

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

2021



**CAISSE
D'EPARGNE**
Aquitaine Poitou-Charentes

Sommaire

2.2.1	La différence coopérative des Caisses d'Epargne.....	..3
2.2.1.1	Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience.....	3
2.2.1.2	Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires.....	5
2.2.1.3	Une proximité constante avec les parties prenantes.....	7
2.2.2	Les Orientations RSE & Coopératives 2018-2021.....	8
2.2.3	La Déclaration de Performance Extra-Financière.....	10
2.2.3.1	L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.....	10
2.2.3.2	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services.....	14
2.2.3.3	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne	31
2.2.3.4	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance.....	49
2.2.4	Note méthodologique.....	.64

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, présent dans l'ensemble des bassins de vie 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. 1^{ère} 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 2022-2024 « **Investir l'avenir** ».

C'est ainsi que la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes développe son modèle coopératif et de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE), en intégrant les nouvelles tendances de la société et en affirmant sa raison d'être. Ce nouveau plan lui a permis d'affirmer son ambition de devenir le leader régional de la finance durable et de la responsabilité sociétale :

- en s'appuyant sur ses points d'ancrages, et notamment ses engagements clients, ses actions auprès de la clientèle fragile et son fonds de dotation.
- en renforçant son action en matière de développement durable, notamment en actualisant son ambition en matière de politique et de labellisation RSE
- en développant ses ambitions de financement de la transition environnementale
- en réduisant son empreinte environnementale

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 modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

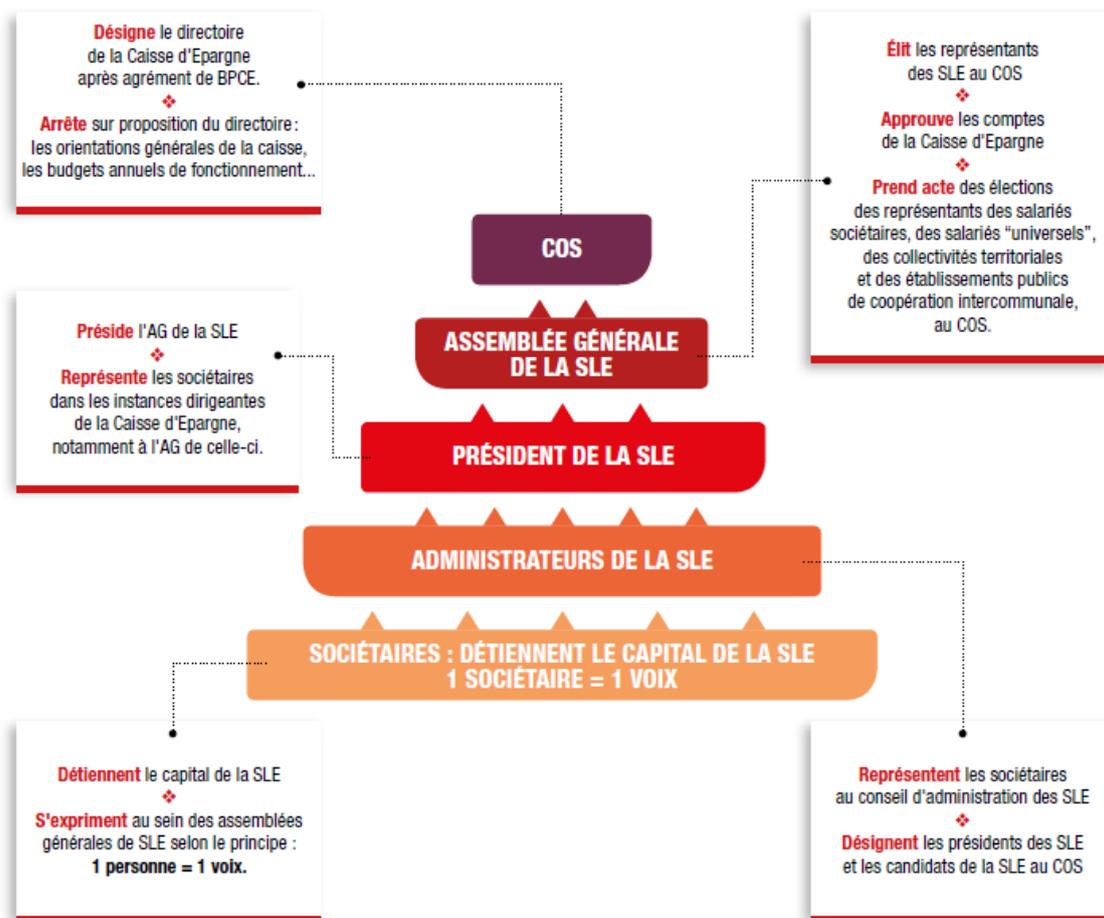
Fortement ancrées sur leurs territoires, les Caisses d'Epargne sont des banques coopératives régionales dont le capital social est détenu par les sociétés locales d'épargne (SLE), elles-mêmes détenues par les clients-sociétaires à travers les parts sociales.

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'Épargne 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'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes aux nouveaux collaborateurs sont présentés. Cette information est poursuivie aussi, notamment au travers du réseau social interne Yammer et l'intranet de la Caisse d'Épargne 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'Économie sociale et solidaire (ESS) de 2014, la Caisse d'Épargne 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'Épargne 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'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes fonctionne dans le respect des exigences réglementaires, pour l'adhésion, le remboursement ou la radiation/exclusion des parts sociales.
- Elle respecte un modèle de gestion conforme à des principes fondés sur le réinvestissement majoritaire des bénéfices dans l'activité de l'entreprise, sur le caractère impartageable des réserves et sur la rémunération encadrée du capital.
- Les règles liées au fonctionnement démocratique de la gouvernance sont respectées :
 - o Déroulement des assemblées générales des SLE et de la CEAPC
 - o Communication des informations nécessaires à la prise de décisions

- Organisation de la vie coopérative et communication associée
- 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.

2.2.1.2 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 300 971 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.

NOS RESSOURCES



NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 1,3 millions de clients
- 23 % de sociétaires parmi les clients
- 194 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

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



NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 2591 collaborateurs au siège et en agences
- 94 % indice égalité femmes-hommes
- 6,6 % d'emplois de personnes handicapées



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 1769 M€² de capitaux propres
- Ratio de solvabilité 20,82%¹



NOTRE PATRIMOINE

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

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.



NOTRE CRÉATION DE VALEUR



POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 17,6 M€ d'intérêt aux parts sociales
- 80,1 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir.



POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

VIA NOS FINANCEMENTS

- 409,4 M€ de Prêts Garantis par l'Etat
- 534 M€ d'encours de fonds ISR et solidaires
- 9,2 M³ € d'encours de financement à l'économie dont :

- 2542 M€ ALPHES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
- 444 M€ ALPHES DE L'ISR
- 4887 M€ ALPHES DES PME
- 481 M€ POUR LE LOGEMENT SOCIAL

VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 34,9 M€ d'achats
- 71 % de fournisseurs locaux
- 5 M€ d'impôts locaux



POUR NOS TALENTS

- 102,5 M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 581 recrutements en CDD, CDI et alternants



POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 824 K€ de mécénat d'entreprise
- 921 K€ de microcrédit
- 206 interventions auprès de 2253 stagiaires réalisées par les conseillers Finances et Pédagogie



POUR L'ENVIRONNEMENT

- 87,6 M€ de financements pour la transition environnementale
- 100% d'achats d'électricité renouvelable

¹ Ratio de solvabilité (cf. chapitre 2.5).

² Capital social + réserves



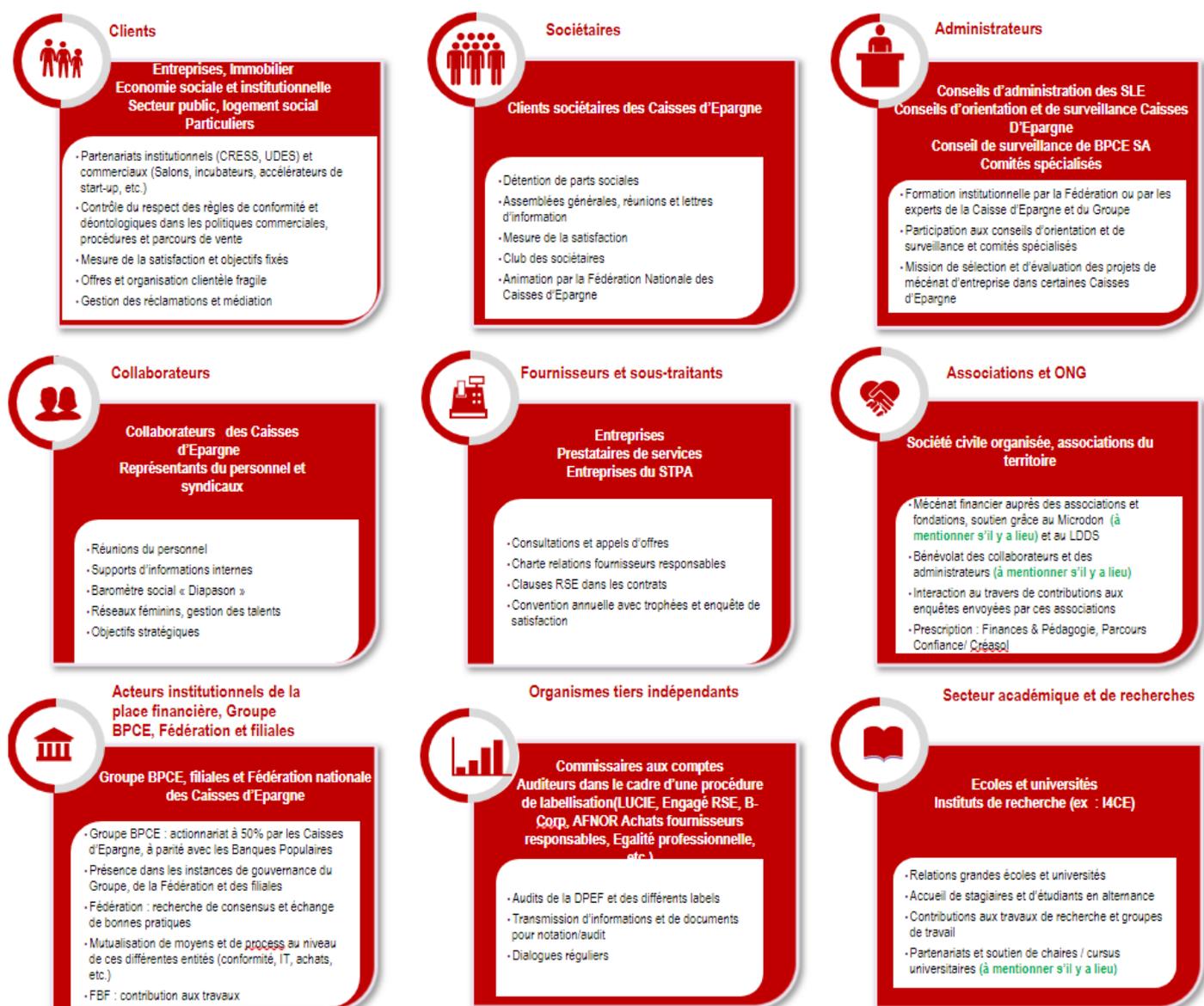
2.2.1.3 Une proximité constante avec les parties prenantes

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 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.

Quelques exemples sur l'année 2021 :

- Le nouveau plan d'orientation stratégique, co-construit avec les collaborateurs, est le fruit d'une démarche collective qui s'est exprimée au travers de 8 groupes projets.
- La CEAPC a favorisé les rencontres avec ses clients sociétaires en lançant les « Ateliers digitaux ». Ce dispositif qui doit être déployé sur l'ensemble du territoire en 2022 vise à les accompagner dans l'appropriation des outils de banque à distance avec l'objectif :
 - o de favoriser l'inclusion numérique et l'autonomie financière des clients sociétaires en situation d'illectronisme
 - o d'accompagner ses clients sociétaires dans l'utilisation des services bancaires digitaux du quotidien
 - o de renforcer le contrat de relation avec ses clients sociétaires par une offre pédagogique différenciante
 - o de valoriser son mécénat avec Finances et Pédagogie.



2.2.2 Les Orientations RSE & Coopératives 2018-2021

Des engagements bâtis sur notre identité coopérative

La Caisse d'Épargne 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'Épargne a fait la preuve de sa pertinence et de sa solidité depuis deux siècles.

La politique RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans cet héritage tout en cherchant à adresser les enjeux de notre époque, au travers de 3 engagements majeurs :

S'engager dans la transformation des territoires et de l'économie de proximité

En tant que banque coopérative régionale, la CEAPC contribue aux transformations locales. Pour répondre aux enjeux de transition environnementale, d'emploi, de solidarité, elle tisse des liens avec l'ensemble des acteurs locaux, qu'ils soient clients, partenaires, fournisseurs au travers d'une relation durable et de qualité.

S'engager vis-à-vis des collaborateurs

En tant qu'employeur responsable, la CEAPC accompagne l'évolution des compétences nécessaires à l'expertise de ses salariés. Elle se mobilise autour de la qualité de vie au travail, du respect des valeurs de mixité et de diversité dans un objectif d'attractivité, de développement de la motivation professionnelle et de fidélisation de l'ensemble de ses collaborateurs.

S'engager dans la poursuite de nos actions d'inclusion et de philanthropie

Au travers de son fonds de dotation et de ses actions de mécénat, et grâce à ses actions en faveur de l'éducation financière et du microcrédit, la CEAPC contribue à la cohésion, la solidarité et l'innovation sociale en apportant des réponses adaptées aux besoins locaux, orientées en faveur de la préservation de l'environnement et de la lutte contre l'isolement des personnes.

Preuve de cet engagement, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a choisi dès 2015 de faire évaluer sa démarche RSE avec Vigéo Eiris (leader européen de la notation extra financière) sur la base de la norme RSE internationale ISO26000. Elle a obtenu en 2018 le niveau « Vigeo avancé », confirmée lors de l'audit de suivi en 2020. Cette reconnaissance a été complétée par l'obtention du label LUCIE en novembre 2018, pour une durée de 3 ans.

L'arrivée à terme de ce label en 2021 a été une opportunité de lancement d'un nouveau schéma de labellisation, validé par le Directoire, visant à apporter une nouvelle dynamique à la démarche RSE de la CEAPC au travers d'un label en phase avec son modèle d'affaires, porteur de modernité et de lisibilité.

Cette démarche RSE est confortée par nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes, notamment auprès des collaborateurs ou futurs collaborateurs avec la signature des Chartes de la Mixité (2021) et de la Diversité, et auprès de nos fournisseurs avec le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (depuis 2018).

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans la stratégie RSE nationale

La politique RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2018-2021¹ de la Fédération². 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.

¹ Le calendrier des précédentes Orientations RSE et Coopératives a été prolongé d'un an pour tenir compte de la crise sanitaire et s'aligner sur le nouveau plan stratégique du Groupe BPCE.

² Document disponible à l'adresse suivante : <http://www.federation.caisse-epargne.fr/>

Cette année, la Fédération a travaillé à l'élaboration des Orientations RSE et Coopératives 2022-2024. L'occasion de réaliser un bilan des actions entreprises, et d'en interpréter les résultats afin de déterminer les actions à reconduire pour les deux prochaines années. Ces travaux se sont reposés sur un travail d'identification des enjeux et tendances en matière de RSE avec l'aide d'experts, ainsi que sur la consultation des parties prenantes internes et externes, en coordination avec les instances fédérales.

Pour savoir plus sur la stratégie RSE du réseau des Caisses d'Epargne, voir le lien : <https://www.federation.caisse-epargne.fr/nos-orientations-rse-et-cooperatives-20182021/#>

En 2021, le Groupe BPCE a placé le climat et « l'expérience collaborateur » au cœur de son nouveau plan stratégique BPCE 2024³. Les engagements de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrivent également en cohérence avec ce projet stratégique qui met en avant une stratégie environnementale forte combinée à des objectifs intermédiaires ambitieux et une stratégie RH favorisant la qualité de vie au travail et le développement professionnel de tous les collaborateurs. En complément, la politique RSE du groupe associe des fondamentaux qui soulignent la prise en compte globale de notre responsabilité économique et sociétale, et le respect de principes qui guident notre démarche.

Dans ce contexte la stratégie RSE du Groupe BPCE a été structurée autour de trois axes :

- Répondre aux attentes de la société civile en favorisant l'inclusion et la solidarité tout en restant un mécène actif sur la place ;
- Devenir un acteur majeur de la transition environnementale en plaçant les enjeux sur le climat comme priorité d'action de tous ses métiers et de toutes ses entreprises. Le Groupe BPCE s'engage à aligner l'ensemble de ses portefeuilles sur une trajectoire « Net Zéro ». Il veut accompagner tous ses clients dans leur transition environnementale et accélérer la réduction de son empreinte carbone propre.
- Dessiner le futur du travail en offrant à ses collaborateurs et futurs employés un environnement de travail hybride adapté afin de déployer efficacement le télétravail. Le groupe souhaite également faire progresser ses collaborateurs, talents et jeunes salariés, en les accompagnant dans des circuits de formation dédiés. En parallèle, le groupe continue d'encourager la mixité dans les fonctions dirigeantes.

Pour en savoir plus sur la stratégie RSE et la DPEF du Groupe BPCE, voir le lien : [Documents de référence et URD du Groupe BPCE](#)

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'adosse aussi à l'engagement de BPCE au Global Compact, dont la signature, intervenue en 2012 est renouvelée annuellement. Ce code de bonne conduite est à ce jour le plus reconnu au plan international. Les références sur lesquelles il s'appuie (ONU, OCDE, OIT...) permettent à la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes d'initier, de poursuivre et de développer sa politique développement durable dans le respect des standards internationaux.

³ [Le plan stratégique 2021-2024 du Groupe BPCE](#)

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.

Des points réguliers sont faits en Directoire, après avoir été présentés et discutés en Comité opérationnel RSE, lequel est constitué des 10 directions les plus contributives.

En 2021, le dispositif RSE a été complété par un Comité RSE du COS, comité spécifique aux enjeux RSE au niveau du Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS). Son rôle est d'examiner la stratégie et les plans d'actions annuels proposés par le Directoire, et d'en suivre l'avancement général. Cette nouvelle instance permettra à notre banque régionale coopérative de renforcer la place de la RSE dans ses orientations stratégiques long terme.

Le suivi et l'animation des actions de RSE sont assurés par un collaborateur dédié, au sein de la Direction du Sociétariat, de l'Engagement Sociétal et de la RSE. La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur l'ensemble des directions de l'entreprise via la démarche « RSE Inside », qui vise à la contribution de toutes les directions à la dynamique RSE.

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 leader expert RSE
- 1 collaborateur sur le sociétariat et l'engagement sociétal
- 6 collaborateurs sur les activités de microcrédit et l'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière
- 2 conseillers Finances & Pédagogie
- 1 référent handicap
- 1 correspondant mixité

Pour la première fois cette année, des animateurs RSE ont été nommés au sein de chaque Société Locale d'Épargne pour animer la démarche au plus près des territoires.

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 extra-financiers les plus stratégiques, BPCE a mis en place en 2018 un groupe de travail avec des représentants des correspondants RSE des Banques Populaires et Caisses d'Épargne et des Directions métiers de BPCE : Ressources Humaines, Risques, Communication financière, Achats...et les Fédérations.

A l'issue des travaux, une cartographie des risques extra-financiers a été élaborée, qui s'est inspirée de la méthodologie d'analyse des risques de la direction des Risques du groupe. Cette cartographie est composée de :

- un univers de dix-neuf risques RSE répartis en trois typologies : gouvernance, produits et services, fonctionnement interne et 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.

Depuis 2018, des représentants des correspondants RSE et des divers métiers de BPCE se rencontrent chaque année pour faire une mise à jour de cette cartographie. Lors de ces ateliers, les risques extra-financiers et leurs cotations sont revues au prisme de :

- l'évolution de la réglementation,
- l'évolution de la macro-cartographie des risques groupe,
- les recommandations des auditeurs externes du reporting,
- les demandes des agences de notation et investisseurs,
- les nouveaux standards de reporting.

Au sein de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, cette cartographie a été soumise à des experts métiers de la Caisse et validée par le Directoire.

L'analyse conduite a fait émerger treize risques majeurs auxquels la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est exposée : empreinte territoriale, finance inclusive, diversité des salariés, éthique des affaires, protection des clients, sécurité des données, relation durable clients, financement de la transition énergétique et écologique, conditions de travail, employabilité et transformation des métiers, Risque ESG, attractivité et financement des territoires.

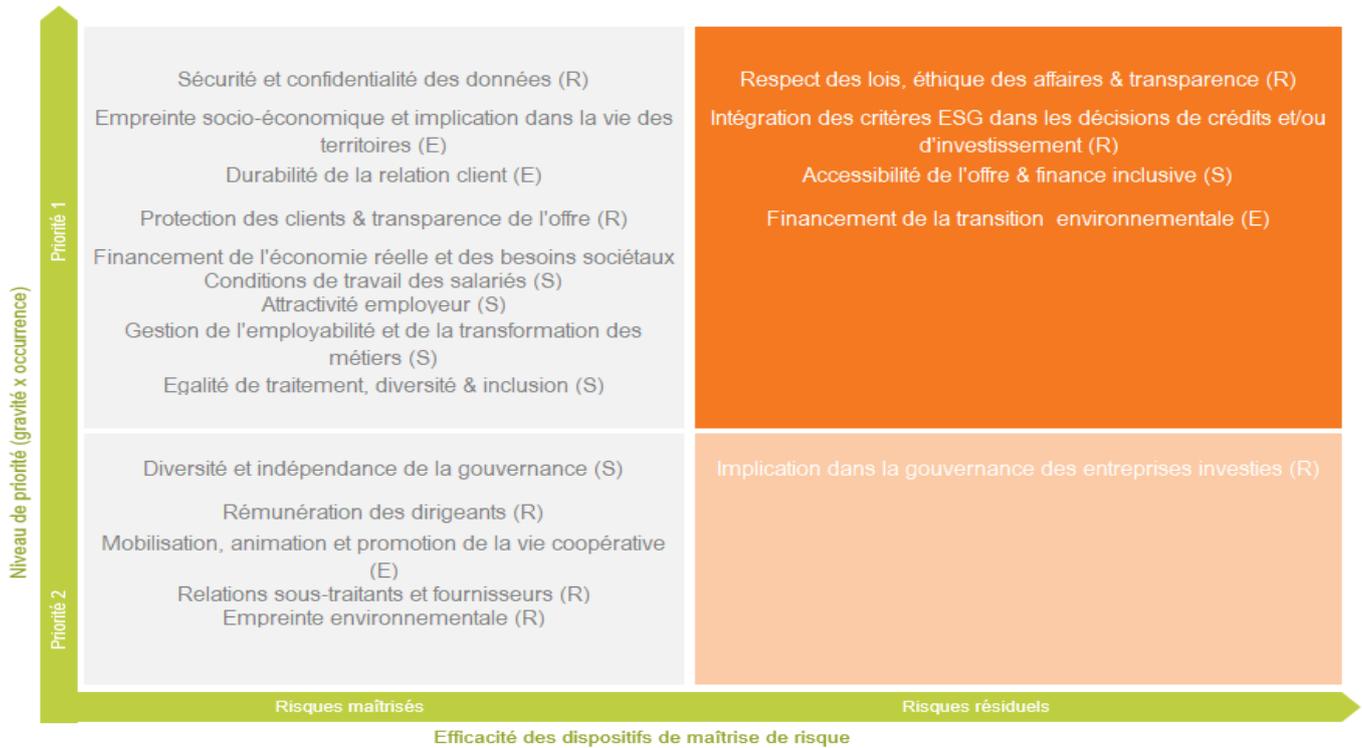
D'autres modifications sont également présentes dans la matrice des risques extra-financiers en 2021 :

- Le risque « Risque climatique physique, sanitaire et technologique » a été supprimé. Il a été considéré comme un risque essentiellement opérationnel, intégré aux risques opérationnels du Groupe. Son maintien dans la matrice des risques-extra financiers n'a pas été jugé pertinent.
- La taxinomie des impacts des risques extra-financiers a été revue. Les impacts principaux sont désormais : environnemental, social/sociétal, économique et réputationnel. L'objectif était de restreindre les impacts à l'univers extra-financiers.

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



Cartographie des risques RSE résiduels 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
	1	Diversité des salariés	Discriminations, manque de diversité (y compris mixité), non-respect de l'égalité des chances
	1	Conditions de travail	Dégradation des droits et des conditions de travail des salariés de la banque
	1	Attractivité employeur	Manque d'attractivité et non rétention des talents
	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>

¹Priorité de niveau 1 = risques prioritaires / *Priorité de niveau 2 = risques secondaires*

PRODUITS ET SERVICES

► Relation Client durable

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

Relation durable clients

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

Risque prioritaire

Indicateur clé	2021	2020	2019	2020 - 2021	Objectif
NPS annuel (net promoter score) (Clients Particuliers et Professionnels (KPI))	12*	1	-9	+ 11 points	

*Le NPS représente la différence entre le nombre de promoteurs (notation 9 et 10) soit 39% des répondants en 2021 et des détracteurs (notation de 0 à 6) soit 27% des répondants en 2021.

Politique qualité

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est engagée pour proposer une expérience clients aux meilleurs standards du marché.

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.

Le NPS (Net promoter score) est l'indicateur qui permet de l'évaluer.

Pour ce faire, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est dotée des outils d'écoute pour fournir les repères permettant d'engager efficacement l'action en faveur de la satisfaction client sur l'ensemble des marchés.

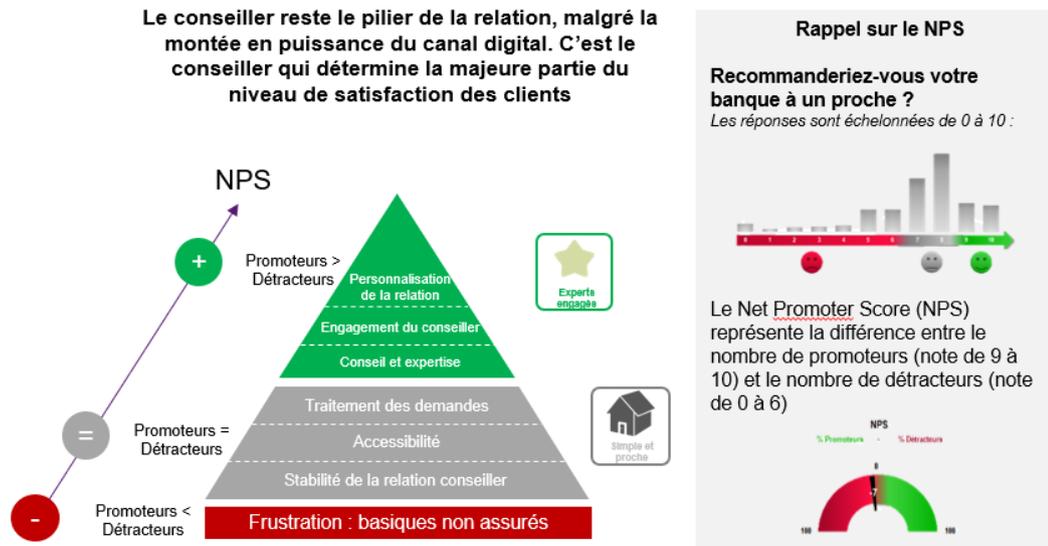
Ces dispositifs ont permis d'interroger 100 % de nos clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller ce qui permet de capter la satisfaction client en temps réel et de déployer des actions d'amélioration que ce soit sur leur expérience mobile ou avec l'agence et le conseiller. Au total, près de 20 millions de nos clients sont interrogés en année pleine sur tous nos marchés au niveau du groupe. Cette satisfaction est aujourd'hui rendue visible en temps réel sur une application mobile pour tous les collaborateurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

2021 se caractérise par une augmentation de 11 points du NPS de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Pour le nouveau plan stratégique BPCE 2024, des nouvelles ambitions sont posées :

- 100% des agences en NPS positifs
- Chaque établissement dans les 4 premiers concurrents de sa région.

Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS)⁴



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).

En CEAPC, l'objectif 2021 était d'avoir 65% d'agences avec un NPS positif. Il a été dépassé de 21 points, avec 86% des agences ayant un NPS positif.

Cette année a été marquée par une forte progression de la satisfaction sur le baromètre annuel (+11 points) malgré un ralentissement en fin d'année. Cette évolution a permis d'affirmer la capacité des agences et des conseillers de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes à assurer un service de qualité, malgré un contexte toujours très difficile.

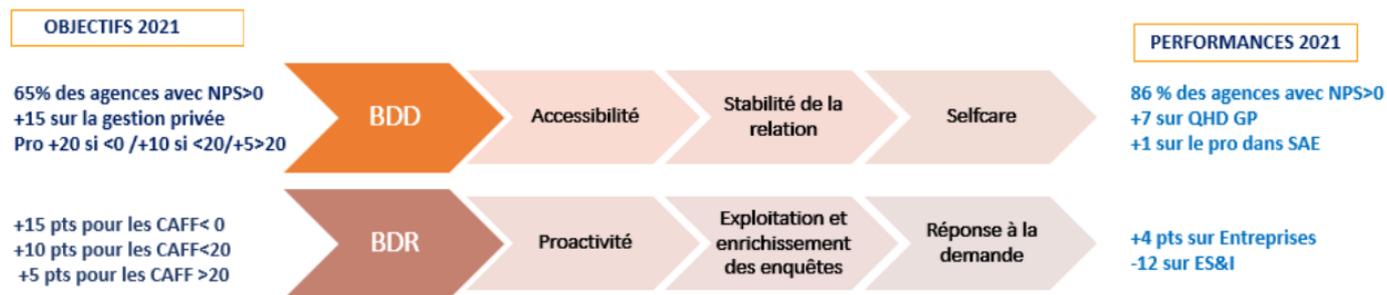
Cette amélioration s'explique notamment pour les raisons suivantes, sur lesquelles l'entreprise continue à travailler :

- 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 ». Sur la problématique spécifique « changement de conseillers », la CEAPC a créé un nouvel outil permettant de piloter les appels effectués auprès de clients dont les conseillers changent d'agence mais également de faciliter la passation des dossiers pour le remplaçant.
- Les attitudes relationnelles grâce au dispositif « **Promesse Experts engagés** » qui s'appuie sur 3 leviers : Conseil et expertise, Engagement, Personnalisation.

Concernant la Banque de développement régional, chacun des sept marchés qui la composent est suivi individuellement, selon ses propres problématiques, avec un objectif harmonisé à 6 points de progression.

⁴ Sources Direction Satisfaction sur la base des baromètres de satisfaction SAE – études attentes clients TILT

Objectifs 2021, leviers d'activation et résultats tous marchés

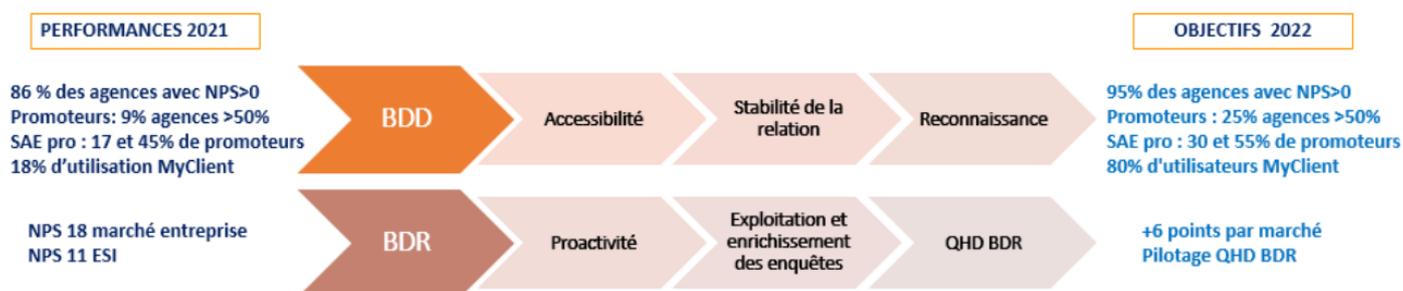


En 2022, l'objectif est de poursuivre cette progression afin que l'ensemble des agences présente un NPS positif : 41 agences doivent encore progresser, soit 14% des agences du territoire.

Au-delà du NPS positif, l'ambition est d'augmenter significativement le nombre de promoteurs (personne ayant répondu 9 ou 10 sur la question de recommandation) en ciblant 25% des agences avec un NPS > 50.

Afin d'atteindre ces résultats, la Direction Qualité, Innovation et Projet va poursuivre ses interventions auprès des différents réseaux, via un échange/diagnostic avec tous les Directeurs d'agence nouvellement nommés sur un point de vente et par un accompagnement spécifique des agences en difficulté.

Objectifs 2022



► Financement de l'économie régionale

La Caisse d'Épargne 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.).

Risque prioritaire

Indicateurs clés	2021	2020	2019	2020 - 2021	Objectif
Encours (M€)					
Financement du logement social	601	632	505	-4,8%	573
Financement de l'ESS	464	446	447	4,1%	463
Financement du Secteur public	2142	2253	2359	-4,9%	2201
Financement des entreprises TPE/PME	6037	5420	4726	10,2%	6018

Production annuelle (en millions d'euros)					
Financement du logement social	157	101	207	56%	200
Financement de l'ESS	63	65	32	-3%	67
Financement du Secteur public	327	250	132	31%	231
Financement des entreprises TPE/PME	911	1295*	781	-28%	700

*l'année 2020 a été impactée par les PGE mis en place lors de la crise sanitaire

Financement de l'économie et du développement local

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. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue :

Quelques exemples d'accompagnement :

Economie Sociale :

Financement de l'acquisition de 8 bâtiments en Gironde pour un Institut en charge de l'accueil de jeunes confiés par les services de l'Etat (formation continue et d'aide aux victimes).

Collectivités locales :

- Accompagnement de Bordeaux Métropole dans la rénovation des réseaux de gaz de la ville de bordeaux et périphérie sur la période 2020-2021.
- Financement d'un centre d'entraînement omnisports visant l'accueil des équipes olympiques Paris 2024, y compris pour l'handisport et sport adapté (Lot et Garonne)
- Technopole DOMOLANDES : Société Publique Locale ayant pour mission d'accompagner les créateurs d'entreprises, soutenir les projets économiques, et stimuler l'innovation.
- Construction d'une gendarmerie et de 38 logements associés dans la Vienne

La CEAPC était à nouveau présente au Congrès de l'USH à Bordeaux pour rencontrer les acteurs des organismes HLM en 2021.

Entreprises :

- En mars 2021, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et la Banque Populaire Aquitaine Centre-Atlantique ont créé la structure de private equity* « BRG Sud-Ouest Investissement ». Cette initiative conduite en région s'inscrit pleinement dans la politique de soutien des entreprises et a complété la mesure de prêts participatifs annoncée le 4 mars dernier par le Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.
- Banque de l'Orme : pour accompagner les dirigeants et les entreprises placées en procédure collective, la banque de l'Orme est lancée en février 2021. Ce service inédit entend sauvegarder les entreprises et leurs emplois par une offre bancaire et un accompagnement sur-mesure.
- Lancement du Prêt à Impact en octobre 2021 : une nouvelle offre pour valoriser l'engagement social ou environnemental de nos clients du secteur de l'immobilier et du logement social.

Santé et Silver Economie :

La Nouvelle-Aquitaine est particulièrement concernée par le vieillissement de la population : 28% des personnes sont âgées de 60 ans ou plus... 35% à l'horizon 2040. Grâce à son pôle expertise santé, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient les acteurs du secteur notamment dans le financement de projets visant à améliorer le parcours de soins : mises aux normes, construction/rénovation d'EHPAD ou de Résidences Seniors, ... 99 structures régionales du médico-social et du sanitaire ont été financées en 2021.

Quelques exemples :

- Sur le secteur médico-social : réhabilitation et extension d'EHPAD à Argentonay (Deux-Sèvres)
- Sur le secteur de la santé : financement du centre d'oncologie et de radiothérapie de la côte Basque.

Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale

En qualité de premier financeur régional des acteurs de l'ESS, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose d'une organisation dédiée :

- 11 agences dédiées aux acteurs de l'ESS, 19 conseillers dont 6 spécialisés sur les grands comptes.
- Mise en relation des entrepreneurs sociaux avec notre réseau de :

- Partenaires associatifs de l'accompagnement à la création d'entreprises (France Active, Initiative France...).
- Fonds dédiés à l'entrepreneuriat social (NovESS...).

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 :

- 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.
- Participation aux événements locaux tel que le forum de l'ESS et IS de Niort

Elle s'investit également dans l'**entrepreneuriat féminin** qui constitue un autre axe d'innovation sociale avec quelques actions marquantes en 2021 :

- Signature de la 3ème génération de Plan d'Action Régional pour l'Entrepreneuriat Féminin (PAREF). Cet accord, passé entre l'Etat et BPI France, est ratifié par les banques qui le souhaitent via une charte d'engagements.
- Partenariats favorisant l'innovations sociétale, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage, à l'image de ceux noués avec LA RUCHE ou Les PREMIERES :
 - La Ruche : Programme Les Audacieuses Nouvelle-Aquitaine auprès des femmes souhaitant lancer un projet à impact social et/ou environnemental. L'accompagnement vise la structuration du projet et la prospection/ recherche des premiers clients.
 - Participation à l'évènement LES WE DAYS avec les PREMIERES Nouvelle Aquitaine afin de valoriser les actions en faveur de la mixité dans l'entrepreneuriat.
- Participation aux événements locaux tels que
 - les Salons Profession' L de Bordeaux et de Poitiers,
 - le Rallye des pépites à Bordeaux, en tant que participants avec des équipages de collaborateurs mais aussi en qualité d'entreprise étape.

La CEAPC décerne chaque année un trophée : l'« Etoile au féminin » dans le cadre de notre dispositif annuel des Etoiles du Commerce et de l'Artisanat.

Son offre bancaire suit également cette dynamique avec le « Prêt Décollage Pro » ou encore notre partenariat avec France active qui offre à nos clientes entrepreneures la possibilité de bénéficier de la Garantie égalité Femmes, en remplacement de la caution de l'emprunteuse.

► 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.

Risque prioritaire	Financement de la Transition Environnementale (en M€)				
Description du risque	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				
Indicateurs clés	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
Financement de la transition énergétique (M€) ¹	87,8	130,9	–	-33 %	
Encours de fonds durables art 8 et 9 (M€) ²	534	NC	145	31 %	
Total des Mégawatts financés par la CEAPC des projets ENR	14,3	40,26	5	- 64%	

¹ Prêts PTZ et prêts complémentaires associés (dossier avec un PTZ), ECOPTZ, prêts consommations (prêts travaux DD, prêts rénovation énergétiques, prêt auto DD) et prêts relatifs au financement des Energies Renouvelables

Révision de périmètre : Dans la DPEF 2020, les prêts Eco PTZ n'étaient pas intégrés dans le financement de la transition énergétique.

² Fonds durables : la DPEF 2020 présentait un montant de fonds labellisés ISR (408M€).

[Cf. Note méthodologique](#)

Financement de la Transition Environnementale

Dans le cadre du projet stratégique Groupe, la Caisse d'Épargne 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 ;
- Accompagner ses clients dans leur transition environnementale par une offre de financements et de services adaptée aux enjeux techniques et économiques
- 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'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes se mobilise pour maîtriser les marchés de la transition énergétique et en saisir les opportunités. Pour cela, elle s'inscrit dans des réseaux de partenaires impliqués sur le sujet, organisations professionnelles, collectivités locales, think-tanks, associations, ...

Elle s'appuie également sur les travaux stratégiques et opérationnels du Groupe BPCE qui développe les outils nécessaires pour répondre aux enjeux de transition environnementale de ses clients. Ainsi, des actions d'acculturation, de formation, des offres et partenariats spécifiques sont proposés sur les principaux marchés (Particuliers, Entreprises, Immobilier, énergies renouvelables...).

Ce travail a également permis de restructurer la vision du groupe autour de 5 filières majeures de transition environnementale.

 Rénovation énergétique	Accompagnement et financement des travaux énergétiques de nos clients sur l'ensemble des marchés
 Energies renouvelables	Accompagnement du développement des projets d'énergies renouvelables dans les territoires
 Mobilité	Accompagnement du marché des infrastructures et de l'équipement collectifs ainsi que de la mobilité verte des particuliers et entreprises
 Entreprises en transition	Accompagnement des entreprises dans la transformation de leurs activités face aux enjeux environnementaux
 Offre écocitoyen	Développement d'offres vertes à destination de nos clients « écocitoyens » : épargne et assurance, monétique, banque au quotidien

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

En 2021, les travaux conduits par le Groupe BPCE ont permis de fixer un objectif ambitieux et structurant dans le cadre de son projet stratégique : augmenter l'encours de financement des secteurs de transition environnementale de la banque de détail de 12 milliards d'euros sur les secteurs de la rénovation énergétique, des énergies renouvelables et de la mobilité verte.

Les solutions aux particuliers

La Caisse d'Épargne développe une gamme de « prêts verts » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules hybrides ou électriques, ou permettre la rénovation énergétique des logements.

Crédits verts : production en nombre et en montant
Prêts liés au financement de la transition énergétique des particuliers

	2021		2020		2019	
	Production (M€)	Nombre	Production (M€)	Nombre	Production (M€)	Nombre
Eco-PTZ	8,6	700	4,3	399	5	441
PTZ	47,5	1083	43,7	941	-	-
Ecureuil crédit DD ou habitat DD sur ressource LDDS	8	606	5,3	466	7	551
Ecureuil crédit DD véhicule ou Ecureuil auto DD	5,2	274	6,6	390	10	684
TOTAL	69,4	2663	60	2197	-	-

Epargne verte : production en nombre et en montant

	2021		2020		2019	
	Production (M€)	Nombre	Production (M€)	Nombre	Production (M€)	Nombre
Livret de Développement Durable	103	18 093	92	16 274	88	16 585

Les projets de plus grande envergure

La Caisse d'Épargne 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) ou des offres de services clefs en main.

Pour les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives, la Caisse d'Épargne peut bénéficier du savoir-faire des structures spécialisées du Groupe (Natixis, BPCE Lease et BPCE Energéco) qui interviennent 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 HELIA Conseil, structure d'ingénierie financière dédiée au développement des projets locaux
- 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'Economie 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'Electricité et d'Energies 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'Energie Electrique 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 Energies 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'Electricité et d'Energies de la Charente Maritime, Communauté de Communes de Haute Saintonge, Communauté d'Agglomération Royan Atlantique, Communauté de Communes de l'Estuaire, Communauté de Communes des 4B, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, le Crédit Mutuel et le Crédit Agricole Aquitaine.

En 2021, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a contribué au financement de 12 projets à hauteur de 18,3 millions d'euros de crédits moyen long terme pour une puissance totale de 14,3 Mwc.

Plus globalement, les financements syndiqués à long terme pour de nouvelles installations d'énergies renouvelables, ont représenté un total de 67,32 M€ de financement (Crédits court, moyen, long terme et engagements par signature) répartis sur 12 projets dont 59,4 M€ pour des installations photovoltaïques et 7,9 M€ en éolien.

Par exemple, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, en lien avec sa filiale HELIA :

- a participé au financement d'un parc éolien de 10,35 MW (4 éoliennes de 3 MW) situé dans les Deux-Sèvres.
- a poursuivi le financement d'un parc de 12 projets photovoltaïques (pour des puissances allant de 1,2MwC à 10,6MwC) implantés sur 7 sites différents du sud de la France.

Contribution aux initiatives régionales et nationales en faveur de la croissance verte

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes participe à des événements, des programmes de recherche et de travail consacrés au développement des éco-filières en région, ce qui profite à l'ensemble du réseau des Caisses d'Épargne tout en valorisant leurs pratiques de responsabilité sociale et environnementale. Quelques exemples :

- Participation à « Bordeaux Place Financière et Tertiaire » association des professionnels de la finance et du tertiaire au service des entreprises de Nouvelle-Aquitaine, au sein de laquelle elle contribue à la commission Finance à Impact. Une intervention sur le thème « Economie et finance durable, quels enjeux pour demain ? » a été organisée lors de l'université du MEDEF.
- Collaboration avec l'IAE de Bordeaux dans le cadre de ses recherches sur la thématique de la RSE dans les PME.
- Dans le cadre de son partenariat avec le média « La Tribune », participation à une table ronde sur le thème « Partageons l'économie : Engagement & RSE, le temps des actes ».

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 Finansol5, TEEC6 (Transition Énergétique et Ecologique pour le Climat) et ISR attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a distribué auprès de ses clients des fonds ISR7 et solidaires pour un montant de 534 millions d'euros en 2021.

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ 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

Fonds durables et solidaires commercialisés par la Caisse d'Épargne
Encours au 31/12/2021

Montant des Encours durables dans les encours de fonds			
Total (M€)		Détail art 8 & 9 (M€)	
Global encours NIM	dont art 8 & 9	Encours OPC monétaire 8 & 9	Encours OPC 8 & 9 MLT
1 560	534	33	501

Collecte brute de l'année 2021

Montant de la collecte durable dans le total de collecte			
Total (M€)		Détail art 8 & 9 (M€)	
Global collecte brute NIM	dont art 8 & 9	Collecte brute OPC monétaire 8 & 9	Collecte brute OPC 8 & 9 MLT
245	97,8	17,7	80

- Fonds ISR/ESG : sur un univers de 111 fonds (architecture ouverte incluse), 76 fonds sont ISR/ESG (68% de solutions ISR/ESG (OPC).
L'offre Groupe est de 86 fonds dont 60 fonds sont ISR/ESG soit un ratio de 70% (source NIMI).
- Fonds label Greenfin : 3 fonds MIROVA disposent de ce label (source NIMI) à date.

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

	CE AQUITAINE POITOU- CHARENTES
AVENIR MIXTE SOLIDAIRE PART I	46 301,06
CAP ISR ACTIONS EUROPE PART R	2 106 079,51
CAP ISR CROISSANCE (PART R)	1 039 198,29
CAP ISR MIXTE SOLIDAIRE PART R	3 926 026,63
CAP ISR MONETAIRE (PART R)	10 008 365,95
CAP ISR OBLIG EURO (PART R)	1 788 629,27
CAP ISR RENDEMENT (PART R)	3 550 008,36
EXPERTISE ESG EQUILIBRE PART I	
IMPACT ACTIONS EMPLOI SOLID I	250 859,56
IMPACT ISR DYNAMIQUE (PART I)	651 929,46
IMPACT ISR EQUILIBRE (PART I)	1 241 724,10
IMPACT ISR MONETAIRE (PART I)	1 787 198,52
IMPACT ISR OBLIG EURO (PART I)	248 779,36
IMPACT ISR PERFORMANCE PART I	573 782,98
IMPACT ISR RENDEMENT SOLID I	1 454 872,39
SEL.MIROVA EUROP.ENVIRON. I	27 587,94
SEL.THEMATICS WATER (PART I)	
SELECT DORVAL GLOBAL CONVIC I	439 220,48
SELECTION DNCA MIXTE ISR (I)	
SELECTION DORVAL MANAG EUR I	
SELECTION MIROVA ACT INTER I	
Total	29 140 563,86

► Protection des clients

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans les dispositifs visant à assurer la protection de sa clientèle dans le respect de la loi et par la mise en œuvre d'un dispositif de réclamation efficace.

Protection des clients

Description du risque
Risque prioritaire

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	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021
Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées en 2021 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2021.	49 sur 5097 réclamations traitées	NC	NC	NC
Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées en 2021 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2021.	31 sur 5097 réclamations traitées			

Gouvernance et surveillance des produits

Tous les nouveaux produits ou services quel que soit leur canal de distribution ainsi que tous les supports commerciaux, relevant de l'expertise de la fonction conformité, sont examinés en amont par celle-ci. Cette dernière s'assure ainsi que les exigences réglementaires applicables sont respectées et veille à la clarté et à la loyauté de l'information délivrée à la clientèle visée et, plus largement, au public. Une attention particulière est également portée à la surveillance des produits tout au long de leur cycle de vie.

Par ailleurs, la fonction conformité coordonne la validation des défis commerciaux nationaux, s'assure que les conflits d'intérêts sont encadrés et que la primauté des intérêts des clients est prise en compte.

La fonction conformité veille tout particulièrement à ce que les procédures et parcours de vente, ainsi que les politiques commerciales, garantissent à tout moment et pour tous les segments de clientèle, le respect des règles de conformité et déontologiques, notamment que le conseil fourni au client est adapté à ses besoins.

Protection de la clientèle

La conformité des produits et des services commercialisés par notre établissement et la qualité des informations fournies renforcent la confiance des clients et fondent la réputation du Groupe. Pour maintenir cette confiance, la fonction conformité place la notion de protection de la clientèle au cœur de ses activités.

À cette fin, les collaborateurs du Groupe sont régulièrement formés sur les sujets touchant à la protection de la clientèle afin de maintenir le niveau d'exigence requis en termes de qualité de service. Les formations visent à transmettre une culture de conformité et de protection de la clientèle aux nouveaux entrants et/ou collaborateurs de la force commerciale. Depuis 2019, une formation à la déontologie a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe intitulé « Les incontournables de l'éthique professionnelle ». Par ailleurs, depuis 2019, BPCE déploie un Code de bonne conduite et d'éthique auprès de l'ensemble des établissements du Groupe BPCE.

En 2021, 93% des collaborateurs ont suivi la formation Droit au compte (96% en 2020).

Les nouvelles réglementations relatives aux marchés des instruments financiers (MIF2) et PRIIPS (packaged retail investment and insurance-based products pour uniformiser l'information précontractuelle des produits financiers packagés), renforcent la protection des investisseurs et la transparence des marchés. Elles impactent le Groupe dans sa dimension de distributeur d'instruments financiers, en renforçant la qualité des parcours clients dédiés à l'épargne financière et à l'assurance :

- Adaptation des recueils de données client et de la connaissance du client (profil client, caractéristiques des projets du client en termes d'objectifs, de risques et d'horizon de placement), actualisation du questionnaire de connaissance et d'expérience en matière d'investissements financiers et du questionnaire de risques sur l'appétence et la capacité à subir des pertes par le client permettant l'adéquation en matière de conseil ;
- Adaptation des offres liées aux services et produits financiers commercialisés ;

- Formalisation du conseil au client (déclaration d'adéquation) et de son acceptation du conseil (le cas échéant émission des alertes informant le client) ;
- Organisation des relations entre les producteurs et les distributeurs du Groupe ;
- Prise en compte des dispositions relatives à la transparence des frais et des charges selon la granularité exigée;
- Elaboration de reportings périodiques d'adéquation et à valeur ajoutée aux clients et sur l'enregistrement des échanges dans le cadre de la relation et des conseils apportés aux clients ;
- Déclarations des reportings des transactions aux régulateurs et vis-à-vis du marché, obligations de best execution et de best selection ;
- Participation aux travaux de développement des formations des collaborateurs et à la conduite du changement liée à ces nouveaux dispositifs.

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'affaires 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.

En 2021, 72 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours, avec un délai moyen de traitement de 10,9 jours.

Réclamations	2021	2020	2019
Délais moyens de traitement	10,9	10	14
% en dessous des 10 jours	72%	99%	99%

Analyse et exploitation des réclamations

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes analyse les réclamations afin de détecter dysfonctionnements, manquements et mauvaises pratiques.

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. En 2021 :

- Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées en 2021 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2021 a été de 1%.
- Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées en 2021 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2021 a été de 0.6%.

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, les réseaux sociaux ou les avis clients.

De manière complémentaire et pour répondre aux exigences réglementaires en matière de RELC (règlement extra-judiciaire des litiges de la consommation), depuis 2017, le réseau des Caisses d'Epargne s'est doté d'un dispositif de médiation de la consommation adossé à sa Fédération Nationale. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes bénéficie depuis 2011 de ce service centralisé, destiné à proposer une solution amiable aux litiges opposant les établissements du réseau des Caisses d'Epargne à leur clientèle non professionnelle.

► Inclusion financière

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

Inclusion financière					
Description du risque <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	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
Production brute OCF (offre spécifique clientèle fragile en nombre)	697*	871	1632	- 20 %	800
Evolution annuelle du stock (KPI)	6412 - 2 %	NC %	NC %		

*Données BPCE

Accessibilité et inclusion financière

Des agences proches et accessibles

Depuis l'origine, les Caisses d'Epargne se sont développées localement, au cœur des territoires, une des clefs de leur réussite. Aujourd'hui encore, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2021, la Caisse d'Epargne comptait 159 agences en zones rurales et 13 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville⁸.

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, 97,5% des agences remplissent cette obligation.

Réseau d'agences

	2021	2020	2019
Réseau			
Agences, et Centres d'affaires	363	364	365
Accessibilité			

⁸ 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.

Nombre d'agences en zone rurale	159	159	61
Nombre d'agences quartier prioritaire de la Ville	13	13	NC
Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	97,5%	95%	93%

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.

2021 a vu le renouvellement site internet client, l'arrivée de l'Appli Banxo plus fonctionnelle, ergonomique et intuitive (nouveau parcours de connexion, nouvelle navigation, nouvelle présentation des comptes) et de l'outil Visio qui permet désormais de proposer des entretiens à distance en couplant audio et vidéo.

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

Les Caisses d'Epargne 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 2021, 25356 clients de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes étaient identifiés en situation de fragilité financière. Afin de mieux accompagner ces clients, un dispositif de formation (e-learning et classes virtuelles) a été reconduit sur 2021 ciblant l'ensemble des conseillers du réseau.

Les clients en situation de fragilité financière identifiés se voient proposer par courrier de souscrire à l'Offre d'accompagnement à la Clientèle en situation de Fragilité financière (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 2021, 6412 clients de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes détenaient cette offre.

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

12250 clients sont également détectés en situation de difficulté financière, notamment les clients disposant du Service Bancaire de Base, sans toutefois répondre aux 4 critères indiqués. Ils se voient proposer un accompagnement spécifique.

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.

Microcrédit

En 2021, les Caisses d'Epargne 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 – 2021 des Caisses d'Epargne, ces dernières ont souhaité diversifier leur offre de microcrédit à l'attention de personnes n'ayant pas accès au crédit classique. Les actions mises en place en 2021 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 CEAPC, Parcours Confiance comptait à fin 2021 une équipe de 5 conseillers répartis sur le territoire et d'un responsable.

Les clients détenteurs d'une offre d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière (OCF) bénéficient de l'accompagnement d'un conseiller dédié au sein de Parcours Confiance ou d'un conseiller du centre de relation clientèle qui gère également les clients détenteurs de l'offre de service bancaire de base (SBB).

Le conseiller Parcours Confiance :

- Effectue les ouvertures d'offres 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 d'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, permettant l'acquisition d'un véhicule neuf financé par une LOA et un microcrédit.

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

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

	2021		2020		2019	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits personnels	921	301	876	282	995	313
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	1624	32	1739*	36*	1701	42

*Correction données 2020 : dans la DPEF 2020, il était indiqué 40 microcrédits professionnels pour un montant de 2006K€. ces dossiers ont fait l'objet d'un réajustement.

S'impliquer auprès des personnes protégées

En France, 800 000 majeurs bénéficient d'une mesure de protection juridique ou sociale décidée par un juge des tutelles. Ces mesures, graduées en fonction du degré d'autonomie de la personne, impliquent les banques à travers la gestion des comptes et du patrimoine de ces clients, en liaison avec leur représentant légal.

Le réseau des Caisses d'Epargne est leader sur ce segment de clientèle réparti sur l'ensemble du territoire et 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'Epargne 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 2021, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes gère 29 300 comptes de majeurs protégés en lien avec 800 professionnels (associations tutélaires, mandataires privés, centres hospitaliers) mais aussi en lien avec les représentants légaux familiaux. Ceux-ci nous confient 173 millions d'euros de dépôts à vue et 712 millions d'euros d'épargne. La Caisse d'Epargne 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'Epargne. Grâce à ce partenariat, l'association emploie aujourd'hui 24 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...

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 206 interventions qui ont ainsi été réalisées auprès d'environ 2253 stagiaires. Ont été notamment concernés :

- 1623 jeunes relevant des établissements scolaires et des centres de formation ;
- 373 personnes accompagnées par des structures de l'économie sociale et solidaire ou autres organismes sociaux ;
- près de 24 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 2021 :

- 35% concernent les questions sur le budget et l'argent dans la vie (dont déclaration d'impôts, 1^{er} logement) ...;
- 45 % sont en lien avec la banque et les relations bancaires (dont la banque digitale et la sécurisation des paiements sur internet) ;
- et plus de 10 % sont liées aux questions sur le crédit et le surendettement.

Finances et Pédagogie déploie son action en lien avec plus de 600 partenaires publics, privés et associatifs répartis sur tout le territoire.

L'impact des confinements et restrictions sanitaires successifs a été lourd en 2020 et 2021 (-30% de sessions). Le second semestre 2021 marque le retour à une activité soutenue en réponse à une demande forte de la part des partenaires.

L'association se fixe pour objectifs d'innover tant dans ses méthodes pédagogiques –conférences grand public- à partir d'un catalogue de formation étendu –actions vers les aidants, les sportifs.... Elle continuera à créer de nouveaux outils d'apprentissage comme des applis. Il s'agit ainsi d'être proactif au côté des publics frappés par la crise. Pour en savoir plus : <https://www.finances-pedagogie.fr/les-formations>

► Intégration des critères ESG

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans les dispositifs déployés par le groupe BPCE pour favoriser l'intégration de critères Environnementaux, Sociaux/ sociétaux et de Gouvernance dans ses politiques de financement et d'investissement.

Risques ESG					
Description du risque <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	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
Nombre de décisions de crédit intégrant les critères ESG	49	NC	NC	NC	

% de collaborateurs ayant réalisé le quizz Climate Risk Pursuit	92%	NC	–
---	-----	----	---

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

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 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) tout au long de l'année 2021. 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 financées par les établissements et filiales accompagnée d'une analyse provenant de ces agences.
- Une prise en compte de la Taxinomie Européenne

La Direction des Risques et de la Conformité de la CEAPC a mis en place une feuille de route visant à prendre en compte les risques ESG et particulièrement les risques climatiques dans le dispositif de mesure, de gestion et de suivi des risques.

Une évaluation de l'exposition des portefeuilles de financement aux risques climatiques et aux risques ESG a été réalisée sur le périmètre des marchés de la BDR et des professionnels. Cette évaluation porte sur l'encours de crédit au 31 mars 2021 représentant 11,6 milliards d'euros. Cette évaluation a été réalisée à partir de la grille d'évaluation de l'exposition des principaux secteurs économiques sur chacune des dimensions des critères ESG de BPCE. Cette évaluation a été présentée au Comité Exécutif des Risques de Crédit et en Comité faitier des risques.

Depuis février 2021, les critères en lien avec les risques climatiques et ESG sont pris en compte dans les analyses de la Direction des Risques et de la Conformité pour les dossiers sur les secteurs présentant des risques climatiques élevés et relevant de la délégation du Comité des Engagements.

Concernant les crédits immobiliers, la politique risque de crédit à l'habitat prévoit que la décision d'octroi de Crédit Habitat doit être motivée au regard des risques climatiques physiques et environnementaux et de la performance énergétique (DPE) du bien. Ces éléments devront figurer dans le dossier de financement.

Les travaux communs des Directions des Risques et de la Conformité, des Engagements et du Recouvrement et des centres d'affaires de la Banque de Développement Régional, coordonnés par la responsable RSE ont permis à la Caisse d'être l'un des établissements pilotes dans l'utilisation d'un questionnaire portant sur la stratégie durable des clients entreprises. Ce pilote a pour objectif d'évaluer son opérationnalité avant de généraliser son utilisation en 2022. Les éléments évalués doivent permettre de mesurer le niveau d'appropriation et d'adhésion des chargés d'affaires, valider le processus du questionnaire et obtenir des retours d'expérience. Les contenus et contexte du questionnaire ont fait l'objet d'une formation par les chargés d'affaires impliqués dans le projet.

Présence 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 avec la participation d'un correspondant Risques Climatiques au sein du Département des Risques de Crédit et risques Financiers de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. Elle a vocation à :

- 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 journées nationales, 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 3ème fois en septembre 2021.

Intégration de critères ESG dans les politiques des risques financiers

Le groupe a mis à disposition les analyses ESG des portefeuilles obligataires de tous les établissements.

Les indicateurs ESG de la réserve de liquidité sont présentés en Comité Exécutif des Risques Financiers. Ces indicateurs concernent la notation ESG de l'émetteur et la position relative de l'émetteur par rapport à son secteur.

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'Epargne 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 2021, plus de 32.000 collaborateurs du Groupe BPCE se sont inscrits à ce module (+77% vs 2020) et plus de 15.000 ont validé leur statut d'apprenant.

74 collaborateurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes (les MRT, mais également la Direction des Engagements, la Direction des Risques et de la Conformité) ont suivi cette formation.

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.

2.2.3.3 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne

FONCTIONNEMENT INTERNE

► Employeur responsable

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est l'un des principaux employeurs en région Nouvelle Aquitaine. Avec 2591 collaborateurs fin 2021, dont 94,5% en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire.

Employabilité et transformation des métiers

Description du risque associé
Risque prioritaire

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

Indicateur clé	2021	2020	2019	2020/2021	Objectif
Nombre d'heures de formation/ETP (KPI) ⁹	33*	30	35	+10%	

*Temps de formation : nombre d'heures de formation par collaborateur, rapporté au nombre total de personnes formées, soit 2899

Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

CDI / CDD	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI	2 449	94,5%	2 481	95,4%	2 503	95,4%
CDD y compris alternance	142	5,5%	119	4,6%	121	4,6%
TOTAL	2591	100%	2600	100%	2 624	100%

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

Dans un environnement en pleine mutation, la Caisse d'Épargne 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.

L'ambition de la Direction des Ressources Humaines est de créer les conditions de la réussite en partenariat avec tous les acteurs de l'entreprise afin de favoriser le développement des compétences en optimisant les conditions de travail, en nourrissant la fierté d'appartenance et en suscitant l'engagement.

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

- 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'Épargne 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.

Développer l'employabilité des collaborateurs

La transformation des activités et des métiers implique un accompagnement renforcé des salariés pour leur permettre de développer les compétences nécessaires à leur évolution. Cela concerne tant les compétences nouvelles à développer, que les compétences qui méritent d'être renforcées en vue de faciliter le parcours professionnel des salariés. Dans ce contexte, l'investissement consacré à la formation reste central pour faire de cet accompagnement un axe fort de la politique de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes en faveur de l'employabilité de tous ses salariés.

Favoriser le développement des compétences

Les orientations 2021 du plan de développement des compétences s'inscrivent dans la continuité des actions 2020 et dans l'accompagnement du projet de réorganisation des fonctions support (# Ambition Support) :

- **Parcours de professionnalisation :**
 - Accompagner les collaborateurs nouvellement recrutés ou en mobilité fonctionnelle pour leur permettre d'être au RDV des attendus de leur nouveau métier
 - Poursuivre notre politique sur l'alternance
 - Accélérer notre action sur le parcours « Talents CEAPC »
- **Expertise Métiers et Culture Digitale**
 - Consolider l'expertise des différents métiers sur l'ensemble des compartiments (Connaissances techniques, posture commerciale)
 - Encourager la montée en compétences par les actions de formation en situation de travail (AFEST)
 - S'appuyer sur la nouvelle plateforme *B'Digit* et ses contenus pour booster nos actions en matière d'acculturation digitale notamment en intégrant les modules B'digit dans les parcours de professionnalisation
- **Nouvelles offres et attendus métiers**
 - Mettre en place les actions permettant aux collaborateurs de s'approprier les nouvelles offres et attendus métiers : ADE, Relation à distance, ...
- **Réglementaire**
 - Capitaliser sur ces formations réglementaires pour renforcer l'expertise métiers et la connaissance des marchés (DCI, DDA, ...)
 - Respecter nos obligations réglementaires
- **Management**
 - Poursuivre l'accompagnement des managers pour répondre aux enjeux d'#Ambition Managers, avec notamment des actions de formation à la carte (Intelligence collective, ateliers training, QVT, ...)
 - Renforcer les compétences personnelles et managériales (360° Feedback, CoDev)
 - Poursuivre la professionnalisation des nouveaux managers
- **# Ambition Support**
 - Accompagner les collaborateurs en mobilité fonctionnelle sur les volets :
 - Accompagnement prise de poste
 - Montée en compétences et expertise métier

Nombre d'heures de formation par ETP

En 2021, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 6 %. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 %¹⁰ et de l'obligation légale de 1 %. Cela correspond à un volume de 96 163 heures de formation et 94 % de l'effectif formé.

	2021	2020	2019
Nombre d'heures / ETP	33	30	35

¹⁰ Enquête annuelle de l'AFB sur l'investissement formation de septembre 2019

En 2021, le nombre d'heures de formation par ETP progresse très sensiblement. Il traduit :

- D'une part l'adaptation de nos dispositifs aux contraintes des règles sanitaires de protection des salariés,
- D'autre part la volonté de maintenir un investissement élevé en matière de développement des compétences.

• Répartition des collaborateurs CDI inscrits au 31/12 formés par statut et par sexe :

		Nb de collaborateurs
Femme	Cadre	435
	Non Cadre	1037
Sous total		1472
Homme	Cadre	511
	Non Cadre	538
Sous total		1049
TOTAL		2521

Nb : Nombre total de collaborateurs formés (tous contrats) : 2 899

• Budget de formation :

- Montant global du budget réalisé 2021 : 1 559 940 €
- Investissement formation par ETP formé : 538€ / ETP

Des passerelles entre les métiers et une dynamique de mobilité

Le Groupe BPCE, à travers sa politique de formation, de mobilité, ainsi que ses outils RH JUMP et MEET & MOVE, permet aux salariés qui le souhaitent de construire un projet de passerelle vers un métier différent au sein du Groupe. Dans ce cadre, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes met à la disposition de ses salariés les outils et moyens favorisant l'exercice de la mobilité.

Accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel

La Caisse d'Epargne 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 visibilité 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. Des revues de personnel sont aussi réalisées avec les managers pour notamment identifier les collaborateurs à potentiel et ainsi faciliter leurs évolutions. La revue 2021 concernait le réseau Banque De Détail et a été menée en collaboration avec l'ensemble des managers.

En 2021, le parcours « Talents CEAPC » lancé en 2020 s'est achevé. Cette première promotion a révélé la pertinence de ce parcours : Engagement et enthousiasme des collaborateurs, qualité des travaux livrés, retours des mentors et de la Gouvernance, ...Fort de ce bilan, il est décidé de poursuivre ce parcours.

► **Attractivité employeur**

Attractivité employeur

Description du risque associé

Difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif.

Risque secondaire

Indicateur clé

2021

2020

2019

2020 - 2021

Objectif

Taux de rétention

90,90%

93,0%

92,40%

-2,10%

Taux de rétention (*) sur les métiers de conseillers spécialisés (KPI)

88,94 %

98,4%

92,0%

-9,46%

Attirer et fidéliser les talents

Malgré la crise sanitaire, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a recruté 212 personnes en contrat à durée indéterminée en 2021, dont beaucoup de jeunes diplômés, âgés en moyenne de 31 ans et issus de filières très diverses.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a aussi recruté 369 collaborateurs en contrat à durée déterminée.

Répartition des embauches

CDI / CDD	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI	212	36,5%	162	32,5%	178	33,7%
CDD y compris alternance	369	63,5%	336	67,5%	350	66,3%
TOTAL	581	100%	498	100%	528	100%

En 2021, avec 33% des sorties en démission, la CEAPC revient à des niveaux similaires aux 31% de 2019. En 2019 la CEAPC se situait malgré la tendance haussière bien en deçà du niveau connu pour l'ensemble des banques AFB soit 40%.

Taux de sortie

	2021	2020	2019
Femmes	8,4%	6.5%	7.9%
Hommes	11,8%	8.7%	8.5%
Total	9,8%	7.4%	8,1%
Dont taux de sortie pour démission	3,2%	2,0%	2,5%

Repenser le process recrutement externe

Un projet stratégique est engagé autour de ce thème avec comme objectifs :

- Mettre en place un dispositif avec différents leviers d'action pour optimiser notre sourcing (recommandation, viviers, alternance, réseaux sociaux et relation écoles)
- Garantir une meilleure réactivité dans le pourvoi des postes et un niveau de compétences assurant la performance de l'entreprise
- Une qualité de l'expérience candidats (fluidité des process de recrutement et d'intégration)
- Une image employeur responsable renforcée

Rendre les collaborateurs acteurs du changement

Convaincue 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 par le lancement du réseau social interne, la participation aux groupe projets, la 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 2021, une enquête sociale Diapason a été menée entre le 30 mars et le 26 avril 2021. Le taux de participation était de 73% des salariés. Le premier constat est que la satisfaction globale des salariés progresse. Les salariés expriment ainsi beaucoup plus de confiance dans l'entreprise qu'en 2018 avec une adhésion aux orientations et aux projets de l'entreprise. L'engagement est aussi à un bon niveau, avec une réelle satisfaction du travail réalisé et de l'équilibre vie professionnelle vie personnelle. A la suite de cette enquête, l'entreprise a choisi d'organiser des tables rondes pour approfondir certains thèmes en associant les collaborateurs. Nous avons décidé de mettre en œuvre un processus de 25 Tables Rondes qui concerne un panel de 250 collaborateurs représentatif de nos métiers, de nos équipes (ancienneté, âges, parcours, ...) sur l'ensemble de notre territoire. Chaque table ronde aborde une des 3 thématiques ci-dessous :
 - o Comment travailler différemment à titre individuel et collectif pour être au rendez-vous de la conquête?
 - o Comment être plus acteur au sein de l'entreprise et en interaction avec les autres unités ?
 - o Comment faire plus simple ?Un cabinet conseil accompagne la CEAPC dans cette démarche. Une synthèse sera réalisée et partagée à l'ensemble des collaborateurs, ainsi que les orientations retenues et les modalités de mise en œuvre.

- **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.

En 2021, la fonction de leader expert Qualité de Vie au Travail a été créée afin de porter les engagements et actions de la CEAPC en la matière.

L'année 2021 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.

La démarche de Qualité de Vie au 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.

Depuis plus de cinq ans, la CEAPC a mis en œuvre le télétravail au sein de la majorité des emplois de ses fonctions supports. Forte de son expérience des années passées et de son vécu de la période récente de crise sanitaire, la CEAPC a mis en œuvre une nouvelle charte télétravail par laquelle elle a affirmé sa volonté d'étendre le télétravail à tous les emplois le permettant, dans un calendrier adapté au contexte des différentes activités de l'entreprise.

Consciente des attentes fortes en matière de télétravail, la CEAPC a d'ailleurs fait du sujet « modes de travail » un des huit thèmes d'approfondissement menés dans le cadre des travaux du POS 2022-2024.

Ainsi, en 2021, 832 salariés exercent leur fonction en partie en télétravail.

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 2021, 11% des collaborateurs en CDI (soit 276 salariés), dont 90% de femmes, ont opté pour un temps partiel. Par ailleurs, la Caisse d'Epargne est soucieuse d'accompagner la parentalité en leur proposant divers services et prestations sociales.

CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2021	2020	2019
Femme non cadre	215	230	233
Femme cadre	34	34	30
Total Femme	249	264	263
Homme non cadre	22	28	27
Homme cadre	5	9	8
Total Homme	27	37	35

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	2021	2020	2019	2020 – 2021	Objectif
Pourcentage de femmes cadres	45.6%	44.4%	43.1%	+1.2 pt	45% (Objectif Groupe)

Promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité

Pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, banque universelle fidèle à ses valeurs coopératives, ouverte à tous et proche de ses clients au plus près des territoires, il est essentiel 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, ethnie...) 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.

Assurer l'égalité 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 59.2% 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 45,6%.

Depuis 2009, 185 femmes cadres supplémentaires sont aujourd'hui présentes à l'effectif, soit une progression de 81%.

En 2021, les femmes ont représenté 49,4% des salariés promus et près de 50,8% 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 16 juillet 2021. Les dispositions du plan d'actions de la CEAPC s'inscrivent en tous points dans celles de l'accord de branche 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) qui sera publié en mars 2022, 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 1,08 pour l'année 2021 contre 1,09 en 2020.

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

	2021		2020	2019
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Salaire médian
Femme non cadre	32 000 €	-1,49%	32 477 €	32 506 €
Femme cadre	42 626 €	-0,61%	42 886 €	41 663 €
Total des femmes	35 409 €	-0,48%	35 577 €	35 306 €
Homme non cadre	31 392 €	-2,01%	32 023 €	32 378 €
Homme cadre	44 680 €	-2,46%	45 777 €	45 180 €
Total des hommes	38 321 €	-1,40%	38 856 €	38 551 €

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.

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 :

- Mettre en place des 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.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes attache une importance toute particulière au respect de la diversité et la lutte contre les stéréotypes. Une action de sensibilisation a d'ailleurs été mise en place à destination de l'ensemble des collaborateurs sur le thème du sexisme ordinaire. Un kit d'animation dédié a ainsi été mis à la disposition des managers, à savoir une vidéo de présentation, un jeu de « questions/réponses » et un dispositif d'E-learning.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, à travers la signature de la charte Mixité du Groupe BPCE, a réaffirmé son engagement en matière de diversité. Ce dispositif vient compléter les actions menées ces dernières années.

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.

Une mobilisation en faveur des 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.

Cette politique repose sur des engagements clairs, inscrits dans des accords de groupe, de branche ou d'entreprise conformément aux dispositions légales prévues dans le cadre de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH) et plus largement de la loi de 2005.

En 2019, le Groupe BPCE a renouvelé son engagement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap au travers de la signature de 4 accords pour la période 2020-2022.

Ils s'inscrivent dans la continuité des précédents accords et traduisent la volonté des parties prenantes de consolider et amplifier la politique handicap sur les axes suivants :

- Le recrutement et l'intégration de personnes en situation de handicap.
- Le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap par la formation, le parcours professionnel et la prise en compte des besoins de compensation de la situation de handicap.
- L'accompagnement du changement de regard pour une meilleure inclusion et qualité de vie au travail des salariés en situation de handicap.
- Le soutien des personnes en situation de handicap travaillant au sein du Secteur du Travail Protégé et Adapté via une politique d'achats volontariste.

Ainsi en 2020, le taux d'emploi du personnel en situation de handicap de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes était de 6,6% alors que l'objectif légal est de 6%.¹¹

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 2021.

Au 31/12/2021, 146 salariés (100 femmes et 46 hommes) sont reconnus travailleurs handicapés ; 30 ont un statut cadre, 55% sont des commerciaux et leur moyenne d'âge est de 52 ans.

¹¹ Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap 2021 n'est pas disponible à la date de publication du rapport

12 aménagements de poste ont été réalisés et 24 aides à la personne ont été octroyées à des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés (matériels spécifiques, appareils auditifs, 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 2021, 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 troubles DYS. Conférence, Exposition interactive digitale, cartes à gratter et modules de sensibilisation ont été proposés toute la semaine, via notre réseau social interne.

Depuis 2010, la CEAPC a 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 2021, près de 500 K€ HT ont été investis dans ce Secteur.

Emploi de personnes handicapées

	2021	2020	2019
Emplois directs			
Taux d'emploi direct (1)	NC	6,60	6,50
Nb de recrutements	5	0	3
Nb d'adaptations de postes de travail	12	8	6
Emplois indirects			
Taux d'emploi indirect	-	-	1,04
Total			
Taux d'emploi global	NC	6,60	7,55

(1) À partir de 2020, les données handicap seront communiquées à l'URSSAF au vu des déclarations mensuelles via la DSN.
Conséquences :

- Suppression du taux d'emploi indirect résultant des achats dans le secteur adapté et protégé.
- Seul le décompte des collaborateurs en situation de handicap génère un taux d'emploi direct.

Soutenir l'emploi des jeunes

Afin de déployer l'employabilité des jeunes pour leur entrée dans la vie active le Groupe BPCE a particulièrement développé le recours à l'alternance en faveur des jeunes depuis ces dernières années et dans une moindre mesure l'accompagnement des reconversions de salariés issus d'autres secteurs d'activité que la banque.

L'alternance et plus particulièrement l'apprentissage est un outil de recrutement pour faire face à des besoins de mains-d'œuvre qualifiées ou à une pénurie de compétences sur certains métiers. Pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, l'alternance présente de nombreux avantages :

- Elle facilite l'intégration dans l'entreprise d'un jeune, grâce à la formation dispensée et surtout grâce à l'expérience « terrain » qui vont lui permettre d'acquérir des savoir-faire spécifiques aux métiers bancaires ;

- Elle favorise aussi une embauche en confiance à l'issue de sa formation et permet de faire face à un manque de candidature sur des métiers en pénurie.

Aider les jeunes à s'insérer dans la vie professionnelle est un vrai enjeu pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes au regard des problématiques d'emploi. L'embauche d'alternants lui permet de former la personne à ses méthodes de travail, de lui apprendre un métier et de l'intégrer à sa culture d'entreprise. Pour les jeunes, les contrats en alternance constituent de premières expériences irremplaçables, fortement prisées des futurs employeurs

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est passée de 68 alternants en 2020 à plus de 83 en 2021 soit une progression de 22,06 %.

- Les actions mises en place pour développer le recours à l'alternance en 2021 ont été les suivantes :
 - o Création d'une campagne alternance en lien avec notre nouvelle marque employeur, afin d'attirer les candidats au travers de notre présence sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Instagram, ...)
 - o Définition de nos partenariats-écoles sur notre territoire
 - o Définition et accompagnement de nos managers dans leur rôle de tuteur
 - o Amélioration du processus d'intégration et de suivi des alternants pendant leur période de formation
- Le taux de transformation des alternants en CDI s'est élevé à 26% en 2021.

► Des conditions de travail respectueuses des salariés

Malgré une année 2021 à nouveau marquée par une crise sanitaire impactant directement le taux d'absentéisme, on note une diminution du taux d'absentéisme maladie qui revient à ceux connus avant crise.

Conditions de travail					
Description du risque associé <i>Risque prioritaire</i>	Développement des risques professionnels qui intègrent : <ul style="list-style-type: none"> • des risques psycho-sociaux, du harcèlement moral et/ou sexuel, • de l'accidentologie, environnement de travail inadapté, • des mesures organisationnelles et disciplinaires inadéquates, • des conséquences liées au risque sanitaire 				
Indicateurs clés	2021	2020	2019	2020 - 2021	Objectifs
Taux d'absentéisme maladie (*)	5,37%	5,81%	5,30%	-0.53 pt	
Nombre d'accidents de travail et de trajets	28	14	21	100,00%	

(*) 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 2021, la CEAPC a déployé les mesures complémentaires pour 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 leader expert Qualité de Vie au Travail, 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).

2021 : une année à nouveau marquée par la crise sanitaire

La survenance brutale en 2020 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.

La cellule de crise mise en place au sein de la CEAPC dès le début de la crise a été maintenue, ainsi que le référent COVID 19.

Des actions fortes de prévention des risques physiques et psychologiques ont été maintenues par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et adaptées en fonction de l'évolution de la situation sanitaire, telles que :

- L'adaptation du plan de continuité d'activités à la situation Covid-19 et la mise à disposition de fiches reflexes
- 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 poursuite de mesures sociales (via un questionnaire d'écoute spécifiques (Bloom@work) ou via Diapason).
- 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 avaient été organisés en 2020 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 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. Cette rubrique a été maintenue en 2021.

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.

► Politique d'achats responsable

La politique achats de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE. Elle est engagée dans une politique de relations fournisseurs et achats responsables illustrée par le label RFAR.

Achats				
Description du risque Risques secondaire	Etablir des relations fournisseurs équitables, pérennes			
Indicateurs clés	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021
Label achats fournisseurs responsables	Oui	Oui	Oui	

Politique d'Achats Responsables

La politique achats de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE. En 2021, la filiale BPCE Achats a fait évoluer la politique Achats Responsables du Groupe BPCE, qui s'articule ainsi autour des axes majeurs suivants :

- Appliquer et contrôler les bonnes pratiques des affaires (prévention de la corruption, éthique, respect du droit du travail, respect des délais de paiement, promotion de relations durables et équilibrées...),
- Contribuer, avec les entreprises du Groupe BPCE, au développement local,
- Prendre en compte notamment le cycle de vie des produits, le coût complet, la conception durable des produits et services achetés.

BPCE Achats a mis en place les principes d'action suivants afin d'intégrer la RSE dans ses actes d'achats :

- Construire une relation durable avec les fournisseurs, notamment en mettant en place un environnement dédié, mais aussi en instaurant une évaluation réciproque de la relation ;
- Intégrer les critères RSE dans chacune des étapes d'achat (sourcing de fournisseurs, éco conception, analyse du cycle de vie, mesure de l'impact environnemental des biens et services achetés, notamment carbone, ...);
- Evaluer selon des critères RSE des fournisseurs lors des consultations selon des critères adaptés aux projets d'achat (dont notamment le Devoir de vigilance) ;
- Mesurer les impacts environnementaux des actions achats réalisées, dont l'impact carbone ;
- Favoriser, avec l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE, le développement économique et social du tissu économique local ;
- Développer le recours aux fournisseurs inclusifs (Structures d'Insertion par l'Activité Economique et Structures du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA)).

Mise en place d'un dialogue constructif avec les parties prenantes.

La charte achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats pour le Groupe BPCE et des principaux acteurs français de la filière banque et assurance, est un 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.

La RSE est intégrée :

- dans la politique Achats Responsables du Groupe BPCE
- 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 ;
- dans les dossiers d'achats en incluant des leviers RSE dans les processus de décision. En 2021, le questionnaire RSE a été retravaillé, la prise en compte des aspects environnementaux accrue dans les questions auxquelles doivent répondre les fournisseurs, et les analyses associées. Les responsables achats du groupe sont invités à déployer et relayer cette politique au sein de leur entreprise et de leur panel fournisseurs.
- Deux formations sur les achats responsables ont été déployées auprès de la Filière Achats du groupe, en deux volets : « RSE et Achats Responsables », afin d'acculturer la Filière à la RSE ; « Les Achats responsables dans le Groupe BPCE », qui a permis de présenter la trajectoire de transformation de la Filière, avec les ambitions, les outils et méthodes associés
- L'ambition du groupe est de continuer à déployer et systématiser, dans 100 % des dossiers traités, la prise en compte de la RSE dans le cadre des prises de décision Achats à horizon 2024, et au partage des meilleures pratiques et au suivi systématique de critères RSE.

Promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

La Caisse d'Épargne 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 est décerné 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 ; 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 quatorze 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

En 2021, BPCE Achats a poursuivi les enquêtes de mesure des délais de paiement à l'échelle du groupe. Le tableau de bord mensuel a été mis en ligne sur PowerBI, au sein du rapport de suivi d'activité Achats du Groupe.

Un groupe de travail animé par BPCE Achats, composé d'acheteurs et comptables de BPCE SA, 4 Caisses d'Épargne et 3 Banques Populaires a permis la rédaction d'un Livre Blanc de bonnes pratiques (notamment sur les aspects juridiques et organisationnels), qui a été présenté puis diffusé à l'ensemble des établissements.

Par ailleurs, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 25,8 jours en 2021.

► Empreinte environnementale

La réduction de l'empreinte environnementale de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dans son fonctionnement s'inscrit en cohérence avec l'objectif du groupe BPCE de diminuer ses émissions carbone de 15% entre 2019 et 2024.

Pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou Charentes, cet objectif se traduit par la réduction des émissions de gaz à effet de serre :

- de 3% entre 2020 et 2021.
- De 10% entre 2019 et 2021

Empreinte environnementale					
Description du risque <i>Risque secondaire</i>	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.).				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2019 - 2021	Objectif (2019 - 2024)
Emission de CO2 annuelle	18974	19565	21045	-10 %	-15 %

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Caisse d'Épargne 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 Gas) 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.

Les informations relatives à la mesure et l'alignement des portefeuilles des entreprises du Groupe BPCE se retrouvent dans la DPEF du Groupe BPCE¹².

¹² [Documents de référence et URD du Groupe BPCE](#)

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.¹³

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 18974 teq CO₂, soit 7,74 teq CO₂ par ETP, une baisse de 3% par rapport à 2020. Cette baisse s'explique principalement par une évolution des modalités de calcul des trajets domicile-travail.

Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui du déplacement des personnes qui représente 39% du total des émissions de GES émises par l'entité.

Grâce à l'utilisation d'électricité 100% garantie d'origine renouvelable, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes a permis de contribuer à éviter 577 Tonnes équivalent CO₂.

Grâce aux panneaux photovoltaïques situés sur le site de Bordeaux Atlantica, la Caisse d'Epargne Aquitaine-Poitou Charentes présente un niveau de production d'électricité de 265 MWh/an, entraînant un « effacement » de la consommation du bâtiment d'environ 30%.

Emissions de gaz à effet de serre

<u>Emissions par postes d'émissions</u>	2021 tonnes eq CO ₂	2020 tonnes eq CO ₂	2019 tonnes eq CO ₂
Energie	851	791	827
Achats et services	5739	5535	5836
Déplacements de personnes	7419	8270	9436
Immobilisations	3700	3752	3774
Autres	1266	1218	1173
TOTAL	18974	19565	21045

Les émissions évitées

Année 2021	Résultats Tonnes Equ CO₂
Emissions évitées par la production d'électricité liée aux garanties d'origine	577

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

- Immobilier : poursuite de sa politique de réduction de consommation d'énergie et amélioration de l'efficacité énergétique de ses bâtiments : réalisation d'audits énergétiques des bâtiments en vue de rénover les bâtiments aux étiquettes énergétiques les moins performantes, recours aux énergies renouvelables (100% de l'électricité est d'origine renouvelable), consommation d'électricité produite par les panneaux photovoltaïques sur le site de Bordeaux Atlantica, installation de la domotique dans les agences... ;
- Informatique : intégration de l'impact carbone des équipements informatiques et des besoins liés au télétravail lors des choix de renouvellement du parc.

¹³ 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)

Transports professionnels

Dans le cadre des déplacements professionnels, l'entreprise encourage ses salariés à moins utiliser les transports ou à faire l'usage de moyens de transport 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 CO2 ;
- mises en place d'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. Le partenariat avec la plateforme CILIGO, visant à mieux répondre aux attentes des déplacements des collaborateurs en milieu rural où se trouve pour une très grande part notre réseau d'agence a été relancé;
- renforcement des temps de télétravail suite à la crise sanitaire afin de réduire l'empreinte carbone liée au déplacement ;

Prévention et gestion de déchets

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes respecte la réglementation relative aux mesures de prévention, recyclage, réutilisation et autres formes de valorisation et d'élimination en s'assurant de son respect par ses sous-traitants en matière de déchets de papier, de métal, de plastique, de verre et de bois et de déchets électroniques et électriques (DEEE).

Elle a déployé un dispositif de tri traitement et de recyclage des déchets sur l'ensemble des sites avec la société ELISE (société du Secteur Adapté et Protégé dont le savoir-faire en matière de recyclage est reconnu : papier, carton, bouteilles plastique, gobelets, canettes, cartes bancaires ...). Ainsi, en 2021, 63,3 tonnes de papier et 8,3 tonnes de carton de nos agences ont été collectées et recyclées.

A Bordeaux (siège social), l'association Les Détritivores, entreprise sociale et solidaire bordelaise, collecte les biodéchets de la restauration afin de les valoriser en compost.

Gestion de la biodiversité

- La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'intéresse à cette thématique notamment au travers de la gestion des 745 hectares de forêts dont elle a la propriété au sein du parc naturel des Landes de Gascogne. 100% de ces forêts sont certifiées PEFC.
- 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'évènements internes à la vie d'un rucher. Ce dispositif est régulièrement relayé sur le réseau social interne de l'entreprise Yammer.
 - D'une gestion écologique des espaces verts des sites de Poitiers et Dax grâce à plusieurs types de techniques limitant l'impact sur l'environnement, la faune et la flore : prairies fleuries, haies sèches, nichoirs...

Evaluation de l'empreinte carbone des portefeuilles

Aligner les portefeuilles sur une trajectoire Net Zéro

Le Groupe BPCE s'engage à aligner l'ensemble de ses portefeuilles sur une trajectoire « Net Zéro » et cet engagement exige d'avoir la capacité de mesurer et suivre le profil carbone de ses portefeuilles, le Groupe BPCE développe des méthodes d'évaluation climatique de ses portefeuilles de financement dites Green Evaluation Models qui reposent sur une double approche :

- évaluer l'empreinte carbone des portefeuilles afin de les classer selon leur matérialité climatique et prioriser ses travaux d'alignement (en commençant par les secteurs les plus émissifs) ;
- noter de façon granulaire l'impact climat des biens, des projets et des clients financés.

Ces évaluations permettent, d'une part, d'identifier les clients ayant un besoin d'accompagnement dans leurs enjeux de transition et, d'autre part, d'être en mesure de piloter l'alignement sur une trajectoire Net Zero en cohérence avec la proportionnalité des émissions carbone des financements.

Le Groupe BPCE est conscient de la nature exploratoire des travaux de mesure, certains outils d'évaluation sur le climat en étant encore au stade de recherche et développement. Néanmoins, ces travaux relatifs à la mesure et l'établissement de référentiels sur le « vert » sont essentiels pour s'approprier les enjeux et intégrer les objectifs climatiques dans les métiers de la finance. Ils participent également aux enjeux de transparence, de traçabilité et de comparabilité des engagements visés.

Calcul de la trajectoire climatique des entreprises financées par le Groupe

La méthodologie de place PACTA

Le Groupe BPCE est l'une des seize banques pilotes participant aux mesures d'évaluation de ses portefeuilles de financement selon la méthodologie PACTA (Paris agreement capital transition assessment). Cette méthodologie repose sur deux axes principaux d'analyse des portefeuilles de financement :

- l'analyse du mix technologique des entreprises en portefeuille ;
- l'analyse de l'évolution anticipée du volume de production des entreprises et des projets financés.

Cette méthode ne constitue pas le cadre de référence retenu par le Groupe BPCE pour piloter l'alignement de ses portefeuilles. Toutefois, les travaux réalisés dans le cadre de l'analyse des portefeuilles par la méthodologie PACTA ont servi de base pour la construction de la démarche « Green Evaluation Models » du Groupe, démarche qui a vocation à être déclinée sur l'ensemble de ses portefeuilles.

Travaux de mesure de l'empreinte carbone des portefeuilles de financement

Des travaux ont été entrepris dès 2020 pour estimer les émissions de gaz à effet de serre (GES) des financements du Groupe BPCE. Ces estimations ont été réalisées sur les émissions directes (scopes 1 et 2) et indirectes (émissions scope 3 générées par l'ensemble de la chaîne de valeur des produits fabriqués et de leur usage). Les crédits à l'habitat qui représentent près du tiers des encours du Groupe BPCE ont ainsi bénéficié de premières mesures grâce à l'établissement d'un partenariat avec le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB).

L'objectif de ces mesures d'empreinte carbone des entreprises, projets et biens financés est de :

- classer les portefeuilles par ordre d'impact carbone, des plus carbonés au moins émissifs en proportion de la taille de leurs encours (afin d'établir une échelle sur l'intensité carbone des portefeuilles) ;
- identifier les portefeuilles sur lesquels s'engager en priorité en matière d'alignement à la trajectoire Net Zero.



L'objectif pour le Groupe BPCE est de disposer d'une mesure carbone sur 100 % des portefeuilles d'ici à 2024, en prenant pleinement en compte les enjeux autour de la qualité de la donnée.

Prise en compte de la taxinomie européenne

Éléments de contexte : l'évaluation des actifs éligibles à la taxinomie est un exercice inédit, dont les résultats dépendent pour partie de l'interprétation des textes réglementaires par les institutions les mesurant. Ces textes sont adossés à une réglementation récente, certaines spécifications étant parues en février 2022. Des imprécisions rémanentes sur les modalités d'application existent. Aussi la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes précise que si des efforts ont été déployés pour respecter au mieux leur exigence, les méthodes employées sont susceptibles d'évoluer.

L'objectif de la réglementation de la Taxinomie (UE) 2020/852

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes entend engager dans la durée une évolution de son bilan dans une stratégie d'atténuation de l'impact climatique de ses activités, des biens financés, investis ou assurés.

Comme priorités d'action, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage à accompagner tous ses clients au regard des enjeux environnementaux et de faire de la transition environnementale un de ses principaux moteurs de croissance dans le cadre de son plan stratégique BPCE 2024.

La taxinomie européenne est une méthodologie d'évaluation des activités d'une entreprise par rapport à des objectifs environnementaux, et plus précisément dans sa version actuelle à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique.

Ces évaluations sont prévues par la réglementation en plusieurs phases.

Pour ce premier exercice selon l'acte délégué adopté en juillet 2021¹⁴, l'objectif consiste à identifier les activités dites « éligibles », c'est-à-dire des produits ou services pouvant contribuer potentiellement (mais pas nécessairement) à l'atténuation ou à l'adaptation au changement climatique. Pour les établissements financiers, un ratio mesurant la part au bilan d'actifs éligibles à la taxinomie est à publier.

Dans une seconde phase, les actifs verts correspondant aux activités dites alignées à la taxinomie seront évalués : elles se distinguent de celles éligibles en confrontant la performance de ces activités éligibles à des critères techniques et exigences en matière de respect de l'environnement et de minima sociaux. Ces activités dites alignées, évaluables en 2024 à partir des données des entreprises, seront publiées par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et viendront enrichir ses mesures sur le vert.

Pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes, la taxinomie constitue un outil essentiel pour accroître la transparence des mesures climatiques et encourager dans la durée le développement des activités vertes des entreprises et de leur financement.

Aussi, si ces premières évaluations de ratio d'actifs dans leurs versions éligibles ne sont pas le reflet d'une mesure réelle sur le vert (comme le vise le ratio « alignement » en 2024), elles constituent néanmoins une première marche réglementaire que la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient dans ses efforts de publication en matière de déclarations.

Cadre de l'exercice et résultat de l'évaluation du ratio d'éligibilité de la taxinomie

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes publie ici son ratio d'éligibilité sur ses activités en tant qu'établissement de crédit.

L'évaluation est réalisée sur les données au 31/12/2021 sur la base du périmètre de consolidation prudentielle, dans un environnement conforme au FINREP, mesurées en valeur brute comptable. Il ne tient pas compte des expositions de hors bilan (garanties financières et autres expositions de hors bilan).

Conformément à la réglementation, les administrations centrales, les banques centrales et organismes supranationaux ainsi que les actifs financiers détenus à des fins de négociation sont exclus du numérateur et du dénominateur du ratio.

Les entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non-financières en vertu de la directive 2013/34/UE (NFRD) et les prêts interbancaires à vue sont exclus du numérateur.

A noter que dans ce format obligatoire, en l'absence de données publiées par les entreprises, les ratios ne prennent pas en compte l'éventuelle éligibilité des entreprises*.

Les prêts immobiliers aux logements et prêts automobiles à des particuliers ont été considérés comme des activités éligibles indépendamment de leur géographie

Résultat :

Au 31/12/2021, conformément au format pour la publication obligatoire, la part des expositions sur des activités économiques éligibles à la taxinomie de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, par rapport au total des expositions couvertes par le ratio est 51%.

La part des expositions sur des activités économiques non éligibles à la taxinomie, par rapport au total des expositions couvertes par le ratio est de 49%.

L'essentiel des actifs éligibles comprend les encours du crédit à l'habitat et ceux des prêts aux collectivités locales, des prêts aux logements sociaux et des financements du crédit à la consommation automobile.

Détail sur la couverture des encours :

Périmètre du calcul*

Part des expositions couvertes par le ratio, par rapport au total des expositions au bilan	86%
Part des autres expositions n'entrant pas dans le calcul du ratio, par rapport au total des expositions au bilan	14%
– Dont part sur le portefeuille de négociation	0%
– Dont part sur les banques centrales	0,1%

¹⁴[Règlement délégué \(UE\) 2021/2178 du 6 juillet 2021](#)

– Dont part sur les souverains	14%
Total des expositions au bilan (ref. total FINREP)	100%
Part des dérivés par rapport au total des expositions couvertes par le ratio	0%
Part des expositions sur des prêts interbancaires à vue par rapport au total des expositions couvertes par le ratio	4%

**Le total des expositions couvertes par le ratio correspond à la valeur brute du bilan FINREP diminuée des expositions sur les administrations centrales, les banques centrales et organismes supranationaux, et les actifs financiers détenus à des fins de négociation.*

2.2.3.4 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance

GOVERNANCE

► Ethique des affaires

Ethique des affaires					
Description du risque	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.				
Risque prioritaire					
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite	96%	96%	96%	0%	90%
% de salariés formés à la lutte anti-blanchiment	97%	90%	90%	7%	

Sécurité financière

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein du Groupe BPCE 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 bisannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière.

Une organisation

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, les établissements disposent tous d'un pôle ou d'une unité dédiée à la sécurité financière.

Au sein de la Direction des Risques et la Conformité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, la cellule Sécurité Financière du Département Conformité Bancaire et Sécurité Financière assure les activités de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (SF LAB/FT) ainsi que celles relative à la lutte anti-fraudes, fraude interne et fraude externe (SF LAF).

Au sein de l'organe central de BPCE, un pôle dédié anime la filière relative à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du Groupe, élabore les différentes normes et référentiels et garantit la cohérence d'ensemble des décisions prises au niveau de chaque projet. Ce pôle assure également une veille réglementaire sur les typologies d'opérations concernées, et s'assure de la prise en compte des risques de blanchiment et de financement du terrorisme lors de la procédure d'agrément des nouveaux produits et services commerciaux par BPCE.

Des traitements adaptés

Conformément à la réglementation, les établissements disposent de moyens de détection des opérations atypiques adaptés à leur classification des risques, permettant d'effectuer, le cas échéant, les examens renforcés et les déclarations nécessaires auprès du service Tracfin (Traitement et action contre les circuits financiers clandestins) dans les délais les plus brefs. La classification des risques du Groupe intègre la problématique des pays « à risques » que ce soit au plan du blanchiment, du terrorisme, de la fraude fiscale ou de la corruption. Le dispositif du Groupe a par ailleurs été renforcé 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, les établissements du Groupe sont dotés 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).

Dans ce cadre, la cellule LAB/FT du département Conformité Bancaire et Sécurité Financière de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes assure l'analyse des opérations suspectes signalées par les collaborateurs du réseau commercial lors de la remontée interne de doute ou issues des dispositifs de détection. Il traite également les alertes qui lui sont affectées (alertes issues des scénarios « régaliens » de suivi des comptes sous surveillance, des comptes dont le client a fait l'objet d'une déclaration de soupçon, etc...).

Le département a en outre pour missions :

- La vigilance en matière de lutte contre le financement du terrorisme (flux internationaux, embargos, mesures de gel des avoirs, listes terroristes) ;
- La sensibilisation des collaborateurs par des formations e-learning ainsi que des sessions en présentiel destinées aux nouveaux entrants,
- Le contrôle permanent de second niveau du dispositif LAB/FT.

Une supervision de l'activité

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes donne lieu à un reporting interne à destination des dirigeants et des organes délibérants dans le cadre du Comité Exécutif des Risques Non Financiers et à destination de l'organe central.

La lutte contre la corruption

Le Groupe BPCE condamne la corruption sous toutes ses formes et en toutes circonstances. Dans ce cadre, il est membre participant 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 ».

La prévention de la corruption s'effectue de plusieurs façons :

- Au moyen de la cartographie d'exposition aux risques de corruption des entités du Groupe, dont la méthodologie a été revue en 2021 ;
- Grâce au respect par les collaborateurs des règles de déontologie et d'éthique professionnelles figurant dans le Code de Conduite et d'Éthique (prévention des conflits d'intérêts, politiques de cadeaux, avantages et invitations, 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 ;
- Par l'encadrement des relations avec les tiers : contrats standardisés dans le Groupe et conventions de comptes comportant des clauses anticorruption, évaluation des fournisseurs de plus de 50 K€ au regard du risque de corruption, dispositif relatif aux relations avec des « personnes politiquement exposées » ;
- Grâce à une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning.

Un dispositif de recueil et de traitement d'alertes professionnelles sur les faits graves, dont les délits de corruption et de trafic d'influence, est mis à la disposition des collaborateurs (y compris les prestataires externes et les collaborateurs occasionnels). Il a été actualisé en 2021 afin de renforcer la protection des lanceurs d'alertes.

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

BPCE dispose également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne groupe relatif à l'information comptable 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 au sens de l'arrêté du 3 novembre 2014, modifié le 25 février 2021, relatif au contrôle interne. En 2020, un référentiel groupe de contrôles participant à la prévention et à la détection de fraude et de faits de corruption ou de trafic d'influence a été formalisé. Dans ce cadre, une vigilance est notamment apportée aux dons, sponsoring et mécénat.

Plus globalement, ces dispositifs sont formalisés et détaillés dans la Charte faîtière relative à l'organisation du contrôle interne Groupe et la Charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents du Groupe.

Les travaux de déclinaison de la méthodologie du Groupe BPCE d'élaboration et de mise à jour de la cartographie des risques de corruption ont été initiés au T4 2021 au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. Ces travaux menés par le Département Conformité bancaire et Sécurité financière ont associé l'ensemble des pôles et directions de la Caisse en vue d'analyser les scénarios de corruption et d'estimer la cotation du risque brut. Une restitution des travaux sera réalisée dans le cadre du Comité des Risques Non Financiers au premier trimestre 2022.

Travaux réalisés en 2021

Des travaux ont été réalisés afin de renforcer le dispositif d'évaluation des RNC, avec la mise en place d'un pilotage à l'échelle du groupe intégrant les évolutions réglementaires.

Dans ce cadre, l'arrimage de la cartographie des risques de corruption a donné lieu au référencement d'un nouveau risque de non-conformité agrégé.

La Conformité Epargne Financière a revu et complété son dispositif de contrôle permanent.

De même, la Sécurité Financière Groupe a complété son dispositif de contrôle portant sur la vigilance renforcée, sur les bénéficiaires effectifs et les sanction embargos.

Un indicateur permettant de mesurer le risque de réputation dans le cadre du dispositif de l'appétit aux risques groupe a été mis en place. Cet indicateur permet l'évaluation de ce risque en considérant les facteurs, à la fois internes et externes, pouvant entraîner un impact sur l'image du groupe (positif ou négatif).

Le dispositif Groupe en matière de déontologie a été revu de façon complète

Un nouveau guide de conformité a été élaboré sur les comptes et coffres-forts inactifs et plusieurs autres guides actualisés (Crédit immobilier, Epargne bancaire, Campagnes électorales, Loi Alur, Document de référence Tarification et Traitement des réclamations).

Au niveau de la Conformité Bancassurance, deux chantiers structurants ont été poursuivis en 2021 :

- le premier concerne la connaissance client réglementaire avec la poursuite du programme mis en place en 2019 destiné à renforcer la complétude et la conformité des dossiers de connaissance client réglementaire.
- Le second porte sur le renforcement du dispositif d'accompagnement des clientèles fragiles financièrement conformément aux nouvelles dispositions du décret du 20 juillet 2020 et en lien avec les missions des superviseurs au sein du Groupe.

Le renforcement du dispositif d'encadrement et de maîtrise des risques non-financiers de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est poursuivi en 2021. Les plans de contrôles mis en œuvre résultent de l'approche par les risques et du déploiement du socle commun des contrôles permanents groupe.

Les évaluations réalisées dans le cadre de la macro-cartographie des risques et la cartographie des risques de non-conformité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes ont identifié les principaux risques liés connaissance client, à la LCB/FT, à la protection de la clientèle, au cycle de vie des produits et à la protection des données clients.

Les deux ratios sur les risques non financiers intégrés au RAF portent sur le taux de conformité des DRC de la clientèle des particuliers (entrée en relation depuis septembre 2009) et le taux de réalisation des formations MRT (preneurs de risques). En 2021, ils ressortent respectivement à 84% pour la conformité des DRC des particuliers et à 100 % pour le suivi des formations des MRT.

Le projet Actualisation de la connaissance clients est entré dans sa phase d'industrialisation en 2021. Les principales actions ont porté sur le lancement de plusieurs campagnes de remédiation externalisée des dossiers réglementaires clients incomplets, l'injection de justificatifs de domicile autoproduits et la livraison par BPCE d'un outil de pilotage de la remédiation. Ces actions initiées par le Groupe et déclinées au sein de la Caisse ont été complétées par des plans d'actions locaux pour les clients non éligibles aux campagnes de remédiation externalisée du Groupe (associations, mineurs, personnes de plus de 80 ans...). Suite au déploiement du Top CC en décembre 2020 dont la fréquence d'actualisation dépend du score LCB-FT du client, un plan d'actions visant à actualiser les données et justificatifs de la connaissance réglementaire client a été mis en œuvre pour les clients dont le délai d'actualisation est dépassé.

Des travaux ont été conduits afin de renforcer la gouvernance et la surveillance des produits. Un nouveau dispositif MyFlow intégrant l'avis final d'un dirigeant effectif a ainsi été déployé.

L'accompagnement des collaborateurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est poursuivi en 2021 sur la prévention et la gestion des risques de non-conformité, en lien avec les évolutions réglementaires et la diffusion d'un code de bonne conduite et d'éthique Groupe. Un rappel annuel a été effectué à l'ensemble du personnel en matière de déontologie (cadeaux et avantages perçus) et sur la faculté d'alerte professionnelle.

Concernant les personnes exposées à l'information privilégiée (PEIP), la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis à jour les listes de PEIP et a contribué à l'élaboration du guide utilisateur ETIC pour le Groupe BPCE.

Outre les formations réglementaires obligatoires dont la liste et la périodicité sont fixées par les normes du groupe, des actions de formation et de sensibilisation ciblées ont été réalisées auprès des collaborateurs du réseau et des directions métier. Elles ont notamment porté sur la connaissance et la protection de la clientèle.

Le dispositif de surveillance des opérations de la clientèle a été renforcé avec le déploiement de 2 nouveaux scénarii trimestriels générant des alertes VIGICLIENT à destination du réseau. Le plan de remédiation des DRC des clients scorés rouge a été reconduit en 2021.

La procédure cadre LCB/FT a été adaptée pour intégrer les exigences de l'arrêté du 6 janvier 2021 relatif au dispositif et au contrôle interne en matière de LCBFT et de gel des avoirs. Les responsables du contrôle permanent et du contrôle périodique du dispositif LCBFT ont été désignés par le 3CI du 6 décembre 2021 et validés par le Comité des Risques.

En termes d'outil, Un nouvel outil ATENA de gestion des alertes relative au terrorisme a été déployé ainsi que l'outil Groupe FREGAT sur la centralisation des dossiers de fraudes externes.

La cartographie des risques de fraudes et manquements internes a été actualisée.

Le Comité Exécutif des Risques Non Financiers s'est tenu à 4 reprises en 2021.

► 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'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

En effet la Caisse d'Epargne 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.

Risque prioritaire	Sécurité des données				
Description du risque	Protection de données personnelles des salariés et des clients				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	87%	85%	87%	2%	100%
et % de collaborateurs formés au RGPD (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)	98%	87%	97%	13%	

Organisation et pilotage de la filière SSI

Au sein du dispositif de maîtrise des risques liés aux TIC, la Direction de la Sécurité Groupe (DSG) est notamment en charge de la Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) et de la lutte contre la cybercriminalité. La Direction de la Sécurité Groupe (DSG) est rattachée au Secrétariat Général Groupe.

La sécurité des systèmes d'information du Groupe BPCE est organisée en filière, pilotée par la Direction de la Sécurité Groupe (DSG).

La direction, définit, met en œuvre et fait évoluer la politique SSI Groupe (PSSI-G).

La DSG :

- anime la filière SSI regroupant les RSSI des affiliées maisons mères, des filiales et des GIE informatiques,
- assure le pilotage du dispositif de contrôle permanent de niveau 2 et le contrôle consolidé de la filière SSI,
- initie et coordonne les projets Groupe de réduction des risques et,
- représente le Groupe auprès des instances de Place interbancaires ou des pouvoirs publics dans son domaine de compétence.

Depuis mars 2020, l'activité Gouvernance, Risques et Contrôles de second niveau de BPCE-IT a été transférée à la DSG :

- L'activité gouvernance SSI BPCE-IT est désormais sous responsabilité SSI-Groupe
- L'activité Risques et Contrôles Sécurité est quant à elle assurée au sein d'une nouvelle entité rattachée à la Direction Sécurité Groupe.

Les RSSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et plus largement de tous les affiliés maisons mères, des filiales directes et des GIE informatiques sont rattachés fonctionnellement au RSSI Groupe. Ce lien fonctionnel implique notamment que :

- toute nomination de RSSI soit notifiée au RSSI Groupe ;
- la politique sécurité des systèmes d'information Groupe soit adoptée au sein des établissements et que chaque politique SSI locale soit soumise à l'avis du RSSI Groupe préalablement à sa déclinaison dans l'établissement;

- un reporting concernant le niveau de conformité des établissements à la politique SSI Groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées soient transmis au RSSI Groupe.

Les TIC pour la partie privative de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes reposent sur 2 Directions :

- La Direction Système d'Information (DSI), d'une part qui regroupe quatre départements :
 - L'unité Maîtrise d'Ouvrage qui assure, en lien avec les métiers et selon la répartition des rôles attendus, la coordination du déploiement des projets SI
 - L'unité Référentiels et Habilitations en charge des habilitations, du paramétrage du système d'information (SI) et de la bureautique ;
 - L'unité Qualité et Support SI en charge de la conduite du changement des livraisons du SI, gestion des incidents et suivi qualité du SI ;
 - La Maîtrise d'Ouvrage (MOA) projets qui participe aux projets communautaires du SI, coordonne les contributions des Directions métiers et le déploiement des projets structurants Deploy.
- La Direction Data et Pilotage, d'autre part, créée le 1^{er} janvier 2021, est rattachée au membre du Directoire en charge du Pôle Ressources, elle assure la production des tableaux de bord récurrents, des développements internes et du pilotage Data (Gouvernance de la donnée, cartographie des données et des traitements) avec une dimension stratégique, anime le Comité Stratégique Data (piloté par le Président du Directoire en continuité du Comité Data et Décisionnel). Elle a pour objectif de développer la politique Data de l'Entreprise, l'acculturation des collaborateurs à la Data et à ses enjeux, mettre en œuvre des effets de leviers pour le développement du PNB.

Au-delà du budget consacré à la facturation du SI communautaire et à l'équipement matériel, le principal poste budgétaire est consacré aux développements décisionnels et de la data.

La stratégie de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes concernant ses TIC, validée en Directoire à l'issue d'un projet de révision de l'organisation du décisionnel au sein de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, est organisée selon les principes suivants :

- La Direction Data et Pilotage assure la production des tableaux de bord récurrents destinés à une publication auprès de plusieurs directions. Les données utilisées sont communes et certifiées pour assurer la cohérence.
- Chaque direction dispose des outils nécessaires pour produire des tableaux de bord à des fins propres et conserve la possibilité de réaliser des études et analyses ponctuelles sur les bases décisionnelles.

Les projets décisionnels réalisés par la Direction Data et Pilotage font l'objet d'un plan de charge et arbitrage validé en Comité Data et Décisionnel (fréquence trimestrielle). Ce Comité présidé par le Président du Directoire regroupe le Directoire, un représentant dûment mandaté de chacun des Pôles de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, le Data Protection Officer (DPO) et la Direction de l'Audit. Outre la validation de la stratégie de développement des tableaux de bord, le Comité fixe les orientations sur la politique Data.

Toute demande de développement en application de gestion est fortement limitée et fait l'objet d'une analyse de l'existant disponible au niveau communautaire (approche prioritaire) et/ou d'une demande de développement communautaire avant d'envisager une réalisation interne. Aucune demande privative liée à la gestion bancaire des clients n'est acceptée.

Les projets de développements informatiques locaux intègrent les aspects sécurité et sont vus en Comité de Synchronisation qui réunit la DSI avec la participation du Data Manager Officier (DMO), le Responsable Sécurité Système d'Information (RSSI) et le DPO.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes décline localement la Politique Sécurité Système d'Information (PSSI) du Groupe qui tient compte du type de SI. Il y a un plan de contrôle spécifique pour le SI privatif qui se traduit par des plans d'action dédiés. Tous ces éléments sont présentés dans les Comités qui traitent du SI et notamment le Comité de Coordination et de Contrôle Interne (CCCI) ainsi que le Comité Interne SSI-RGPD.

A la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, le membre du Directoire en charge du Pôle Ressources est le membre du Directoire chargé du Système d'Information.

La fonction de RSSI est rattachée à la Direction des Risques et de la Conformité. L'effectif de cette fonction est d'un ETP disposant d'un suppléant au sein de la même Direction.

Philippe PETIT est le RSSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes depuis le 1^{er} mars 2018. Ses principales missions couvrent :

- La prévention des risques en assurant un accompagnement dans les projets informatiques communautaires et locaux, notamment dans la cartographie des risques SSI, en menant des actions de sensibilisation auprès des directions Métier et en relayant les documents de la PSSI auprès des directions concernées ;
- La réalisation et la consolidation des résultats des contrôles permanents SSI sont assurées via les données en provenance des directions de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. Selon les résultats, des plans d'évolution peuvent être mis en place avec les directions impactées ;
- La faculté d'exercer son droit d'alerte auprès des membres du Directoire de la CEAPC et notamment du Membre du Directoire en charge du SI (MDSI).

Le RSSI est membre du Comité SSI-RGPD et reporte des sujets suivants :

- Une synthèse de l'activité SSI couvrant notamment le niveau d'avancement des projets sur lesquels le RSSI est partie prenante ;
- Une présentation des incidents de sécurité identifiés en interne ou par BPCE-IT ainsi que les actions entreprises afin d'en limiter les impacts ;
- Une présentation du plan d'action de l'année en cours et son suivi ;
- Un point d'information sur la cybercriminalité.

En outre un point d'avancement des actions menées dans le domaine de la sécurité du SI est intégré dans le rapport du Directoire au Conseil d'Orientation et de Surveillance de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. Les thèmes abordés dans ce document sont une synthèse de l'activité SSI qui aborde notamment le point d'avancement des contrôles SSI, les incidents SSI rencontrés pendant la période, le niveau de disponibilité du SI et les projets sécurité du Système d'Information.

Le RSSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, comme l'ensemble des RSSI du Groupe, participe à la comitologie de la filière et notamment aux CoSSI DSI Retail ainsi qu'aux Conventions Nationales Sécurité.

Suivi des risques liés à la sécurité des systèmes d'information

Le Groupe BPCE a élaboré une politique de sécurité des systèmes d'information Groupe (PSSI-G), adossée à la charte risques, conformité et contrôle permanent Groupe. Cette politique définit les principes directeurs en matière de protection des systèmes d'information (SI) et précise les dispositions à respecter d'une part, par l'ensemble des établissements du Groupe en France et à l'étranger et, d'autre part, au travers de conventions, par toute entité tierce dès lors qu'elle accède aux SI d'un ou plusieurs établissements du Groupe.

La PSSI-G constitue un socle minimum auquel chaque établissement doit se conformer. A ce titre, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place en mars 2019 une charte SSI locale déclinant la charte SSI Groupe. Cette charte a été approuvée lors du 3CI du 18 mars 2019 et est publiée sur l'intranet de l'établissement.

Cette charte SSI s'applique à la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, aux filiales de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, ainsi qu'à toute entité tierce, par le biais de conventions, dès lors qu'elle se connecte aux SI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. A cette charte SSI se rattachent les 391 règles de sécurité issues de la PSSI-G.

La PSSI-G et la PSSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes font l'objet d'une révision annuelle, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

Dans le cadre du programme Groupe de mise en conformité aux exigences du règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), un dispositif d'accompagnement RGPD des projets (y compris les projets digitaux) est en place avec un fonctionnement adapté au cycle de développement agile.

Dans le cadre du programme Groupe de mise en conformité aux exigences du règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), un dispositif d'accompagnement RGPD des projets (y compris les projets digitaux) est en place avec un fonctionnement adapté au cycle de développement agile.

Le Groupe BPCE est également particulièrement vigilant en matière de lutte contre la cybercriminalité. Un Security Operation Center (SOC) Groupe unifié intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24x7 est opérationnel.

Plusieurs actions ont été poursuivies en 2021, afin de renforcer les dispositifs de lutte contre la cybercriminalité :

- Travaux de sécurisation des sites Internet hébergés à l'extérieur
- Capacités de tests de sécurité des sites Internet et applications améliorées
- Mise en place d'un programme de Divulgaration Responsable des vulnérabilités par le CERT Groupe BPCE

Sensibilisation des collaborateurs a la cybersécurité

Outre le maintien du socle commun Groupe de sensibilisation des collaborateurs à la SSI, l'année 2021 a été marquée par la mise en œuvre d'un nouveau plan de formation/sensibilisation SSI et par la participation au « mois européen de la cybersécurité ».

Sur le périmètre de BPCE SA, outre les revues récurrentes des habilitations applicatives et de droits sur les ressources du SI (listes de diffusion, boîtes aux lettres partagées, dossiers partagés, etc.), la surveillance de l'ensemble des sites web publiés sur Internet et le suivi des plans de traitement des vulnérabilités sont renforcés ainsi que la surveillance du risque de fuite de données par mail ou l'utilisation de service de stockage et d'échange en ligne.

De nouvelles campagnes de sensibilisation et de formation des collaborateurs ont par ailleurs été menées :

- test de phishing, campagne de sensibilisation au phishing et accompagnement des collaborateurs en situation d'échecs répétés ;
- Participation aux réunions d'accueil des nouveaux collaborateurs, intégrant notamment les menaces et risques liés aux situations de télétravail.

Travaux réalisés en 2021

Un dispositif de pilotage global des revues de sécurité et tests d'intrusion a été mis en place pour couvrir 100% des actifs critiques des SI sur des cycles de 4 ans. Ce dispositif permet désormais de consolider l'ensemble des vulnérabilités identifiées dans le cadre des revues de sécurité et tests d'intrusion ainsi que les plans de remédiation liés dans DRIVE pour un suivi centralisé.

En 2021, le chantier d'élaboration de la cartographie SSI de l'ensemble des SI du groupe s'est poursuivi.

A ce titre, chaque établissement du groupe, au regard de son rôle et de son contexte a pour objectif de dresser la cartographie SSI des SI dont il est en charge opérationnellement en s'appuyant sur la méthodologie groupe articulant les approches SSI avec celle des métiers.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a ainsi poursuivi sa contribution à ce chantier national structuré en deux lots. Le second lot portant sur 18 processus métiers initié en septembre 2020 a été finalisé et remonté sous l'outil Drive.

Un chantier a été réalisé sur le recensement des applications privatives de la Direction Immobilier et Services Généraux afin de remonter une partie des outils sur un environnement de SI Communautaire.

Un référentiel de contrôle permanent de niveau 1 a été spécifié et mis à disposition de l'ensemble des établissements.

► Empreinte socio-économique

L'empreinte socio-économique de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fait référence à son impact socio-économique sur son territoire en tant qu'employeur, acheteur, acteur du soutien au tissu économique local et mécène.

Compte tenu des éléments déjà présentés dans les pages précédentes, ce paragraphe portera sur son intervention en tant que mécène.

Empreinte territoriale					
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Désengagement de la banque dans la vie des territoires (en tant qu'employeur, acheteur, mécène et acteur institutionnel)				
Indicateurs clés	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
Part du montant des achats réalisés avec des PME	48%	NC	NC	NC	
Part du montant des achats réalisés avec des ETI	20%				
Nombre de collaborateurs de l'établissement (31/12/2021)	2591	2600	2624	–	
Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux*	823.782*	870.590*	799.108*	-5%	

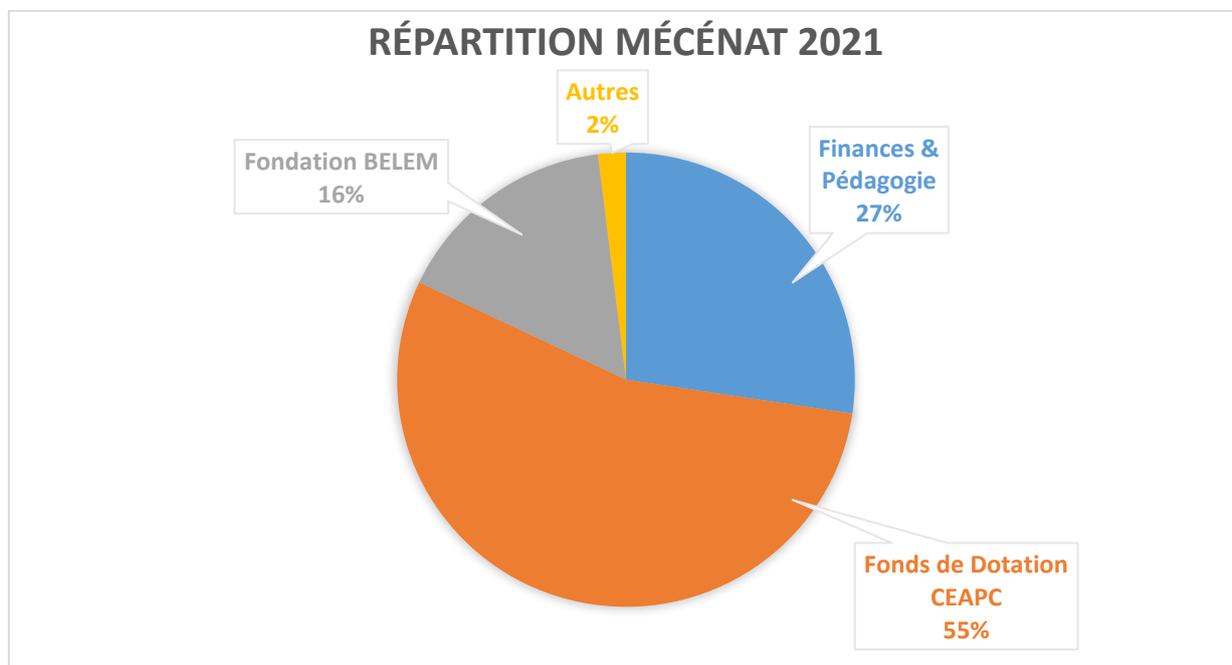
*Ces montants représentent les sommes versées hors contributions exceptionnelles, telles que :

- en 2020 : 100.000 euros supplémentaires visant à accompagner les étudiants pendant la crise du Covid et 354.000 euros versés à Partage et vie au titre d'engagements antérieurs, soit un total de 1.324.000 euros.

- en 2019 : 235.732 euros de dotation exceptionnelle en faveur de Notre Dame de Paris suite à l'incendie, soit un total de 1.034.840 euros..

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 avec un engagement à hauteur de 823.782 euros en 2021.

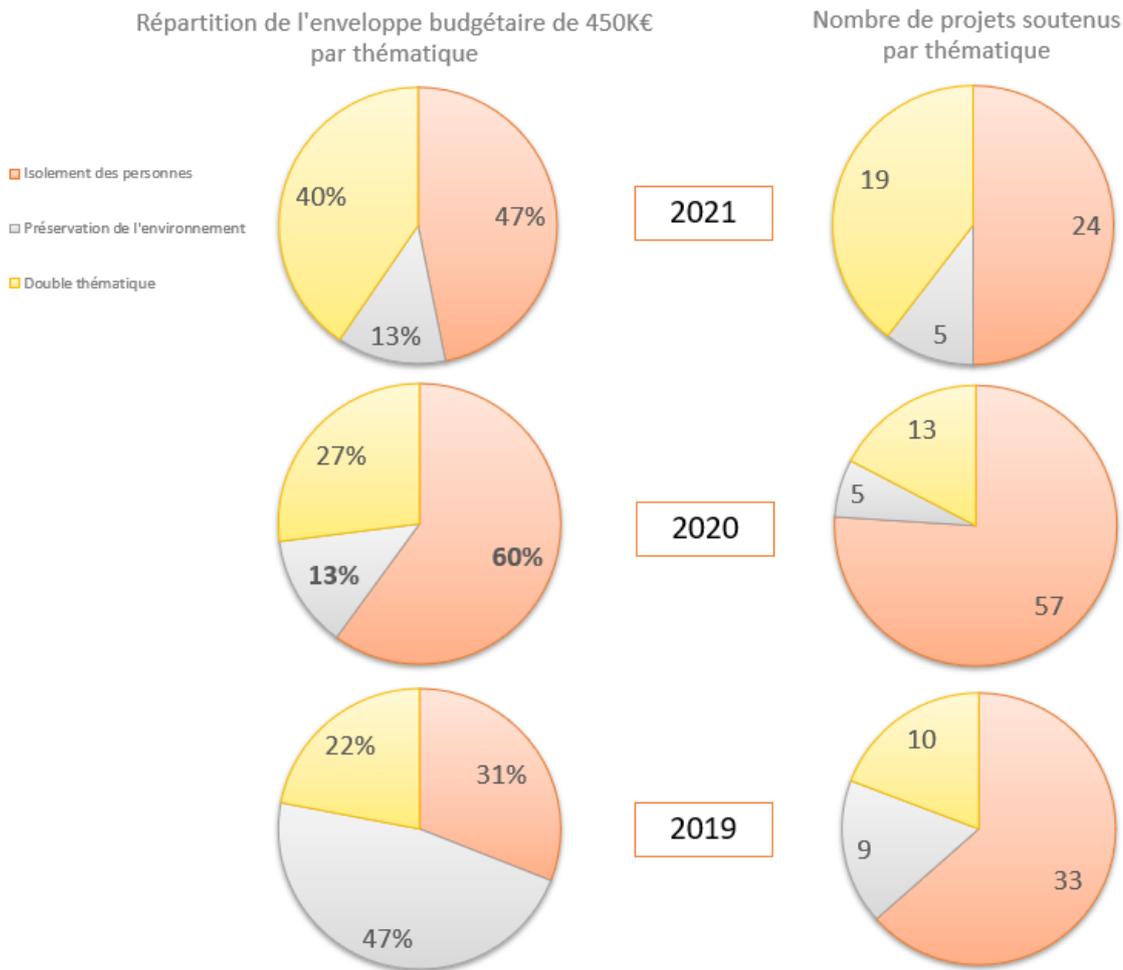


Cet engagement est réalisé notamment au travers de son Fonds de dotation contre l'exclusion. Ce dernier porte très largement sa stratégie de philanthropie et fait l'objet d'un suivi en Directoire et en Comité RSE du COS.

Pour mener à bien ses missions d'accompagnement des besoins des Organismes Sans But Lucratif en proximité, le Fonds de Dotation s'appuie sur ses administrateurs de SLE, en particulier le référent et les équipiers Philanthropie qui participent aux étapes de détection, de sélection et d'évaluation des projets en lien avec la Direction du Sociétariat, de l'Engagement Sociétal et de la RSE.

En 2021, le Fonds de dotation a été doté d'une enveloppe de 450 000 euros, dont 150 000 euros alloués aux 14 SLE pour des projets locaux et 300 000 euros pour les projets régionaux votés en Conseil d'Administration du Fonds de Dotation présidé par le Président du Directoire.

Le Fonds de dotation de la CEAPC s'inscrit comme un acteur majeur sur son territoire, avec 48 projets de proximité votés lors de l'année 2021. Comme pour les trois années précédentes, les thématiques de soutien se sont établies autour de la lutte contre l'isolement des personnes ou la préservation de l'environnement et 40% des projets soutenus œuvrent en faveur des deux.



« Plus précisément, on décompte pour 2021, 32 projets locaux votés à l'échelle des 14 Sociétés Locales d'Épargne (SLE), pour un don moyen de 4 484€ et 16 projets régionaux, c'est-à-dire dont l'impact géographique s'étend à minima sur 2 SLE, pour un don moyen de 18 857€. »

Par ailleurs, le Fonds de dotation a digitalisé ses process en 2021 pour faciliter les demandes de soutien financier et sécuriser les échanges avec les associations. La caisse a déployé la plateforme nationale conçue par la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne avec succès : 100% des projets en 2021 ont été déposés, analysés et validés sur ce nouvel outil.

Dans cette volonté d'être toujours plus utile à son territoire et de mise en cohérence avec les ambitions du nouveau Plan d'orientation Stratégique de la caisse, le Fonds de dotation a fait évoluer sa feuille de route pour le cycle 2022/2024. Sur la base de deux grandes thématiques d'intervention validées par le Directoire, l'accompagnement de la transition environnementale et l'inclusion des jeunes, les administrateurs référents philanthropie et RSE des Sociétés Locales d'Épargne (SLE) ont été conviés à une journée de co-construction en novembre pour déterminer les nouveaux domaines d'intervention pour les 3 prochaines années.

ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE



INCLUSION DES JEUNES (0 À 25 ANS)



Le Fonds de dotation a également redéfini ses critères d'éligibilité en les élargissant pour permettre non seulement le soutien aux besoins des structures en investissements mais également aux dépenses liées à la communication ou à l'ingénierie de projet.

Autant d'évolutions qui modernisent l'engagement sociétal historique de la CEAPC et renforcent sa capacité à soutenir le tissu associatif du territoire Aquitaine Poitou-Charentes.

Culture et patrimoine

Les Caisses d'Epargne œuvrent pour la préservation du patrimoine de proximité. Elles disposent elles-mêmes d'un patrimoine important depuis leur création en 1818. C'est donc, déjà, à travers leur propre patrimoine que les Caisses d'Epargne se mobilisent en faveur de la restauration du bâti ancien. Leur politique de mécénat s'étend au patrimoine vivant : Elles sont le mécène principal du trois-mâts Belem. 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.

Soutien au sport

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est très engagée dans le soutien

- Soutien aux clubs amateurs de handball de la Région : accompagnement de 44 clubs amateurs de handball de son territoire. Les équipes U9-U11 ans jouent ainsi leur match de compétition avec des maillots et shorts aux couleurs de la Caisse d'Epargne.
- Partenaire de l'Open de France 3x3 et du Premier Open de France 3x3 Junior League : la CEAPC soutient également le basket 3x3, nouvelle discipline olympique et participe aux tournois de l'Open de France à Pau et Potiers, dont le premier Open de France dédié aux moins de 18 ans.
- Renouvellement du partenariat avec Valériane Vukosavljevic : après une année sportive exceptionnelle pour Valériane Ayayi Vukosavljevic, la CEAPC renouvelle son partenariat avec cette grande championne et renforce son engagement pour accompagner la progression et les performances d'athlètes qui font le sport français.

► Gouvernance

Le réseau des Caisses d'Epargne 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'Epargne 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	2021	2020	2019	2020 – 2021	Objectif
Part de femmes au sein du COS	44%	47%	41%	-7%	40%
<i>Objectif groupe : 40%</i>					

Les actions mises en place en 2021

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	2021	2019	2018	2020 - 2021	Objectif
Nombre de sociétaires	300.971	304.819	312.665	-2%	

L'animation de la vie coopérative

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 2021	Indicateurs 2020
1	Adhésion volontaire et ouverte à tous	Tout client peut devenir sociétaire de la Caisse d'Epargne.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 300 971 sociétaires ▪ 23,3% % sociétaires PP parmi les clients ▪ 98,77 % des sociétaires sont des particuliers ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 304 819 sociétaires ▪ 23 % sociétaires PP parmi les clients ▪ 98,78 % des sociétaires sont des particuliers
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"> ▪ 194 administrateurs de SLE, dont 44 % de femmes ▪ 18 membres du COS, dont 44% de femmes ▪ 0,87 % 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 ▪ 96 % de participation au COS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 235 administrateurs de SLE, dont 44,68 % de femmes ▪ 18 membres du COS, dont 47 % de femmes ▪ 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 ▪ 93,1 % de participation au COS

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"> ▪ 20 € Valeur de la part sociale ▪ 4 243 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire ▪ 1,10 % Rémunération des parts sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 € Valeur de la part sociale ▪ 4 105 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire ▪ 1,20 % Rémunération des parts sociales
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 sont pas cotées en bourse.	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
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"> ▪ Aux niveaux national et international : <ul style="list-style-type: none"> -Alliance Coopérative Internationale -Conseil supérieur de la coopération -Conseil supérieur de l'ESS -Coop FR ▪ Au niveau régional : <ul style="list-style-type: none"> -Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aux niveaux national et européen : <ul style="list-style-type: none"> -Conseil supérieur de la coopération -Coop FR -Groupement européen des banques coopératives ▪ Au niveau régional : <ul style="list-style-type: none"> -Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire
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 Orientations RSE & Coopératives 2018-2021 arrivant à échéance, les Caisses d'Epargne ont défini une nouvelle feuille de route à l'horizon 2024 en lien avec la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne présidée par Dominique Goursolle, également Présidente du Conseil d'orientation et de Surveillance de la CEAPC.

Plusieurs objectifs ont ainsi été fixés dans le cadre de l'ambition « Coopération active », parmi lesquels un objectif de rééquilibrage de la pyramide des âges du sociétariat et de promotion du sociétariat auprès des collaborateurs. L'année 2021 a été marquée par le renouvellement complet de la chaîne de gouvernance coopérative des Caisses d'Epargne avec notamment pour notre banque régionale une Assemblée Générale exceptionnelle organisée sur ce point en janvier 2021 et des Conseils d'Administration de SLE d'installation en suivant.

Le sociétariat de la CEAPC est composé de 300 971 clients sociétaires au 31/12/2021, dont une grande majorité de particuliers. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 14 sociétés locales d'épargne (SLE) qui constituent un échelon intermédiaire permettant de renforcer l'ancrage local, la proximité et l'expression des sociétaires. Conformément à la modification des statuts de SLE de juin 2020, chaque SLE compte désormais 14 administrateurs au lieu de 18 ; la limite d'âge des administrateurs de SLE a également été alignée sur celle des membres du COS soit 72 ans au lieu de 75 ans.

En 2021, la CEAPC a développé des actions pour mieux associer les sociétaires, partie prenante essentielle, à la vie de la banque. Elle s'est mobilisée pour leur assurer l'accès à ses services et les tenir informés durant la crise sanitaire.

Elle a mis à leur disposition des canaux d'information et de communication dédiés via l'envoi par exemple d'une « newsletters sociétaires ». Quant au site 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. Ce nouveau portail est déployé dans toutes les Caisses d'Epargne et co-animé avec la FNCE. Au 01/12/2021, 7 752 clients sociétaires sont inscrits sur le club pour la CEAPC avec une forte mobilisation lors des animations. Ainsi, 27% des membres ont participé au dernier jeu concours « Gagnez une voiture » en décembre 2021.

La CEAPC a souhaité aller plus loin en 2021 dans la valorisation de ses clients sociétaires en leur proposant un dispositif innovant et utile baptisé « Ateliers digitaux ». L'objectif de ces rencontres est de favoriser l'autonomie des clients sociétaires en situation d'illectronisme en leur permettant notamment de prendre en main l'application de banque à distance BANXO. En effet, la crise sanitaire a montré si besoin en était la nécessité d'accompagner certains de nos clients sur les outils digitaux de banque au quotidien pour leur permettre de réaliser 24h/24h et 7 jours / 7 les opérations courantes de gestion de leur compte. Un pilote a été mené sur deux agences à Bordeaux et à Angoulême en présence de collaborateurs du réseau mais aussi des conseillères Finances et Pédagogie de l'antenne CEAPC qui ont accompagné le groupe en lien avec les experts digitaux. Il est à noter également la participation des administrateurs de SLE à ce dispositif via l'implication des référents Education Financière des SLE. Les résultats du questionnaire de satisfaction des clients sociétaires ont validé cette expérimentation que le Directoire a souhaité reconduire et surtout déployer à grande échelle en 2022 sur tout le territoire de la caisse.

En plus des actions dédiées aux sociétaires et en réponse aux besoins exprimés lors de la phase de diagnostic du Plan d'Orientation Stratégique (POS), la CEAPC a décidé de mieux faire connaître son modèle coopératif, son organisation et les valeurs qu'il porte à ses collaborateurs notamment les jeunes entrants. Aussi, elle a décidé de consacrer une partie du dispositif innovant « *serious game - Engagés RSE* » à son statut de banque coopérative avec comme objectif d'embarquer tous les collaborateurs. Autre nouveauté, elle a également permis à ses administrateurs de participer au même dispositif en s'appuyant sur les référents RSE des SLE.

L'accompagnement pour une montée en compétences quotidienne des administrateurs

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. Des programmes de formation s'adressent aux administrateurs de sociétés locales d'épargne (SLE), 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 en format présentiel et/ou en visio-conférence :

Pour les administrateurs :

- ✓ suite au renouvellement des conseils d'Administration de SLE et pour accueillir les nouveaux élus, la caisse a organisé un séminaire d'accueil des administrateurs qui porte sur les fondamentaux pour comprendre la Caisse d'Epargne, son histoire, son modèle de banque de proximité sur son territoire, son modèle coopératif et son modèle de banque sociétale depuis toujours. Compte tenu de la situation sanitaire, ce séminaire s'est tenu en format digital lors d'un Live de 2h en présence de la Présidente du COS, du Président du Directoire, du membre du Directoire en charge du Pôle Finances, du Membre du Directoire en charge du pôle Ressources et d'autres invités. Ce premier temps fort de la mandature 2021/2027 a réuni plus de 150 administrateurs avec un fort taux de satisfaction (questionnaire à chaud).
- ✓ Dans le cadre de la nouvelle mandature, il a été également proposé à chaque administrateur de s'engager sur l'une des trois thématiques suivantes : la RSE, la Philanthropie et l'Education Financière. Autour d'un référent, des équipes se sont donc constituées et ont bénéficié de sessions dédiées avec des experts du domaine.
- ✓ il existe par ailleurs au sein de la CEAPC un plan de formation annuel des Administrateurs de SLE qui propose différents formats de formation en présentiel ou à distance sur différentes thématiques de manière à leur offrir un large choix selon leurs besoins et leurs appétences. Pour 2021, deux formations ont été proposées en amont des CA de SLE : l'une sur « le fonctionnement comptable d'une SLE » en mai et l'autre en novembre sur « l'organisation, les marchés et les enjeux de la Banque de Développement Régionale » animées par les équipes des Centres d'Affaires du territoire. Enfin, Pierre Decamps, membre du Directoire en charge du Pôle Finances, a animé une journée de formation plénière au siège de la caisse à Atlantica sur « le Décryptage du contexte économique et financier ».

Pour les membres du Conseil 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. Des formations d'approfondissement sont proposées tout au long du mandat.

Pour les membres des comités spécialisés du COS :

- ✓ des formations sont proposées pour le comité des risques, le comité d'audit, le comité des nominations et le comité des rémunérations.

En complément de ces formations ciblées, l'ensemble de la gouvernance non-exécutive de la caisse peut accéder 24h/24 et 7j/7 via le site Administrateurs au dispositif de formation en ligne proposé par la FNCE avec plus de 60 modules et un large choix de formats : Parcours digital, vidéos, quiz et fiches thématiques.

En 2021, le renouvellement de la gouvernance a constitué un temps fort institutionnel majeur, en particulier dans l'animation de sessions de formation et d'information lors de la 1^{ère} année de mandat. Ainsi, la CEAPC est devenue la 1^{ère} caisse du réseau des caisses d'épargne en termes de nombre d'heures de formation par administrateur. Un très beau résultat qui démontre l'attention portée à la gouvernance non-exécutive et à la volonté d'accompagner chacune et chacun des administrateurs dans le développement de ses compétences pour exercer son mandat dans les meilleures conditions.

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2021	Indicateurs 2020
5	Éducation, formation et information	La Caisse d'Epargne 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'Epargne et l'acquisition d'un socle de culture bancaire.	<ul style="list-style-type: none"> Conseil d'orientation et de surveillance : <ul style="list-style-type: none"> - 94 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 17,13 heures de formation par personne Comité d'audit : <ul style="list-style-type: none"> - 83% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 6,40 heures de formation par personne Comité des risques : <ul style="list-style-type: none"> - 100% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 8 heures de formation par personne Comité des rémunérations : <ul style="list-style-type: none"> - 50% de membres ont suivi au moins une formation dans l'année - Soit en moyenne 3 heures de formation par personne Comité des nominations : <ul style="list-style-type: none"> - 80% des membres ont suivi au moins une formation dans l'année - Soit en moyenne 4,48 heures de formation par personne Conseils d'administration de SLE : <ul style="list-style-type: none"> - 88 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 6 heures de formation par personne 	<ul style="list-style-type: none"> Conseil d'orientation et de surveillance : <ul style="list-style-type: none"> - 94 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 15 heures de formation par personne Comité d'audit : <ul style="list-style-type: none"> - 100% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 6 heures de formation par personne Comité des risques : <ul style="list-style-type: none"> - 80% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 4,48 heures de formation par personne Comité des rémunérations : <ul style="list-style-type: none"> - 100% de membres ont suivi au moins une formation dans l'année - Soit en moyenne 7,30 heures de formation par personne Comité des nominations : <ul style="list-style-type: none"> - 80% des membres ont suivi au moins une formation dans l'année - Soit en moyenne 9,36 heures de formation par personne Conseils d'administration de SLE : <ul style="list-style-type: none"> - 51 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 0,33 heures de formation par personne

► Participation au capital d'entreprises

Risque secondaire	Droits de vote
Description du risque	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).
Indicateur clé	Qualitatif : 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 une évolution de sa politique de vote permettant de donner un cadre aux questions ESG.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes possède des participations dans 71 structures. Elle a engagé des dialogues individuels approfondis et réguliers avec plusieurs entreprises considérées comme emblématiques pour la transition énergétique et est ainsi présente au capital de 6 SEM ENR (Cf § Les projets de plus grande envergure).

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.

Elle a été représentée à 72% des assemblées générales.

Par ailleurs elle contribue en tant que pilote à un groupe de travail national visant notamment à :

- Rédiger un questionnaire de due diligence ESG
- Rédiger un projet de recueil de bonnes pratiques de gestion ESG
- Elaborer son profil investisseur cible avec les actions à mettre en place

► Rémunération des dirigeants

Risque secondaire	Rémunérations des dirigeants
Description du risque	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.
Indicateur clé	Présence de critères extra-financiers prédéfinis dans le plan de rémunération du Directeur Général / Membres du CODIR

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 de certains 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 :

- Satisfaction client liée aux taux de pro-activité et Net Promoter Score (Clients)
- Finalisation et portage du Plan d'orientation stratégique (POS) dans le cadre d'une co-construction avec les parties prenantes (clients, collaborateurs, administrateurs, COS)
- RSE : développement de la gouvernance et de la gestion du risque climatique : Collecte ISR, Mise en place d'une comitologie sur le risque climatique, Financement de la transition énergétique, Participer aux émissions Green Bonds, Réaliser des prêts à impacts.

2.2.4 Note méthodologique

Méthodologie du reporting RSE

La Caisse d'Epargne 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).

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 en charge des activités concernées, 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	XX 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).
	XX 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 Via nos financements	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 Via notre fonctionnement	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 + Ecureuil Crédit DD) ET Total des FCPE ISR et solidaires commercialisés (BP) en €
	XX% d'achats d'électricité renouvelable	Page 66/68

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 fait 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

Nouveaux indicateurs bilan carbone

Dans le cadre de l'amélioration et de la modernisation continue du Bilan carbone, les indicateurs ci-dessous ont été intégrés à partir du Bilan carbone 2021 :

Nombre de jours en télétravail

Consommation d'électricité verte (Engie, GEG, EDF ou autres)

Consommation liée au PPA (POWER PURCHASE AGREEMENT)

Nombre de véhicules électriques de service et de fonction

Nombre de véhicules hybrides rechargeables de service et de fonction

Nombre d'écran subventionnés pour le télétravail

Déplacements professionnel et personnel réalisés en voiture électrique

Déplacements professionnel et personnel réalisés en voiture hybride rechargeable

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.

Financement de la transition énergétique

Pour 2021 le périmètre retenu est celui du plan stratégique BPCE 2024, afin d'intégrer les nouvelles offres déjà mises en marché en 2021.

Le KPI comprend les prêts PTZ et prêts complémentaires associés (dossier avec un PTZ), les ECOPTZ, les ECOPTZ copropriétés, les prêts consommations (prêts travaux DD, prêts rénovation énergétiques, prêt auto DD) ainsi que les prêts relatifs au financement des Energies Renouvelables.

Les changements concernent :

- l'insertion dans cet indicateur des dossiers financés avec un PTZ ; le montant correspond à la somme du PTZ et du/des prêts complémentaires. En effet les PTZ sont des prêts réglementés qui permettent aux ménages de financer une partie de leur logement neuf (par définition performant puisqu'aux normes RT2012) ou ancien éco-conditionné.
- l'intégration d'un nouveau prêt consommation : prêt rénovation

Les financements en prêt consommation peuvent être utilisés pour financer l'installation de panneaux photovoltaïques sur la maison du client.

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.

Comparabilité

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fait le choix de ne communiquer, cette année, que sur un seul exercice pour les nouveaux indicateurs, et indiquer « NC » sur la donnée 2020 lorsque l'information est non disponible.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} Janvier 2021 au 31 Décembre 2021.

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, ou sous le tableau concerné.

Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2021, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE correspond au périmètre de consolidation, statutaire (CEAPC, Beaulieu Immo, Tournon, Batimap, SLE APC, FCT).