

**Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes**  
**INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES**  
**ET SOCIÉTALES**

2020



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
**AQUITAINE POITOU-CHARENTES**

## Sommaire

2.2.1	La différence coopérative des Caisses d'Epargne.....	3
2.2.1.1	Le secteur bancaire face à ses enjeux.....	3
2.2.1.2	Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience.....	4
2.2.1.3	Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires.....	6
2.2.1.4	Une proximité constante avec les parties prenantes.....	7
2.2.2	Les Orientations RSE & Coopératives 2018-2020.....	9
2.2.3	La Déclaration de Performance Extra-Financière.....	11
2.2.3.1	L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes.....	11
2.2.3.2	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services.....	16
2.2.3.3	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne .....	34
2.2.3.4	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance.....	50
2.2.4	Note méthodologique.....	67

## 2.2.1 La différence coopérative des Caisses d'Epargne

Héritage historique, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est une banque de proximité ancrée sur son territoire. Elle dispose d'un important réseau d'agences, et n'est pas délocalisable. Son capital social est détenu par des sociétés locales d'épargne (SLE), dont le capital est lui-même détenu par les sociétaires, habitants du territoire. 1ère banque des collectivités locales, elle est également un acteur de premier plan pour élaborer des solutions collectives aux besoins sociaux émergents.

Le sociétariat de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est composé de clients particuliers et personnes morales, de collectivités territoriales et de salariés. Ils sont invités chaque année à participer aux Assemblées générales de leurs SLE, dont les Conseils d'administration sont composés d'administrateurs élus et dont les Présidents élisent leurs représentants au Conseil d'Orientation et de Surveillance. Le Conseil valide et assure le suivi des décisions prises par le Directoire, composé de mandataires sociaux. Cette gouvernance, dite duale, garantit une autonomie de décision régionale et une capacité à s'adapter à la conjoncture locale et aux besoins du territoire.

Cette gouvernance coopérative, associée au fait que la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes met en réserve au moins 15% de ses résultats, inscrit son action dans le temps long, comme en témoigne son plan stratégique à l'horizon 2020.

C'est ainsi que la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes développe son modèle coopératif et de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) autour de six domaines d'action :

- Assurer une gouvernance partagée
- Etre utile à tous nos clients
- S'engager sur notre territoire
- Agir en faveur de l'environnement
- Promouvoir les achats responsables
- Développer une gestion des ressources humaines respectueuses des personnes

Banque universelle, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'adresse à l'ensemble des clients, sans discrimination, que ce soit les clients particuliers, même modestes ou sous tutelle, les entreprises, les associations, les collectivités et les bailleurs sociaux, avec lesquels elle entretient des relations de longue date. La qualité de cette relation est désormais mesurée régulièrement, afin d'améliorer l'offre de conseils dans un contexte de renforcement des services à distance, sans renoncer aux services de proximité.

### 2.2.1.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux

#### **Nos principales activités**

La capacité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes à servir ses clients et à créer de la valeur est fortement influencée par l'environnement dans lequel elle évolue : une économie mondialisée, des changements sociétaux profonds, une régulation évolutive et de plus en plus exigeante.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fait partie du deuxième groupe bancaire en France, il est enraciné dans les territoires. Ses 2600 collaborateurs au service de 1 191 142 clients dont 304 819 sociétaires exercent leurs métiers au plus près des besoins des personnes et des territoires.

#### **Les grands défis liés à notre environnement et au changement climatique**

Depuis 2009, les négociations internationales sur le climat et les politiques européennes et françaises sur la transition énergétique s'appuient fortement sur le rôle des banques et des investisseurs de marché pour orienter les flux financiers en faveur du climat. De nouveaux standards financiers internationaux sont ainsi en cours d'élaboration pour orienter le financement de l'économie, maîtriser les risques et mettre à profit les opportunités liées au changement climatique et donner un cadre de communication transparent et commun à tous les acteurs économiques.

Lors de la COP 21 en 2015, Paris a été la première place financière à déclarer collectivement son adhésion au consensus scientifique sur l'impact des émissions de gaz à effet de serre et à prendre les mesures nécessaires pour que l'industrie financière apporte sa contribution à l'accélération de la transformation vers une économie bas carbone.

La stratégie pour une Finance durable de la Commission européenne et le Plan d'actions pour sa mise en œuvre présenté en mars 2018 vise à réorienter les flux financiers vers une économie plus durable. Ce plan comprend 8 axes d'actions : établir une taxonomie des activités durables, créer des standards et labels, mettre l'accent sur les projets durables, intégrer les critères de durabilité (E, S, G) dans le conseil financier, intégrer la notion de durabilité dans les

méthodes de comparaison, intégrer les critères ESG dans la gestion de risques que ce soit dans la notation, dans le devoir d'informations des "asset managers" et investisseurs institutionnels ou dans les règles prudentielles. Cette stratégie a été renforcée par l'annonce du Pacte de vert en 2020.

Nos parties prenantes, la Commission européenne, les régulateurs, les ONG, nos clients et nos sociétaires nous interrogent régulièrement sur nos actions et notre contribution à la lutte contre le réchauffement climatique et la sauvegarde de la biodiversité. La pandémie de Covid-19, qui frappe le monde entier, est l'illustration des impacts sur l'économie et sur nos vies au quotidien des atteintes portées à la biodiversité. Le changement climatique en cours va aussi impacter des pans entiers de l'économie.

En tant que banquier et assureur, le Groupe BPCE s'organise pour répondre à ces défis et accompagner ses clients dans la transition vers une économie plus durable.

La capacité du Groupe BPCE à répondre aux besoins de ses clients et à créer de la valeur est intrinsèquement liée aux évolutions de l'écosystème : réglementations nouvelles, enjeux environnementaux, changements sociétaux et sociaux, conséquences de la mondialisation.

	<b>Les grands défis</b>	<b>Nos atouts / nos réponses</b>
 <p>Situation internationale, risque géopolitique et démographique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque sanitaire ou de pandémie plus fréquente perturbant l'économie mondiale</li> <li>Risque climatique</li> <li>Impacts à long terme des taux bas : risque d'amplification des déséquilibres déjà observables (dette publique, bulle d'actifs conduisant à une crise financière, etc.)</li> <li>Protectionnisme américain, risque de guerre des monnaies et recul de la mondialisation (compétition Chine / Etats-Unis, remise en cause du multilatéralisme...)</li> <li>Risque sur la stabilité de l'Union européenne : Brexit dur, dette publique italienne, contacts sécuritaire et migratoire</li> <li>Apparition de nouveaux marchés financiers ou monnaies digitales, concurrents des systèmes de paiement existants (crypto-monnaie, libra...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un groupe coopératif, décentralisé et solidaire, avec des marques puissantes portées par des banques régionales agissant au cœur des territoires</li> <li>Un groupe solide et diversifié, ayant démontré sa capacité d'adaptation, de résilience et de transformation</li> <li>Une solidité financière à un niveau élevé, afin de garantir la stabilité financière du groupe et une position de liquidité robuste</li> <li>Une politique de risque prudente, un portefeuille de crédits sains et diversifiés</li> <li>Une participation active aux projets européens (notamment, <a href="#">European Payment Initiative</a>)</li> </ul>
 <p>Conditions macro-économiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une proactivité mondiale et complémentaire des politiques monétaires et budgétaires pour conjurer les risques de déflation systémique venant de la pandémie de Coronavirus</li> <li>Après une récession mondiale très profonde en 2020 liée au Covid-19, un rebond technique hétérogène suivant les pays en 2021 mais encore sous contrainte de la diffusion efficace de vaccins ou de traitements</li> <li>Croissance française entre 5 % et 7 % l'an en 2021, sans récupération du niveau de richesse atteint fin 2019 (malgré des plans budgétaires massifs de soutien, puis de relance), après une contraction d'environ 10 % de l'activité ; niveau très modéré de l'inflation</li> <li>Une stratégie de monétisation budgétaire des banques centrales (FED / BCE), traduisant une forme de fuite en avant ultra-accommodante</li> <li>Contexte durable de taux d'intérêt historiquement bas : pression sur les revenus liés à la marge d'intermédiation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversifier les revenus du groupe : montée en puissance du modèle bancassurance, en offrant des solutions à tous les segments de clientèle particuliers, professionnels, entreprises, associations, collectivités</li> <li>Soutenir et accompagner les acteurs de l'économie</li> <li>Développer les métiers moins sensibles aux taux d'intérêts et développer les commissions</li> <li>Développer les synergies de revenus entre nos métiers et explorer de nouveaux relais de croissance</li> <li>Réduire les coûts via le renforcement de l'efficacité opérationnelle et la maîtrise des coûts de distribution</li> </ul>
 <p>Environnement réglementaire évolutif et exigences croissantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement de la réglementation dans tous les domaines : solidité et sécurité du système bancaire, protection des clients et des investisseurs, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, lutte contre la corruption</li> <li>Prise en compte des risques ESG et des risques climatiques</li> <li>Exigence accrue de transparence</li> <li>Distorsion de concurrence : divergences régionales, acteurs moins régulés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des mesures proactives nous permettant d'atteindre des positions de solvabilité et de liquidité largement supérieures aux exigences réglementaires</li> <li>Une politique de gestion de la solvabilité à un niveau élevé reconnue par les agences de notation financières</li> <li>Un développement responsable des métiers confirmé par les agences de notation extra-financière</li> <li>Un système de garantie et de solidarité, inscrit dans le Code monétaire et financier, pour garantir la liquidité et la solvabilité du groupe et des établissements affiliés à BPCE</li> <li>Un code de conduite et d'éthique pour renforcer le haut niveau de confiance qui nous lie à nos clients</li> </ul>
 <p>Innovations technologiques nouveaux entrants et Cybersécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence de nouveaux acteurs (Fintechs, GAFA, néobanques, ...), de nouvelles technologies (Blockchain, IA, Chatbots, ...)</li> <li>Digitalisation accrue de l'économie et évolution des usages et besoins des clients (consommation à distance, temps réel, réactivité, simplicité, transparence, attentes de personnalisation, ...)</li> <li>Rythme accéléré des changements technologiques créant des attentes fortes en matière de cybersécurité et protection des données</li> <li>Nouveaux modèles opérationnels (automatisation, digitalisation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer le digital dans tous les métiers et les parcours client en créant des services digitaux de référence pour la satisfaction de nos clients (accessibilité, ergonomie, simplicité, personnalisation) et accélération dans les domaines de l'innovation et de l'intelligence artificielle en veillant à respecter la charte Numérique responsable</li> <li>Adapter le modèle de distribution omnicanal, le conseil et les transactions à distance</li> <li>Renforcer l'efficacité opérationnelle : autonomie du client, dématérialisation, simplification, et automatisation des processus, des plates-formes métiers intégrées et des filières mutualisées</li> <li>Renforcer la sécurité (authentification, paiements, protection des données)</li> </ul>
 <p>Responsabilité sociale et environnementale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement à l'échelle mondiale en matière de lutte contre le changement climatique</li> <li>Manifeste des banques françaises pour contribuer au développement d'une économie bas carbone, plus écologique et plus inclusive</li> <li>Montée des inégalités, fractures territoriales, accroissement des tensions sociales</li> <li>Inclusion des populations fragiles dans un contexte de développement de la précarité</li> <li>Plan d'actions pour la finance durable et Pacte Vert de la Commission Européenne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer les critères ESG dans les financements et investissements et les politiques sectorielles</li> <li>Accompagner nos clients face aux risques climatiques et à la transition énergétique</li> <li>Orienter l'épargne vers une économie plus responsable</li> <li>Développer l'intermédiation des financements Green ou Social</li> <li>Réduire l'empreinte carbone du groupe</li> <li>Accompagner les clients fragiles</li> <li>Mettre en œuvre une politique RH responsable</li> <li>Contribuer à la promotion du modèle coopératif</li> <li>Aligner nos portefeuilles sur l'accord de Paris</li> </ul>

### 2.2.1.2 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

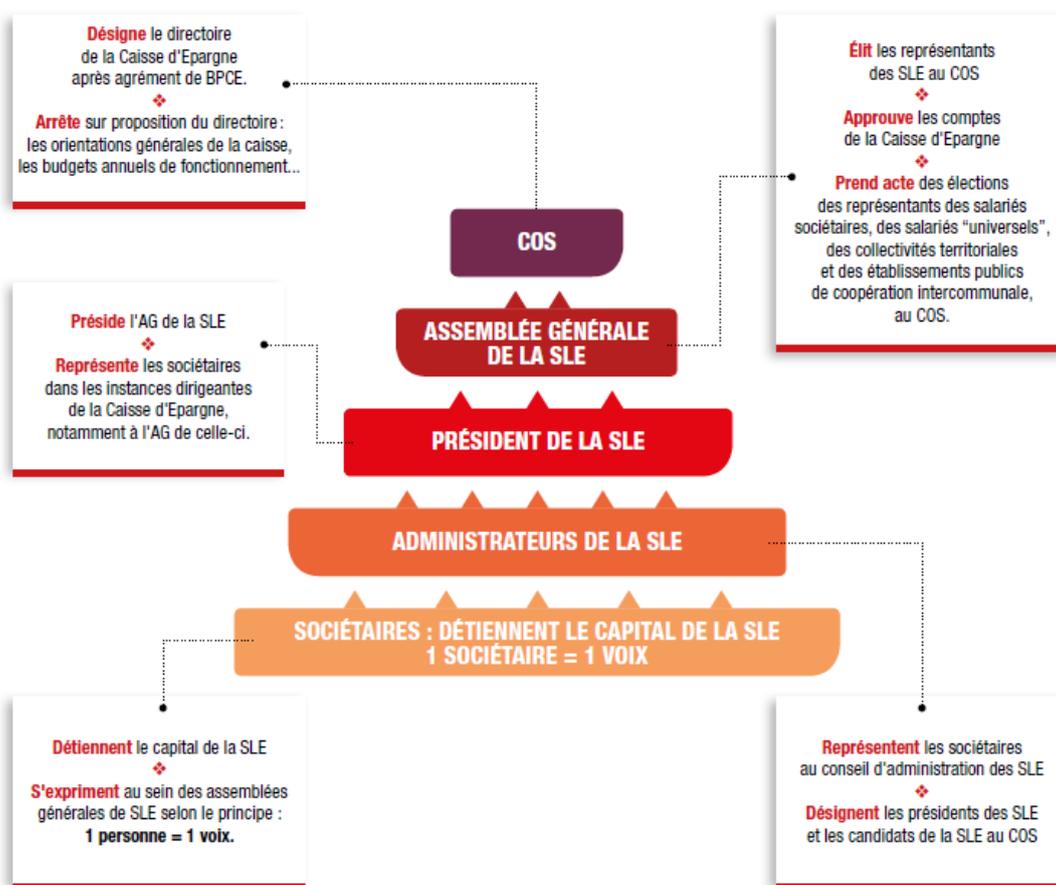
Fortement ancrées sur leurs territoires, les Caisses d'Epargne sont des banques coopératives régionales dont le capital social est détenu par les sociétés locales d'épargne (SLE), elles-mêmes détenues par les clients-sociétaires à travers les parts sociales.

Le modèle de gouvernance coopérative de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes permet la participation de l'ensemble de ses clients-sociétaires, quel que soit le nombre de parts sociales qu'ils détiennent au sein de leur SLE, et sans discrimination.

En tant que sociétés de personnes et non de capitaux, l'objectif de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est de faire adhérer un maximum de clients à son objet social, afin d'accroître son pouvoir d'action, dans l'intérêt de ses sociétaires et de son territoire.

Les parties prenantes sont associées aux décisions et à la gouvernance de l'entreprise, que ce soit lors des assemblées générales de SLE, dans les conseils d'administration des SLE ou bien dans le conseil d'orientation et de surveillance (COS) chargé de valider et de suivre les décisions prises par le directoire, instance exécutive.

Ces pratiques coopératives, dont l'origine remonte à 1999, année d'adoption du statut coopératif, s'inscrivent dans une longue histoire de l'engagement au service de l'épargne et de la prévoyance. Ce rôle sociétal a d'ailleurs été inscrit dans le Code monétaire et financier, dans lequel il est écrit que les Caisses d'Epargne remplissent une mission de « protection de l'épargne populaire et de contribution à la lutte contre l'exclusion bancaire et financière de tous les acteurs de la vie économique, sociale et environnementale ».



La Caisse d'Epargne aquitaine Poitou-Charentes a mis en œuvre plusieurs dispositifs d'information ou de formation sur son modèle coopératif à destination des collaborateurs, administrateurs et clients.

Des exemples de dispositifs :

- Lors des journées d'intégration, les enjeux et spécificités de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes aux nouveaux collaborateurs sont présentés. Notre modèle coopératif ainsi que notre démarche RSE sont mis en avant et expliqués. Cette information est poursuivie aussi, notamment au travers du réseau social interne Yammer et l'intranet de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.
- Le plan de formation auprès des administrateurs est déployé et permet notamment l'acculturation aux enjeux RSE. Des informations privilégiées leur sont adressées au travers de mails hebdomadaires ou via l'extranet Administrateurs, mêmes si certaines actions programmées ont dû être reportées en raison de la crise sanitaire.
- Pour tous, clients et non clients, notre engagement coopératif est mis en avant au travers de notre site institutionnel, et surtout du nouveau site Sociétaires mis en ligne en novembre 2020 avec l'appui de la FNCE : <https://www.ceapc.societaires.caisse-epargne.fr/web/home>

En conformité avec la loi Hamon sur l'Economie sociale et solidaire (ESS) de 2014, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a désigné un réviseur coopératif et a répondu aux questions de cet expert tiers du mois d'octobre au mois de décembre 2018.

Le rapport définitif a été présenté le 17/04/2019 lors de l'Assemblée Générale de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Les principaux enseignements qui ressortent de l'analyse menée dans le cadre de la révision coopérative sont les suivants :

- La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fonctionne dans le respect des exigences réglementaires, conformément aux statuts, tant pour l'adhésion, le remboursement ou la radiation/exclusion des parts sociales que pour la gestion du capital et des titres de capital, liée à ces événements.
- La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes respecte un modèle de gestion conforme à des principes fondés sur le réinvestissement majoritaire des bénéficiaires dans l'activité de l'entreprise, sur le caractère impartageable des réserves et sur la rémunération encadrée du capital
- Sur le volet de la gouvernance démocratique :
  - o Les assemblées générales des SLE et de la CEAPC se déroulent dans le respect des statuts une fois par an. Les règles de convocation, de tenue des réunions, de quorum et de majorité sont conformes (respect du principe une personne, une voix pour les AG de SLE).
  - o Les informations nécessaires à la prise de décisions sont communiquées conformément aux dispositions applicables à la coopérative bancaire.
  - o L'organisation mise en place par la CEAPC est de nature à développer l'engagement des administrateurs et permet aussi une communication large et au plus près des territoires sur toutes les valeurs coopératives et les différentes opérations RSE réalisées
- Via la Fédération Nationale des Caisse d'Epargne, un programme de formation complet est diffusé à l'ensemble des administrateurs et la CEAPC assure un suivi précis des formations réglementaires réalisées par chaque administrateur.
  - o Ils disposent de toutes les informations et formations nécessaires à l'exercice de leurs missions.
  - o Tous les membres de COS ont suivi les formations réglementaires et sont désormais « attestés »

### 2.2.1.3 Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires

#### **Un acteur majeur du financement des territoires**

Si les Caisses d'Epargne sont une banque universelle, qui s'adresse à toutes les clientèles, leur modèle d'affaires est caractérisé par un positionnement fort sur le marché des particuliers, qui représente une part importante de leur PNB et par un rôle de premier plan vis-à-vis des associations, des collectivités et du logement social, dont elles sont le premier financeur. Malgré un contexte de taux faibles, de ressources rares et de fortes contraintes de liquidités, les Caisses d'Epargne poursuivent le développement de leur activité de crédits, jouant ainsi un rôle clé en faveur du développement économique de leurs territoires.

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, banque coopérative, est la propriété de 304 819 sociétaires. Banque de plein droit, avec une large autonomie de décision, elle collecte l'épargne, distribue les crédits et définit ses priorités localement. Des personnalités représentatives de la vie économique de son territoire siègent à son conseil d'orientation et de surveillance. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

# 01 NOS RESSOURCES



## NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 1,329,613 clients
- 23 % de sociétaires parmi les clients
- 235 administrateurs de SLE



## NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ

- Une autonomie décisionnelle régionale proche des besoins et un capital stable détenu in fine par des sociétaires.
- Une mutualisation nationale des ressources



## NOS PARTENARIATS

- 77 associations partenaires
- Des partenariats avec différents acteurs du territoire qui renforcent l'ancrage territorial : CRESS, France Active, ATIS, universités, IAE, etc.



## NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 2600 collaborateurs au siège et en agences
- 94/100 indice égalité femmes-hommes



## NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 2,627 M€ de capitaux propres
- Ratio de solvabilité 21,5%<sup>1</sup>



## NOTRE PATRIMOINE

- 364 agences et centres d'affaires, 3 sièges administratifs dont 1 certifié HQE
- 745 hectares de forêts

# 02 NOS ACTIVITÉS

UN MODÈLE FONDÉ SUR UN ANCRAGE TERRITORIAL AU SERVICE DE TOUTES SES CLIENTÈLES.

Les projets de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes visent à concilier efficacité économique, engagement sociétal et satisfaction des besoins clients.



# 03 NOTRE CRÉATION DE VALEUR



## POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 14,3 M€ d'intérêt aux parts sociales
- 13,1 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir.



## POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

### VIA NOS FINANCEMENTS

- 582 M€ de Prêts Garantis par l'Etat
- 404 M€ d'encours de fonds ISR et solidaires
- 8,751 M€ d'encours de financement à l'économie dont :
  - 2253 M€ AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
  - 446 M€ AUPRÈS DE L'ESS
  - 5420 M€ AUPRÈS DES PME
  - 632 M€ POUR LE LOGEMENT SOCIAL

### VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 37,9 M€ d'achats auprès de 72% de fournisseurs locaux
- 8,1 M€ d'impôts locaux



## POUR NOS TALENTS

- 101,3M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 498 recrutements en CDD et CDI



## POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 1,3 M€ de mécénat d'entreprise
- 2,8 M€ de microcrédit en 2020
- 146 interventions auprès de 1494 stagiaires réalisées par les conseillers Finances et Pédagogie



## POUR L'ENVIRONNEMENT

- 131 M€ de financements pour la transition environnementale
- 95% d'achats d'électricité renouvelable

<sup>1</sup> Ratio de solvabilité (cf. chapitre 2.5).



#### 2.2.1.4 Une proximité constante avec les parties prenantes

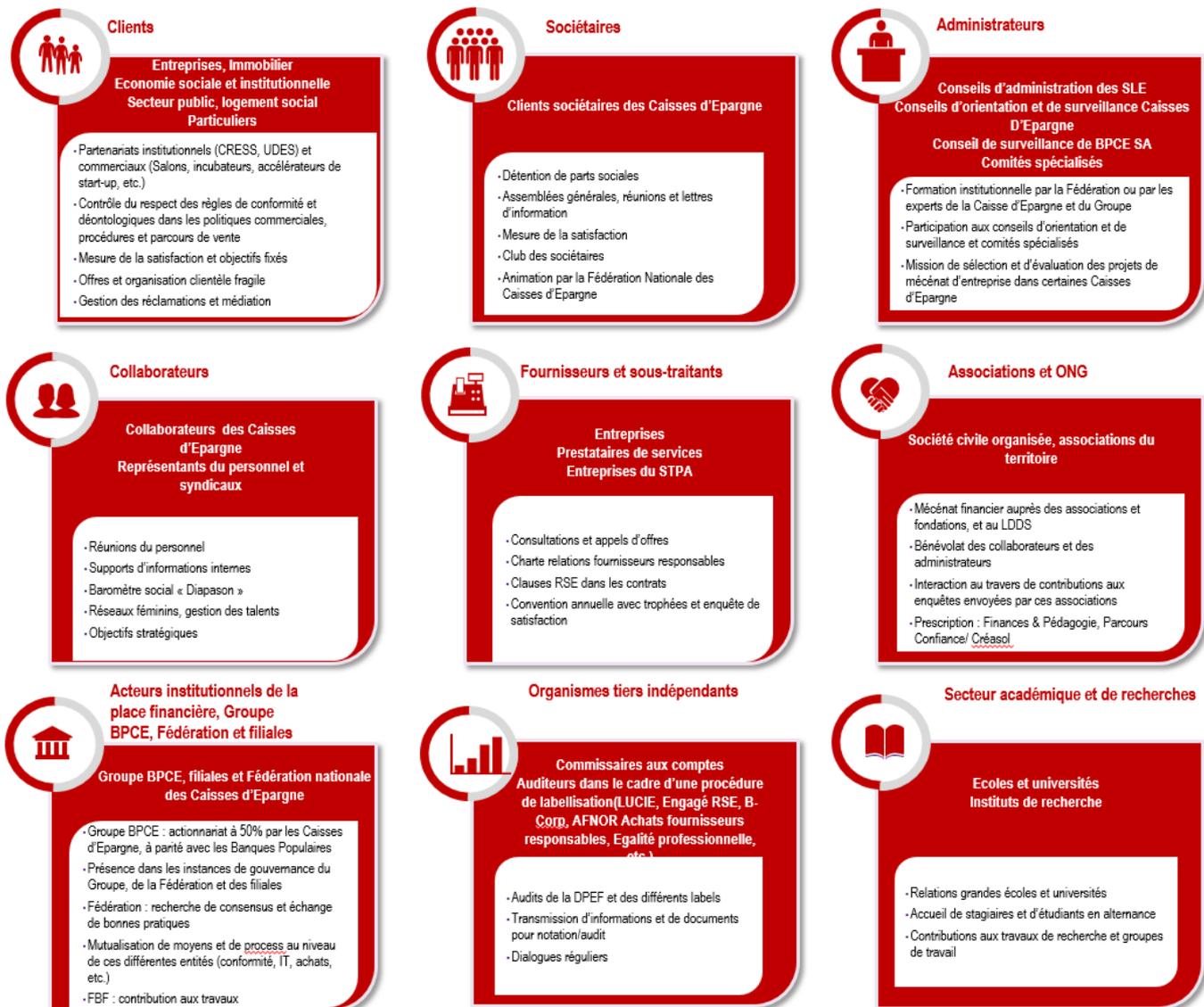
La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes mène directement, ou *via* ses filiales, un dialogue permanent et constructif avec ses parties prenantes internes et externes. Elle collabore avec de nombreux acteurs du territoire (État, collectivités locales, associations...) sur des projets sociétaux ou environnementaux comme par exemple concernant la création d'entreprise par des publics éloignés de l'emploi, le développement de l'entrepreneuriat féminin, le développement durable/RSE, la finance responsable/croissance verte ou encore l'éducation financière. Elle forme ses administrateurs, consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation de l'ESS, des entreprises et du logement social.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes interagit avec ses parties prenantes au travers de différents dispositifs. Quelques exemples :

- Contribution de l'experte santé à des rencontres sur la silver économie :
  - o Colloque de l'ESUS ReSanté-vous sur le thème : « Comment accorder technologie et humanité » via un reportage partagé avec l'association Silver Geek.
  - o Congrès LONGEVITY Bordeaux qui regroupe tous les acteurs publics et privés de l'autonomie du grand âge, de l'ensemble de la solidarité, de la filière « Silver Economie », et du « Bien vieillir ».
- Poursuite du soutien aux artisans et commerçants bordelais au travers du rendez-vous les Etoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux, qui vise à mettre en lumière la force du commerce de proximité. En 2020, les participants ont pu candidater en envoyant des vidéos mettant en avant des initiatives à caractère solidaire ou agile.
- Participation au conseil d'administration de la CRESS
- Participation aux comités d'engagement de France active
- Participation au comité de pilotage de l'incubateur ATIS dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet de partenariat avec le fonds de dotation CEAPC.

Dans le cadre de l'élaboration du futur Plan d'Orientation Stratégique de l'entreprise ont eu lieu des écoutes destinées à recueillir les visions et propositions de nos parties prenantes :

- Ateliers Administrateurs (Cf. §Animation du sociétariat)
- Réunions Collaborateurs
- Questionnaires Clients



## 2.2.2 Les Orientations RSE & Coopératives 2018-2020

### Des engagements bâtis sur notre identité coopérative

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est toujours efforcée d'accompagner les évolutions de la société, fondement de son identité. Ancrage territorial, réponses concrètes aux besoins de l'économie réelle et des clientèles locales, soutien aux acteurs de la vie sociale, le modèle Caisse d'Epargne a fait la preuve de sa pertinence et de sa solidité depuis deux siècles.

La politique RSE de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans cet héritage tout en cherchant à adresser les enjeux de notre époque, selon 3 priorités :

- La satisfaction client
- La mesure de son empreinte territoriale de par son activité
- Le développement du rôle de promoteur de la RSE sur son territoire

Preuve de son engagement en matière de RSE, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est engagée dans l'évaluation de sa démarche RSE avec Vigéo Eiris (leader européen de la notation extra financière) sur la base de la norme RSE internationale ISO26000. Elle obtient ainsi en 2018 la note de quatre sur quatre soit le niveau « Vigéo avancé », confirmée lors de l'audit de suivi en 2020.

Cette reconnaissance a été complétée par l'obtention du label LUCIE en novembre 2018. Ce label est décerné par un comité d'experts RSE indépendants qui vient valider les lignes d'action RSE définies, pour les années 2019 et 2020, autour de 4 axes principaux :

- Garantir la diversité dans la politique de recrutement, poursuivre l'accompagnement des managers sur les enjeux de prévention des risques psychosociaux
- Intégration de critères ESG (Environnementaux, Sociétaux, Gouvernance) dans la politique risque.
- Intégration des enjeux RSE dans les dispositifs de contrôles et d'audit
- Développement de la prise en compte de l'économie circulaire dans la politique achat

Notre démarche RSE est confortée au regard de nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes notamment auprès des collaborateurs ou futur collaborateurs avec la signature de la Charte de la Diversité, auprès de nos fournisseurs avec le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables.

La politique RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2018-2020 de la Fédération<sup>1</sup>. Ces Orientations fixent un cadre d'actions national à travers l'identification de 4 grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'actions et objectifs :

- empreinte locale : être un acteur clé de la transformation des territoires et de l'économie de proximité.
- coopération active : conduire les collaborateurs et les sociétaires à devenir des « coopéraCteurs ».
- innovation sociétale : anticiper les besoins sociétaux pour construire des solutions contribuant au progrès.
- performance globale : poursuivre l'amélioration continue des politiques RSE et leur intégration dans l'ensemble des métiers, pour plus d'impact.

Pour savoir plus sur la stratégie RSE du réseau des Caisses d'Épargne, voir le lien : <https://www.federation.caisse-epargne.fr/cooperatives-engagees/orientations-rse-et-cooperatives-2018-2020/#.XftOjzZCUk>

Ces engagements s'inscrivent également en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE, TEC 2020<sup>2</sup>, élaboré notamment avec les contributions des Caisses d'Épargne et de leur Fédération. Cette démarche se décline dans 4 domaines (économique, social, sociétal et environnemental) et se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

- être le groupe bancaire et d'assurance coopératif le plus engagé auprès des clients et des territoires ;
- être une banque de référence sur la croissance verte et responsable ;
- concrétiser nos engagements coopératifs et RSE dans nos pratiques internes ;
- être une banque exemplaire dans ses relations avec ses parties prenantes.

Pour en savoir plus sur la stratégie RSE et la DPEF du Groupe BPCE, voir le lien : <https://groupebpce.com/investisseurs/resultats-et-publications/documents-de-referance>

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'adosse aussi à l'engagement de BPCE au Global Compact, dont la signature, intervenue en 2012 et renouvelée tous les ans, vient prolonger l'engagement initié par le réseau des Caisses d'Épargne dès 2003.

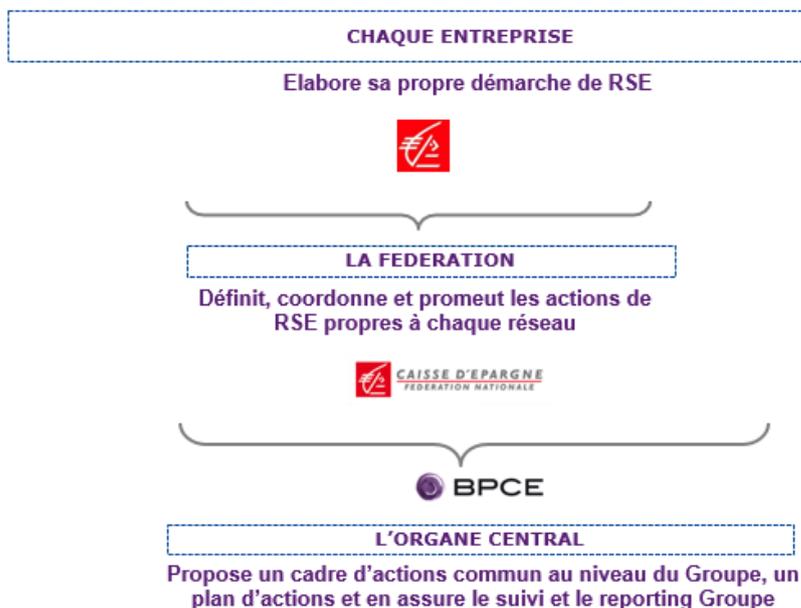
---

<sup>1</sup> Document disponible à l'adresse suivante : <http://www.federation.caisse-epargne.fr/>

<sup>2</sup> Document disponible à l'adresse suivante : <https://newsroom.groupebpce.fr/assets/pdf/slides-plan-strategique-groupe-bpce-tec-2020-9631-7b707.html?lang=fr>

## Organisation et management de la RSE

### PRINCIPE DE SUBSIDIARITÉ - LOGIQUE DE COHÉRENCE - MOBILISATION COLLECTIVE



La stratégie RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est portée au plus haut niveau de l'entreprise, via la Direction du Sociétariat, de l'Engagement Sociétal et de la RSE rattachée au Secrétariat Général.

La Caisse d'Épargne s'est dotée d'une organisation qui permet de piloter sa politique RSE au travers de différents acteurs :

- Le Directoire où des points réguliers sont faits.
- Le Comité Stratégique RSE qui émet des avis sur les orientations, les budgets, les réalisations effectives et le plan de communication.
- Le Comité Opérationnel RSE qui réunit les principaux Directeurs et Directrices qui sont les contributeurs directs de la démarche la RSE de l'entreprise.

Le suivi et l'animation des actions de RSE est assuré par un collaborateur dédié, au sein de la Direction du Sociétariat, de l'Engagements Sociétal et de la RSE. La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur les principales directions concernées à savoir la Direction des Ressources Humaines, la Direction de l'Immobilier et des Services Généraux, la Direction Relation Client, les Directions du marketing de la Banque De Détail et de la Banque des décideurs en Région, Direction des Risques ...

Plus globalement, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes consacre de réels moyens financiers et humains aux activités de RSE, au-delà du collaborateur en charge du pilotage et du reporting. Ainsi, 12 collaborateurs travaillent sur des sujets liés à la RSE :

- 1 coordinateur RSE
- 1 collaborateur sur le sociétariat et l'engagement sociétal
- 6 collaborateurs sur les activités de microcrédit et l'accompagnement de la clientèle fragile
- 2 conseillers Finances & Pédagogie
- 1 référent handicap
- 1 correspondant mixité

### 2.2.3 La Déclaration de Performance Extra-Financière

#### 2.2.3.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

Afin d'identifier ses enjeux RSE les plus stratégiques, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est appuyée sur les travaux conduits en 2018 dans le cadre de son plan stratégique et sur une analyse de ses principaux risques RSE.

Cette dernière s'est fondée sur la méthodologie d'analyse des risques proposée par le groupe, issue des travaux de la Direction des Risques et de la Direction RSE. Cette méthodologie a permis de définir :

- un univers de vingt risques RSE réparti en trois typologies : gouvernance, produits et services, fonctionnement interne. Ils ont été définis en fonction de la réglementation, des pratiques de place, des critères d'évaluation des agences de notation et des standards de RSE et de reporting (ex : *Task Force for Climate*) ; chaque risque fait l'objet d'une définition précise ;
- une méthodologie de cotation de ces risques, en fonction de leur fréquence et de leur gravité ;
- une méthodologie d'évaluation des dispositifs de maîtrise de ces risques (DMR).

La cotation de ces risques RSE a été réalisée à partir de celle proposée par le groupe sur la base d'entretiens avec des experts métiers nationaux et d'ateliers avec des banques régionales.

En 2020, une revue de la cartographie des risques existants a été réalisée au sein du groupe, avec différentes directions de BPCE, les Fédérations ainsi que des établissements du groupe, l'objectif a été d'étudier l'ensemble des éléments d'actualité qui pouvaient avoir un impact sur la cartographie des risques extra-financiers.

Suite à cette revue, la matrice des risques a évolué.

- Dans la catégorie « Fonctionnement interne » : un risque renommé et cotation modifiée. Le risque dénommé en 2019 « Exposition aux risques physiques du changement climatique » est devenu « Exposition aux risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques ». Pour tenir compte de la pandémie actuelle mais aussi de l'accentuation des phénomènes climatiques violents la cotation de ce risque a été modifiée : il est passé de faible à plus de 3 ans à fort à moins de 3 ans ;
- Dans la catégorie « Gouvernance » : une modification de cotation. La gravité du Risque Ethique des Affaires a été ramenée de fort à moyen ;
- Dans la catégorie Produits et Services : un changement de catégorie et deux modifications de cotation. Le « Risque ESG » a été intégré à cette catégorie. Pour les années précédentes, il était classé dans la catégorie Gouvernance. La gravité du risque « Protection des clients » et « Risque ESG » sont passées de moyen à fort.

L'analyse finale fait émerger 12 risques bruts prioritaires auxquels la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est exposée.

En 2020, en Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, la cartographie a été soumise à des experts métiers, membres du Comité opérationnel RSE et validée par le Directoire.

Quelques éléments clés en ressortent :

- L'analyse conduite n'a pas fait émerger de risques RSE critiques;
- Les risques bruts prioritaires pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sont majoritairement des enjeux relatifs à son cœur de métier ;
- Concernant la maîtrise de ces risques :
  - Après analyse et échanges avec les Directions métiers concernées, il apparaît que les risques suivants font l'objet d'engagements dans le cadre du plan stratégique :
    - « Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires »  
Réaliser la mesure de l'empreinte socio-économique de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.
    - « Intégration des critères ESG dans les décisions de crédits et/ou d'investissement »  
Développer l'analyse extra financière des parties prenantes et renforcer la prise en compte des critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance dans notre portefeuille financier.
    - « Financement de l'économie et des besoins sociétaux »  
Proposer l'offre Responsable de la Banque de Développement Régional à nos clients personnes morales, avec une offre de produits et services bancaires facilitant le déploiement d'engagements

sociétaux et environnementaux : épargner responsable, financer ses projets RSE, mettre en œuvre sa démarche d'employeur responsable.

- « Accessibilité de l'offre et finance inclusive »

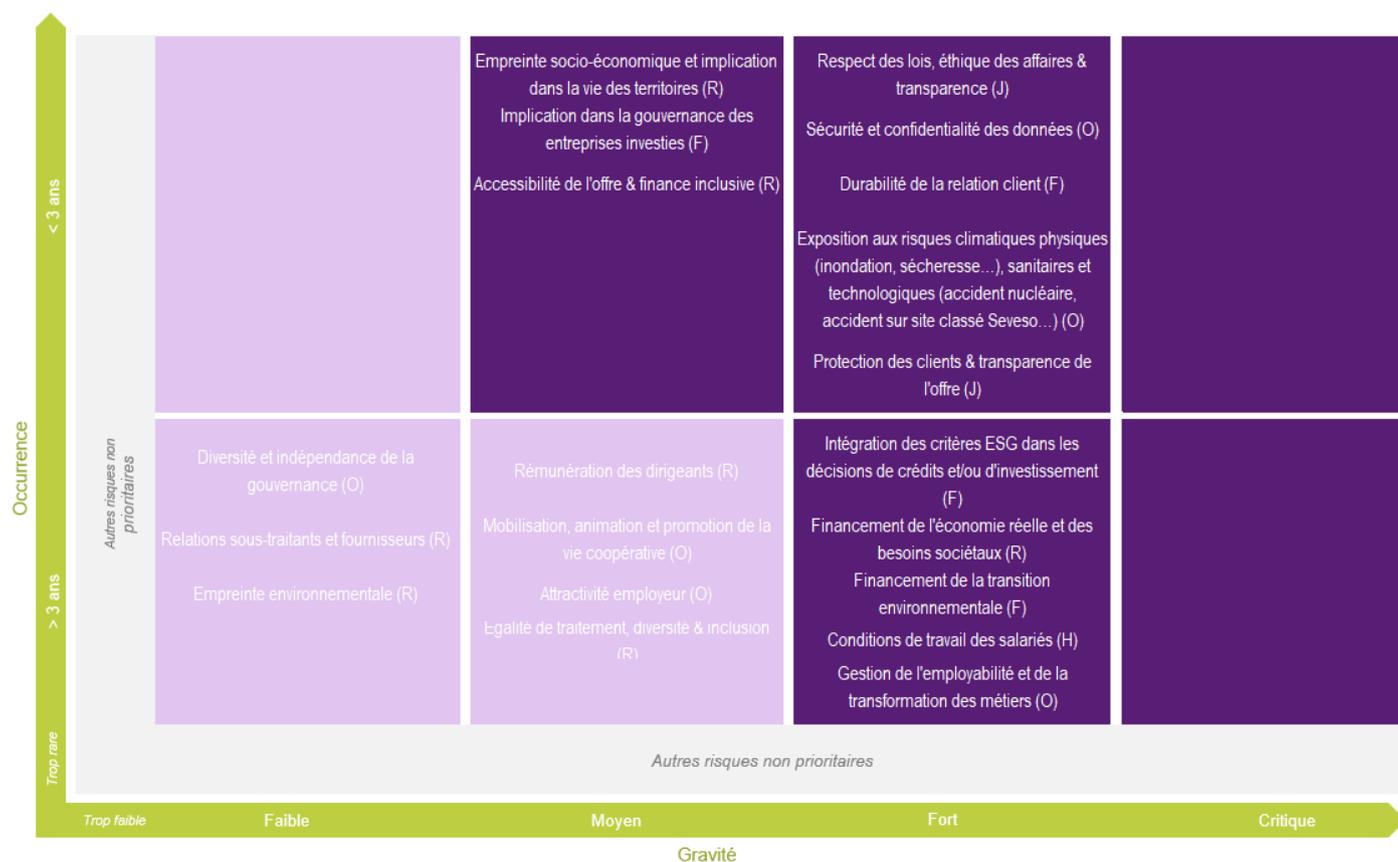
Mise en œuvre d'un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée et des solutions de microcrédits habitat, social ou encore trésorerie.

- « Condition de travail des salariés »

Déploiement d'une nouvelle identité managériale au sein de l'entreprise : # *Ambition Managers*. Elle a été co-construite par l'ensemble de managers puis partagée lors de formations avant sa mise en œuvre.

- pour les autres risques sur lesquels la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est moins mûre, des plans d'actions métiers sont programmés.

### Cartographie des risques RSE bruts de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes



Légende catégories de risques : F = financier. O = opérationnel. J = Juridique. C = Conformité. H = Humain. R = Réputationnel.

## Cartographie des risques RSE nets de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes



## Présentation des risques RSE en CEAPC et niveaux de priorités

Produits et services	1	Relation durable client	Défaut d'une relation durable avec le client
	1	Financement des territoires	Appui insuffisamment actif dans le financement de l'économie réelle, du développement local des territoires et de leurs habitants et/ou des transitions sociétales
	1	Financement de la Transition Environnementale	Appui insuffisamment actif dans le financement de la transition énergétique, de la croissance verte et bleue
	1	Protection des clients	Vente de produits/services à des clients qui n'en ont pas besoin
	1	Inclusion financière	Traitement injuste des clients dans leur possibilité d'accéder aux produits et services
	1	Risques ESG	Mauvaise intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions de financement
Fonctionnement interne	1	Employabilité et transformation des métiers	Gestion des compétences inadaptée
	2	<i>Diversité des salariés</i>	<i>Discriminations, manque de diversité (y compris mixité), non-respect de l'égalité des chances</i>
	1	Conditions de travail	Dégradation des droits et des conditions de travail des salariés de la banque
	1	<i>Risques clim. Physiques, pandémiques et technologique</i>	<i>Non adaptation aux risques physiques, liés au changement climatique pour les actifs de la banque</i>
	2	<i>Attractivité employeur</i>	<i>Manque d'attractivité et non rétention des talents</i>
	2	<i>Achats</i>	<i>Relation non durable avec les fournisseurs et sous-traitants</i>
	2	<i>Empreinte environnementale</i>	<i>Contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la banque</i>
Gouvernance	1	Ethique des affaires	Non-respect des réglementations, corruption, fraude, pratiques non éthiques, opacité des informations financières et extra-financières
	1	Sécurité des données	Violation des systèmes informatiques et non protection des données personnelles (clients et salariés)
	1	Empreinte territoriale	Désengagement de la banque dans la vie des territoires (en tant qu'employeur, acheteur, mécène et acteur institutionnel)
	2	<i>Diversité des dirigeants</i>	<i>Manque d'indépendance et de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance</i>
	2	<i>Vie coopérative</i>	<i>Participation insuffisante des sociétaires, manque de formation des élus, incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble</i>
	2	<i>Droits de vote</i>	<i>Défaut de participation à la gouvernance des entreprises investies/accompagnées</i>
	2	<i>Rémunérations des dirigeants</i>	<i>Système de rémunération non aligné avec les intérêts de l'organisation</i>

<sup>1</sup>Priorité de niveau 1 = risques prioritaires / *Priorité de niveau 2 = risques secondaires*

Le modèle d'affaire est présenté dans le chapitre 2.2.1.3 « Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires ».

## PRODUITS ET SERVICES

### ► Relation Client durable

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes place l'intérêt et le service client au centre de tous ses projets et s'est fortement engagée pour proposer une expérience clients aux meilleurs standards du marché.

#### Relation durable client

**Description du risque associé** Ne pas assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients :  
*Risque prioritaire* Manquement à la responsabilité fiduciaire, mauvaise qualité du service client, gestion insuffisante des réclamations conduisant à l'insatisfaction de la clientèle

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
NPS (net promoter score) client annuel et tendance (KPI)	1	-9	-17	+ 10 points	-5

#### Politique qualité

Le programme « simple et proche » et « expert engagé » permet d'activer tous les leviers favorisant la satisfaction de nos clients dans l'usage de la banque au quotidien, en mode physique, à distance ou digital mais aussi de proposer un conseil personnalisé accompagnant les moments de vie de nos clients.

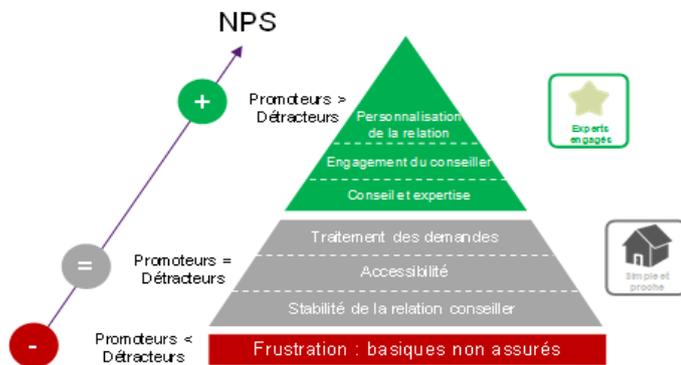
Ces dispositifs ont permis d'interroger 100 % de nos clients une fois par an (**Enquête NPS**) et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller (**Enquête QHD**). Ce double dispositif permet de capter la satisfaction client en temps réel et de déployer des actions d'amélioration que ce soit sur leur expérience mobile ou avec l'agence et le conseiller.

Le **NPS** (Net promoter score), outil d'évaluation de la satisfaction client (1) a été retenu comme un indicateur essentiel de Plan d'Orientation Stratégique. Les progrès réguliers observés depuis 2018, témoignent de la dynamique enclenchée.

#### Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS) 3

<sup>3</sup> Sources Direction Satisfaction sur la base des baromètres de satisfaction SAE – études attentes clients TILT

**Le conseiller reste le pilier de la relation, malgré la montée en puissance du canal digital. C'est le conseiller qui détermine la majeure partie du niveau de satisfaction des clients**



**Rappel sur le NPS**

**Recommanderiez-vous votre banque à un proche ?**  
Les réponses sont échelonnées de 0 à 10 :

Le Net Promoter Score (NPS) représente la différence entre le nombre de promoteurs (note de 9 à 10) et le nombre de détracteurs (note de 0 à 6)

Indication méthodologique :

- Le degré de recommandation est estimé par les clients à l'aide d'une note de 0 à 10 en réponse à la question « Dans quelle mesure recommanderiez-vous la Banque Populaire / Caisse d'Épargne à des parents, amis ou à des relations de travail ? ».
- La note ainsi attribuée donne la possibilité de segmenter les clients en trois groupes :
  - Promoteurs (notes de 9 et 10)
  - Neutres (notes de 7 et 8)
  - Détracteurs (notes de 0 à 6)
- L'objectif est au final de calculer le Net Promoter Score (NPS) qui correspond à la différence entre les parts de clients Promoteurs (notes de 9 et 10) et Détracteurs (notes de 0 à 6).

Afin de suivre au quotidien l'action engagée, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a été très active dans la mise en œuvre du dispositif d'écoute **QHD**. Ces enquêtes « à chaud », adressées à un client suite à un rendez-vous, un mail ou un appel entrant, sont suivies et pilotées au quotidien par les agences, grâce à l'outil « Nos clients online » (voir capture image jointe).

Cet outil permet également de communiquer aux agences les levées d'anonymat des clients sur les enquêtes QHD et NPS. Les directeurs d'Agence apporter une réponse suite à un mécontentement.

Résultats QHD	
	Ouvrir le dernier rapport
	Dernier Rapport
	Octobre 2020 à Décembre 2020
Nombre de répondants :	139
A l'initiative du client	66%
<b>Accessibilité</b>	
Facilité à joindre	62%
Délai pour recontacter	54%
Accueil	82%
<b>Traitement de la demande</b>	
Compréhension du besoin	79%
Réponse à la demande	76%
Utilité des conseils	73%
<b>Recommandation</b>	
Recommandation	67%
<b>Satisfaction</b>	
Satisfaction Globale	74%

Au final, l'objectif affiché pour fin 2020 était d'atteindre un NPS de -5 sur le marché des particuliers (niveau de -25 fin 2017) et de 0 sur le marché des professionnels (niveau de -20 fin 2017). Un objectif de NPS de +14 avait également été fixé aux marchés PME et Economie Sociale de la BDR.

Ces objectifs ont été dépassés, la CEAPC atterrissant à +1 sur le marché des particuliers, +16 sur le marché des professionnels et +20 sur les marchés PME et ES de la BDR.

L'année 2020 marque une année très forte de progression de nos résultats dans un contexte de crise sanitaire qui a impacté nos clients. Avec une évolution de 10 points (marchés des particuliers), la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a permis d'affirmer, que dans un contexte difficile, nos agences et nos conseillers ont assuré un service de bon niveau.

Deux des principaux leviers de cette progression ont été :

- Portage par l'ensemble de la hiérarchie de l'entreprise et notamment par le Directoire du discours sur l'importance de la satisfaction client.
- Intégration dans nos enquêtes à chaud de déclencheurs sur tous nos canaux agences dont les appels entrants et les mails et non uniquement suite aux rendez-vous, afin d'avoir une vision 360 de la satisfaction de nos clients en agence. Cela a donné au réseau des clefs de compréhension et des leviers d'amélioration plus précis et plus en phase avec les usages clients.

En parallèle, l'entreprise a continué à travailler :

- Les irritants clients tels que l'accessibilité téléphonique en agence ou la problématique des changements de conseillers en lien avec les chantiers « simple et proche ».
- Les attitudes relationnelles grâce au dispositif « Promesse Experts engagés » qui s'appuie sur 3 leviers : Conseil et expertise, Engagement, Personnalisation.

## ► Financement de l'économie régionale

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fait partie des principaux financeurs des collectivités locales, entreprises, des structures de l'économie sociale et solidaire (ESS) ainsi que du logement social sur la région NOUVELLE AQUITAINE. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires.

### Financer les territoires

**Description du risque associé** Appui insuffisamment actif dans le financement des projets des territoires (TPE/PME, collectivités locales, ESS) ou, plus largement, des transitions sociétales (lutte contre la pauvreté, accès aux services essentiels, réduction du chômage, etc.). Cet appui peut être qualifié en matière d'innovation produit et de services (Livret A, LDDS, ISR, Obligations Sociales, etc. mais également dans le cadre des émissions obligataires du Groupe), de montants mobilisés, de stratégie commerciale/marketing et/ou de compétences au sein de l'établissement.

*Risque prioritaire*

Indicateurs clés	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
<b>Encours (M€)</b>					
Financement du logement social	632	505	474	25%	497
Financement de l'ESS	446	447	428	-0,3%	477
Financement du Secteur public	2253	2359	2473	-4,5%	2245
Financement des entreprises TPE/PME	5420	4726	4228	14,7%	5071

Production annuelle (en millions d'euros)					
Financement du logement social	101	207	155	-51%	210
Financement de l'ESS	65	32	81	103%	66,2
Financement du Secteur public	250	132	303	89%	180,5
Financement des entreprises TPE/PME	1295	781	781	66%	795

### Financement du développement local

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a poursuivi une politique de financement soutenue et a notamment participé au financement de projets divers et emblématiques sur son territoire tels que :

- La modernisation du service d'urgences pédiatriques du CHU de Bordeaux
- Un projet de 72 logements sociaux au cœur de Bordeaux
- Le plan de développement du Futuroscope à Poitiers,
- La construction du projet « Historial du Poitou ».

Par ailleurs, sa volonté d'accompagner les entreprises régionales lors de la crise sanitaire s'est concrétisée par la création du fonds **Rebondir Nouvelle Aquitaine**, alimenté à hauteur de 10 millions d'euros pour de possibles interventions aux bilans d'entreprises clientes, afin de leur donner les moyens de poursuivre leur développement.

### Soutien à la création d'entreprise

La Caisse d'Epargne est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise, à savoir les associations territoriales France Active Aquitaine, France Active Poitou-Charentes et les plateformes locales d'Initiative France. En 2020, les conventions de partenariat ont été renouvelées et les actions suivantes menées :

- Contribution aux fonds de prêts d'honneur et aux budgets de fonctionnement à hauteur de 50 000 €.
- Participation régulière aux instances de fonctionnement (conseil d'administration, comités d'engagement).

### Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale

En tant qu'investisseur sociétal, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient depuis sa création les acteurs locaux qui innovent et trouvent des solutions pour répondre aux fragilités territoriales.

En qualité de premier financeur régional des acteurs de l'ESS, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, accompagne les entrepreneurs à impact social ou environnemental grâce à ses 23 conseillers et 11 centres d'affaires spécialisés. Ceux-ci contribuent notamment à la mise en relation des entrepreneurs sociaux, notamment avec notre réseau de Partenaires associatifs de l'accompagnement à la création d'entreprises (France Active).

Cet engagement au service des territoires et de ses innovations sociétales, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes le porte en tant que financeur, mais également en tant que mécène. En effet, à travers sa politique de mécénat, elle permet l'émergence et le développement de projets d'innovation sociale. Ainsi, nous pouvons citer la participation du fonds de Dotation à hauteur 50.000€ pour la co-construction d'une démarche de prévention santé proactive, portée avec 2 autres partenaires (Alogia Gpe et UNA) pour accompagner les personnes âgées isolées et leurs aidants à domicile.

Enfin, **l'entrepreneuriat féminin** constitue un autre axe d'innovation sociale avec quelques actions marquantes sur 2020 en Caisse Aquitaine Poitou-Charentes :

- renouvellement de nos partenariats mettant en avant l'entrepreneuriat au féminin avec le Salon des L, les premières nouvelles aquitaines,
- participation active au Rallye des Pépites en tant qu'entreprise étape,
- signature d'une nouvelle convention avec La Ruche Bordeaux, pour soutenir le programme d'incubation « Audacieuses Nouvelle-Aquitaine ».

## ► Financement de la transition environnementale

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financement.

### Financement de la Transition Environnementale

**Description du risque associé**  
*Risque prioritaire*

Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale ciblant l'amélioration énergétique des bâtiments, les énergies renouvelables, la mobilité décarbonée et la transition des professionnels (PME/Entreprises). Cet appui peut être incarné par des innovations produits mais également par des modalités de distribution, d'organisation interne, de partenariats, de montants mobilisés, de stratégie commerciale/marketing et/ou de compétences au sein de l'établissement

Indicateurs clés	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Financement de la transition énergétique (en M€) <sup>1</sup> - Stock	335	265 <sup>4</sup>	NC	26 %	
Financement de la transition énergétique (en M€) <sup>2</sup> -Engagements MLT	131	NC	NC		
Total des fonds ISR commercialisés en M€	408	145	107	278%	
Total des MGWc financés <sup>5</sup>	40,26	5	21	705%	

Objectif Groupe : 10 milliards d'euros (TEC2020)

<sup>1</sup>Financement de projets structurés + financements corporate 100% enr) + bâtiment vert (= Eco PTZ +Ecureuil Crédit DD) + transports bas carbone (Ecureuil Auto DD)

Dans le cadre du projet stratégique Groupe, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes se fixe comme objectifs de :

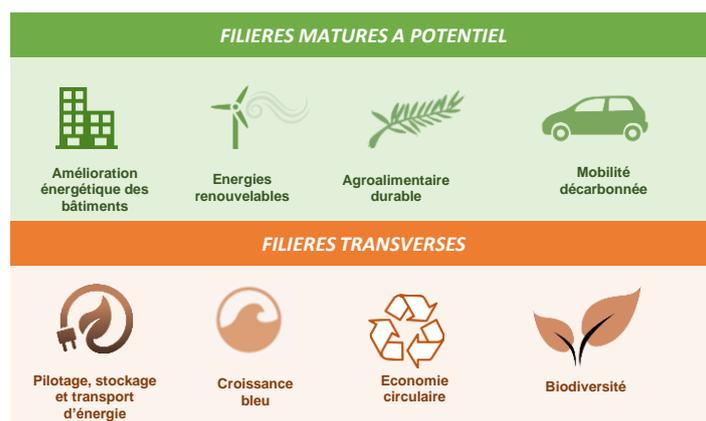
- proposer une offre d'épargne et de placements permettant de protéger et de faire fructifier le capital de ses clients par le fléchage vers des activités économiques durables ;
- répondre aux besoins de financement de porteurs de projets à forte valeur ajoutée environnementale et sociale ;
- gérer les risques et opportunités liés aux transitions énergétiques, climatiques et écologiques.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie également sur les travaux du Groupe BPCE qui dès 2018 a mené des plans d'actions avec les principaux marchés (Particuliers, Entreprises, Immobilier, énergies renouvelables...) pour identifier les points de convergence entre enjeux RSE et enjeux commerciaux. Ce travail a conduit au lancement d'actions visant le développement du marché du financement de la croissance verte. Ces actions ont été axées autour de différents enjeux en fonction de la situation de chaque marché : Acculturation, Formation, Offre, Distribution, Communication.

Ce travail a également permis de restructurer la vision du groupe autour de 4 filières majeures de transition énergétique et écologique, et de 4 filières transversales.

<sup>4</sup> Les encours de financements 2019 ont fait l'objet d'une rectification par rapport à l'année précédente (210 M€ dans la DPEF 2019)<sup>2</sup> Montant des engagements ENR : investissements moyen long terme financés au cours de l'année.

<sup>5</sup> Le montant des MGW des projets co-arrangés par Héliia a été intégré en 2020. Ce montant est exprimé en MGW crête.



La diversité de ses expertises et de ses implantations permet à la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes d'accompagner les projets de dimension locale, nationale mais aussi internationale en lien notamment avec Natixis.

En 2017, les travaux conduits par le Groupe BPCE ont permis de fixer un objectif ambitieux et structurant dans le cadre de son projet stratégique : sur la période de 2018-2020, augmenter de 50 % l'encours d'épargne responsable, dépasser 10 milliards d'euros d'encours de financement sur la croissance verte et émettre pour compte propre deux émissions financières green bonds et sustainable bonds s'appuyant sur des projets identifiés et financés au sein des territoires.

### Les solutions aux particuliers

La Caisse d'Epargne développe une gamme de « prêts écologiques » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules propres ou peu polluants, ou permettre l'amélioration de l'habitat, notamment pour le financement des travaux d'économie d'énergie.

### Crédits verts : production en nombre et en montant

	2020		2019		2018	
	Production (M€)	Nombre	Production (M€)	Nombre	Production (M€)	Nombre
Eco-PTZ	4,3	399	5	441	3	214
Ecureuil crédit DD ou habitat DD sur ressource LDDS	5,3	466	7	551	7	591
Ecureuil crédit DD véhicule ou Ecureuil auto DD	6,6	390	10	684	109	697

### Epargne verte : production en nombre et en montant

	2020		2019		2018	
	Production (M€)	Nombre (stock)	Production (M€)	Nombre (stock)	Encours (M€)	Nombre (stock)
Livret de Développement Durable	92	16274	88	16 585	82	18 036

### Les projets de plus grande envergure

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne ses clients BDR (banque des décideurs en région) – collectivités, entreprises, logement social, économie sociale... – dans leurs projets environnementaux, en leur apportant son expertise, des solutions de financements adaptés – fonds dédiés ou cofinancement avec la Banque européenne d'investissement (BEI) en partenariat public/privé – ou des offres de services clefs en main.

Pour les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse, la Caisse d'Épargne peut bénéficier du savoir-faire de Natixis qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes se mobilise pour maîtriser les marchés de la transition énergétique en travaillant avec les réseaux de partenaires impliqués sur le sujet :

- Sa filiale en ingénierie financière HELIA Conseil,
- ENERGECO, filiale de Natixis spécialisée dans le financement des énergies renouvelables
- Le fonds régional Terra Energie : fonds d'investissement dans les projets d'énergie renouvelable créé en 2016 à l'initiative de la Région Nouvelle-Aquitaine. Cet outil vise à accompagner la politique régionale en matière de développement des installations de production d'énergie renouvelable en Nouvelle-Aquitaine. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes détient une participation de 200 K€ au capital de cette société.

Elle développe également des participations au capital de Sociétés d'Économie Mixte (SEM) :

- SEM Avergies (Participation de 145 K€): investissement dans des projets visant à développer les énergies renouvelables en Lot-et-Garonne (solaire photovoltaïque ; Méthanisation, mobilité au BioGNV).  
Actionnariat : Syndicat Départemental d'Électricité et d'Énergies du Lot et Garonne, Séolis PROD, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et le Crédit Agricole Aquitaine.
- SEM Gironde énergies (Participation de 140 K€) : investissement et développement de projets de production d'énergies renouvelables dans les domaines du : Solaire photovoltaïque ; Méthanisation ; Mobilité au BioGNV ; Solaire thermique, hydroélectricité, géothermie, hydrogène.  
Actionnaires : Syndicat Départemental d'Énergie Électrique de la Gironde, Caisse des Dépôts, Arkéa, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole.
- SEM EnR64 (Participation de 200 K€): dédiée au développement des énergies renouvelables sur le territoire des Pyrénées-Atlantiques.  
EnR64 a été créée à l'initiative du Syndicat d'énergie des Pyrénées-Atlantiques (SDEPA), en association avec la Caisse des dépôts et consignation, la Caisse d'épargne Aquitaine Poitou-Charentes et le Crédit agricole Pyrénées Gascogne énergies nouvelles.
- SEM Energie Midi Atlantique (Participation de 180 K€): dédiée à l'étude et au développement de projets d'unités de production d'énergie à partir de source d'origine renouvelable et/ou de récupération  
Actionnariat : Syndicat Départemental d'Électricité et d'Énergies de la Charente Maritime, Communauté de Commune de Haute Saintonge, Communauté d'Agglomération Royan Atlantique, Communauté de Commune de l'Estuaire, Communauté de Commune des 4B, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, le Crédit Mutuel et le Crédit Agricole Aquitaine.

En 2020, elle a notamment arrangé le financement/financé intégralement dans l'année 20 projets à hauteur de 114,7M€ de crédits moyen long terme pour une puissance totale de **40,26 Mw**.

Plus globalement, l'année 2020 a été particulièrement soutenue en terme de financements syndiqués à long terme pour de nouvelles installations d'énergie renouvelables, avec un total de 161,8 M€ de financement (Crédits court, moyen, long terme et engagements par signature) dont 126,4M€ pour des installations photovoltaïques et 9,3 M€ en éolien. Le solde concerne des refinancements d'installations solaires à hauteur de 26,1 M€.

Ainsi, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a participé :

- Au pool de financement de la transformation de la décharge de Labarde en la plus grande centrale solaire urbaine d'Europe. La centrale, qui doit être achevée en 2021, doit permettre d'empêcher l'émission de 3.000 tonnes de dioxyde de carbone par an et couvrir la consommation électrique de 70.000 personnes.
- Au financement de l'élargissement du réseau de chaleur du quartier Saint-Jean Belcier (Bordeaux), soit l'alimentation de 800 000 m<sup>2</sup> d'activités et de 15 000 logements d'un quartier de Bordeaux à haute qualité environnementale.

### **Finance solidaire et investissement responsable**

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Caisses d'Épargne proposent plusieurs produits d'investissement socialement responsable (ISR), afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit notamment de la gamme de placements responsables gérée par Mirova, filiale de Natixis Asset Management, pionnier de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires.

Les labels Finansol<sup>6</sup>, TEEC<sup>7</sup> (Transition Energétique et Ecologique pour le Climat) et ISR attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a distribué auprès de ses clients des fonds ISR<sup>8</sup> et solidaires pour un montant de 427,6 millions d'euros en 2020, parmi une gamme de 26 fonds.

**Fonds ISR et solidaires**  
**Encours au 31/12 des fonds commercialisés par la Caisse d'Epargne en M€**  
Données CTO/PEA (source Eurotitres); Données Assurance Vie (source : Ecureuil Vie, NWM) (KPI)

	Encours au 31/12/2020			
	CTO	PEA	Assurance Vie	Total
2020	38,2	66,3	303,9	408,4
2019	7,3	16,6	121,3	145,1

**Fonds Communs de Placement Entreprise solidaires - FCPE**  
**(Encours fin de mois des fonds commercialisés par la Caisse d'Epargne)**

AVENIR MIXTE SOLIDAIRE PART I	45 849,31
CAP ISR ACTIONS EUROPE PART R	1 565 801,71
CAP ISR CROISSANCE (PART R)	667 095,66
CAP ISR MIXTE SOLIDAIRE PART R	2 940 613,61
CAP ISR MONETAIRE (PART R)	9 449 412,38
CAP ISR OBLIG EURO (PART R)	1 631 140,85
CAP ISR RENDEMENT (PART R)	2 848 778,69
IMPACT ACTIONS EMPLOI SOLID I	142 247,73
IMPACT ISR DYNAMIQUE (PART I)	422 174,85
IMPACT ISR EQUILIBRE (PART I)	847 640,14
IMPACT ISR MONETAIRE (PART I)	1 628 668,24
IMPACT ISR OBLIG EURO (PART I)	150 042,27
IMPACT ISR PERFORMANCE PART I	418 632,09
IMPACT ISR RENDEMENT SOLID I	999 359,88
<b>Total</b>	<b>23 757 457,41</b>

Les encours ont augmenté de 16% depuis 2019. Le total des FCPE solidaires s'élevait alors à 20 385 822€,

### Réglementation & taxonomie

Les régulateurs et superviseurs bancaires ont accru leurs consultations et publications en matière climatique, environnementale et plus largement ESG en 2020.

L'ACPR a publié en mai le rapport sur les « bonnes pratiques en matière de gouvernance et gestion des risques climatiques ».

De plus, la BCE a soumis à consultation son premier « guide relatif aux risques liés au climat et à l'environnement » en mai et a publié la version définitive six mois plus tard en novembre 2020 pour une entrée en vigueur à compter de la

<sup>6</sup> LABEL FINANSOL : assure aux épargnants de contribuer réellement au financement d'activités génératrices d'utilité sociale et environnementale comme la création d'emplois, de logements sociaux, de projets environnementaux (agriculture biologique, commerce équitable,...) et le développement économique dans les pays du Sud.

<sup>7</sup> LABEL TEEC : garantit l'orientation des investissements vers le financement de la transition écologique et énergétique. Il a la particularité d'exclure les fonds qui investissent dans des entreprises opérant dans le secteur nucléaire et les énergies fossiles.

<sup>8</sup> LABEL ISR : permet d'indiquer aux épargnants les produits ISR répondant à son cahier des charges. Ce cahier des charges exige non seulement la transparence et la qualité de la gestion ISR mais demande aussi aux fonds de démontrer l'impact concret de leur gestion ISR sur l'environnement ou la société par exemple

date de sa publication. Il était joint à un rapport sur les publications des institutions sur les risques liés au climat et à l'environnement : les pratiques observées et améliorations attendues par le superviseur.

Enfin, l'ABE a soumis en novembre 2020 à consultation pour publication finale en juin 2021, conformément à l'article 98(8) de CRDV, le rapport sur la gestion et la supervision des risques ESG.

En fin d'année 2020, les actes délégués concernant la taxonomie européenne ont été adoptés. La Taxonomie européenne est une classification des activités économiques durables, permettant dès 2022 la transparence et la comparabilité en terme de durabilité dans l'univers bancaire et financier. Cet outil est central dans le plan d'action européen de la finance durable et le Groupe BPCE a participé à plusieurs exercices de place sur l'application de la Taxonomie :

La Fédération bancaire européenne (FBE) et l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE FI) lancent un projet visant à évaluer dans quelle mesure la taxonomie de l'UE sur les activités durables pourrait être appliquée aux produits bancaires. L'objectif du projet est de :

- Fournir une évaluation de faisabilité de haut niveau de la taxonomie de l'UE aux produits bancaires de base
- Partager les meilleures pratiques
- Développer des cas d'utilisation le cas échéant
- Émettre des recommandations sur la base des résultats du projet

Un groupe de travail composé de 25 banques dont le Groupe BPCE fait partie, travaille à l'élaboration de ces lignes directrices.

Le récent programme de travail de l'Autorité Bancaire Européenne-ABE sur le financement durable a engagé l'agence à mettre au point un test de stress spécifique lié au climat. En cette année 2020, une première étape est engagée. Il s'agit d'une analyse de sensibilité volontaire axée sur les risques de transition. Cette analyse de sensibilité permettra de mieux comprendre les vulnérabilités aux risques climatiques.

Le Groupe BPCE anticipe dès maintenant l'application de cette taxonomie et travaille sur l'intégration des critères et seuils précis et spécifiques aux activités actuellement couvertes dans les systèmes d'information utilisés au sein du groupe

#### Dans la formation des collaborateurs

Il s'agit d'accompagner au changement les collaborateurs afin de faciliter l'intégration de notions parfois nouvelles. Le Climate Risk Pursuit est une déclinaison du Risk Pursuit, quiz de sensibilisation aux risques bancaires rassemblant 200 questions sur 4 thèmes (risques de crédit, financiers et non-financiers et environnement bancaire) à destination des collaborateurs des Banques Populaires, Caisses d'Épargne et filiales

Cet outil de formation interactif a été développé par le Groupe BPCE. Cet outil vise à sensibiliser tous les collaborateurs du groupe aux risques climatiques, à leurs impacts et aux enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Ce module de formation interactive, accessible sur la plateforme de formation du groupe fonctionne sous forme de quiz ludique. Cet outil est obligatoire pour les « preneurs de risques matériels (MRT) ». A fin novembre 2020, plus de 18.000 collaborateurs du Groupe BPCE se sont inscrits à ce module et près de 6.000 ont validé leur statut d'apprenant, pendant que près de 2.000 sont en cours. Cette couverture est encourageante car les accès à ce module n'ont été ouverts qu'à partir de juillet 2020.

Pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, cette formation a été ouverte aux collaborateurs du Département des Engagements et du Département Conformité et Sécurité financière. Elle a été suivie par 72% de ces collaborateurs. Cette formation sera ouverte au « preneurs de risques (MRT) en 2021.

Une formation plus poussée sur les risques climatiques est en cours de développement. Sous forme de cours en ligne, elle s'adressera également à l'ensemble des collaborateurs et plus spécifiquement à la filière Risques et Engagement

## ► Protection des clients

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans les dispositifs déployés par le groupe BPCE, décrits ci-dessous.

## Protection des clients

<b>Description du risque associé</b> <i>Risque prioritaire</i>	Abus de faiblesse, vente forcée, défaut de conseil, difficulté pour les clients de se rétracter, manque de transparence des offres, vente inadaptée des parts sociales (proposée comme un placement de trésorerie court terme, en privilégiant le discours sur la rémunération), marketing non responsable				
---	--	--	--	--	--

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
% de réclamations pour motif « Information/Conseil » sur total des motifs de réclamations	2%	NC	NC	NC	
% de collaborateurs ayant suivi la formation « Les incontournables de l'éthique professionnelle »	96%	NC	NC		

## Marketing responsable et protection des intérêts des clients

Le Groupe BPCE veille aux intérêts de ses clients à travers la mise en place de comités de validation des nouveaux produits, services et processus de vente et de leur évolution.

Depuis 2010, une procédure de validation des nouveaux produits et services bancaires et financiers a été mise en place par le Groupe BPCE. Cette procédure vise à assurer d'une part, une maîtrise des risques liés à la commercialisation des produits et services et de la mise en place des nouveaux processus de vente (digitalisation...) et d'autre part, la prise en compte des diverses exigences réglementaires visant à protéger les intérêts de la clientèle ainsi que les données personnelles. La validation repose sur la contribution des différents experts et métiers compétents au sein de BPCE. Elle constitue un préalable à la présentation en comité de validation des établissements du groupe en vue de sa mise en marché ou développement lorsqu'il s'agit d'un processus de vente. Le dispositif d'agrément a fait l'objet d'une refonte en 2020 avec la tenue d'un premier COVAMM Comité de Validation des Mises en Marché le 18 septembre 2020.

Ce dispositif est complété, à l'échelon local, par une procédure de mise en marché. Le département Conformité et Sécurité Financière valide ainsi la mise en marché de tous les nouveaux produits/service commercialisés par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, après s'être notamment assuré du respect de la réglementation et de la conformité des supports destinés aux collaborateurs du réseau commercial.

De la même manière, l'ensemble des supports commerciaux destinés à la clientèle et aux agences font l'objet d'une validation préalable de la Direction Juridique et du département Conformité et Sécurité Financière, afin de s'assurer que la primauté des intérêts du client est assurée.

En matière de protection de la clientèle en situation de fragilité financière, les dispositifs automatisés mis en œuvre permettent d'identifier les clients concernés, de leur proposer l'offre de services dédiée, et de les faire bénéficier immédiatement du plafonnement des frais liés aux incidents bancaires, qu'ils soient ou non détenteurs de l'offre dédiée.

## Conformité des services d'investissement et de l'assurance

En matière de surveillance des produits bancassurance, cinq comités se sont tenus au T4 2020 : Banque au quotidien BTC, crédits BTC, épargne bancaire BTC, assurance non vie, produits bancaires BTB. L'objectif de ces comités est d'assurer un suivi permanent de la commercialisation des produits tout au long de leur cycle de vie afin de garantir que les intérêts, les objectifs et les caractéristiques du client initialement visés lors de leur agrément, continuent à être dûment pris en compte.

Concernant le périmètre des services d'investissement, le dispositif de commercialisation tient compte des obligations résultant de la directive et du règlement européen sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF2), de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) et de la réglementation PRIIPs. La remédiation s'est poursuivie depuis l'entrée en application de ces réglementations. La gouvernance et la surveillance des produits, introduite par MIF2 et DDA s'est traduite par la mise en place :

- d'un comité de validation des portefeuilles modèles relatifs aux instruments financiers piloté par BPA : suivi de la performance des poches d'actifs risqués, revue macroéconomique, analyses et perspectives des allocations... ;

- d'un comité de gouvernance et de surveillance des produits avec les producteurs: échanges d'informations entre producteurs et distributeurs, suivi des réclamations et de la stratégie de distribution en lien avec les reporting des ventes, évolution sur les produits, protection des investisseurs...Ce comité pour 2020 a eu lieu le 02 octobre.
- la délivrance d'une information client claire, exacte et non trompeuse.

Au niveau de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, les travaux engagés dans le cadre de la gouvernance et de la surveillance des produits font annuellement l'objet d'une restitution auprès des dirigeants, du Comité Conformité et Contrôle Interne (3CI) et du Comité des Risque du COS.

#### Transparence de l'offre

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes veille à la correcte information du client (affichage en agence, documentation contractuelle, précontractuelle ou commerciale). La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur un guide de conformité (documentation listant les obligations en la matière : norma et fiches « incontournables ») listant l'ensemble des obligations en la matière. Celui-ci est complété par le dispositif de gouvernance produit, garantissant la validation a priori de l'ensemble de la documentation commerciale par la direction de la Conformité et/ou juridique.

La conformité veille à ce que les procédures et parcours de vente et les politiques commerciales, garantissent à tout moment et pour tous les segments de clientèle, le respect des règles de conformité et de déontologie ; elle s'assure notamment, que le conseil fourni au client soit adapté à sa situation et à ses objectifs.

En ce qui concerne les offres RSE (produits environnementaux et produits solidaires et sociaux), le groupe a mis en place une gamme spécifique au travers des offres de produits financiers. Il est à noter que depuis 2018, plusieurs consultations européennes liées à la finance durable et à l'intégration des critères ESG (en particulier dans la gouvernance des produits mais également dans le conseil aux clients) ont été lancées. L'AMF a par ailleurs rédigé des doctrines : la Position recommandation 2010-05 mis à jour en oct 2018 et introduisant un dispositif dérogatoire au critère n°4 pour les produits sur indices à thématiques ESG; la position recommandation 2020-03 détaille les informations liées à la prise en compte de critères extra-financiers que peuvent communiquer les placements collectifs français et les OPCVM étrangers autorisés à la commercialisation en France (dispositions déclinées sur les différents documents réglementaires et commerciaux.)

#### La formation des collaborateurs

Les collaborateurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes sont régulièrement formés sur les sujets touchant à la protection de la clientèle, au droit au compte et à la clientèle fragile. Une formation au code d'éthique et de déontologie du groupe a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs intitulée « Les incontournables de l'éthique professionnelle ».

En 2020, 96% des collaborateurs ont suivi cette formation.

#### L'encadrement des challenges commerciaux

La conformité groupe participe à la validation des challenges commerciaux nationaux, s'assure que les conflits d'intérêts sont encadrés et que la primauté des intérêts des clients est prise en compte. Pour sa part, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a décidé de ne pas organiser de challenges commerciaux.

#### L'encadrement des abus de marché et les activités financières

Dans le cadre de la transposition des directives et règlements relatifs aux abus de marché, le groupe utilise un outil, de restitution et d'analyse des alertes en la matière, commun aux Banques Populaires, aux Caisses d'Epargne et à leurs filiales. Afin d'accompagner les collaborateurs pour faciliter l'analyse des alertes remontées par l'outil du groupe, un assistant virtuel a été implémenté.

La circulaire groupe relative aux abus de marché a été mise à jour et une formation spécifique à l'analyse des alertes sur les abus de marché est proposée aux collaborateurs de la filière conformité permettant de renforcer leur compétence et leur vigilance en la matière.

En 2020, un assistant virtuel a été implémenté afin d'accompagner les collaborateurs dans l'analyse de ces alertes.

Enfin, les méthodologies en matière de mesure des indicateurs KPI SRAB (en matière de séparation des activités bancaires), telles que préconisées par l'AMF et l'ACPR, ont été mises en œuvre au sein du groupe.

#### Les voies de recours en cas de réclamation

Le traitement des réclamations est organisé autour de trois niveaux successifs décrits ci-dessous :

- 1er niveau : l'agence ou le centre d'affaire en charge de la relation commerciale de proximité ;
- 2e niveau : le service relations clientèle de la banque ou de la filiale si le différend n'a pas été réglé au niveau 1 ;
- 3e niveau : le médiateur, si le différend persiste malgré l'intervention du niveau 2.

Le médiateur est une personnalité indépendante. Il dispose de son propre site internet. Un formulaire permet au client de déposer sa demande de médiation.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose d'un service en charge des réclamations clients.

Les échanges ou transferts de réclamations entre les services relations clientèles sont organisés afin que toute réclamation puisse recevoir une réponse dans les meilleurs délais.

#### L'information du client sur les voies de recours

Ces voies de recours et les modalités de contact sont communiquées aux clients :

- sur les sites internet des établissements du groupe : <https://www.caisse-epargne.fr/aquitaine-poitou-charentes/relations-clientele-des-particuliers>
- sur les plaquettes tarifaires
- dans les conditions générales.

#### **Le pilotage du traitement des réclamations**

Ce pilotage concerne en particulier :

- les motifs de plainte
- les produits et services concernés par ces plaintes ;
- les délais de traitement.

Des tableaux de bord sont communiqués périodiquement aux dirigeants des banques du groupe, aux directions chargées du contrôle interne ainsi qu'à toutes les structures commerciales.

99 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours (réponse définitive ou accusé de réception).

Le délai moyen de traitement en 2020 était de 10 jours.

Réclamations	2020	2019	2018
Délais moyen de traitement	10	14	16
% en dessous des 10 jours (réponse définitive ou accusé de réception).	99%	99%	97%

#### Analyse et exploitation des réclamations

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes analyse les réclamations afin de détecter dysfonctionnement, manquement et mauvaise pratique. En 2020, le pourcentage de réclamations pour motif « Information/Conseil » sur le total des motifs de réclamations a été de 2%.

L'exploitation des réclamations permet de définir les actions correctrices à mener avec les directions concernées.

La recherche des causes à l'origine des réclamations est un axe de travail que nous développons. Cette démarche d'amélioration continue se nourrit également des commentaires formulés par les clients dans les enquêtes de satisfaction et de la veille pratiquée sur Internet réseaux sociaux ou les avis clients.

## ► Inclusion financière

La Caisse d'Épargne intervient au travers des offres et dispositifs spécifiques à la clientèle en situation de fragilité et des microcrédits.

Inclusion financière					
<b>Description du risque associé</b> <i>Risque prioritaire</i>	Discrimination envers la clientèle sur la base de l'appartenance religieuse ou ethnique, du genre, de l'orientation sexuelle, etc. Difficultés d'accès aux offres sur plusieurs canaux de distribution (internet, agence, téléphone) pour les clients vulnérables, handicapés ou âgés et accompagnement de la fragilité financière				
Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Production brute OCF (offre spécifique clientèle fragile en nombre)	871	1632	1055	- 47%	
Evolution annuelle du stock (KPI)	- 2%				

### Accompagner les clients en situation de fragilité financière

Les Caisses d'Épargne identifient leurs clients particuliers en situation de fragilité financière sur la base de l'un des quatre critères ci-dessous :

- Critère 1 : au moins 15 frais d'incidents ou d'irrégularités pendant trois mois consécutifs et un montant maximum porté au crédit du compte pendant cette période de trois mois, égal à trois fois le SMIC net mensuel;
- Critère 2 : au moins 5 frais d'incidents ou d'irrégularités pendant un mois et un montant maximum porté au crédit du compte pendant cette période d'un mois égal au SMIC net mensuel;
- Critère 3 : pendant 3 mois consécutifs, inscription d'au moins un chèque impayé ou d'une déclaration de retrait de carte bancaire, au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiements de chèques (FCC);
- Critère 4 : recevabilité d'un dossier déposé auprès d'une commission de surendettement en application de l'article L. 722-1 du code de la consommation.

Au 31 décembre 2020, 26 967 clients de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes étaient identifiés en situation de fragilité financière.

Les clients fragiles identifiés se voient proposés par courrier de souscrire à l'Offre à la Clientèle Fragile (OCF) et ainsi de bénéficier :

- D'une offre complète de services bancaires au quotidien facturée à un tarif maîtrisé de 3 euros par mois,
- D'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 16,50 €/mois,
- Et du plafonnement spécifique des commissions d'intervention, par opération, prévu à l'article R. 312-4-2 du code monétaire et financier.

Au 31 décembre 2020, 6569 clients de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes détenaient cette offre.

Les clients identifiés fragiles qui ne souhaitent pas souscrire l'OCF bénéficient néanmoins d'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 25 €/mois.

### Microcrédit

En 2020, les Caisses d'Épargne continuent d'être un acteur majeur du microcrédit personnel en développant des offres innovantes, et soutiennent l'entrepreneuriat via le microcrédit professionnel. Les associations Parcours confiance et l'institut de microfinance Créa-Sol sont des dispositifs dédiés aux souscripteurs de microcrédit. 50 conseillers se consacrent à cette activité sur l'ensemble du territoire avec plus de 600 partenaires mobilisés pour accompagner les emprunteurs.

Dans le cadre des Orientations RSE & Coopératives 2018 – 2020 des Caisses d'Épargne, ces dernières ont souhaité diversifier leur offre de microcrédit à l'attention de personnes qui ont un accès plus restreint au crédit classique. Les actions mises en place en 2020 répondent entièrement à l'objectif qui avait été fixé de « co-construire de nouvelles solutions pour l'inclusion financière ».

Véritable plateforme de services, Parcours Confiance propose un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée (notamment le microcrédit) et le service de partenaires (associations, collectivités ou réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise). Un éventuel soutien pédagogique est proposé au travers des formations à la gestion budgétaire dispensées par l'association Finances & Pédagogie.

En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, Parcours Confiance dispose d'une équipe dédiée composée de 5 conseillers répartis sur le territoire et d'un responsable. Cette équipe est rattachée au pôle Banque De Détail, l'animation fonctionnelle restant du domaine de la Direction du Sociétariat, Engagement Sociétal et RSE notamment pour ce qui relève de la gestion de l'association Parcours Confiance.

Les clients détenteurs d'une Offre d'Accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité Financière (OCF) ou d'une offre Service Bancaire de Base (SBB) bénéficient de l'accompagnement d'un conseiller dédié au sein de Parcours Confiance, puis, le cas échéant par un conseiller de Centre de Relation Clientèle.

Le conseiller Parcours Confiance :

- Effectue les ouvertures d'offre OCF en vente à distance avec signature électronique à distance (SED)
- Accompagne les clients sur une durée de 12 mois
- Réalise les microcrédits
- Engage une démarche pro-active à l'égard des clients identifiés en situation de fragilité financière, afin de leur proposer une offre OCF et/ou autres services.
- Propose des Offres Social Business :
  - o Offre « Coup de Pouce », pour l'inclusion numérique en partenariat avec Orange, une offre d'accès et équipement à internet à prix coûtant et des ateliers numériques gratuits a été finalisée afin de répondre aux besoins croissants dans ce domaine.
  - o Offre MOBILIZE du club Mobilités, en partenariat avec RENAULT, pour l'acquisition d'un véhicule neuf financé par une LOA et un microcrédit

En 2020, des actions de sensibilisation à la fraude bancaire et à la gestion du budget en lien avec l'antenne locale de Finances et Pédagogie étaient programmées et ont été reportées du fait de la crise sanitaire.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place un micro crédit d'urgence afin d'accompagner ses clients à faire à la crise sanitaire :

- Microcrédit d'urgence suite à perte d'emploi
- Microcrédit d'urgence étudiant suite à perte d'un emploi étudiant.

Le microcrédit professionnel, quant à lui, est octroyé via des partenariats avec des réseaux d'accompagnement spécialisés principalement France Active, Initiative France.

### **Microcrédits personnels et professionnels** (Production en nombre et en montant)

	2020		2019		2018	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits personnels	876	282	995	313	1005	353
Crédits professionnels garantis par France Active	2006	40	1701	42	1198	30

**Prévention du surendettement**, grâce à un dispositif complet qui comprend l'élaboration, par BPCE, d'un outil de scoring dit prédictif destiné à identifier plus en amont les clients présentant un risque de se trouver en situation de surendettement. Les clients ainsi détectés se voient proposer un rendez-vous avec leur conseiller.

### **S'impliquer auprès des personnes protégées**

En France, 762 000 personnes, dont 747 000 majeurs bénéficient d'une mesure de protection juridique ou sociale décidée par un juge des tutelles. Ces mesures graduées en fonction du niveau d'autonomie de la personne impactent les banques dans la gestion des comptes bancaires et du patrimoine de ces personnes en liaison avec leur représentant légal.

Le réseau des Caisses d'Épargne est leader sur ce segment de clientèle réparti sur l'ensemble du territoire, des experts dédiés aux personnes protégées proposent des offres répondant à leurs besoins spécifiques, (par exemple carte bancaire de retrait sécurisé). Le représentant légal bénéficie également d'un service en ligne offrant une gamme de services de tenue de compte de la personne protégée.

La Caisse d'Épargne édite également des guides pratiques à destination des curateurs et tuteurs familiaux ainsi qu'une lettre d'information sur les sujets concernant l'environnement des personnes vulnérables.

Fin 2020, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes gère 29 000 comptes de personnes sous mesure de protection, majeurs et mineurs, en lien avec 800 professionnels (associations tutélaires ou gérants privés, et depuis fin 2019 des hôpitaux) et avec des représentants légaux familiaux pour les mesures confiées à la famille.

Ceux-ci nous confient 152 millions d'euros de dépôts et 678 millions d'euros d'épargne. Référente sur son territoire en matière de gestion des mesures professionnelles, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne près de 46 % des majeurs protégés.

## **Education financière**

Depuis sa création en 1957, l'association Finances & Pédagogie est soutenue par les Caisses d'Épargne. Grâce à ce partenariat, l'association emploie aujourd'hui 2 collaborateurs en région, qui mettent en œuvre un programme pédagogique sur toutes les questions d'argent. Ce projet d'éducation financière est principalement dédié à l'apprentissage des jeunes et à leur insertion, l'information des personnes en situation de fragilité économique et financière, la formation des professionnels de l'action sociale qui soutiennent ces populations. L'objectif est non seulement d'accompagner ces publics sur des sujets récurrents ayant trait à la relation à l'argent (gérer son budget, relation à la banque, savoir parler d'argent, anticiper les projets de vie...) mais aussi de répondre à de nouveaux enjeux: argent digital, développement durable, reconversion professionnelle, création de son activité...

En 2020, face aux conséquences de la crise sanitaire, économique et sociale, l'association a naturellement élargi et adapté ses actions à toutes les cibles de population fragilisées par la crise en mobilisant largement de nouvelles méthodes d'intervention à distance.

Ce sont près de 146 interventions qui ont ainsi été réalisées auprès d'environ 1920 stagiaires. Ont été notamment concernés :

- 1463 jeunes relevant des établissements scolaires et des centres de formation ;
- 421 personnes accompagnées par des structures de l'économie sociale et solidaire ou autres organismes sociaux ;
- près de 36 travailleurs sociaux et bénévoles relevant des services sociaux d'associations, d'organismes de tutelle, de collectivités.

Toutes les actions ainsi réalisées se veulent être des réponses concrètes aux enjeux actuels d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement. Les interventions de l'association s'organisent autour d'ateliers/formations qui combinent acquisition des connaissances théoriques et mise en application avec un apprentissage par le faire et une approche ludique.

Près de 15 thématiques ont été traitées en 2020 :

- 50 % concernent les questions sur le budget et l'argent dans la vie (dont déclaration d'impôts, 1er logement) ;
- 30 % sont en lien avec la banque et les relations bancaires ;
- et plus 10 % sont liées aux questions sur le crédit et le surendettement.

Finances et Pédagogie déploie son action en lien avec un millier de partenaires publics, privés et associatifs répartis sur tout le territoire. Ce chiffre, indicateur de la fidélité des partenaires, est constant en dépit des aléas de l'année en cours. Les deux confinements subis en 2020 ont pesé sur son activité (-30% de stagiaires) mais se sont traduits par un fort développement de sa capacité à former à distance soit près de 20% de son activité.

L'association se fixe comme ambition de poursuivre et renforcer en 2021, l'accompagnement des victimes de la crise, des particuliers aux entrepreneurs, en facilitant l'information et l'appropriation sur les dispositifs gouvernementaux de soutien. Elle déploiera également des programmes en faveur des acteurs en 1ère ligne notamment les personnels hospitaliers. Pour en savoir plus : <https://www.finances-pedagogie.fr/les-formations>.

## **Des agences proches et accessibles**

Depuis l'origine, les Caisses d'Épargne se sont développées localement, au cœur des territoires, une des clefs de leur réussite. Aujourd'hui encore, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes reste attentive à maintenir une forte

présence locale. Fin 2020, la Caisse d'Epargne comptait, ainsi 159 agences en zones rurales et 13 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville<sup>9</sup>.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'attache à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap. La priorité est la mise en conformité avec l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées : à ce jour, 95% des agences remplissent cette obligation.

### Réseau d'agences

	2020	2019	2018
Réseau			
Agences, point de vente, Centres d'affaires	364	365	383
Accessibilité			
Nombre d'agences en zone rurale	159	61	63
Nombre d'agences en zone urbaine sensible (ZUS)	13	NC	
Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	95%	93%	90%

L'accessibilité, c'est aussi le service gratuit ACCEO qui permet à nos clients sourds ou malentendants de téléphoner à nos agences en toute autonomie et de manière confidentielle. Ils accèdent ainsi à nos informations et à nos conseils qu'ils soient oralisés ou pratiquant la langue des signes. Le relevé de compte en braille est aussi disponible sur demande de nos clients.

### ► Intégration de critères ESG

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans les dispositifs déployés par le groupe BPCE décrits ci-dessous.

#### Risques ESG

<b>Description du risque associé</b> <i>Risque prioritaire</i>	Absence de politiques sectorielles visant à limiter l'exposition de la banque aux activités les plus controversées ; inadéquation des mécanismes d'identification, d'évaluation et de contrôle des risques ESG (notamment relatifs au respect des droits de l'Homme ou à la non intégration des risques de transition et physiques liés au changement climatique) avec les processus de décisions d'octroi des produits et services financiers aux clients ; manque de compétences et de formation des analystes.				
---	---	--	--	--	--

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Nombre de décisions de crédit intégrant les critères ESG	NC*	NC	NC	NC	

\* Phase de test prolongée du fait de la crise sanitaire

#### Intégration de critères ESG dans les politiques sectorielles crédits groupe

Dès 2018, la politique des risques globale du groupe intègre la prise en compte des risques ESG et notamment les risques liés au changement climatique. Cette politique faitière est déclinée dans les établissements et au niveau central

<sup>9</sup> Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1300 quartiers prioritaires. La liste est établie par les décrets 2014-1750 et 2014-1751, du 30 décembre 2014, respectivement pour la métropole et les DOM-TOM. Les délimitations sont consultables sur le géoportail.gouv.fr.

dans les politiques sectorielles. La prise en compte des risques climatiques est mise à jour, depuis 2019, à chaque revue des Politiques sectorielles du groupe.

### Politiques sectorielles

Depuis 2020, chaque secteur de la nomenclature du groupe fait l'objet d'une analyse des facteurs ESG, permettant d'identifier les secteurs à enjeux forts. Cette revue sectorielle des risques ESG a été réalisée par le CoREFI (Comité des Risques Extra-Financiers, composés des équipes de la RSE et des Risques climatiques) au T1 2020. Cette notation a été validée par le Comité des Normes et Méthodes. La notation du CoREFI a permis une classification sectorielle validée ensuite par le Comité de Veille sectorielle, valable dans l'ensemble des entités du groupe.

### Méthodologie ESG

Le Pôle Risques Climatiques du Groupe BPCE a développé une méthodologie ESG permettant d'intégrer les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance dans l'analyse des risques jusqu'à l'octroi de crédit. Cette méthodologie a été validée par le Comité des Normes et Méthodes le 12 juin 2020. La méthodologie est adaptée à l'analyse des politiques sectorielles et peut aussi être utilisée pour des analyses individuelles

Elle se décompose en 5 volets :

- Une note de contexte : Présentation des enjeux ESG du secteur et des réglementations françaises et européennes
- Des recommandations et points d'attention : Mise à disposition d'un tableau synthétisant les vulnérabilités du secteur au regard des critères ESG : (i) Risques climatiques physiques ; (ii) Risques climatiques de transition ; (iii) Risques liés à la perte de biodiversité ou portant atteinte à l'écosystème ; (iv) Risques sociaux et sociétaux, ainsi que (v) les Risques de gouvernance.
- Des indications quant à l'adhésion aux conventions, standards nationaux ou internationaux : Cette partie regroupe les indicateurs, les normes, les labels et les standards en vigueur sur le secteur analysé.
- Une note extra-financière des principales contreparties du secteur financé par les établissements et filiales accompagnée d'une analyse provenant de ces agences.
- Une prise en compte de la Taxonomie Européenne

Un Questionnaire ESG a été développé par le Groupe BPCE en 2019. L'objectif est de proposer aux clients des produits bancaires et assurantiels complémentaires pour les accompagner dans leur transition. Support d'un dialogue stratégique, ce questionnaire permet également d'intégrer les informations ESG collectées dans le processus d'octroi de crédit, donnant suite aux politiques des risques qui incluent déjà ces éléments.

Le questionnaire ESG porte sur les trois volets Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Les questions ont été rédigées afin qu'elles puissent être posées à tous types de clients (TPE, PME, ETI, ESI, associations, entreprises sociales de l'habitat ESH et Institutionnels, Collectivités locales, etc.), au moment de l'entrée en relation, lors d'un rendez-vous annuel ou lors d'une demande particulière d'un client. Les éléments collectés vont au-delà de l'analyse des risques climatiques et concernent l'ensemble des risques ESG. Les résultats du questionnaire ESG se présentent sous la forme d'une fiche récapitulative et d'une appréciation globale offrant ainsi un aperçu rapide de la maturité ESG du client ainsi qu'une comparaison sectorielle.

Au niveau de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, plusieurs initiatives ont été menées visant à intégrer les critères ESG dans l'appréciation globale des risques.

Suite à la présentation de la cartographie des risques RSE, un projet a été mis en place visant à intégrer les critères ESG dans la démarche commerciale pour les clients de la BDR. A cette fin, un questionnaire portant sur les trois volets Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance a été développé et paramétré dans un outil informatique. Il permet au travers d'une dizaine de questions d'apprécier le niveau de sensibilité et d'engagement de nos clients de la BDR sur les sujets environnementaux, sociétaux et de gouvernance. Le questionnaire a été déployé sur deux centres d'affaires pilote (Béarn et Deux-Sèvres) début 2020 et présenté aux chargés d'affaires lors de formations afin de leur permettre de renseigner ce questionnaire avec leurs clients. Malgré le fait que cette initiative soit demeurée au stade du pilote du fait de la crise sanitaire, elle a permis d'identifier une réelle appétence de nos clients BDR pour les sujets ESG. Il est prévu de déployer le questionnaire ESG du Groupe en 2021 afin de mieux piloter les risques RSE associés à nos clients et de les comparer avec les autres établissements du groupe.

Une seconde initiative concerne l'évaluation de l'exposition au risque climatique du portefeuille d'actifs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes à partir d'un outil d'analyse développé par la Direction Architecture et Reporting

du groupe BPCE. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a été l'un des établissements pilotes dans la déclinaison de cette démarche.

L'outil d'analyse PACTA (*Paris Agreement Climate Transition Assessment*) permet une analyse approfondie du bilan de l'établissement sous l'angle du risque climatique. Les objectifs de l'analyse sont de :

- Evaluer l'alignement des portefeuilles de prêts et d'investissement avec les scénarios climatiques de l'Accord de Paris ;
- Etendre les usages de PACTA dans une logique de mesure du risque de transition et d'évaluation de l'éligibilité à un adossement à une émission de Green Bonds.

L'analyse se base sur des données financières (stock de prêts et d'actifs financiers corporate en date d'arrêté), des données technologiques fiables sur les contreparties (données et prévisions de capacité, production, mix technologique des tiers par secteur) et des données sur les scénarios climatiques publiées par l'Agence Internationale de l'Energie.

Ainsi, les financements et actifs financiers relatifs à 6 secteurs d'activités très émissifs en gaz à effet de serre correspondant à 5-10% du bilan en termes d'exposition mais entre 60 et 80% des émissions sont analysés.

Enfin, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a réalisé une analyse du portefeuille obligataire de sa réserve de liquidité. Cette analyse se base sur les notations attribuées par l'agence de notation extra-financière ISS ESG. La notation d'ISS ESG dépend à 50% de cinq critères considérés comme les plus matériels du secteur d'activité analysé. Les notes se répartissent de A+ (performance ESG excellente) à D- (mauvaise performance ESG). Les notes des émetteurs sont comparables entre elles quel que soit le secteur. En effet, les émetteurs sont notés par rapport à leur propre performance ESG sur la base de critères spécifiques.

Cette analyse permet de mieux piloter ce portefeuille obligataire et a conduit la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes à intégrer les critères ESG dans sa politique d'investissement dans les actifs éligibles à la réserve de liquidité.

### **Création d'une filière risques climatiques dans toutes les entités du groupe**

Une filière risques climatiques au sein du Groupe BPCE a été organisée au printemps 2020. Un correspondant au niveau de la Direction des Risques et de la Conformité a été désigné pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Le rôle du correspondant est de :

- suivre l'actualité des travaux coordonnés chez BPCE pour le compte du groupe afin d'être en mesure de les mentionner auprès du DRC de l'établissement et éventuellement de ses instances dirigeantes. Par exemple : participation du groupe au stress test ACPR ou à l'exercice volontaire d'analyse de sensibilité de l'EBA.
- Etre le relai local des travaux auprès des équipes concernées afin de sensibiliser, décliner et permettre en interne les échanges et les mises en place des dispositifs
- Etre informé des évolutions réglementaires et échanges de place pouvant impacter l'activité des établissements.
- Répondre à des demandes de groupes de travail dédiés sur certains projets.

Au travers d'une newsletter mensuelle, d'évènements trimestriels et de journée nationale, l'objectif est d'harmoniser les pratiques tout en conservant une souplesse d'application locale aux règles groupe.

La filière Risques climatiques a été réunie pour la 1er fois en septembre 2020.

## FONCTIONNEMENT INTERNE

### ► Intégration des risques climatiques dans le plan de continuité des activités

Dès 2007, le Groupe de place Robustesse a souhaité intégrer dans ses hypothèses de travail des scénarii de crises climatiques, sanitaires et technologiques, et préparer les acteurs de la Place dans l'hypothèse de la survenance de tels événements. Les établissements financiers se mobilisent régulièrement en participant à des exercices de grande ampleur, avec pour objectif de tester la résilience collective. Les thématiques climatiques, sanitaires et technologiques sont largement abordées lors de ces événements : la panne électrique en 2008, la préparation à la survenance d'une pandémie en 2009 et la crue de la Seine en 2010 puis en 2016.

Le Groupe BPCE a toujours répondu présent lors de ces rendez-vous.

#### Risques climatiques physiques, pandémiques et technologique

<b>Description du risque associé</b> <i>Risque prioritaire</i>	Conséquences des risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques qui réduisent ou empêchent l'utilisation des moyens d'exploitation, impactent l'activité des salariés et entraînent des pertes d'actifs.				
<b>Indicateur clé</b>	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Taux de conformité au PCA annuel (%)	90 %	86%	97%	4%	100%

*Rappel : Déploiement d'un nouveau plan de contrôle le 1/10/2019*

#### Une prise en compte de ces risques dans la politique de continuité d'activité

Ces scénarii environnementaux sont intégrés dans la politique de continuité d'activité du Groupe, qui invite les Etablissements à prendre les dispositions nécessaires pour couvrir ce type de situation.

L'actualisation de la politique, début 2019, renforce cette exigence en imposant une analyse de risques systématique, nécessaire à l'identification des facteurs exogènes dépendant du lieu d'exercice des activités.

En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, ces principes sont inscrits dans la déclinaison de la politique du Groupe approuvée par le Comité Sécurité des Personnes et des Biens-PUPA en date du 24/11/2020 et validée par le Comité de Coordination du Contrôle Interne en date du 30 novembre 2020.

Le Comité SPB-PUPA composé du Directeur Immobilier et Services Généraux, de la Directrice Risques & Conformité, de la Directrice Département Distribution Réseau Physique, du Directeur Département Sécurité des Personnes et des Biens, du Responsable des Plans de Continuité d'Activité et du Superviseur Audit traite des éléments relatifs à la continuité d'activité et à la sécurité des personnes et des biens que ce soit pour la CEAPC ou ses filiales intervenant sur le domaine bancaire et détenues majoritairement.

#### Une réalité au quotidien

Les Etablissements du Groupe sont régulièrement confrontés à des événements climatiques, sanitaires ou technologiques d'ampleurs variables, qu'ils soient nationaux, comme les événements neigeux de 2010, 2013 ou 2018, la tempête Xynthia en 2010, la préparation à la survenance d'une pandémie en 2009, de moindre ampleur géographique, comme les inondations récurrentes dans le sud-est, les crues de la Seine en 2016 et 2018, ou très localisés comme les incidents industriels d'AZF à Toulouse en 2001 ou de Lubrizol à Rouen en 2019, la mise en pré-alerte lors de l'incident sur la centrale nucléaire de Marcoule en 2011 ou l'incident ferroviaire de Brétigny en 2013, qui ont perturbé le quotidien des collaborateurs du Groupe.

Ces exemples retracent les impacts pour la France métropolitaine, auxquels ils convient d'ajouter les épisodes climatiques récurrents, violents et souvent couplés à des impacts technologiques dans les territoires d'Outre-mer, et quelques événements notables pour les implantations à l'étranger.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a été confrontée aux intempéries et inondations de 2013-2014, 2017-2018-2020; à la canicule en 2019.

L'analyse en-cours des risques climatiques, sanitaires et technologiques sera finalisée fin 2021.

### Une boîte à outil complète

Le Groupe a constitué un socle documentaire qu'il renforce et actualise en permanence, composé de plans et de fiches réflexes.

La 1<sup>ère</sup> version du plan pandémie grippale date de 2008 ; la version en cours sera enrichie des enseignements de la crise actuelle.

Des fiches réflexes sont également mises à disposition des établissements dans l'outil d'alerting et aide à la gestion de crise du Groupe. Ont été produites en 2019 des fiches sur la crise sanitaire alimentaire, la canicule, le black-out électrique, les séismes, les inondations soudaines, les tempêtes. Des documents spécifiques aux territoires ultra marins sont également disponibles sur les cyclones et les typhons. L'année 2020 a été consacrée à ajuster et renforcer les fiches relatives au traitement d'une situation de pandémie. Des fiches devraient prochainement être disponibles sur les thématiques des risques industriels et NRBC.

En complément, le Groupe s'est doté d'un système d'information géographique, déployé pour la première fois lors de la préparation de l'exercice de place de 2016 sur la crue de la Seine.

Cet outil a été progressivement utilisé pour appréhender les différentes natures de risque en rapprochant les cartes officielles des Directions Régionales et Interdépartementales de l'Environnement et de l'Energie avec la carte des implantations du Groupe. Aux 6 établissements bénéficiant d'une cartographie complète en 2019 (métropole et outre-mer), sont venus s'ajouter 4 établissements en 2020. 2 autres établissements disposent également d'une cartographie partielle à ce jour.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose d'une cartographie des zones /sites à risques d'inondations, risques industriels et agences de repli ainsi que d'une fiche réflexe des actions pour gérer une catastrophe météorologique, dans l'outil GoPCA qui regroupe la documentation pour gérer une crise.

Elles feront l'objet d'une révision en 2021.

### **KPI de Continuité d'Activité**

Le KPI de continuité des activités est structuré autour de 5 thèmes :

- la gouvernance du dispositif de continuité d'activité, qui inclue la préparation des collaborateurs aux situations de crise au travers d'actions de sensibilisation et la participation à des exercices pour certains d'entre eux ;
- l'analyse de risque, qu'ils soient inhérents ou exogènes aux activités de l'Établissement ;
- la mise en œuvre du dispositif qui veille à une adéquation des ressources à mobiliser avec les objectifs de continuité définis ;
- son contrôle ;
- un sujet spécifique dédié au suivi des fournisseurs.

### **Premiers enseignements de la crise Covid-19**

La Covid-19 est la première crise nécessitant un recours massif, généralisé et persistant des dispositions de continuité d'activité. Il est déjà possible d'en tirer quelques enseignements, transposables aux autres situations de risques climatiques, sanitaires ou technologiques de grande ampleur.

Le traitement de la crise est largement cadencé par les décisions des Pouvoirs Publics, d'application quasi immédiate et qui viennent se substituer pour partie aux modalités définies dans les plans au niveau des agents économiques.

Ceux-ci doivent alors opérer avec une grande agilité afin de se conformer aux directives des Pouvoirs Publics, comme ce fut le cas avec le confinement généralisé pour lequel le Groupe a anticipé et renforcé son dispositif d'accès à distance pour ses collaborateurs et en a profité pour densifier son catalogue d'offres de service clientèle digitale de bout en bout.

De plus, quel que soit le niveau de préparation, qui doit être maintenu au plus haut niveau d'exigence, des décisions gouvernementales, telles que la possible réquisition de certaines catégories de masques, peuvent venir limiter l'efficacité des actions initialement envisagées. Le Groupe n'a toutefois pas attendu cette réquisition pour apporter son stock aux personnels soignants.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est totalement inscrit dans cette démarche.

Le lien avec les collaborateurs a toujours été maintenu grâce au dispositif de communication d'entreprise mis en place :

- Un numéro vert interne PCA ;
- Une boîte aux lettres PCA pour répondre aux questions/interrogations ;
- Une page internet regroupant toutes les mesures d'accompagnement de la CEAPC ;
- La diffusion de mails réguliers de points de situations complétés de prises de parole du Président de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes.

Les dispositifs de crise mis préalablement en place et les exercices de crise précédemment organisés ont permis une adaptation dans des délais très courts des mesures de continuité d'activité notamment les fiches pratiques de consignes d'organisation des réseaux BDD, BDR et sites administratifs.

## ► Employeur responsable

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est l'un des principaux employeurs en région Nouvelle Aquitaine. Avec 2600 collaborateurs fin 2020, dont 95,4 % en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire.

### Employabilité et transformation des métiers

**Description du risque associé** : Gestion prévisionnelle des carrières insuffisante, manque de formation, inadéquation des compétences avec la stratégie de l'organisation, perte de savoir-faire clé pour la continuité de l'activité, notamment dans le cas des réorganisations

*Risque prioritaire*

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Nombre d'heures de formation/ETP (KPI) <sup>10</sup>	30	35	32	-29%	

### Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

CDI / CDD	2020		2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	2 481	95,4%	2 503	95,4%	2 531	95,6%
CDD y compris alternance	119	4,6%	121	4,6%	117	4,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2600</b>	<b>100%</b>	<b>2 624</b>	<b>100%</b>	<b>2 648</b>	<b>100%</b>

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

Dans un environnement en pleine mutation, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'attache à mener une politique de développement des ressources humaines, destinée à répondre aux ambitions et aux enjeux de transformations pour l'ensemble de ses métiers.

Ses engagements RH s'articulent autour de trois axes centraux :

<sup>10</sup> Comparabilité : l'indicateur « Nombre d'heures de formation par salarié formé » a évolué en « Nombre d'heures de formation par ETP », les données historiques ont été mis à jour en ce sens

- Développer l'employabilité des salariés : favoriser le développement des compétences et enrichir les parcours professionnels ;
- Attirer et fidéliser les meilleurs talents : rendre les collaborateurs acteurs du changement et améliorer la qualité de vie au travail ;
- Assurer l'égalité professionnelle : développer la mixité et promouvoir la diversité.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fait aussi du respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail un préalable à toute autre action et œuvre pour le maintien d'un dialogue social fort en son sein.

#### Développer l'employabilité des collaborateurs

La transformation de ses métiers, en créant les conditions pour développer les compétences et l'employabilité de ses collaborateurs est l'une des priorités de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

#### **Favoriser le développement des compétences**

L'année 2020 a été très fortement impactée par la crise sanitaire et ses conséquences. Malgré cela, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a réalisé en 2020 plus de 74 427 heures de formation, au bénéfice de plus de 95% de ses salariés.

La crise subie aura été un accélérateur dans l'évolution des modes pédagogiques d'acquisition de savoirs. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a ainsi dû modifier profondément ses actions pour faire évoluer ses méthodes pédagogiques vers des formats non présentiels (Webinaires, classes virtuelles, e-learning, vidéos, etc...) et transformer une très grande partie d'un plan de développement des compétences (de 18.000 jours) prévu à 83% en présentiel, et finalement réalisé à 85% en distanciel.

Les premières formations en situation de travail (AFEST) ont été réalisées, inscrivant pleinement la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes dans les nouveaux dispositifs de formations instaurés par le législateur.

Malgré la crise, une attention particulière a été portée à l'accompagnement des salariés nouvellement embauchés ou évoluant vers un nouvel emploi. Les formations réglementaires obligatoires ont aussi été priorisées.

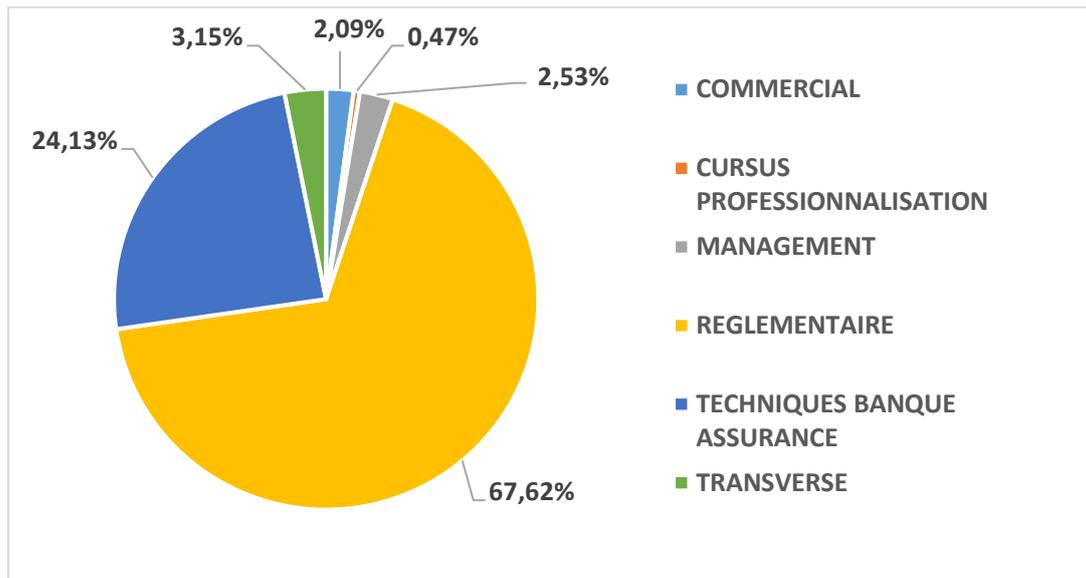
#### **Nombre d'heures de formation par ETP**

	2020	2019	2018
Nombre d'heures / ETP (1)	30	39	36

(1) Les données 2018 et 2019 ont été recalculées suite à la modification de la règle de comptabilisation : Bases 2019: nbre de personnes formées, Base 2020, nbre d'ETP moyen.

En 2020, le nombre d'heures de formation par ETP a diminué notamment du fait des parcours de professionnalisation (réalisés en présentiel) qui n'ont pu être que très partiellement engagés.

### Répartition du nombre d'heures de formation par domaine



### Accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes attache une attention particulière à permettre à ses salariés de pouvoir évoluer dans l'entreprise ou le groupe BPCE. Ainsi, l'Intranet RH donne une lisibilité sur les parcours d'évolution professionnelle et les métiers existants au sein de l'entreprise. Les salariés sont rencontrés régulièrement par leur gestionnaire de carrière pour évoquer leurs perspectives d'évolution et des actions sont mises en place favorisant l'émergence de candidatures notamment féminines. En 2020, 70% des salariés ont eu un point carrière et plus de 95% des salariés ont eu un entretien professionnel avec leur manager. Des revues de personnel sont aussi réalisées avec les managers pour notamment identifier les collaborateurs à potentiel et ainsi faciliter leurs évolutions.

En 2020, un nouveau parcours a été lancé afin de permettre à 14 talents (7 femmes, 7 hommes) de l'entreprise de bénéficier d'actions de développement personnel et professionnel renforcées (formation mentorat, échanges avec directoire, coaching, learning trip,...) visant à les préparer à la prise de futures responsabilités.

### Attractivité employeur

Attractivité employeur					
<b>Description du risque associé</b>	Difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif.				
<i>Risque secondaire</i>					
Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Taux de rétention	93,0%	92,4%	92,9%	0,6%	
Taux de rétention (*) sur les métiers de conseillers spécialisés (KPI)	98,4% pour metiers spe	92,0% pour metiers spe		4,9% pour metiers spe	

### Attirer et fidéliser les talents

Malgré la crise sanitaire, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a recruté 162 personnes en contrat à durée indéterminée en 2020, dont beaucoup de jeunes diplômés, âgés en moyenne de 28 ans et issus de filières très diverses.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a aussi recruté 336 collaborateurs en contrat à durée déterminée.

## Répartition des embauches

CDI / CDD	2020		2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	162	32,5%	178	33,7%	133	26,6%
CDD y compris alternance	336	67,5%	350	66,3%	367	73,4%
<b>TOTAL</b>	<b>498</b>	<b>100%</b>	<b>528</b>	<b>100%</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

Dans un environnement bancaire subissant un accroissement des démissions, la CEAPC connaît elle aussi une tendance haussière de ses démissions (même si l'année 2020 est en baisse du fait de la crise sanitaire) mais dans des proportions nettement moindre (en 2019, les démissions représentaient 31% des départs de la CEAPC contre 40% pour l'ensemble des banques AFB).

## Taux de sortie

	2020	2019	2018
Femmes	6.5%	7.9%	7.0%
Hommes	8.7%	8.5%	8.0%
<b>Total</b>	<b>7.4%</b>	<b>8,1%</b>	<b>7,4%</b>
<b>Dont taux de sortie pour démission</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,5%</b>	<b>1,5%</b>

Taux de rétention = (Effectifs au 01/01/2020 + Embauches 2020 – Départs 2020) / (Effectifs au 01/01/2020 + Embauches 2020).

## Rendre les collaborateurs acteurs du changement

Convaincu que l'entreprise et ses collaborateurs ont un intérêt partagé dans une forte collaboration, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes continue de renforcer les actions destinées à rendre les salariés plus acteurs du changement.

Cela passe par l'accompagnement des managers qui doivent être à l'écoute, donner du sens aux missions confiées à leurs collaborateurs, et réaliser avec eux un contrat d'équipe. Cela se traduit également par le développement des méthodes de travail collaboratives (initiées notamment par le lancement du réseau social interne) (participation aux groupe projets, participation aux phases pilotes avant déploiement de nouveaux outils ou produits, ...), mais aussi par l'intermédiaire d'autres actions qui tendent vers cet objectif (animateurs digitaux,...).

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est aussi attentive à mesurer la satisfaction des salariés vis-à-vis de l'entreprise, de ses politiques RH et de son management.

Deux principaux dispositifs d'écoute interne sont déployés :

- Diapason : dispositif d'écoute de tous les salariés. En 2020, les travaux préparatifs à une nouvelle enquête sociale Diapason pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2021 ont été réalisés. Les plans d'actions issus de la précédente campagne de 2018 ont été finalisés.
- Moments clés collaborateurs : dispositif destiné à déterminer le niveau de satisfaction des collaborateurs dans les moments-clés de leur vie professionnelle (recrutement, mobilité, passage au management). Chaque collaborateur qui a vécu un moment clé reçoit un questionnaire dont les retours « anonymisés » permettent de mettre en place des plans d'action concrets et opérationnels. Ce dispositif "d'écoute à chaud" sur le quotidien des collaborateurs participe à l'amélioration continue des processus d'accompagnement RH de l'entreprise.

## Améliorer la qualité de vie au travail

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'attache à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions de vie et de santé au travail garantissant la qualité de leur environnement professionnel et la sécurité de leur personne.

Elle développe une politique de Qualité de Vie au Travail pour sortir d'une simple logique de prévention des risques et favoriser aussi durablement l'engagement des salariés.

L'année 2020 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords signés en 2016, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induites par le digital.

En 2020, Le Département Employeur Responsable a proposé de courtes vidéos qui permettent grâce à différentes techniques (relaxation, cohérence cardiaque, ..) de mieux faire face aux situations auxquelles chacun peut être confronté au cours de sa journée.

La démarche de qualité de vie de travail préconisée au sein de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a pour objectif de renforcer son attractivité, d'améliorer l'engagement, la motivation professionnelle et la fidélisation de l'ensemble des collaborateurs, tout autant que de réduire le stress au travail et de diminuer l'absentéisme.

L'organisation du temps de travail en 4,5 jours hebdomadaires favorise aussi la qualité de vie au travail.

### Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est soucieuse de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel : en 2020, 12% des collaborateurs en CDI (soit 301 salariés), dont 88% de femmes, ont opté pour un temps partiel. Par ailleurs, la Caisse d'Epargne accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales.

#### CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2020	2019	2018
Femme non cadre	230	233	247
Femme cadre	34	30	30
<b>Total Femme</b>	<b>264</b>	<b>263</b>	<b>277</b>
Homme non cadre	28	27	29
Homme cadre	9	8	7
<b>Total Homme</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>36</b>

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes disposait en 2020 d'un accord sur le télétravail bénéficiant à 282 salariés des fonctions support, nombre en constante progression depuis quatre ans.

Enfin, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est signataire de la Charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

## ► Diversité et égalité professionnelle

### Diversité des salariés

**Description du risque associé**  
*Risque secondaire*

Discrimination et/ou traitement inégal des candidats/salariés (salaires, évolutions de carrières et/ou traitement) basés sur le genre, l'appartenance ethnique, la religion ou les croyances, le handicap, l'infection par le VIH/SIDA, le statut migratoire, la nationalité, l'orientation sexuelle ou le changement de sexe et/ou tous types de motifs non liés aux exigences des tâches qu'un individu est chargé d'accomplir

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Pourcentage de femmes cadres	44.4%	43.1%	43.4%	+1.0 pt	45% (Objectif Groupe)

### Assurer l'égalité professionnelle

Fidèle à ses valeurs coopératives, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est une banque universelle, ouverte à tous et proche de ses clients au plus près des territoires.

Il est donc essentiel pour elle de garantir un traitement équitable visant à réduire les inégalités constatées et à développer un environnement respectueux des différences liées à l'identité sociale de chacun (âge, sexe, origine, ethnologie...) en dehors de tout préjugé.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est ainsi engagée en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions concrètes.

Elle a poursuivi ses objectifs dans trois domaines prioritaires :

- La mixité,
- l'emploi des personnes en situation de handicap,
- la gestion intergénérationnelle.

### Egalité professionnelle

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. Si 58.2% des effectifs sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction – la représentation des femmes dans l'encadrement s'élève à 44.4%.

Depuis 2009, 170 femmes cadres supplémentaires sont aujourd'hui présentes à l'effectif, soit une progression de 74%.

En 2020, les femmes ont représenté 60% des salariés promus et près de 59% des promotions cadres.

Un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de la branche Caisse d'Epargne a été conclu en date du 25 juin 2018. Les dispositions du plan d'actions s'inscrivent en tous points dans celles de l'accord de branche qui est entré en vigueur le 1er août 2018 et des dispositions de l'article L. 2242-1 du code du travail.

Dans le cadre de l'index de mesure de l'égalité professionnelle dans les entreprises (créé par la loi Avenir du 5 septembre 2018) publié en mars 2020, la CEAPC atteint le score de 94 points sur 100 possible. Cette note confirme le bien fondé des politiques Hommes/Femmes portées par la CEAPC depuis de nombreuses années.

En matière salariale, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 1.09.

#### Salaire de base médian de l'effectif CDI par sexe et par statut

	2020		2019		2018	
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian		Salaire médian	
Femme non cadre	32 477 €	-0.1%	32 506 €		32 294 €	
Femme cadre	42 886 €	2.9%	41 663 €		41 375 €	
Total des femmes	35 577 €	0.8%	35 306 €		34 922 €	
Homme non cadre	32 023 €	-1.1%	32 378 €		32 103 €	
Homme cadre	45 777 €	1.3%	45 180 €		44 985 €	
Total des hommes	38 856 €	0.8%	38 551 €		38 336 €	

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est attentive à la réduction des écarts salariaux. Elle met en œuvre chaque année une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution, par rapport aux objectifs partagés avec les collaborateurs. Entre 2018 et 2020, le différentiel de salaire médian cadres s'est ainsi réduit de 20%.

La CEAPC confirme ainsi son attachement à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes et son engagement en la matière. Cet engagement s'inscrit dès l'embauche des salariés par l'attribution d'un niveau de salaire et de classification identique entre les femmes et les hommes pour un même métier, niveau de responsabilité, formation et expérience professionnelle.

Afin d'accélérer la progression de la mixité et de viser la parité dans les principaux métiers quel que soit le niveau hiérarchique, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a pris l'engagement de mener des actions dans les principaux domaines suivants :

#### Le recrutement :

- Former/ sensibiliser l'ensemble des professionnels du recrutement à la non-discrimination à l'embauche
- Supprimer toute référence liée au genre dans les appels à candidature quel que soit le canal de diffusion
- Veiller à un niveau de recrutement en CDI annuel équivalent entre les hommes et les femmes

- Mener une démarche proactive visant au rééquilibrage des emplois-type en déséquilibre de genre
- Rappeler nos exigences en matière d'égalité professionnelle aux cabinets de recrutement
- Communiquer sur la démarche d'égalité professionnelle auprès d'écoles partenaires, de partenaires de recrutement ou d'entreprises de travail temporaires.

#### **La formation professionnelle :**

- Veiller à une répartition hommes / femmes des heures de formations en adéquation avec la répartition hommes / femmes dans l'entreprise
- Favoriser l'accès à la formation professionnelle pour les salariés à temps partiel, en privilégiant les formations courtes et modulaires ou en proposant des facilités pour l'organisation des formations longues
- Mettre en place des dispositifs facilitant l'accès à la formation
- Favoriser l'accès des femmes à potentiel aux programmes de formation dédiés au management

#### **La promotion professionnelle :**

- Mise en place d'actions favorisant l'émergence de candidatures féminines
- Identifier des femmes à potentiel afin de faciliter le passage des étapes charnières vers l'encadrement et l'encadrement supérieur
- Avoir une représentation équilibrée hommes femmes dans le programme Ambition Talents
- Donner une meilleure lisibilité sur les parcours d'évolution professionnelle et les métiers existants au sein de la CEAPC.

#### **L'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle (maternité, paternité, parentalité et organisation et aménagement du temps de travail) :**

- Informer les salariés des dispositions applicables en matière de congé maternité et/ou paternité
- Faciliter la reprise après une longue absence.

#### **La rémunération :**

- Veiller à l'équilibre des salaires à l'embauche
- Analyser les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes.

#### **Les actions de sensibilisation et de communication :**

- Réaliser et diffuser des communications relatives à la mixité
- Renforcer les actions de sensibilisation sur la thématique de la lutte contre les stéréotypes et la discrimination.

De plus, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes continue d'apporter son soutien au mouvement « Ensemble pour la Mixité » dont l'objet est la promotion de l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise.

#### **Emploi de personnes en situation de handicap**

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes fait de l'intégration et du maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap un des axes forts de sa lutte contre toutes les discriminations. Plusieurs accords nationaux de branche ont été conclus depuis 2006. Le dernier, signé en novembre 2019 pour une durée de 3 ans jusqu'au 31/12/2022, reprend les modalités de la loi Pénicaud 2019 qui a modifié profondément la loi handicap 2005 à compter du 1/01/2020 (1).

Un troisième niveau de pilotage est venu s'ajouter à la Mission handicap nationale et au Référent handicap de chaque entreprise avec la mise en place d'un Comité de pilotage handicap composé de membres de la DRH, d'un salarié en situation de handicap et d'un représentant du personnel. Ce comité est en charge d'être force de propositions, d'élaborer un plan d'actions et de suivre les indicateurs définis. Deux réunions à distance ont été organisées en 2020.

A fin 2020, 132 salariés (87 femmes et 45 hommes) sont reconnus travailleurs handicapés ; 29 ont un statut cadre, 50% sont des commerciaux et leur moyenne d'âge est de 52 ans.

7 aménagements de poste ont été réalisés et 10 aides à la personne ont été octroyées à des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés (matériels spécifiques, masques inclusifs, interprète en Langue des Signes).

Les actions de communication et de sensibilisation ont été essentiellement relayées via le réseau social interne afin de maintenir le lien et d'informer le plus grand nombre de collaborateurs :

- Une Newsletter sur l'actualité dédiée au handicap a été postée chaque trimestre
- Des informations régionales ou nationales pour valoriser les innovations au service du handicap ont été diffusées régulièrement tout au long de l'année

En novembre 2020, une communication Intranet a été diffusée à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées dont le thème portait sur les préjugés et les idées reçues. Quatre films ainsi qu'un Quiz final de connaissances ont aussi été relayés toute la semaine, via le réseau social interne.

Depuis 2010, la CEAPC a aussi mis en place une politique d'achats responsables qui contribue, de par les achats dans le Secteur Adapté et Protégé, à la création et au maintien d'emplois de travailleurs handicapés dans ce secteur. En 2020, 500 K€ HT ont été investis dans le Secteur Adapté Protégé.

### Emploi de personnes handicapées

	2020	2019	2018
<b>Emplois directs</b>			
Taux d'emploi direct (1)	NC	6,50	6,38
Nb de recrutements	0	3 CDI	1 CDI
Nb d'adaptations de postes de travail	8	6	12
<b>Emplois indirects</b>			
Taux d'emploi indirect	-	1,04	0,96
<b>Total</b>			
Taux d'emploi global	NC	7,55	7,34

(1) À partir de cette année, ces données seront communiquées par l'URSSAF au vu des déclarations mensuelles via la DSN. Pour cette première année d'application des nouvelles modalités de calcul, la déclaration complémentaire annuelle pour 2020 (intérimaire, STPA, contribution) est décalée en juin 2021.

En effet, la loi Pénicaud modifie en profondeur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés. Parmi les évolutions, deux sont significatives et impacteront les chiffres de la CEAPC :

- La suppression du taux d'emploi indirect résultant des achats dans le secteur adapté et protégé.
- La modification des modalités de décompte des collaborateurs en situation de handicap.

Ainsi, le taux d'emploi 2020 ne portera que sur l'emploi direct de collaborateurs en situation de handicap.

### La gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GPEC<sup>11</sup> 2018/2020, le groupe BPCE s'est engagé en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors.

Pour atteindre cet objectif, des actions sont lancées dans différents domaines :

- Les conditions de travail
- L'évolution professionnelle
- L'aménagement des fins de carrière

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne les seniors dans l'évolution de leur carrière professionnelle, sans discrimination relative à l'âge, puis les aide au moment de leur entrée en retraite, au travers de dispositifs spécifiques (conseil à la constitution de leur dossier retraite, formation à cette transition,...).

Un dispositif de cessation d'activité anticipée est proposé aux salariés leur permettant, pour les deux dernières années d'exercice professionnel, de travailler une année à temps plein puis de bénéficier d'une année sans activité avant leur retraite à taux plein tout en lissant leur rémunération sur l'ensemble de la période.

<sup>11</sup> <https://newsroom.groupebpce.fr/actualites/le-groupe-bpce-se-dote-d-un-nouvel-accord-rh-pour-developper-les-competences-de-ses-salaries-et-accompagner-son-nouveau-plan-strategique-tec-2020-d72f-7b707.html>

## ► Des conditions de travail respectueuses des salariés

Malgré une année 2020 marquée par une crise sanitaire impactant directement le taux d'absentéisme, on note une augmentation relative faible de celui-ci au regard des années précédentes, du fait d'une baisse de ce taux hors pandémie.

Conditions de travail					
► <b>Description du risque associé</b> <i>Risque prioritaire</i>	Développement des risques professionnels qui intègrent : <ul style="list-style-type: none"><li>• des risques psycho-sociaux, du harcèlement moral et/ou sexuel,</li><li>• de l'accidentologie, environnement de travail inadapté,</li><li>• des mesures organisationnelles et disciplinaires inadéquates,</li><li>• des conséquences liées au risque sanitaire)</li></ul>				
Indicateurs clés	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectifs
Taux d'absentéisme maladie (*)	5,81%	5,30%	4,28%	+0.51 pt	
Nombre d'accidents de travail et de trajets	14	21	24	-33,3%	

(\*) Taux d'absentéisme = nombre de jours calendaires d'absence / effectif moyen \*365 jours. Les absences sont suivies en jours ouvrés. Une conversion en jours calendaires est effectuée en appliquant un ratio. Y compris pandémie

## Santé et sécurité au travail

Afin d'assurer la sécurité, de prévenir et protéger la santé des salariés, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes organise l'évaluation des risques professionnels, cible les actions de prévention adaptées et les solutions à apporter face à des risques déterminés.

En 2020, il a notamment été mis en place :

- La CEAPC s'engage, depuis plusieurs années, dans la prévention et la lutte contre les incivilités/agressions à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle. Des échanges sont intervenus en 2020 avec la CSSCTQP et les différents acteurs intervenant dans la gestion et la prévention des incivilités pour enrichir, les actions déjà menées.

Six axes ont pu être identifiés dans ce cadre :

- Actions en matière de formation
- Actions en matière de communication
- Actions en matière d'information client
- Actions en matière d'outils
- Actions en matière de gestion de comptes
- Actions en matière de suivi des données incivilités

S'agissant de la Prévention des risques de santé (risques psychosociaux, troubles musculo-squelettiques, ...), la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a maintenu les dispositifs existants, et notamment l'accompagnement des collaborateurs au travers d'un réseau d'acteurs : les managers, la directrice du département employeur responsable, la référente handicap, le service d'écoute et d'aide psychologique [PsyFrance](#), [les assistants sociaux](#), les représentants du personnel, ....

Par ailleurs, des actions spécifiques ont été menées dans le cadre de l'accompagnement des salariés pendant la crise sanitaire (cf paragraphe Crise sanitaire).

Ainsi, en 2020, les déclarations d'accident du travail sont orientées à la baisse. Dans le contexte de crise sanitaire vécu, les efforts d'adaptation technologique et d'organisation en faveur du travail à distance ont largement contribué à ce résultat.

## 2020 : une année marquée par une crise sanitaire sans précédent

La survenance brutale de la crise sanitaire a immédiatement été gérée par le Groupe BPCE dans le cadre d'une cellule de crise journalière avec pour axes prioritaires la protection des personnes (salariés et clients), les banques se devant de maintenir leur activité pour soutenir l'économie et assurer le service aux clients.

Une cellule de crise a été mise en place au sein de la CEAPC et un référent COVID 19 a été désigné.

Des actions fortes de prévention des risques physiques et psychologiques ont été mises en œuvre par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, telles que :

- L'adaptation du plan de continuité d'activités à la situation Covid-19 et la mise à disposition de fiches réflexes
- La mise en place de protocoles de fonctionnement et d'organisation du travail adaptés aux sites administratifs, BDD et BDR, s'appuyant sur le protocole national santé et sécurité
- La mise en œuvre de travail à distance pour toutes les fonctions qui le permettent et notamment l'ensemble des fonctions support ;
- L'ouverture des agences lorsque les conditions de sécurité notamment sanitaires le permettent avec des mesures d'ouverture privilégiée sur rendez-vous à certains moments, et le renforcement des opérations de banque à distance, pour gérer les flux de clients ; le passage de toutes les agences en ouverture uniquement sur RDV l'après-midi.
- La mise en place des règles de distanciation (jauge maximum dans tous les locaux) et de toutes les mesures barrières avec mise à disposition d'équipements (gels, masques, gants, plexiglass, lingettes ou spray virucides) et des protocoles sanitaires de gestion des cas « covid » ou des cas « contacts ». Les médecins du travail sont également informés lorsqu'un salarié est testé positif.
- Le renforcement du dispositif de cellule d'écoute psychologique pour tous les salariés afin de répondre à leurs préoccupations de tous ordres et la mise en place de questionnaires d'écoute spécifiques (Bloom@work).
- Le renforcement de la communication aux salariés sur la gestion de la situation par l'entreprise tant sur le plan humain qu'en matière d'activité, et une communication managériale pour informer, rassurer et notamment maintenir le lien avec les salariés à distance. Des vidéos et des webinaires ont aussi été organisés pour les managers afin de les accompagner dans l'adaptation du management dans cette période.

Ces mesures ont été partagées avec les représentants du personnel, à l'occasion des réunions du CSE. Des points mensuels ont également été réalisés avec notre CSSCTQP dès le début de la crise sanitaire.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a décidé de ne pas avoir recours aux aides accordées par l'Etat dans le cadre de l'activité partielle, et de maintenir la rémunération à 100 % des salariés dans l'impossibilité de travailler.

Elle a été accompagnée dans la gestion de la crise sanitaire par la DRH Groupe au travers de réunions hebdomadaires destinées à partager sur l'évolution de la situation et à prendre en commun des mesures adaptées au contexte local.

Le site Intranet de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a été enrichi d'une rubrique spécifique « Covid » pour informer en temps réel et diffuser les outils et les pratiques (confinement, travail à distance, management à distance, gestes barrières, etc.), accessible également depuis le domicile des salariés.

Dans le cadre des dispositifs de prévention des risques psychosociaux, une attention particulière a été portée aux conséquences du travail à distance à grande échelle avec l'appui de plateformes d'écoute et la diffusion de guides apportant aux managers et aux collaborateurs des repères pour assurer au mieux leur mission et se préserver efficacement. Une rubrique sur le site COVID a été dédiée à cette thématique.

L'ensemble des mesures mises en œuvre par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes contribue à limiter la progression de l'absentéisme maladie constatée dans l'ensemble du secteur des services en France.

### **Respect des conventions de l'OIT**

Dans le cadre de ses activités, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'attache au respect des stipulations des conventions de l'OIT :

- Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (cf. partie « diversité » de ce rapport)

Conformément à la signature et aux engagements pris dans le cadre du *Global Compact*, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'interdit de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants au sens des conventions de l'Organisation Internationale du Travail, même si la législation locale l'autorise.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique achat, le Groupe BPCE fait référence à sa politique Développement Durable et à son adhésion au Global Compact ainsi qu'aux textes fondateurs que sont la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et les conventions internationales de l'Organisation internationale du Travail (OIT). Les fournisseurs s'engagent à respecter ces textes dans les pays où ils opèrent, en signant les contrats comportant une clause spécifique s'y référant.

## Maintenir un dialogue social fort

La totalité des collaborateurs de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sont couverts par la convention collective de la branche des Caisses d'Épargne.

Avec plus de 44 réunions tenues entre les partenaires sociaux en 2020, le dialogue social est demeuré particulièrement actif au sein de la CEAPC.

Ces échanges se traduisent par à minima une réunion mensuelle dans le cadre du CSE, mais aussi par des réunions dans le cadre des commissions du CSE :

- Commission Santé, Sécurité et conditions de travail – questions de proximité (CSSCTQP)
- Commission économique
- Commission Emploi Formation Égalité professionnelle Logement.

Des échanges complémentaires ont été réalisés dans le cadre de la crise sanitaire COVID19.

A fin 2020, ce sont 15 accords collectifs locaux qui sont en vigueur et complètent les accords nationaux de la branche Caisse d'Épargne.

Afin de prendre en compte et de permettre la tenue de réunion dans un cadre sécurisé, un accord relatif à la tenue des réunions du CSE et de l'ensemble de ses commissions en visioconférence ou de manière mixte en présentiel et visioconférence a été signé.

## ► Politique d'achats responsable

La politique achat de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE. Depuis 2018, la charte achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats pour le Groupe BPCE et des principaux acteurs français de la filière banque et assurance, fait partie des documents de référence du dossier de consultation envoyé aux fournisseurs. Elle a pour objet d'associer les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance.

Achats					
Description du risque associé	Absence de diligence raisonnable sur les risques sur les droits de l'homme, santé/sécurité des travailleurs et/ou environnement à l'échelle du sous-traitant/fournisseur (e.g. absence de contrôle et d'audit des activités des fournisseurs et des sous-traitants), dépendance d'une des parties dans la relation d'affaire.				
Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Label achats fournisseurs responsables	Oui	Oui	Oui	-	
<i>Objectif groupe : Label achats fournisseurs responsables = Participation à l'objectif Groupe (TEC2020) Délai moyen de paiement fournisseurs et tendance = 28,8 jours</i>					

## Déployer la politique achats responsables dans le quotidien des achats

La feuille de route RSE et le plan d'action issu du chantier « développer les achats responsables » intégré dans la démarche RSE du groupe, définissent trois objectifs prioritaires : optimiser l'impact environnemental et social des achats, contribuer au développement économique et social des territoires et promouvoir les bonnes pratiques des affaires. Un groupe de travail achats responsables animé par BPCE Achats et composé de représentants achats et RSE permet de mener une réflexion autour de ces trois objectifs et de rendre opérationnel le plan d'action.

La RSE est intégrée :

- dans la politique achats: développer les achats responsables est un des trois piliers de la politique achats du groupe. ;
- dans le processus achats : la déclinaison de la politique achats responsables a été formalisée dans les différents outils du processus achats. ;

- dans la relation fournisseur : une réflexion a été menée sur une manière simple et mesurable d'évaluer la performance RSE des fournisseurs. Un questionnaire d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs et de leur offre est à disposition des acheteurs dans le cadre des consultations afin d'identifier les risques et opportunités RSE de manière volontaire et d'intégrer cette performance dans l'évaluation globale des fournisseurs. En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, le dépouillement de ce questionnaire fait l'objet d'une co-analyse avec le coordinateur RSE.
- dans les dossiers d'achats en incluant des leviers RSE dans les processus de décision. Il est prévu en 2021 de retravailler le questionnaire RSE en vigueur afin de renforcer les aspects environnementaux avec des outils et méthodes associés. Les responsables achats du groupe sont invités à déployer et relayer cette politique au sein de leur entreprise et de leur panel fournisseurs.

### **Promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs**

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est vu décerner le label Relations Fournisseur Responsables, qui distingue les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs, notamment en matière de délais de paiement. Ce label, d'une durée de trois ans, vient récompenser la mise en application des dix engagements pris par le Groupe BPCE lors de la signature, en 2010, de la Charte Relations Fournisseur Responsables, conçue par la Médiation des entreprises (dépendant du Ministère de l'Économie) et le CNA (Conseil National des Achats). Le label est attribué pour trois ans et un audit annuel est réalisé pour vérifier que les bonnes pratiques responsables vis-à-vis des fournisseurs (éthique, respect des intérêts fournisseurs, intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs...) sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées... »]

Avec onze entreprises du Groupe BPCE engagées dans le label, il récompense la stratégie d'achats responsables animée par BPCE Achats et le déploiement de la RSE au cœur de la fonction achats et dans les relations avec les fournisseurs.

#### **Délais de paiement**

BPCE Achats a mis en place, depuis le mois d'avril, des enquêtes de mesure des Délais de paiements des fournisseurs, bimensuelles jusqu'à fin juin puis mensuelles depuis septembre, qui ont permis d'assurer un suivi des délais de paiement.

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 28,8 jours en 2020.

#### **Sensibiliser aux achats responsables**

Une plateforme de partage de prestations, de fournisseurs et de bonnes pratiques sous le nom de ONEMAP RSE a été mise à la disposition des collaborateurs du Groupe BPCE. L'objectif est de pouvoir effectuer un sourcing géolocalisé répondant à des critères RSE.

Un évènement sur la thématique des délais de paiement a été organisé au sein de BPCE Achats. Il a permis de partager avec les acheteurs, directions comptables et financières des entreprises du groupe les règles en matière de paiement et d'identifier des bonnes pratiques grâce à des témoignages.

En 2020, la formation en e-learning sur les thématiques de l'éthique dans les achats et des achats responsables a été poursuivie et dispensée aux quatre collaborateurs en charge des achats.

#### **Achats au secteur adapté et protégé**

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au secteur du travail protégé et adapté (STPA). En 2020, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes confirme cet engagement avec 500 K€ HT de dépenses effectuées auprès du STPA. Les achats confiés par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

## ► Empreinte environnementale

La réduction de l’empreinte environnementale de la Caisse d’Epargne Aquitaine Poitou-Charentes dans son fonctionnement s’inscrit en cohérence avec l’objectif du groupe BPCE de diminuer ses émissions de gaz à effet de serre de 10% d’ici 2020.

Pour la Caisse d’Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, cet objectif se traduit par la réduction des émissions de gaz à effet de serre de 7% entre 2019 et 2020.

### Empreinte environnementale

**Description du risque associé** Contribution au changement climatique par l’émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la banque (bilan carbone), gaspillage (papier, DEEE, fournitures de bureaux, etc.).  
*Risque secondaire*

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Emission de CO2 annuelle par ETP (TEQ CO2/ETP)	8,4	9	9	-7%	

Objectif groupe : Moins 10% (TEC 2020) → en fonction résultat 2020

### Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Caisse d’Epargne Aquitaine Poitou-Charentes réalise depuis 2011 un bilan annuel de ses émissions de gaz à effet de serre grâce à un outil sectoriel dédié. Cet outil permet de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) selon une méthodologie compatible avec celle de l’ADEME, de la norme ISO 14 064 et du *GHG (Green House Gaz) Protocol*.

L’outil permet d’estimer les émissions de GES du fonctionnement des agences et du siège de la banque. Le résultat obtenu est donc celui de la "vie de bureau" de l’entreprise. Les émissions induites par les produits et services bancaires sont exclues du périmètre de l’analyse.

La méthodologie permet de fournir :

- une estimation des émissions de gaz à effet de serre par entreprise ;
- une cartographie de ces émissions :
  - par poste (énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres) ;
  - par scope.<sup>12</sup>

Cet outil permet de connaître annuellement le niveau et l’évolution de leurs émissions et d’établir un plan de réduction local.

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, la Caisse d’Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a émis 20.815 teq CO2 (soit 8,4 teq CO2 par ETP). Ce niveau est en baisse de 8,9% par rapport à 2019.

Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui des déplacements qui représente 39,7% du total des émissions de GES émises par l’entité.

### Emissions de gaz à effet de serre

	2020 tonnes CO <sub>2</sub>	eq	2019 tonnes eq CO <sub>2</sub>	2018 tonnes CO <sub>2</sub>	eq
Energie	751		835	1 314	
Achats et services	6 825		7 347	7 376	

<sup>12</sup> Le GHG Protocol divise le périmètre opérationnel des émissions de GES d’une entité comme suit :

- scope 1 (obligatoire) : somme des émissions directes induites par la combustion d’énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon, tourbe..) de ressources possédées ou contrôlées par l’entreprise.

- scope 2 (obligatoire) : somme des émissions indirectes induites par l’achat ou la production d’électricité.

- scope 3 (encore facultatif) : somme de toutes les autres émissions indirectes (de la chaîne logistique, étendue au transport des biens et des personnes)

Déplacements de personnes	8 271	9 438	9 710
Immobilisations	3 752	4 079	3 549
Autres	1 214	1 166	1 096

Suite à ce bilan, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a élaboré un programme de réduction de son empreinte carbone qui couvre les thèmes suivants :

- L'utilisation de l'énergie : réalisation d'audits énergétiques des bâtiments, recours aux énergies renouvelables, installation de la domotique dans les agences... ;
- Les déchets : poursuite du traitement et du recyclage de nos déchets avec la société ELISE qui intervient sur l'ensemble de nos sites. Société du Secteur Adapté et Protégé dont le savoir-faire en matière de recyclage est reconnu (papier, carton, bouteilles plastique, gobelets, canettes, cartes bancaires ... ) ;

### Transports professionnels

Les transports professionnels sont l'un des postes les plus importants en matière d'émission de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie.

Afin de mieux gérer les consommations d'énergies liées au déplacement de ses salariés, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose d'un PDM sur le site de Poitiers.

Dans le cadre des déplacements professionnels, l'entreprise encourage ses salariés à moins utiliser les transports ou à faire l'usage de moyens de transports plus propres.

Ainsi :

- les salles de réunion ont été équipées de matériel pour la visioconférence ou téléconférence ;
- une partie de la flotte de véhicules a été remplacée par des véhicules moins émetteurs de CO<sub>2</sub> ;
- ont été mises en place des incitations à prendre le train pour les distances le permettant plutôt que le recours à l'avion, compte tenu de l'impact environnemental moindre en train.
- Encouragement des collaborateurs à utiliser le covoiturage pour leurs trajets professionnels. Le nouveau partenariat avec la plateforme CILIGO permet de mieux répondre aux attentes des déplacements des collaborateurs en milieu rural où se trouve pour une très grande part notre réseau d'agence ;
- Poursuite du déploiement du télétravail qui permet sur une journée par semaine pour le collaborateur de travailler de chez lui et réduire l'empreinte carbone liée au déplacement ;

### Production des biens et des services

Dans le domaine de la production des biens et des services, l'objectif est de limiter la consommation des matières premières, de l'eau et d'énergie.

Pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, cela se notamment par l'optimisation de ses consommations d'énergie et les mesures prises en matière d'efficacité énergétique et du recours aux énergies renouvelables.

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie énergétique, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes poursuit la mise en œuvre de différentes actions visant :

- à inciter ses collaborateurs à limiter leurs consommations d'énergie sur ses principaux sites ;
- à réduire sa consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments.

### Gestion de la biodiversité

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'intéresse à cette thématique dans le cadre de la gestion de 745 hectares de forêts situées au sein du parc naturel des Landes de Gascogne. 100% de ces forêts sont certifiées PEFC. Par ailleurs, la CEAPC a procédé en 2020 à la plantation de 53,78 hectares (Massif Lubbon) et à la reconstitution par semis de 16 hectares (Massif Biret-Saint Michel de Castelnaud) soit un total de 69,78 hectares.

Par ailleurs, elle a développé un partenariat avec l'entreprise A Place To Bee en vue de promouvoir les enjeux de la biodiversité au travers de l'installation de 4 ruches, 2 au siège social à Bordeaux et 2 sur le site administratif de Poitiers. La pédagogie est l'objectif clé de cette action où les collaborateurs sont associés en tant qu'apiculteurs novices ou lors d'événements internes à la vie d'un rucher. Ce dispositif est régulièrement relayé sur le réseau social interne de l'entreprise Yammer.

## GOUVERNANCE

### ► Ethique des affaires

#### Ethique des affaires

##### Description du risque associé

*Risque prioritaire*

Non-respect des lois et réglementations (en particulier celles du travail), corruption (active/passive), blanchiment, financement du terrorisme, fraude (manipulations des comptes, etc.), autres pratiques non éthiques (conflit d'intérêt, entente anticoncurrentielle) des salariés ou des tiers (fournisseurs, sous-traitants, prestataires, investisseurs, apporteurs d'affaires), abus de position dominante, manque de transparence et de fiabilité des informations financières (notamment fiscale), des activités de lobbying et des informations extra-financières.

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite	96%	96%	87%		Supérieur à 90%
% de collaborateurs ayant réalisé la formation sur la lutte anti-blanchiment (KPI)	90%	90%	93%		

#### Le code de conduite et d'éthique du groupe

Le Groupe BPCE s'est doté d'un 'Code de conduite et d'éthique groupe' en 2018, comme annoncé dans le plan stratégique TEC 2020. Celui-ci a été validé par le comité de direction générale et le conseil de surveillance après examen par le comité coopératif et RSE.

<http://guide-ethique.groupebpce.fr/>

Il s'agit d'un Code reposant sur des valeurs et des standards internationaux et qui se veut d'application pratique avec des cas concrets illustratifs. Il comprend un message de la direction générale et des principes de conduite articulés en trois parties – intérêt du client, responsabilité employeur et responsabilité sociétale – avec une approche métiers pour les cas pratiques.

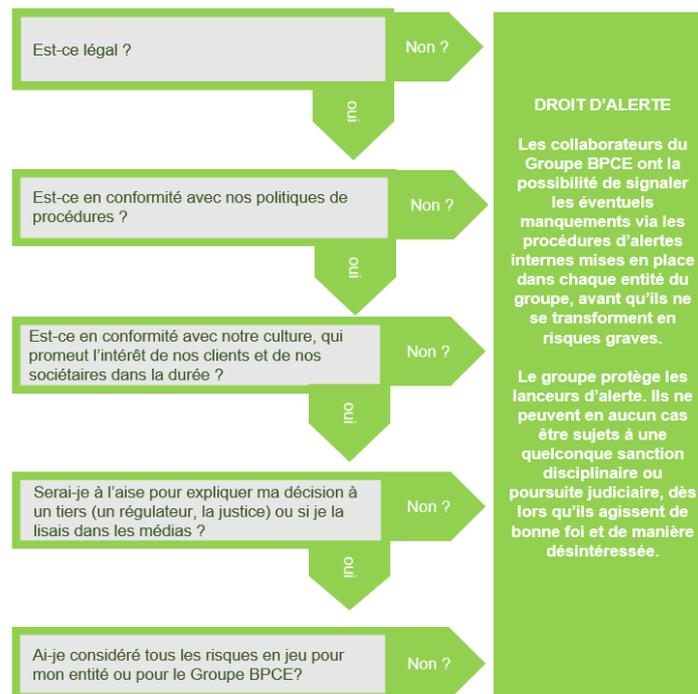
Le Code concerne toutes les entités et collaborateurs du Groupe BPCE.

#### Principes d'action

Ces règles de conduite sont illustrées par des situations concrètes dans lesquelles peut se retrouver tout collaborateur au sens large, dirigeant, administrateur et toutes parties prenantes. Quand des motivations contradictoires se font jour, il est important de donner aux collaborateurs des points de repère pour les aider à discerner quelle est la bonne décision à prendre dans l'exercice de leur métier.

Si le Code de conduite, ainsi que les politiques et procédures internes en vigueur fournissent des directives claires sur les comportements à tenir, il ne saurait prévoir une règle pour chaque situation. Le collaborateur devra faire preuve de discernement et procéder par analogie pour prendre la bonne décision, en s'appuyant sur les principes du Code de conduite.

En cas de doute sur ce que l'on projette de faire chacun doit se poser les questions suivantes :



Le déploiement du Code de conduite et d'éthique du groupe a ainsi commencé à la fin de l'année 2018 et s'est poursuivi au cours de l'année 2019 avec une large diffusion et un plan de communication utilisant tous les supports du groupe (intranet, magazines internes, formations, présentations aux filières métiers, etc.). Une formation dédiée de type e-learning pour acter de la prise de connaissance des principes du Code par chacun a été élaborée et mise en ligne au 1er trimestre 2019, cette formation a été rendue obligatoire pour tous les collaborateurs du groupe ainsi qu'à tous les nouveaux entrants dans les mois qui suivent leur arrivée.

Une autre formation intitulée 'Les Incontournables de l'Éthique' complète le dispositif ; composée de saynètes illustratives de cas concrets de comportements à proscrire, elle a d'ailleurs été enrichie de 3 saynètes complémentaires en 2020 portant le total à 15. A fin 2020, 96% des collaborateurs de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes avaient suivi cette formation.

Depuis fin 2019, un tableau de bord conduite a été élaboré au niveau groupe : il recense 36 indicateurs collectés auprès de toutes les entités du groupe et est présenté 2 fois par an au comité coopératif et RSE du conseil de surveillance (3ème édition présentée à fin 2020). Notamment, il rassemble des données et informations sur le déploiement du dispositif, les incidents, les sanctions disciplinaires et la typologie des manquements.

Enfin, le recueil des bonnes pratiques de gouvernance en la matière et leur diffusion se poursuit.

### La lutte contre le blanchiment et la prévention de la fraude

Ce domaine couvre la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ainsi que le respect des sanctions internationales visant des personnes, des entités ou des pays.

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes repose sur :

- Une culture d'entreprise

Cette culture, diffusée à tous les niveaux hiérarchiques, a pour socle :

- des principes de relations avec la clientèle visant à prévenir les risques qui sont formalisés et font l'objet d'une information régulière du personnel ;
- un dispositif harmonisé de formation des collaborateurs du groupe, avec une périodicité au moins bisannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière.

- Une Organisation

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose d'une unité dédiée à la sécurité financière.

Au sein du Secrétariat Général BPCE, un département anime la filière relative à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme. Il définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du groupe, élabore et fait valider les différentes normes et procédures et s'assure de la prise en compte des risques de blanchiment et de financement du terrorisme lors de la procédure d'agrément de nouveaux produits et services commerciaux par BPCE.

Au niveau de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, le Département Conformité et Sécurité Financière assure l'ensemble des missions relatives à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme.

- Des diligences adaptées

Conformément à la réglementation, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose de moyens, largement automatisés, de détection des opérations atypiques, adaptés à leur classification des risques. Les alertes sont principalement traitées par les réseaux, au plus près de la connaissance client. Celles qui sont identifiées comme générant un doute qui n'a pu être levé remontent, le plus souvent automatiquement, à la sécurité financière, lui permettant d'effectuer, le cas échéant, les examens renforcés et les déclarations nécessaires auprès de Tracfin (traitement et action contre les circuits financiers clandestins) dans les délais les plus brefs. Les déclarations sont adressées au titre du blanchiment ou du financement du terrorisme et/ou de la fraude fiscale. La classification des risques groupe intègre la problématique des pays « à risque » que ce soit au plan du blanchiment, du terrorisme, de la fraude fiscale, ou de la corruption, ainsi que le statut de personne politiquement exposée du client ou de ses bénéficiaires effectifs pour les personnes morales. Les opérations des clients à risque font l'objet d'une vigilance particulière. Le dispositif du groupe a été renforcé en 2018 avec la mise en place d'un référentiel et de scénarios automatisés adaptés aux spécificités du financement du terrorisme. S'agissant du respect des mesures restrictives liées aux sanctions internationales, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est dotée d'outils de filtrage qui génèrent des alertes sur les clients (gel des avoirs de certaines personnes ou entités) et sur les flux internationaux (gel des avoirs et pays faisant l'objet d'un embargo européen et/ou américain).

- Une supervision de l'activité

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes donne lieu à un reporting interne destiné au dirigeant de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et aux organes délibérants, ainsi qu'à l'organe central de BPCE.

#### Travaux réalisés en 2020

Dans le domaine des sanctions financières internationales et des embargos, une équipe centrale a été constituée à BPCE afin de mutualiser une partie du traitement des alertes pour le compte des établissements du groupe afin de renforcer l'efficacité du dispositif. Le groupe a engagé un programme d'actualisation de sa connaissance clients en fonction des risques de blanchiment et de financement du terrorisme.

#### **Lutte contre la fraude interne**

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans le dispositif commun du Groupe BPCE dans la lutte contre la fraude interne, le non-respect du règlement intérieur et les manquements déontologiques, en lien avec le code de conduite et d'éthique du groupe.

Ce dispositif permet de répondre aux exigences des autorités de tutelle et de mutualiser les moyens et les travaux réalisés par les établissements.

Il est formalisé dans une procédure-cadre et se compose des éléments suivants :

- des requêtes de détection, notamment d'opérations potentiellement frauduleuses dont des clients vulnérables pourraient être victimes, complété par des sources complémentaires de remontée d'alertes
- un outil de gestion de la fraude
- des outils de sensibilisation et d'information (en fonction de leur spécificité, les établissements peuvent décliner des actions de sensibilisation qui leur sont propres)
- un dispositif de formation
- un dispositif d'accompagnement psychologique
- un dispositif de déclaration et de reporting
- Les dispositifs de prévention de la corruption

## Prévention de la corruption

La corruption, agissement par lequel une personne propose ou consent (corruption active), sollicite ou accepte (corruption passive) un avantage indu à ou d'une personne en échange d'un acte relevant de la fonction de cette dernière est un comportement frauduleux, contraire à l'éthique et une infraction passible de lourdes sanctions pénales et administratives.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes condamne la corruption sous toutes ses formes (active, passive, trafic d'influence, paiements de facilitation) et en toutes circonstances. Dans ce cadre, il est signataire du Global Compact (Pacte Mondial des Nations Unies) dont le dixième principe concerne l'action « contre la corruption sous toutes ses formes y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin ».

## Les dispositifs de prévention de la corruption

Les collaborateurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes sont tenus de respecter les règles et procédures internes qui contribuent à prévenir et détecter les comportements susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence. Ces règles et procédures ont pour objet de repérer les situations à risque et constituent un dispositif qui a pour objectif de se conformer aux exigences introduites par l'article 17 de la loi du 9 décembre 2016, relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« Sapin 2 »).

La prévention de la corruption fait ainsi partie des dispositifs de sécurisation financière des activités du groupe, à travers notamment :

- la lutte contre le blanchiment d'argent de la corruption (surveillance des opérations des « personnes politiquement exposées », prise en compte des pays à risque) et la lutte contre la fraude;
- le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles notamment les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du groupe ;
- la vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying ;
- l'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agrément et fixation contractuelle des rémunérations ;
- une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités des entités du groupe, dont la méthodologie est en cours de refonte afin d'en améliorer l'efficacité ;
- une politique d'entrée en relation avec les fournisseurs, basée sur une cartographie d'exposition des catégories d'achats au risque de corruption et des règles d'évaluation des fournisseurs, qui sont communes aux entités du groupe. Cette politique et le dispositif KYS associé sont mis en œuvre par BPCE Achats pour les fournisseurs de 1er rang (achats supérieurs à 50 K€);
- une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning, obligatoire pour tous les nouveaux entrants et, en 2021, l'ensemble des personnels. Cette formation a été enrichie en 2020 afin de présenter des cas concrets illustratifs de comportements susceptibles de constituer des faits de corruption ;
- un dispositif de recueil d'alertes professionnelles est intégré aux règlements intérieurs. Une procédure de mise en œuvre de cette faculté d'alerte professionnelle et de recueil des signalements est mise à disposition des collaborateurs et des prestataires externes et occasionnels.

Le groupe dispose par ailleurs d'un corpus étendu de normes et procédures encadrant de manière générale la stricte séparation des fonctions opérationnelles et de contrôle incluant notamment :

- un système de délégations en matière d'octroi de crédit ;
- un encadrement de la connaissance client et des diligences de classification et de surveillance des clients.

Dans le cadre de l'organisation du contrôle interne, des outils d'alertes, de détection et des plans de contrôle permanent contribuent à la sécurité du dispositif. En 2021, les éléments de ce dispositif seront explicitement fléchés vers les risques de corruption identifiés par les métiers dans la nouvelle cartographie des risques.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne groupe relatif à l'information comptable s'appuie sur une filière de révision comptable structurée qui vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit. Ce dispositif de contrôle participe au plan de prévention et de détection de fraude et aux faits de corruption ou de trafic d'influence. En 2020, un référentiel groupe de contrôles dédiés a été formalisé.

Plus globalement, ces dispositifs sont formalisés et détaillés dans la charte faïtière relative à l'organisation du contrôle interne groupe et la charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents. Ces chartes s'imposent aux Caisses d'Épargne, Banques Populaires et à toutes les filiales de BPCE.

## ► Protection des données et cybersécurité

La prévention des risques liés aux cybermenaces, la préservation de ses systèmes d'information, la protection des données, et particulièrement les données personnelles, de ses clients, de ses collaborateurs et plus globalement de toutes ses parties prenantes sont des objectifs majeurs au cœur des préoccupations de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

En effet la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes place la confiance au cœur de sa transformation digitale et considère que la cybersécurité est un vecteur essentiel au service de ses métiers.

Sécurité des données					
Description du risque associé					
Risque prioritaire	Extinction/inaccessibilité des outils informatiques ; intrusion dans les systèmes informatiques et cybercriminalité ; collecte et exploitation (vente à des tiers et/ou utilisation à des fins commerciales/marketing) des données personnelles des clients/salariés sans leur consentement..				
Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	85%	87%	NC	-2%	
<i>Objectif Groupe : 100% de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy</i>					

## Organisation

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur la Direction Sécurité Groupe (DS-G) qui définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI groupe.

## Stratégie Cybersécurité

Pour accompagner les nouveaux défis de la transformation IT et atteindre ses objectifs, le Groupe s'est doté d'une stratégie cybersécurité reposant sur cinq piliers :

### Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe

- Sensibiliser et accompagner nos clients sur la maîtrise des risques cyber
- Accélérer et homogénéiser l'accompagnement sécurité, RGPD et fraude dans les projets métier avec un niveau de sécurité adapté dans le cadre d'une approche Security by Design / Privacy by Design et Privacy by Default
- Améliorer l'expérience sécurité digitale client et collaborateur
- Faciliter un usage sécurisé du cloud public

### Gouverner et se conformer aux réglementations

- Déployer la gouvernance et le cadre de référence commun de sécurité

- Renforcer et automatiser les contrôles permanents
- Développer un Risk Appetite Framework
- Gérer les risques apportés par les tiers y compris en matière de protection des données personnelles

#### Améliorer continûment la connaissance des actifs de son système d'information et renforcer leur protection

- Appliquer et renforcer les fondamentaux de la sécurité
- Renforcer la protection des actifs les plus sensibles en cohérence avec le risk appetite framework, en particulier la data
- Mettre en place une gouvernance des identités et des accès
- Développer une culture cyber au sein du groupe et les outils et méthodes associés selon les populations

#### Renforcer en permanence ses capacités de détection et de réaction face aux cyberattaquants

#### Renforcer les dispositifs de veille notamment au travers du CERT Groupe BPCE

Pour accélérer sa mise en œuvre, cette stratégie a été inscrite parmi les 12 volets du Plan d'Action Tech et Digital et a bénéficié au titre de ce plan d'un budget additionnel de 16 M€.

En 2020, en dépit du contexte sanitaire, le déploiement de cette stratégie cybersécurité s'est poursuivi à un rythme soutenu au travers notamment des chantiers majeurs suivants :

Premières mises en œuvre, au travers du programme Groupe SIGMA, de la feuille de route de gestion des identités et des droits (IAM) dont les objectifs sont :

- De disposer de référentiels groupe pour les personnes, les applications et les organisations
- De mettre en place une gouvernance IAM groupe
- D'intégrer, si possible, toutes les applications du groupe dans l'IAM avec un provisioning automatique et une vue globale des habilitations.

A date, le choix de la solution technique est fait et de premiers déploiements sont engagés. La gouvernance est définie au travers d'une norme interne publiée. Elle fixe le cadre dans lequel s'exerce la gestion des habilitations dans les différentes entités du Groupe BPCE, elle définit les rôles et responsabilités des acteurs dans le cadre des demandes d'habilitations et établit les principes fondamentaux notamment ceux de moindre privilège et de séparation de fonction. Enfin les référentiels de Groupe de personnes et d'organisation sont définis et leur mise en œuvre est engagée.

Refonte de l'écosystème Identity and Access Management :

- Mise sous contrôle de l'ensemble des comptes à forts privilèges du Groupe dans une solution centralisée nommée « IDENT-IT » permettant une gestion du cycle de vie, un processus d'approbation, une recertification régulière, et un provisioning automatique de ces comptes. A fin 2020, 100% des 1300 comptes à très fort privilège sont gérés par la solution IDENT-IT
- Mise en œuvre et déploiement d'un portail d'authentification unique pour les collaborateurs du Groupe, avec un niveau de sécurité élevé, tout en permettant une réduction importante des coûts. A fin 2020 plus de 50000 des 105000 collaborateurs passent par ce portail pour l'ensemble de leurs accès.
- Généralisation de l'authentification forte. A fin 2020, plus de 40000 collaborateurs disposent d'un moyen d'authentification renforcée (Smartphone, biométrie, etc.)

#### **Poursuite de l'exécution du Plan de Sensibilisation Groupe**

Livraison d'un nouveau kit de sensibilisation à la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes pour animer le mois de la CyberSécurité, composé notamment de 5 vidéos didactiques, de 2 podcasts, de 10 fiches « Règles d'or » et d'une Affiche.

Généralisation du déploiement opérationnel de l'outil d'auto-formation des développeurs en matière de code sécurisé. 690 développeurs, soit 95% de la cible, ont réalisé l'intégralité du parcours d'autoformation.

Réalisation de campagnes régulières de sensibilisation au phishing auprès des collaborateurs du Groupe. 9 campagnes menées en 2020 ciblant chacune entre 34000 et 48000 collaborateurs. En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, la totalité des collaborateurs a été ciblée soit près de 2600 personnes. La sensibilisation au phishing fait également partie des thématiques abordées lors des sessions de sensibilisation réalisées auprès des Directions.

Développement de contenu de sensibilisation des clients, 29 FAQ produites.

Sensibilisation au règlement RGPD suivie par tous les nouveaux entrants. Une formation spécifique pour les chefs de projet a également été déployée au sein de l'organe central.

### **Accélération du Security Operations Center (SOC)**

Mise en place d'une équipe de Ethical Hackers (Red Team). A fin 2020 cette équipe aura réalisé une première mission d'expertise sur une chaîne applicative complète.

Poursuite de l'amélioration de la collecte des logs dans l'outil centralisé de gestion de l'information et des événements de sécurité (SIEM). A fin 2020, 67% des équipements d'infrastructure sont couverts représentant 175 milliards d'événements collectés et 98 scénarios de détection ont été définis et implémentés.

### **Revue du modèle de sécurité des réseaux**

Mise en place d'un nouveau modèle de sécurité des réseaux de type « aéroport permettant entre autre de contrôler la conformité des matériels et des utilisateurs accédant aux SI, ainsi qu'un cloisonnement plus fin et agile par couloir applicatif

Renforcement global du système de surveillance par sondes de détection d'intrusion

Revue des fondamentaux de la sécurité du Mainframe

- Réalisation d'un audit de sécurité technique complet sur les partitions Mainframe du Groupe et mise en œuvre des actions correctives.
- Amélioration de la collecte des événements de sécurité du Mainframe. A fin 2020, la collecte couvre 100% des partitions.

Poursuite de l'enrichissement de la cartographie SSI de l'exhaustivité des SI du Groupe incluant les systèmes d'information privatifs des établissements y compris le Shadow IT. A date, la cartographie SSI est achevée à 84% pour les 28 processus métiers les plus critiques sur un périmètre de 36 établissements.

Elaboration d'un nouveau schéma Directeur Sécurité Groupe pour la période 2021/2024, consacrant la poursuite des projets structurants déjà engagés et fixant de nouvelles ambitions au travers de nouveaux projets. Comme le précédent ce schéma directeur vise à définir les ambitions du groupe en matière de cyber sécurité et prend en compte la sécurité informatique, la continuité informatique et un renforcement de l'axe protection de la donnée.

### **Protection des données à caractère personnel**

Le suivi de la conformité au RGPD continue de bénéficier d'un haut niveau de sponsoring, avec la présence de trois membres du CDG de BPCE au comité trimestriel de pilotage exécutif.

Une politique de protection des données Groupe a été mise en place, fixant l'organisation type, les rôles des différents intervenants, et l'application des grandes lignes du RGPD au sein du Groupe.

Le traitement des demandes d'exercice de droits, et des violations de données à caractère personnel, font l'objet de procédures diffusées à l'ensemble des établissements.

L'intégration du suivi global de la conformité au RGPD dans l'outil DRIVE/ARCHER, également commun à la Sécurité des Systèmes d'information, à la lutte contre la cybercriminalité et à la continuité d'activité, exploitant ainsi de façon optimale les synergies entre ces différentes activités, a été engagée.

Dans le cadre de la lutte contre la cybercriminalité :

- Afin de répondre à l'augmentation depuis 2019 des signalements de vulnérabilités par des chercheurs et hackers sur les sites Internet du Groupe, le CERT Groupe BPCE a mis en place un service de divulgation responsable (VDP). Ce service est basé sur la plateforme d'un acteur majeur de Bug Bounty et permet d'encadrer les signalements de chercheurs. Soixante huit signalements ont été traités depuis la mise en place de ce dispositif.
- Un outil de partage d'indicateurs de compromissions (IOC) entre le CERT Groupe BPCE et les SOC du Groupe est déployé en 2020. Il permet d'améliorer la réactivité dans la détection et le blocage d'attaques.
- Le CERT Groupe BPCE renforce sa présence au TF-CSIRT, passant au statut 'accrédité'.

En complément dans le cadre de la lutte contre la fraude externe :

- Un dispositif d'amélioration de la détection des IBAN à risque sur la banque à distance sera mis en production fin 2020 afin de réduire la fraude.

- Fregat, l'outil de collecte des incidents de fraudes externes (tentatives et fraudes avérées) va être mis en production début 2021. Il permettra d'obtenir une vision qualitative et quantitative des fraudes aussi bien par grandes catégories que par cas de fraude détaillé.
- Le programme de lutte contre la fraude chèque entame sa dernière étape par la mise en production des règles communautaires. Toutefois, les développements vont se poursuivre avec la création d'un moteur de score développé pour la LAFE.
- Afin de répondre au besoin d'expertise de la Filière Fraude Externe, une formation Groupe va être proposée en 2021 à l'ensemble de ses acteurs.

L'année 2020 a également été marquée par une progression :

- De l'accompagnement sécurité des projets. Ainsi 88% des projets ont fait l'objet d'un accompagnement formalisé et documenté
- De la revue de code automatisée sur les applications, à fin 2020 69% des scans sont automatisés.

Enfin en 2020, a été élaboré un Framework de sécurité Groupe basé sur le référentiel NIST permettant d'évaluer régulièrement la maturité du Groupe sur les 5 piliers Detect, Identify, Protect, Respond, Recover, de fixer des objectifs chiffrés annuels et de piloter les plans d'action et l'efficacité de nos dispositifs.

### Faits marquant 2020 : Covid et cyberattaques

Les risques en matière de sécurité informatique lié au recours massif au télétravail ont été appréciés et ont abouti à un ensemble de mesures et dispositifs dont vous trouverez les principaux ci-dessous :

- Sensibilisation aux collaborateurs sur les risques liés au télétravail en matière de cyber sécurité
- Accélération du déploiement d'une solution unifiée d'accès distant couplée à un authentificateur pour sécuriser la connexion (MFA)
- Renforcement du pilotage des prestations de lutte contre la cybercriminalité (veille, détection et réponse aux incidents)
- Mise en place d'un point de synchro hebdomadaire CERT Groupe BPCE et des SOC des principales informatiques
- Automatisation renforcée par les SOC des traitement d'IOC pour blocages préventifs (noms de domaines ou adresses mail malveillantes)
- Point de suivi quotidien de la fraude et du fonctionnement banque à distance
- Mise en place d'indicateurs de phishing clients quotidiens
- Accompagnement du retour sur site en terme de risque cyber (refonte de postes, applications des correctifs)

Aucun incident de cybersécurité majeur ou significatif n'a été signalé sur l'année 2020.

### ► Empreinte socio-économique

Cette empreinte est présentée sous les deux prismes suivants :

- Une étude globale sur l'impact de la CEAPC sur son territoire, réalisée par le cabinet UTOPIES
- Son intervention en tant que mécène.

Empreinte territoriale					
Description du risque associé	Désengagement de la banque dans la vie des territoires (en tant qu'employeur, acheteur, mécène et acteur institutionnel)				
<i>Risque prioritaire</i>	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Indicateurs clés					
Nombre de projets par thématique financés par le fond de dotation (KPI)	77	52	44	48%	
Empreinte socio-économique (calcul par Utopie)	OUI	OUI	NC	NC	

En 2019, en cohérence avec un des piliers des Orientations RSE & Coopératives 2018-2020, il a été décidé de commander une étude portant sur l'empreinte socio-économique des Caisses d'Epargne. Cette étude a été menée selon une méthode certifiée LocalFootprint@ (cf chapitre 2.2.4 Méthodologie) sur la base des chiffres de 2019.

Ce projet a été réalisé de manière collective, dans un cadre orchestré par BPCE, avec l'appui des deux Fédérations, de deux Caisses d'Epargne et de deux Banques Populaires pilotes.

Cette étude permet de mesurer l'impact socio-économique des Caisses d'Epargne sur les territoires, sur le périmètre du fonctionnement (achat/ fiscalité/ ressources humaines) mais également du financement, sous forme de PIB généré et d'emplois créés.

En 2020, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a sollicité une nouvelle étude comportant un focus sur l'impact économique de l'épargne réglementée.

La méthode LocalFootprint repose sur les dépenses de fonctionnements des établissements bancaires (achats auprès des fournisseurs, dépenses de masse salariale et dépenses fiscales) ainsi que sur les financements accordés aux clients (crédits moyens et longs termes, crédits-baux, microcrédits). Les volumes engagés par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes sont ont peu variés entre 2018 et 2019.

Le modèle LOCAL FOOTPRINT est composé de 5 types de paramètres :

1. les paramètres macro-économiques d'un pays ou d'un territoire (comptes de la nation, imports, exports, etc.),
2. les coefficients techniques ou la "fonction de production" des différents secteurs (ventilation des dépenses par secteur, répartition de la valeur ajoutée selon les parties prenantes),
3. les données relatives au tissu économique local (données INSEE en open source)
4. l'algorithme de calibrage local (permettant le passage d'un modèle national à un modèle départemental).
5. les données spécifiques à l'épargne réglementée (LA et LDDS).

Ces 5 paramètres sont assez peu sensibles d'une année à l'autre en raison d'une relative stabilité macro-économique, des coefficients techniques considérés comme stables sur une période de 5 ans, un tissu économique stable - même si la fermeture ou le déplacement de localisation de certaines grandes entreprises peut avoir un impact -, des statistiques sectorielles mise à jours tous les 2-3 ans. Si les données d'entrée dans le modèle sont stables, la réutilisation des données de l'année n-1 pour présenter un impact en année n est tout à fait valable avec une marge d'erreur limitée (<5%)."

Vous retrouverez ci-dessous en image les résultats de cette analyse.

EMPREINTE

# SOCIO-ÉCONOMIQUE

La CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES a souhaité mesurer son impact socio-économique en 2019.



L'ACTIVITÉ DE LA  
CAISSE D'ÉPARGNE  
AQUITAINE POITOU-CHARENTES  
A PERMIS DE :



SOUTENIR

67 398  
EMPLOIS

et



GÉNÉRER

4,7 M<sup>d</sup>€  
DE PIB

## FOCUS IMPACT ÉCONOMIQUE DE L'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE

3,3 M<sup>d</sup>€ d'épargne centralisée **Livret A-LDDS**  
soutiennent **2906** supplémentaires  
EMPLOIS

## CONVERSION EN LOGEMENTS SOCIAUX AU NIVEAU LOCAL

1032



16,5 %  
NOUVEAUX  
LOGEMENTS

1192



20,1 %  
REHABILITATIONS



2220  
MÉNAGES  
5100 personnes



L'outil est consultable par le cabinet. Utilisez selon sa méthode certifiée Local Footprint a permis d'évaluer sur la base de données décentralisées en 2018 l'impact à l'échelle nationale de l'activité de la CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES. L'activité correspond aux dépenses de fonctionnement et aux financements moyen-long terme versés en 2018. Les impacts sont mesurés en emplois soutenus (ETP sur 12 mois) et en contribution au PIB.

Pour **1 SALARIÉ**  
DE LA CAISSE D'ÉPARGNE  
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

**26 EMPLOIS**

SUPPLÉMENTAIRES SONT  
SOUTENUS EN FRANCE.

EN MOYENNE

**1M€**  
DE CRÉDIT

PERMET DE  
**SOUTENIR**

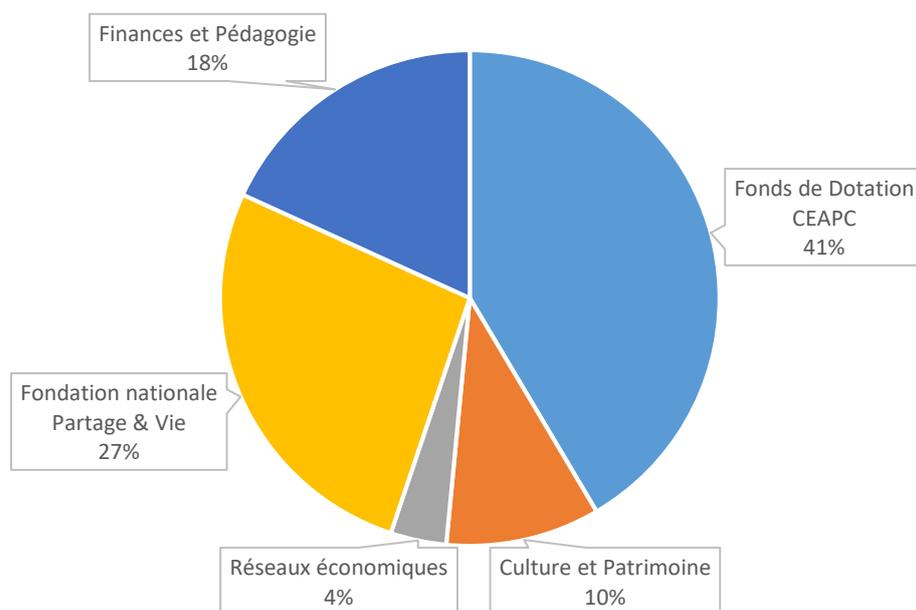
**14** EMPLOIS

## En tant que mécène

L'engagement philanthropique des Caisses d'Épargne s'inscrit au cœur de leur histoire et de leur identité. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est aujourd'hui l'un des premiers mécènes de la région Nouvelle Aquitaine : en 2020, le mécénat a représenté près de 1 324 590 euros.

Grâce au **Fonds de Dotation** de la CEAPC, 77 projets de proximité ont été soutenus, principalement dans les domaines de la lutte contre l'isolement des personnes et/ou la préservation de l'environnement, thématiques d'action retenues pour 2018/2020 et prolongées pour 2021. En 2020, ce Fonds de Dotation a été doté d'une enveloppe de 550 000 euros, grâce à une enveloppe exceptionnelle de 100 000 euros allouée dans le cadre de la crise sanitaire.

### Répartition Mécénat 2020

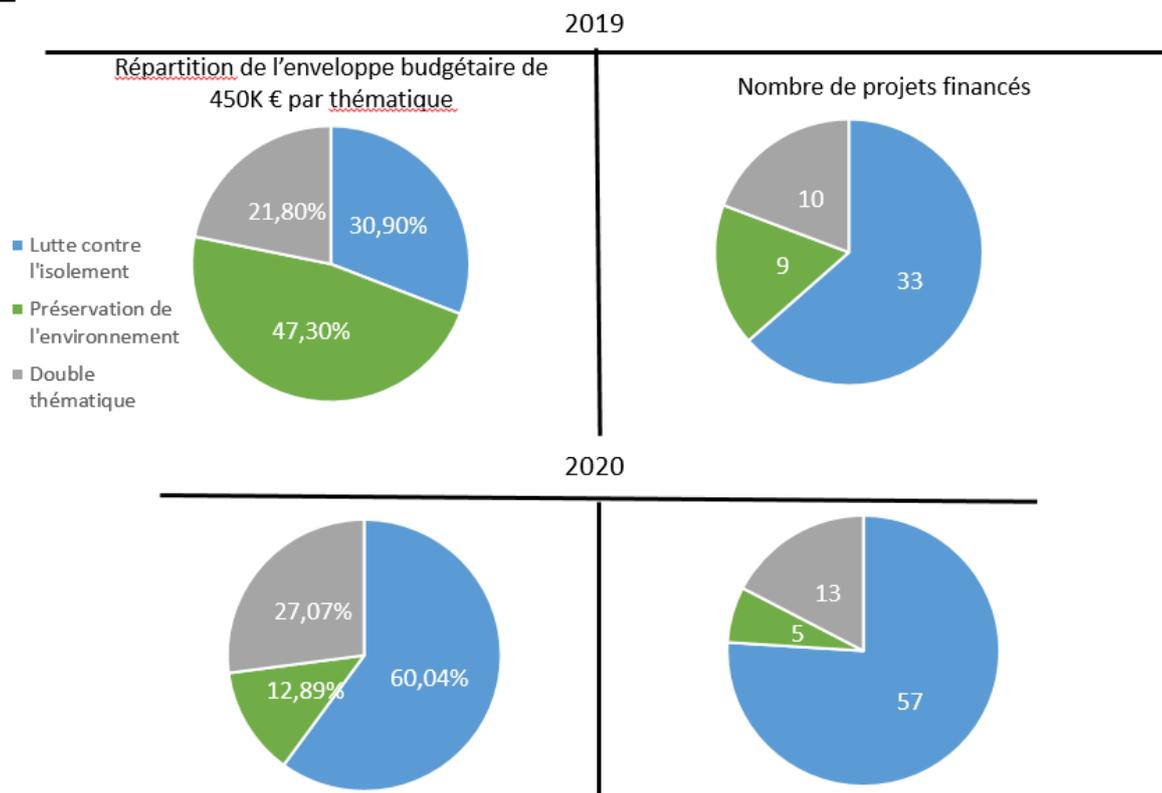


Plus précisément, 77 projets ont été soutenus pour un montant de 533 475 € dont 31 projets sur l'enveloppe des 14 SLE pour 142 415 €, 44 projets sur l'enveloppe régionale pour 296 421,356 € et 2 projets de plus grande envergure grâce à l'enveloppe exceptionnelle de 100 000 €. Il faut noter le fort taux d'engagement de l'enveloppe qui monte à 98 % témoignant de l'appropriation de la thématique par les correspondants philanthropie et la capacité des équipes CEAPC à détecter de manière proactive des projets innovants sur le terrain, tout en s'appuyant sur un travail de co-construction et de dialogue avec les acteurs de l'ESS, tels que le réseau BGE, France Active, ATIS et la CRESS Nouvelle Aquitaine.

La stratégie philanthropique de la CEAPC se veut adaptée aux besoins du territoire. Ainsi, elle est définie par les instances dirigeantes de la Caisse d'Épargne, Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes associe ses parties prenantes aux partenariats qu'elle noue avec des structures d'intérêt général : associations, fondations, organismes d'intérêt publics, universités, etc. Par ailleurs, les administrateurs, collaborateurs et des experts locaux participent aux étapes de sélection, d'accompagnement et d'évaluation des projets. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met ainsi en œuvre une stratégie de philanthropie adaptée aux besoins de son territoire, comme en témoigne le choix de son Fonds de Dotation d'allouer 100 000 € de son enveloppe régionale à des projets de solidarité sur l'ensemble de son territoire. De ce fait, 31 structures de lutte contre la précarité ont pu bénéficier d'un soutien du Fonds de Dotation de la CEAPC.

De plus, dans un contexte de crise sanitaire, une enveloppe exceptionnelle de 100 000 euros a été allouée en faveur de deux projets d'envergure œuvrant à la lutte contre l'exclusion des personnes durant la deuxième période de confinement. Par conséquent, cette enveloppe exceptionnelle a permis de soutenir d'une part la Fondation Break Poverty en lien avec le réseau des Missions Locales, dans la lutte contre l'isolement des plus jeunes en leur fournissant des ordinateurs. D'autre part, les 50 000 euros restants ont permis de venir en aide à l'UNA (Union Nationale de l'Aide et du Maintien des Soins à Domicile) et Alogia Groupe afin de pouvoir maintenir les services de soins à la personne pour les plus âgés en situation de profond isolement.

## Comparatif par thématique des deux dernières années de financement du FdD



Un exemple d'accompagnement porteur : Après un soutien via son Fonds de dotation, notre Caisse régionale a décidé de renforcer ses liens avec Cilinnov et de mettre la plateforme de covoiturage Ciligo à disposition de ses collaborateurs. La promotion et la facilitation du covoiturage pour les trajets domicile-travail s'inscrit dans ses engagements sociétaux et environnementaux.

### Culture et patrimoine

Les Caisses d'Épargne œuvrent depuis des années pour la préservation du patrimoine de proximité. Elles disposent elles-mêmes d'un patrimoine important depuis leur création en 1818. Elles sont ainsi à l'origine de bâtiments remarquables sur le plan architectural, destinés à héberger agences ou sièges régionaux.

C'est donc, déjà, à travers leur propre patrimoine que les Caisses d'Épargne se mobilisent de longue date en faveur de la restauration du bâti ancien. La politique de mécénat des Caisses d'Épargne s'étend au patrimoine vivant : les Caisses d'Épargne sont le mécène principal du trois-mâts Belem, mécénat pour lequel elles ont reçu la médaille de Grand Mécène du Ministère de la Culture. Reconnue d'utilité publique, la fondation Belem a pour objet de promouvoir le passé maritime de la France et de conserver dans le patrimoine national le dernier grand voilier français du XIXe siècle.

Il est à noter cependant qu'en raison de la crise sanitaire, le programme initial et les escales prévues par la Fondation Belem n'ont pu se réaliser.

### ► Gouvernance

Le réseau des Caisses d'Épargne a mis en place une politique de nomination et de succession des dirigeants qui intègre l'exigence de parité.

Cette politique a été adoptée formellement par les 15 Caisses d'Épargne lors des réunions de conseil d'orientation et de surveillance.

## Diversité des dirigeants

**Description du risque associé**  
*Risque secondaire* Déséquilibre de la mixité hommes/femmes (non aligné avec les exigences réglementaires), diversité insuffisante des profils des élus/dirigeants (expertise sectorielle, représentation géographique) au regard du profil et de la stratégie de la banque, non limitation du cumul des mandats.

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
Part de femmes au sein du COS	47%	39%	39%	13.8%	
<i>Objectif groupe : 40%</i>					

## Les actions mises en place en 2020

Dans le cadre du renouvellement général de la représentation des sociétaires dans la gouvernance des conseils d'administration de SLE et des COS, la prise en compte de la parité est parfaitement intégrée par l'ensemble des parties prenantes. Outre l'obligation légale, les Caisses d'Epargne sont complètement engagées dans une représentation des sociétaires diversifiée, autant dans les profils et les compétences que dans l'âge et les genres.

## ► Animation de la vie coopérative

### Vie coopérative

**Description du risque associé**  
*Risque secondaire* Participation insuffisante des sociétaires, manque de formation des élus, incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble

Indicateur clé	2020	2019	2018	2019 - 2020	Objectif
NPS (Net Promoter Score) clients sociétaires annuel	28	19	NC	47%	

En matière d'animation du sociétariat, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a dû également s'adapter en faisant évoluer l'organisation de ses grands temps forts coopératifs. Ainsi, compte tenu de la crise sanitaire, seuls les Conseils d'Administration de SLE du mois de mars 2020 ont pu se tenir en présentiel. A cette occasion, un atelier collaboratif a été tenu, animé par les représentants du Secrétariat Général et les Délégués de SLE pour permettre aux administrateurs de s'exprimer sur leurs appréciations et leurs visions de leur banque coopérative. L'objectif de cette écoute privilégiée était de recueillir des contributions en vue de consolider un diagnostic partagé à l'élaboration du futur Plan d'Orientation Stratégique de l'entreprise. Les administrateurs ont été prolixes avec plus de 1 000 contributions produites lors des 14 ateliers et la démarche collaborative a été particulièrement appréciée. Les résultats de cette séance d'intelligence collective ont été restitués lors des Conseils d'Administration du mois de novembre et lors du séminaire CODIR dédié à la construction du POS 2022/2024.

Les mesures de sécurité sanitaires liées à la COVID nous ont amené à tenir les conseils d'administration d'arrêtés des comptes du mois de mai à distance en s'appuyant sur les dispositions des ordonnances Macron. De même, les assemblées générales de SLE ont dû être convoquées à huis clos, c'est-à-dire hors la présence des sociétaires, pour garantir à la fois la sécurité et le respect du fonctionnement démocratique de la CEAPC. Elles se sont tenues en audio avec la participation du bureau de l'assemblée générale (le Président de séance, deux scrutateurs et le secrétaire de séance). Il s'agissait d'Assemblées Générales Mixtes puisque les modifications des articles 21 « Composition du CA » et 23 « Dispositions générales relatives aux fonctions d'administrateur » des statuts des SLE étaient soumises au vote. La première disposition proposait de fixer le nombre d'administrateurs par SLE à 14 à compter du prochain renouvellement et la deuxième disposition proposait que l'âge limite des administrateurs soit fixé à 72 ans.

Ces Assemblées Générales ont également permis de lancer le processus d'information lié au renouvellement des Conseil d'Administration de SLE. En effet, l'année 2020 a été marquée par la préparation d'un des temps forts de la vie coopérative de la CEAPC, le renouvellement des Conseils d'administration des 14 SLE, intervenant tous les 6 ans à échéance des mandats. Un plan de communication sur les différents canaux de la caisse a permis d'informer les clients sociétaires du calendrier et des modalités de candidature ; une plaquette d'information dédiée au candidat a été également réalisée et remise lors des entretiens.

Le Directoire avait fixé des objectifs pour ce renouvellement :

- détecter de nouveaux profils d'administrateurs motivés et impliqués
- s'orienter vers des profils représentatifs de notre fonds de commerce BDD et BDR
- s'assurer qu'ils ont une relation bancaire suivie avec la CEAPC et qui peuvent témoigner de leur expérience client
- vérifier qu'ils disposent de relais de proximité pour exercer un rôle d'ambassadeur de la CEAPC
- préparer la gouvernance non exécutive et notamment les membres du COS de demain (capacité à répondre aux exigences de validation de leur dossier par la BCE en termes d'âge, de parcours universitaire, d'expérience professionnelle).

La détection de candidats au poste d'administrateur de SLE a été possible grâce à la mobilisation des collaborateurs du réseau BDD et BDR en synergie avec les équipes du secrétariat général sur la base de cartographie réalisée pour chaque SLE de façon à piloter la répartition au sein des agences du territoire et de suivre les besoins de mixité.

Le processus de dépôt des candidatures a été sécurisé par la plateforme DocuSign EU System ouverte du 14 septembre au 14 octobre et utilisée pour la première fois dans le cadre du renouvellement des conseils d'administration.

Les conseils d'administration du mois de novembre qui ont dû également se tenir à distance ont validé l'ordre de présentation et les candidatures en vue de la ratification par les Assemblées Générales électorales de janvier 2021.

### Indicateurs coopératifs

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes partage les sept principes coopératifs énoncés par l'Alliance coopérative internationale et s'engage à les faire vivre au quotidien.

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2020	Indicateurs 2019
1	Adhésion volontaire et ouverte à tous	Tout client peut devenir sociétaire de la Caisse d'Epargne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 304 819 sociétaires</li> <li>▪ 98,78% des sociétaires sont des particuliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 312 665 sociétaires</li> <li>▪ 98,79% des clients sont des particuliers</li> </ul>
2	Pouvoir démocratique exercé par les membres	Les sociétaires votent lors des assemblées générales de sociétés locales d'épargne (SLE) selon le principe « une personne, une voix ».	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 235 administrateurs de SLE, dont 44,68 % de femmes</li> <li>▪ 18 membres du COS, dont 47 % de femmes</li> <li>▪ 1,29 % de participation aux AG de SLE, dont 42 personnes présentes (AG organisées à huis clos avec seulement la présence du Président et de 2 scrutateurs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 238 administrateurs de SLE, dont 45 % de femmes</li> <li>▪ 18 membres du COS, dont 39 % de femmes</li> <li>▪ 3,78 % de participation aux AG de SLE, dont 1 732 personnes présentes</li> </ul>
3	Participation économique des membres	La rémunération des parts sociales est plafonnée. Les excédents sont en grande partie affectés aux réserves. L'actif net est impartageable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 20 € Valeur de la part sociale</li> <li>▪ 4 105 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire</li> <li>▪ 1,2 % Rémunération des parts sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 20 € Valeur de la part sociale</li> <li>▪ 3 662 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire</li> <li>▪ 1,5 % Rémunération des parts sociales</li> </ul>
4	Autonomie et indépendance	La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est une banque de plein exercice. Les parts sociales ne s'échangent pas sur les marchés et ne	100 % du capital social de la Caisse d'Epargne est détenu par les SLE	100 % du capital social de la Caisse d'Epargne est détenu par les SLE

		sont pas cotées en bourse.		
6	Coopération entre les coopératives	Les Caisses d'Epargne sont représentées dans différentes instances ou organisations de la coopération.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aux niveaux national et international : <ul style="list-style-type: none"> <li>-Alliance Coopérative Internationale</li> <li>-Conseil supérieur de la coopération</li> <li>-Conseil supérieur de l'ESS</li> <li>-Coop FR</li> </ul> </li> <li>▪ Au niveau régional : <ul style="list-style-type: none"> <li>-Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aux niveaux national et européen : <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conseil supérieur de la coopération</li> <li>-Coop FR</li> <li>-Groupement européen des banques coopératives</li> </ul> </li> <li>▪ Au niveau régional : <ul style="list-style-type: none"> <li>-Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire</li> </ul> </li> </ul>
7	Engagement envers la communauté	La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes mène une politique d'engagement soutenue sur son territoire.	Voir le risque relatif à l'empreinte territoriale des Caisses d'Epargne	Voir le risque relatif à l'empreinte territoriale des Caisses d'Epargne

## Animation du sociétariat

Les Caisses d'Epargne ont formulé différents axes de renforcement et d'affirmation de leur modèle coopératif dans le cadre des Orientations RSE & Coopératives 2018-2020. Plusieurs objectifs ont ainsi été fixés dans le cadre de l'ambition « Coopération active », parmi lesquels un objectif de rééquilibrer la pyramide des âges du sociétariat, de promotion du sociétariat auprès des collaborateurs afin d'en faire des ambassadeurs du modèle coopératif, et enfin d'associer les sociétaires au rayonnement local, grâce au portail sociétaires.

Le sociétariat de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est composé de 304 819 sociétaires à fin 2020, dont une grande majorité de sociétaires personnes physiques. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 14 sociétés locales d'épargne (SLE). Elles constituent un échelon intermédiaire permettant de renforcer l'ancrage local, la proximité et l'expression des sociétaires.

Dans le contexte de crise sanitaire, la CEAPC a maintenu un lien fort avec ses clients sociétaires en les informant régulièrement des actions de soutien à l'économie régionale mises en place, des possibilités d'accès aux services à distance et plus généralement de son engagement en faveur des clients en situations de fragilité et d'isolement notamment aux travers de « newsletters Sociétaires ». Quant au site [www.societaires.caisse-epargne.fr](http://www.societaires.caisse-epargne.fr), il a fait l'objet d'une refonte complète pour évoluer vers un portail unique d'information et d'accès au club des sociétaires qui permet à ces derniers de bénéficier d'avantages.

En plus des actions dédiées aux sociétaires, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est également attachée à accompagner les administrateurs de SLE dans l'exercice de leur mandat en proposant différents modules de formation e-learning en ligne. Une session de formation par les collaborateurs de la Direction de la Gestion Privée a été dupliquée pour chaque SLE avant le Conseil d'Administration de mars sur la thématique « Les Impacts de la Loi Pacte sur votre patrimoine financier ».

Dans le cadre de la gouvernance coopérative du réseau des Caisses d'Epargne, la Fédération nationale des Caisses d'Epargne (FNCE), en liaison avec BPCE et les Caisses d'Epargne, accompagne et forme les élus dans l'exercice de leur mandat à travers un dispositif de formation dédié. Ainsi des programmes de formation s'adressent en particulier aux membres de conseil d'orientation et de surveillance (COS), et aux membres des comités spécialisés. Chaque public bénéficie d'une offre de formation adaptée à son mandat :

- Pour les membres de conseils d'orientation et de surveillance, la formation initiale réglementaire porte sur six thématiques fixées par décret : système de gouvernance, Information comptable et financière, marchés bancaires et financiers, exigences légales et réglementaires, gestion des risques et contrôle interne, planification stratégique. Pour la CEAPC, deux nouveaux membres de COS ont suivi ce parcours en 2020. Des

formations d'approfondissement sont proposées tout au long du mandat pour tous les autres au travers de la formation continue.

- Pour les comités spécialisés, des formations sont proposées pour les comités des risques et comités d'audit, les comités des nominations et les comités des rémunérations.

En 2020, des formations en visioconférence ont été organisées compte tenu du contexte sanitaire depuis le siège de la caisse à Atlantica à Bordeaux.

Un dispositif de formation à distance complète le dispositif par un large choix de formations en ligne, vidéos, quiz et fiches thématiques. La formation institutionnelle offre un dispositif évolutif tant au niveau de l'offre de formation qu'au niveau des outils de reporting.

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2020	Indicateurs 2019
5	Éducation, formation et information	La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose à ses sociétaires et administrateurs différents canaux d'information. Elle met en œuvre un programme de formation ambitieux portant à la fois sur la connaissance de l'identité de la Caisse d'Épargne et l'acquisition d'un socle de culture bancaire.	<p><i>Conseil d'orientation et de surveillance :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 94 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 15 heures de formation par personne</li> </ul> <p><i>Comité d'audit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 6 heures de formation par personne</li> </ul> <p><i>Comité des risques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 80% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 4,48 heures de formation par personne</li> </ul> <p><i>Comité des rémunérations :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% de membres ont suivi au moins une formation dans l'année</li> <li>- Soit en moyenne 7,30 heures de formation par personne</li> </ul> <p><i>Comité des nominations :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 80% des membres ont suivi au moins une formation dans l'année</li> <li>- Soit en moyenne <b>9,36 heures</b> de formation par personne</li> </ul> <p><i>Conseils d'administration de SLE :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-51 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>-Soit en moyenne, 0,33 heures de formation par personne</li> </ul>	<p><i>Conseil d'orientation et de surveillance :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-100 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 12,7 heures de formation par personne</li> </ul> <p><i>Comité d'audit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 83% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 5 heures de formation par personne</li> </ul> <p><i>Comité des risques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 83% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 5 heures de formation par personne</li> </ul> <p><i>Comité des rémunérations :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 40% de membres ont suivi au moins une formation dans l'année</li> <li>- Soit en moyenne 2,24 heures de formation par personne</li> </ul> <p><i>Comité des nominations :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 33% des membres ont suivi au moins une formation dans l'année</li> <li>- Soit en moyenne <b>2 heures</b> de formation par personne</li> </ul> <p><i>Conseils d'administration de SLE :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-79 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>-Soit en moyenne, 4,2 heures de formation par personne</li> </ul>

## ► Participation au capital d'entreprises

### Droits de vote

<b>Description du risque</b> <i>Risque secondaire</i>	Absence de politique d'engagement, non application des droits de vote, incohérence dans la stratégie de vote, absence de conseil / mentoring auprès des entreprises accompagnées par la banque (incubateurs, Neo Business).
<b>Indicateur clé</b>	<b>Qualitatif</b> : existence d'une politique de vote intégrant des critères ESG et/ou Taux de présence au conseil d'administration dans les entreprises investies

La politique de vote et dialogue sont au centre de la stratégie de responsabilité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, avec un projet de mise à jour de sa politique de vote pour la rendre plus rigoureuse concernant les questions ESG. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes vote à toutes les assemblées des sociétés françaises et étrangères dont elle détient des actions.

Une animation spécifique est réalisée auprès des représentants permanents de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes dans les conseils d'administrations de ces structures, pour veiller à ce que les votes ou prises de décision soient en cohérence avec les valeurs et l'éthique de la Caisse. Un projet de mise à jour de la charte des représentants permanents est en cours.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a engagé des dialogues individuels approfondis et réguliers avec plusieurs entreprises considérées comme emblématiques pour la transition énergétique. Par ailleurs elle développe ses interventions au capital de SEM ENR (Cf § Les projets de plus grande envergure).

## ► Rémunération des dirigeants

### Rémunérations des dirigeants

<b>Description du risque</b> <i>Risque secondaire</i>	Décorrélacion de la rémunération avec la performance financière et extra-financière (non aligné avec le Code Afep-Medef), non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants.
<b>Indicateur clé</b>	Présence de critères extra-financiers prédéfinis dans le plan de rémunération du Directeur Général / Membres du CODIR Directoire

Le comité des rémunérations est chargé de formuler des propositions au conseil d'administration concernant :

- le niveau et les modalités des rémunérations, indemnités et avantages de toute nature accordés aux membres du directoire y compris les avantages en nature, de prévoyance et de retraite ;
- la rémunération des membres du CODIR.

Dans ce cadre, les objectifs ci-dessous ont été intégrés dans la part variable des rémunérations des membres du Directoire de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes intègre notamment:

- Mise en place d'une démarche participative de l'élaboration du Plan d'orientation stratégique (POS) avec les parties prenantes (Clients, collaborateurs, administrateurs)
- Renouvellement des 3 labels LUCIE, VIGEO ERIS et Relations Fournisseurs & Achats Responsables
- Satisfaction client avec la définition de taux de pro-activité et de Net Promoter Score (Clients )

## 2.2.4 Note méthodologique

### Méthodologie du reporting RSE

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'efforce de fournir une vision sincère et transparente de ses actions et de ses engagements en termes de responsabilité sociale et environnementale (RSE).

### Méthodologie de l'étude l'empreinte socio-économique

L'objectif de l'empreinte socio-économique est d'évaluer les impacts de l'activité de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sur l'emploi et le PIB. Cette analyse repose sur les dépenses de fonctionnements des établissements bancaires (achats auprès des fournisseurs, dépenses de masse salariale et dépenses fiscales) ainsi que sur les financements accordés aux clients (crédits moyens et longs termes, crédits-baux, micro-crédits). Elle ne prend pas en compte :

- Les impacts générés par les financements court terme
- Les impacts générés par les financements hors bilan (garanties, cautionnements, ...)
- Les impacts générés par les placements sur les marchés financiers, les prises de participation ainsi que les indemnités versées au titre des assurances
- Les gains de productivité et compétitivité que peuvent générer les crédits chez nos bénéficiaires
- L'impact de l'accompagnement des clients par les collaborateurs des deux réseaux Banque Populaire et Caisse d'Épargne.

Pour réaliser cette évaluation, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est appuyée sur l'expertise du cabinet Utopies. Le modèle utilisé est le modèle LOCAL FOOTPRINT®. Ce modèle utilise des tables entrées/sorties départementalisées. Il permet de reproduire de manière la plus proche possible le fonctionnement de l'économie. Toutefois il convient d'interpréter les résultats obtenus à la lumière des hypothèses inhérentes au modèle utilisé.

LOCAL FOOTPRINT® quantifie les emplois soutenus et le PIB généré dans les secteurs économiques et les départements, dans l'ensemble de la chaîne de fournisseurs, par la consommation des ménages et les dépenses de l'administration publique. Des contrôles de cohérence sont effectués aux différentes étapes du calcul.

## Elaboration et actualisation du modèle d'affaires

Les schémas « modèle d'affaire » et « écosystème » ont été construits et proposés par le Groupe BPCE et la FNCE. Ces schémas ont ensuite été validés/ajustés/complétés par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, auprès des experts concernés, en fonction de son plan stratégique, de ses segments de marché et de son territoire.

### NOS RESSOURCES

THEMATIQUE	INDICATEUR	PRECISIONS
Nos clients et sociétaires	XXX millions de clients	Nombre total de clients (toutes clientèles y compris les non-bancarisés Caisses d'Epargne)
	% de sociétaires parmi les clients	Nombre de sociétaires au 31.12/nombre total de clients
	XX administrateurs de SLE	Nombre total d'administrateurs et administratrices de sociétés locales d'épargne (SLE). Donnée saisie dans AURA/ AGESFA par les équipes du secrétariat général sur la vie coopérative.
Nos partenaires	XX associations partenaires	Nombre d'associations bénéficiaires du mécénat d'entreprise de la Caisse d'Epargne. Nombre d'associations partenaires et prescripteurs du microcrédit (Parcours Confiance/ Créasol) et de Finances & Pédagogie. Nombre d'associations partenaires dans le cadre du marché ESI (incubateurs, CRESS, accélérateurs, réseaux, etc.).
Notre capital humain	XX collaborateurs au siège et en agences	Total EFFECTIF ETP MENSUEL MOYEN CDI + CDD (hors alternance et stagiaires vacances) Ce calcul d'ETP correspond à l'indicateur 1.1.3 du bilan social
	XX % indice égalité femmes-hommes	BILAN SOCIAL Donnée N-1 si la donnée N est indisponible
	XX % d'emplois de personnes handicapées	BILAN SOCIAL Donnée N-1 si la donnée N est indisponible
Notre capital financier	XX Md€ de capitaux propres	Stock de capitaux dont dispose l'entreprise (capital social + réserves, après affectation des résultats)
	Ratio de solvabilité	Le ratio de solvabilité européen était un ratio minimum de fonds propres applicable aux banques, défini par la directive 89/647/CEE du Conseil, du 18 décembre 1989, relative à un ratio de solvabilité des établissements de crédit. Il est l'application du ratio Cooke défini dans l'accord de Bâle 1. INDICATEUR OPTIONNEL
Notre patrimoine	XXX agences et centres d'affaires dont X bâtiment(s) certifié(s) durable(s)	Ne pas compter les agences virtuelles Précisez le label
	XX hectares de forêts détenus	Ensemble des actifs forestiers détenus par la Caisse d'Epargne

**NOTRE CREATION DE VALEUR**

THEMATIQUE	INDICATEUR	PRECISIONS
Pour nos clients et sociétaires	XC d'intérêt aux parts sociales	Il s'agit des intérêts versés aux parts sociales au bénéfice des sociétaires, et non du capital social des Caisses d'Epargne. Le secrétariat général dispose de ces données. Le taux de rémunération est généralement connu en mai-juin de chaque année pour le capital social de l'année d'avant. C'est pourquoi il convient d'indiquer la donnée "N-1" sur la DPEF. Il est également possible de calculer ce taux en multipliant les taux de rémunération brut des parts sociales (p.4 du tableau de bord sociétariat ACS) avec le capital social par Caisse d'Epargne (p. 7 du tableau de bord sociétariat ACS).
	XC de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir	Contribution annuelle aux réserves impartageables (a minima 15% des résultats); nb: Donnée N-1 disponible en juin de l'année N,
Pour l'économie du territoire <b>Via nos financements</b>	XX Mds € de Prêts Garantis par l'Etat (environ XX prêts)	Montant des encours des PGE et nombre de PGE octroyés sur l'ensemble des marchés concernés.
	XX Mds € d'encours de fonds ISR et solidaires	Montant des encours ISR (assurance vie, CTO, PEA)
	XX Mds € d'encours de financement à l'économie dont...	
	XX Mds € auprès des collectivités territoriales	Codes NAF et catégories juridiques; Montant de la dette = Capital restant dû à la fin du mois M : Sommes des montants qui restent à rembourser (hors intérêts) pour tous les contrats du type Crédit, dont la date d'ouverture est inférieure au mois M et dont la date de fin est supérieure au mois M. Il s'agit des crédits qui ne sont pas en contentieux.
	XX Mds € auprès de l'ESS	Codes NAF et catégories juridiques; Montant de la dette = Capital restant dû à la fin du mois M : Sommes des montants qui restent à rembourser (hors intérêts) pour tous les contrats du type Crédit, dont la date d'ouverture est inférieure au mois M et dont la date de fin est supérieure au mois M. Il s'agit des crédits qui ne sont pas en contentieux.
	XX Mds € à destination des personnes protégées	Encours de financement apportés au secteur des personnes protégées, autrement dit les organismes de tutelle en charge de personnes âgées dépendantes, de personnes en situation de handicap ou encore de mineurs qui bénéficient d'une mesure de protection juridique
	XX Mds € auprès des PME	Définition INSEE : < ou = à 50 millions d'euros
	XX Mds € pour le logement social	Codes NAF et catégories juridiques; Montant de la dette = Capital restant dû à la fin du mois M : Sommes des montants qui restent à rembourser (hors intérêts) pour tous les contrats du type Crédit, dont la date d'ouverture est inférieure au mois M et dont la date de fin est supérieure au mois M. Il s'agit des crédits qui ne sont pas en contentieux.
Pour l'économie du territoire <b>Via notre fonctionnement</b>	X M€ d'achats auprès de XX% de fournisseurs locaux	Part du montant total dépensé avec les fournisseurs de l'entité qui ont leur adresse de facturation dans le territoire banque de l'entité concernée Information à intégrer pour les banques disposant de la donnée n. Vous avez également la possibilité de publier la donnée n-1 en précisant via une note de bas de page.
	XX M€ d'impôts locaux	Impôts fonciers, contribution économique territoriale, taxe additionnelle sur les surfaces de stationnement et taxe annuelle sur les bureaux en Ile de France (pour les entités concernées) (exclus : impôt sur les sociétés car impact national); nb: Les données de l'année N-1 sont disponibles au 1er juin de l'année N (écart d'exercice);
Pour nos talents	X M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences	Indicateur : 2.1.1.1 MASSE SALARIALE ANNUELLE GLOBALE (en milliers d'Euros) Masse salariale annuelle totale, au sens de la déclaration annuelle des salaires. On entend par masse salariale la somme des salaires effectivement perçus pendant l'année par le salarié. Prend en compte la somme des éléments de rémunération soumis à cotisations sociales au sens de la DSN pour tous les salariés. Cette masse salariale s'entend hors intéressement, participation, abondement à un PEE et hors charges patronales.
	X recrutements en CDD, CDI et alternants	Ce calcul d'ETP correspond à l'indicateur 1.1.3 du bilan social du Groupe BPCE
Pour la société civile	XX M€ de mécénat d'entreprise	Mécénat et partenariats non commerciaux : montants décaissés sur l'exercice au profit de projets dont l'objet est conforme à l'intérêt général (avec ou sans reçus fiscaux)
	XX M€ de microcrédit	Microcrédits personnels et professionnels accordés directement par les Caisses d'Epargne (sur leur bilan). Concernant le microcrédit personnel, il s'agit des crédits octroyés dans le cadre de Parcours Confiance, identifiés par leur code produit. Concernant les microcrédits professionnels, il s'agit des microcrédits faisant l'objet d'une garantie France Active, identifiés par le libellé garant
	Et/ou XX interventions auprès de XX stagiaires réalisées par les conseillers Finances et Pédagogie	Nombre d'interventions : il s'agit de l'ensemble des interventions réalisées sur le volet intérêt général (prestation non marchande/ activité non fiscalisée) de l'association Finances & Pédagogie. Nombre de stagiaires : ensemble des stagiaires sur l'activité d'intérêt général (scolaires, personnes éloignées de l'emploi et en insertion, travailleurs sociaux, etc.).
Pour l'environnement	XX M€ de financements pour la transition environnementale	Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle): énergies renouvelables (financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= Eco PTZ + Ecuireuil Crédit DD) ET Total des FCPE ISR et solidaires commercialisés (BP) en €
	XX% d'achats d'électricité renouvelable	

## Choix des indicateurs

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur une analyse de ses risques extra-financiers proposée par BPCE.

Cette analyse fera l'objet d'une actualisation chaque année, afin de prendre en compte :

- ❖ les recommandations exprimées par la filière RSE ;
- ❖ les remarques formulées par les Commissaires aux comptes/organismes tiers indépendants dans le cadre de leur mission de vérification;
- ❖ l'évolution de la réglementation.

Le référentiel BPCE fait l'objet d'un guide utilisateur sur lequel la Caisse d'Epargne s'est appuyée pour la réalisation de sa Déclaration de performance extra-financière. Elle s'est également basée, pour les données carbone, sur le guide méthodologique fourni par BPCE.

## Emissions de gaz à effet de serre

Le résultat de l'évaluation de l'empreinte carbone des portefeuilles n'est pas présent dans cette DPEF. Les émissions communiquées sont sur la base des postes analysés.

## Exclusions

Du fait de l'activité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, certaines thématiques relatives au Décret du 24 avril 2012 et à l'article 4 de la loi du 11 février 2016 relative à la lutte contre le changement climatique n'ont pas été jugées pertinentes. C'est le cas pour :

- l'économie circulaire, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable compte tenu de notre activité de service.

## Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> Janvier 2020 au 31 Décembre 2020.

Dans le cas où les données physiques ne sont pas exhaustives, les contributeurs ont procédé à des calculs d'ordre de grandeur pour estimer les données manquantes, à partir de ratios moyens fournis par BPCE.

## Disponibilité

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans : <https://www.caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr/>

## Rectification de données

Si une donnée publiée dans le rapport de gestion en année N-1 s'avère être erronée, une rectification sera effectuée avec une note de bas de page le précisant.

## Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2020, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE correspond au périmètre de consolidation, statutaire (CEAPC, Beaulieu Immo, Tournon, Batimap, SLE APC, FCT),