



2022

Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes

**INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES
ET SOCIÉTALES**



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Aquitaine Poitou-Charentes
Vous être utile.

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 2022-2024.....	8
2.2.3	La Déclaration de Performance Extra-Financière.....	11
	2.2.3.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes	11
	2.2.3.2 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services	13
	2.2.3.3 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne	32
	2.2.3.4 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance	54

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. 1ère banque des collectivités locales, elle est également un acteur de premier plan pour élaborer des solutions collectives aux besoins sociaux émergents.

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

Cette gouvernance coopérative, associée au fait que la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes met en réserve au moins 15% de ses résultats, inscrit son action dans le temps long, comme en témoigne son plan stratégique 2022-2024 « **Investir l'avenir** ».

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'ancrage : 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 soient 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.

En 2022, les Caisses d'Epargne et la Fédération ont conduit une réflexion visant à donner au modèle coopératif une définition simple, unique et différenciante. A ce titre, une Caisse d'Epargne est « une banque-assurance 100% régionale, pionnière dans les transitions de la société et qui appartient à ses clients-sociétaires. »

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.

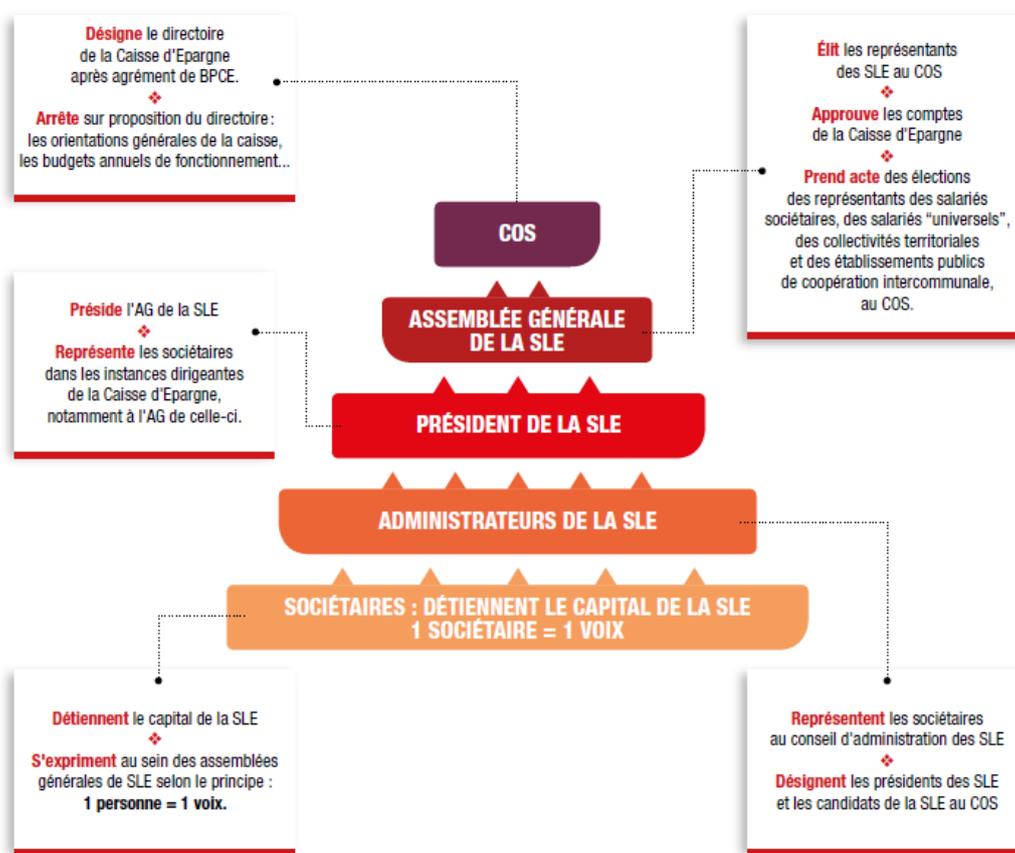
Le modèle de gouvernance coopérative de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes permet la participation de l'ensemble de ses clients-sociétaires, quel que soit le nombre de parts sociales qu'ils détiennent au sein de leur SLE, et sans discrimination.

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 de ses différentes parties prenantes.

Via la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, un programme de formation complet est diffusé à l'ensemble des administrateurs et la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes assure un suivi précis des formations réglementaires réalisées par chaque administrateur.

Des exemples de dispositifs sur la période :

- En 2022, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a redéfini son parcours d'onboarding pour ses nouveaux collaborateurs et le format de sa journée d'intégration dédiée aux nouveaux entrants : une présentation du modèle coopératif et de son fonctionnement a été intégrée pour partager les enjeux de notre gouvernance dualiste dès l'arrivée dans l'entreprise. Une conférence coanimée par une Directrice de Région et la Directrice du Sociétariat, de l'Engagement Sociétal et de la RSE a également été organisée pour les collaborateurs de la promotion 2022 du Parcours RH Talents. Une information régulière est également proposée sur le site Intranet de la caisse et sur ses réseaux sociaux.
- Le plan de formation auprès des administrateurs est déployé et permet notamment l'acculturation aux enjeux RSE. Des informations privilégiées sont adressées aux représentants des sociétaires au travers de mails hebdomadaires ou via l'extranet Administrateurs et des ateliers de co-construction ont été organisés dans les 14 Sociétés Locales d'Épargne de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes pour réfléchir avec nos administrateurs à la nouvelle feuille de route des Assemblées Générales de SLE /événements sociétaires 2023.
- Pour tous, clients et non clients, notre engagement coopératif a également fait l'objet d'une mise en avant via le lancement en juin dernier, sous l'impulsion de BPCE, d'une campagne de communication régionalisée avec une nouvelle signature : « être sociétaire, c'est être utile à son territoire ». Des articles sont également publiés régulièrement sur notre site institutionnel et sur le 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'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

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

- La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fonctionne dans le respect des exigences réglementaires, 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 bénéficiaires 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 Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes
 - o Communication des informations nécessaires à la prise de décisions
 - o Organisation de la vie coopérative et communication associée

Une nouvelle révision coopérative est prévue en 2023.

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 295 714 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
- 23,7 % de sociétaires parmi les clients
- 185 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

- 50 associations partenaires
- Des partenariats avec différents acteurs du territoire qui renforcent l'ancrage territorial : CRESS, UDES, incubateurs, accélérateurs de start-up, universités, etc.



NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 2 567 collaborateurs au siège et en agences
- 94% indice égalité femmes-hommes
- 6,67% d'emplois de personnes handicapées



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 2498 M€ de capitaux propres
- Ratio de solvabilité 19,32%¹



NOTRE PATRIMOINE

- 356 agences et centres d'affaires, 3 sièges administratifs dont 1 bâtiment certifié HE
- 745 hectares de forêts détenus



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 social et satisfaction des besoins clients.



NOTRE CRÉATION DE VALEUR



POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 16,2 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

- 442 M[€] de Prêts Garantis par l'Etat
- 730 M€ d'encours de fonds ISR et solidaires
- 4865 M€ d'encours de financement MLT à l'économie dont :

- 1266 M€ ALPHES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
- 882 M€ ALPHES DE L'ISR
- 1368 M€ ALPHES DES PME
- 409 M€ POUR LE LOGEMENT SOCIAL

VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 37 M€ d'achats auprès dont 26% auprès de fournisseurs locaux
- 4 M€ d'impôts locaux



POUR NOS TALENTS

- 102,3 M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 594 recrutements en CDD, CDI et alternants



POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 1 129 M€ de mécénat d'entreprise
- 1 001 M€ de microcrédit
- 289 interventions auprès de 3077 stagiaires réalisées par les conseillers Finances et Pédagogie



POUR L'ENVIRONNEMENT

- 3.815M€ de financements pour la transition environnementale
- 100% d'achats d'électricité renouvelable

¹ Ratio de solvabilité (cf. chapitre 2.5).

² Capital + réserves.



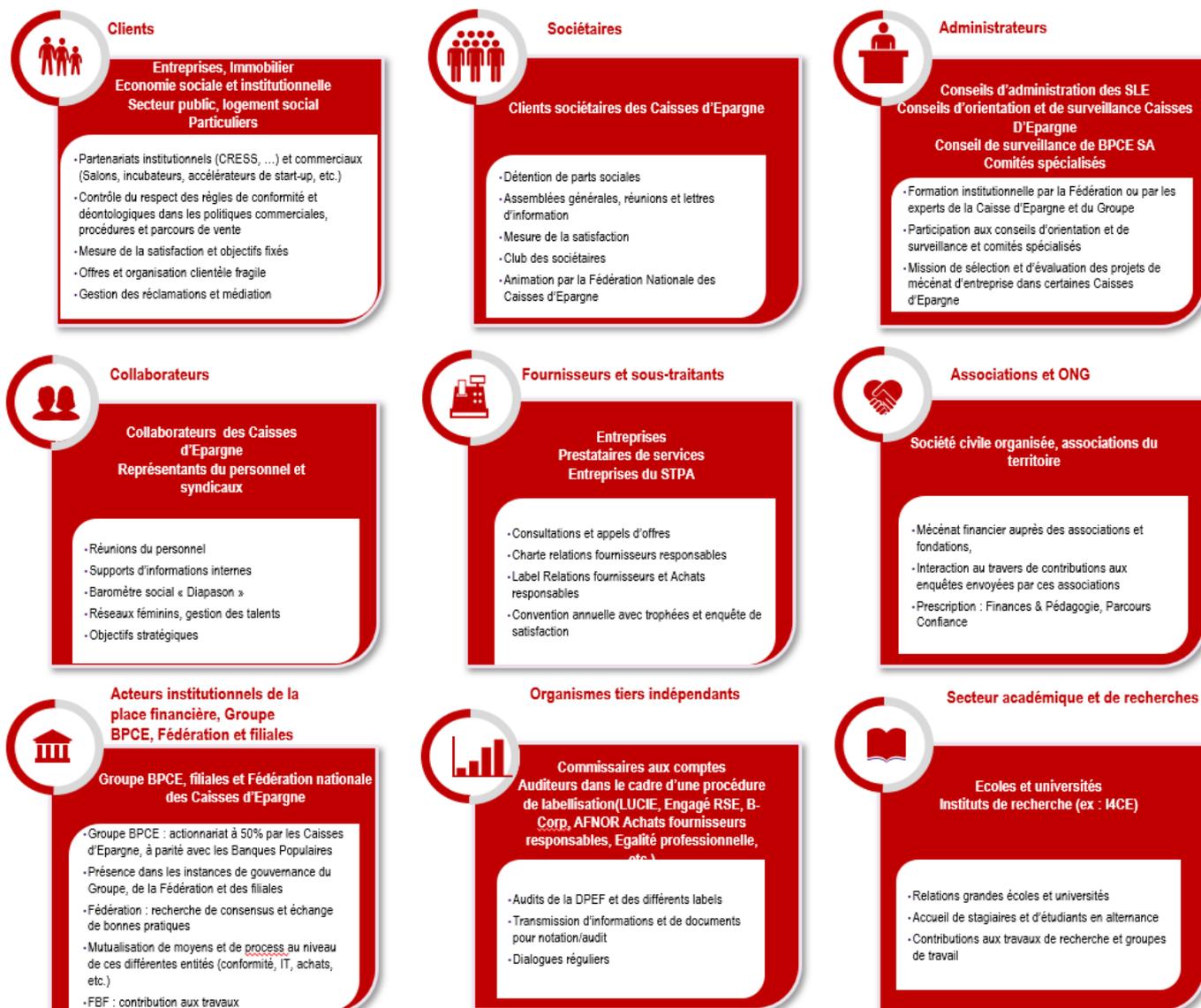
2.2.1.3 Une proximité constante avec les parties prenantes

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. Par exemple, ce dialogue peut porter sur 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.

Une illustration emblématique sur l'année 2022 :

- La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a développé les rencontres avec ses clients sociétaires en déployant des « **Ateliers digitaux Sociétaires** ». Sur la base d'un pilote lancé en 2021 avec l'antenne régionale de Finances et Pédagogie, deux sessions ont été organisées dans les agences de proximité de la caisse en juin et en décembre derniers. Les administrateurs référents Education Financière des SLE qui le souhaitent ont été spécialement formés pour coanimer avec les équipes commerciales ces ateliers et présenter leurs missions au service de la vie coopérative. Ce dispositif inclusif vise à favoriser l'autonomie de nos clients sociétaires dans leur gestion bancaire par l'appropriation des outils de banque à distance, autour de deux grands objectifs :
 - o Accompagner ses clients sociétaires dans l'utilisation des services bancaires digitaux du quotidien
 - o Renforcer le contrat de relation avec ses clients sociétaires par une offre pédagogique différenciée



2.2.2 Les Orientations RSE & Coopératives 2022-2024

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 Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes 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 Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes 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 Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes 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.

Raison d'être

Le Conseil d'Orientation et de Surveillance a validé en décembre 2021 la raison d'être de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes : « être utile à chacun de nos clients et contribuer durablement au développement économique et sociétal de nos territoires ».

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 Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes au travers d'un label en phase avec son modèle d'affaires, porteur de modernité et de lisibilité.

En 2022, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est engagée dans une nouvelle démarche de labellisation avec B CORP ; elle a soumis le questionnaire « BIA » en juillet 2022 et est en attente des audits B Corp.

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, renouvelé en 2022).

Le suivi de la démarche s'opère au travers 15 indicateurs stratégiques RSE, faisant l'objet d'un suivi périodique par le Directoire et Comité RSE du COS.

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 2022-2024 de la Fédération¹. Ces Orientations fixent un cadre d'actions national à travers l'identification de 4 grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'actions, objectifs et cibles :

- 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.

La Fédération anime la mise en œuvre et le suivi de cette feuille de route nationale notamment au travers de quatre groupes de travail thématiques composés de présidents.es de Directoire et de COS des 15 Caisses d'Épargne. Ces orientations sont le fruit d'un travail collectif et ont été construites en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE.

En 2021, le Groupe BPCE a placé le climat et « l'expérience collaborateur » au cœur de son nouveau plan stratégique BPCE 2024². Les engagements de la Caisse d'Épargne 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'Épargne 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 sur le plan international. Les références sur lesquelles il s'appuie (ONU, OCDE, OIT...) permettent à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes d'initier, de poursuivre et de développer sa politique développement durable dans le respect des standards internationaux.

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

² [Le plan stratégique 2021-2024 du Groupe BPCE](#)

Organisation et management de la RSE

Principe de subsidiarité – Logique de cohérence – Mobilisation collective

CHAQUE CAISSE D'EPARGNE

Elabore sa propre démarche RSE dans le cadre des orientations fédérales et du projet stratégique Groupe



LA FEDERATION

Définit, coordonne et promeut les actions de RSE des Caisses d'Épargne



L'ORGANE CENTRAL

Propose un cadre d'actions commun au niveau du Groupe, un plan d'actions et en assure le suivi et le reporting Groupe



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 de l'animation, du pilotage et du reporting, 12 collaborateurs travaillent sur des sujets liés à la RSE :

- 2 collaborateurs 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 – QVT (Qualité de Vie au Travail)

Depuis 2021, 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'Epargne 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'Epargne 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.

Suite aux travaux menés cette année par le Groupe BPCE, 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, attractivité employeur, risque ESG et financement des territoires, En 2022, le risque d'occurrence du risque brut « Intégration de Critères ESG dans les décisions de financement et d'investissement » a augmenté.

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



Présentation des risques RSE en Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et niveaux de priorités

Catégorie de risque	Priorité ³	Risques Extra-financiers	Définition
Produits et services	1	Relation durable client	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients
	1	Financer les territoires	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)
	1	Financement de la Transition Environnementale	Accompagner tous les clients vers la transition écologique et énergétique. Faire de cet enjeu une priorité opérationnelle pour tous les métiers du Groupe
	1	Protection des clients	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client
	1	Accessibilité de l'offre, inclusion financière	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique
	1	Risques ESG	Prise en compte des critères ESG et des risques de transition et physique liés au changement climatique dans les politiques sectorielles et l'analyse des dossiers de financement et d'investissement
Fonctionnement interne	1	Employabilité et transformation des métiers	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
	1	Diversité des salariés	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
	1	Conditions de travail	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
	1	Attractivité employeur	Proposer un cadre de travail attractif, des perspectives d'évolution dans le temps et donner du sens aux missions
	2	<i>Achats</i>	<i>Etablir des relations fournisseurs équitables, pérennes</i>
	2	<i>Empreinte environnementale directe</i>	<i>Mesurer l'empreinte environnementale pour la réduire</i>
Gouvernance	1	Ethique des affaires	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.
	1	Sécurité des données	Protection de données personnelles des salariés et des clients
	1	Empreinte territoriale	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires
	2	<i>Diversité des dirigeants</i>	<i>Indépendance, diversité et représentativité au sein des instances de gouvernance</i>
	2	<i>Vie coopérative</i>	<i>Veiller à la participation des sociétaires à la gouvernance coopérative. Assurer la formation des administrateurs. Communiquer sur le statut coopératif en interne et en externe</i>
	2	<i>Droits de vote</i>	<i>Définir et appliquer des règles d'intervention, de vote, d'accompagnement, de participation aux conseils des entreprises où la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes détient une participation.</i>
	2	<i>Rémunérations des dirigeants</i>	<i>Système de rémunération des dirigeants intégrant des critères de performance financière et extra-financière décorrélés les uns des autres avec une vision à court, moyen et long terme.</i>

³ Priorité de niveau 1 = risques prioritaires / *Priorité de niveau 2 = risques secondaires*

PRODUITS ET SERVICES

► Relation durable client

La Caisse d'Épargne 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 client				
Description du risque associé Risque prioritaire	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients			
Indicateur clé	2022	2021	2020	2021 – 2022
NPS annuel (net promoter score) (Client particuliers et Professionnels)	14	12	1	+ 2 points

*Le NPS représente la différence entre le nombre de promoteurs (notation 9 et 10) soit 40 % des répondants en 2022 et des détracteurs (notation de 0 à 6) soit 27% des répondants en 2022.

Politique qualité

La Caisse d'Épargne 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 promoteur score) est l'indicateur qui permet de l'évaluer.

Pour ce faire, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est doté 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 sur un dispositif « à froid » (enquête SAE - Satisfaction de l'agence à l'établissement) mais également à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller et donc à chaud (enquête QHD) 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'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

2022 se caractérise par une année d'évolution du NPS de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes avec une évolution de 2 points.

Dans le cadre du plan stratégique BPCE 2024, l'ambition principale consiste à obtenir à l'issu du Plan d'Orientation Stratégique (POS) :

100% des agences en NPS positifs

Chaque établissement dans les 4 premiers concurrents de sa région

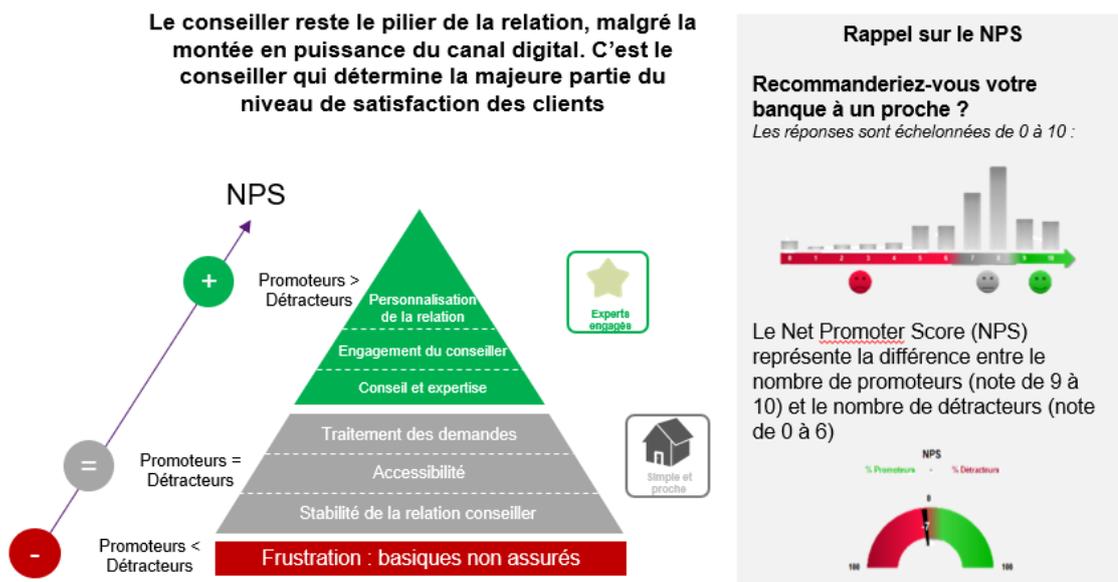
Avoir plus de 50% des clients qui donnent une note de 9 ou 10 dans la majorité de nos agences

Les enquêtes à chaud (QHD) permettent aux agences et Centres d'Affaires de mesurer la satisfaction des clients au quotidien et ainsi de mettre en place des mesures correctrices si besoin.

Ce sont ces actions au quotidien qui génèrent, in fine, une satisfaction globale et un bon niveau de recommandation que l'on peut retrouver dans les enquêtes à froid.

Pour les agences, ces enquêtes à chaud sont envoyées après un entretien, un mail reçu ou un appel entrant. Concernant les Centres d'affaires de la BDR, elles sont adressées après un entretien, le dispositif ayant été déployé en juin 2022.

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



Indication méthodologique en fin de document.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou Charentes s'était fixé un objectif de 86% d'agences avec un NPS positif en 2022. Cet objectif a été atteint pour 87% des agences.

L'année 2022 a été marquée par un ralentissement de la progression de la satisfaction sur le baromètre annuel (+2 points). En effet, la réorganisation initiée sur le marché des Professionnels, a entraîné de nombreux changements de conseillers, ce qui a altéré temporairement le niveau de satisfaction.

Globalement, cette évolution permet cependant 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 complexe.

Les axes d'améliorations identifiés font l'objet d'actions dédiées :

- Le chantier « Simple et proche » vise notamment à améliorer les irritants clients tels que l'accessibilité téléphonique en agence ou la problématique des changements de conseillers.
- Sur la problématique spécifique « changement de conseillers », la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes exploite maintenant 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.

Un travail sera effectué sur 2023/024 portant sur les attitudes relationnelles à travers le dispositif « Promesse Experts engagés » qui s'appuie sur 3 leviers : Conseil et expertise, Banque orientée client, Proactivité et personnalisation.

Par ailleurs, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place un dispositif de levée d'anonymat sur les marchés des particuliers et des professionnels. Environ 33% des personnes interrogées effectuent une levée d'anonymat pour faire part de commentaires complémentaires sur leur relation avec leur chargé de clientèle.

Concernant la Banque de développement régional, chacun des sept marchés qui la composent est suivi individuellement, selon ses propres problématiques. L'objectif piloté est lui en cohérence avec ceux de la banque de détail, à savoir avoir un NPS positif pour 100% des Centres d'Affaires.

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

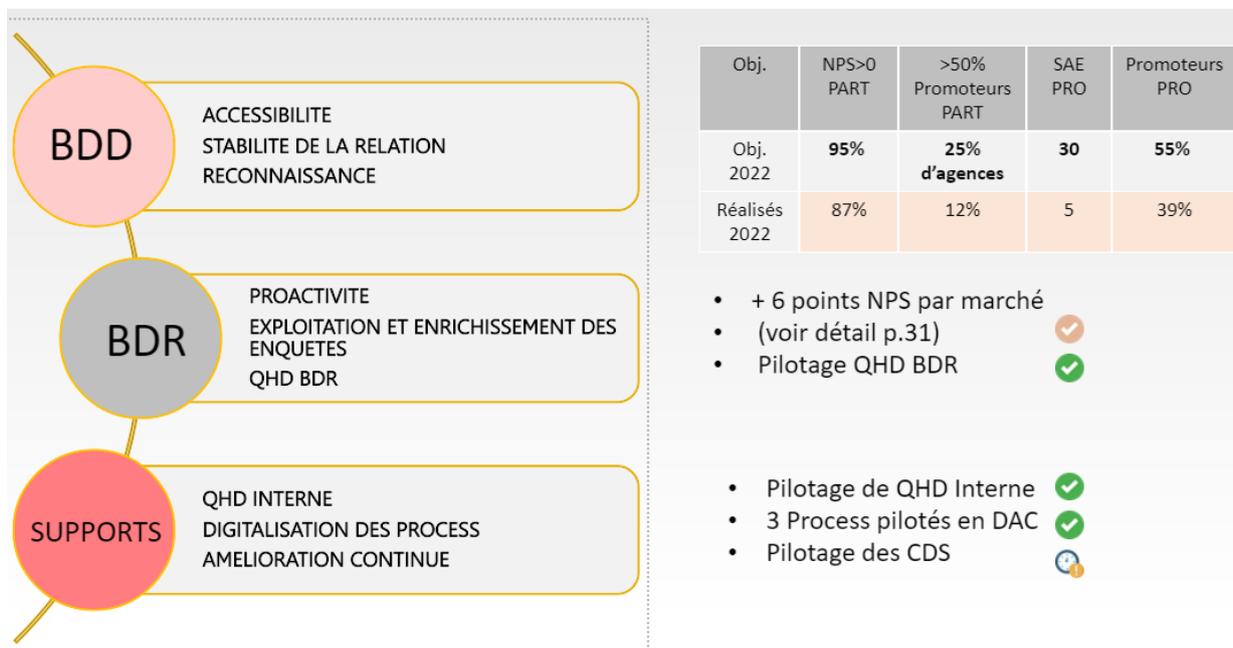


Figure 1. Bilan 2022
 *QHD : organisation interne du réseau d'agence

En 2023, l'objectif est de poursuivre cette progression afin que l'ensemble des agences présente un NPS positif. L'objectif intermédiaire 2023 est un NPS positif pour 95% des agences, soit une progression pour 13% des agences du territoire.

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.

Concernant le support au réseau, la Direction Qualité, Innovation, Projet travaille également en collaboration avec les services du siège afin d'améliorer et de fluidifier les process. Fin 2022, le directoire a défini 4 process, majeurs, à piloter dans une démarche d'amélioration continue en 2023.

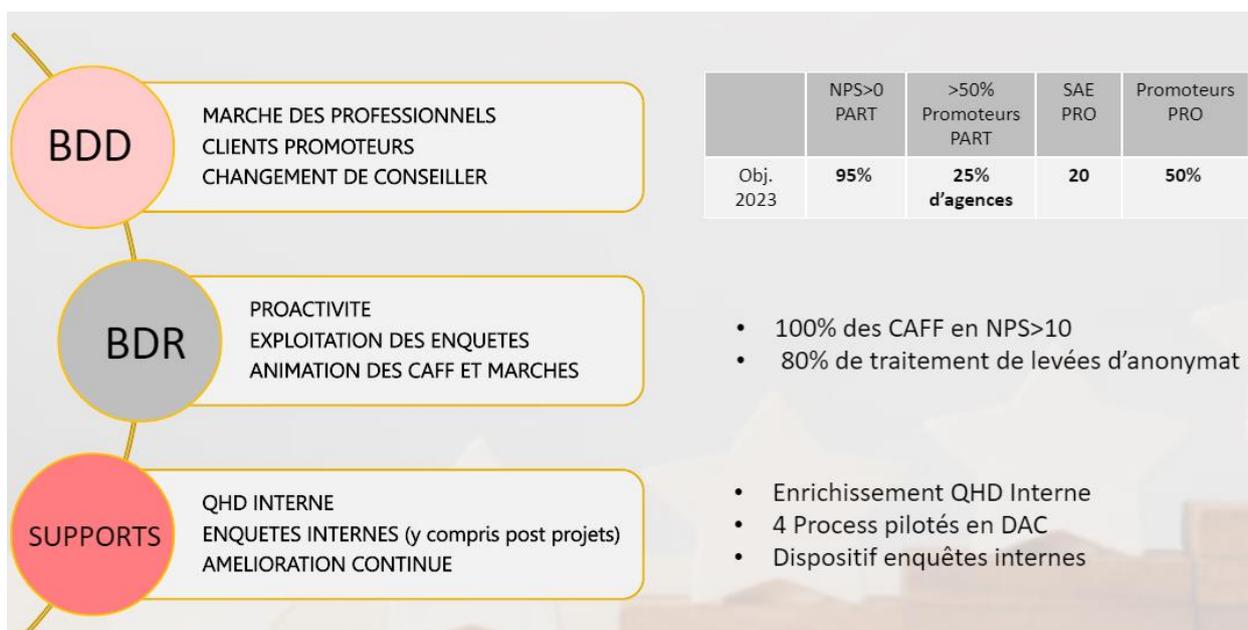


Figure 2. Objectifs 2023

► Financement de l'économie régionale

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

Financer les territoires				
Description du risque associé Risque prioritaire	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)			
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022
Encours crédits MLT (en millions d'euros)				
Financement du logement social - SEM	448	454	390	-1,3%
Financement de l'ESS	392	399	390	-1,7%
Financement du Secteur public	1798	1961	2083	-8,3%
Financement des entreprises TPE/PME	1665	1409	1268	+18,1%
Financement des professionnels de l'immobilier	560	556	446	+0.7%
Production annuelle crédits MLT (en millions d'euros)				
Financement du logement social SEM	128	150	98	-14,7%
Financement de l'ESS	39	48	61	-18,7%
Financement du Secteur public	101	193	275	-47,7%
Financement des entreprises TPE/PME	587	432	390	+35,9%
Financement des professionnels de l'immobilier	98	166	109	-41%

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

*En 2022, des corrections ont été apportées sur les années antérieures, les encours concernent désormais les seuls crédits moyen long terme

Financement de l'économie et du développement local

En 2022, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a créé une **Banque d'Affaires** dédiée aux ETI, aux institutionnels et à leurs dirigeants : porté par une structure régionale intégrée, ce hub d'expertises répond en proximité à chaque besoin spécifique des grandes clientèles, et sert les enjeux financiers des dirigeants, à titre professionnel comme à titre privé.

Elle a poursuivi l'accompagnement des dirigeants et des entreprises placées en procédure collective, notamment avec la **Banque de l'Orme** lancée en février 2021. Ce service inédit entend sauvegarder les entreprises et leurs emplois par une offre bancaire et un accompagnement sur-mesure.

Quelques exemples d'accompagnement :

Entreprises

- Groupe Berkem : depuis 10 ans la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne le développement du Groupe Berkem, leader sur la formulation des matériaux de protection de construction. En 2022, les pôles d'ingénierie de la Banque d'affaires et d'Helia conseil ont été sollicité pour participer à une nouvelle syndication.
- Elixir Aircraft : après la phase de financement de prototypes biplaces d'avion léger de 4^{ème} génération en 2015, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a accompagné l'entreprise dans sa phase d'industrialisation. Il s'agit d'appareils plus sûrs, plus économes, plus respectueux de l'environnement et plus polyvalents, destinés à former les pilotes professionnels.

Collectivités locales

- Contribution au financement du plan pluriannuel d'investissement de Bordeaux Métropole. Ce plan participe à la mise en œuvre de projets emblématiques tels que la revégétalisation des cours d'école qui s'inscrivent dans le plan d'adaptation au changement climatique de la ville.

Logement social

- Domofrance bailleur social certifié B.Corp a signé deux prêts à impact d'un montant global de 15,7M€, Ces prêts visent à financer la réhabilitation de logements sociaux, dans une logique de durabilité et de sobriété énergétique.

Par ailleurs en 2022, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a animé plusieurs évènements sur son territoire :

- « Quintessence » : cette troisième édition a réuni près de 200 dirigeants et clients locaux au Bassin des lumières de Bordeaux sur le thème « Entreprises de demain, territoire d'avenir ».
- « Les Etoiles du commerce et de l'artisanat » : cette 11ème édition du concours, en partenariat avec Bordeaux Mon Commerce, a permis de soutenir et mettre en valeur les savoirs faire de 156 candidats sur les 9 départements du Territoire. 18000 votants ont pu s'exprimer à partir des vidéos réalisées par les candidats. Neufs prix départementaux et un prix coup de cœur du jury ont été remis.
- Conférence sur le thème « Biodiversité : de l'enjeu à l'opportunité » en partenariat avec la maison Hennessy et le média Terre de vins, qui a réuni une centaine de viticulteurs et de professionnels autour des enjeux de la biodiversité.

Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale

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

Elle développe de nouveaux partenariats pour promouvoir les innovations sociétales, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage, à l'image du partenariat renouvelé pour la 3ème année avec la French Tech Bordeaux, structure facilitatrice qui porte en région les ambitions nationales de la Mission French Tech.

En qualité de premier financeur régional des acteurs de l'ESS, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, accompagne les entrepreneurs à impact social ou environnemental :

- o 18 conseillers et 10 centres d'affaires dédiés aux acteurs de l'ESS.
- o Mise en relation des entrepreneurs sociaux avec notre réseau de :
 - o Partenaires associatifs de l'accompagnement à la création d'entreprises (France Active, Initiative France...).
 - o Fonds dédiés à l'entrepreneuriat social (Inco, 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
- Soutien financier et d'expertise à France active avec une dotation destinée à aider l'association dans la réalisation de sa mission de facilitation et de sécurisation de l'accès au crédit bancaire dans le cadre de la création ou reprise d'activité.
- Soutien aux 8 plateformes territoriales « Initiatives » pour des compléments de prêts à la création d'entreprise.

Elle s'investit également dans l'entrepreneuriat féminin qui constitue un autre axe d'innovation sociale.

En 2021, elle a signé 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.

Quelques actions marquantes en 2022 :

- Partenariats favorisant l'innovation sociétale, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage, à l'image de ceux noués avec LA RUCHE ou Les PREMIERES :
 - o 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.
 - o Parcours Créateurs Nouvelle Aquitaine : il accompagne les personnes qui souhaitent se lancer dans la création d'activité via un programme de 3 mois à distance mixant modules méthodologiques à suivre

sur une plateforme en ligne (rendez-vous de suivi avec un coach-mentor, ateliers collectifs avec les porteurs de projet de sa promotion et master class avec des experts de notre réseau).

- 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 en 2022.

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.

Financement de la Transition Environnementale (en M€) au 31/12/2022				
Description du risque associé <i>Risque prioritaire</i>	Accompagner tous les clients vers la transition écologique et énergétique. Faire de cet enjeu une priorité opérationnelle pour tous les métiers du Groupe			
Indicateur clés	2022	2021	2020	
Financement de la transition environnementale (en millions d'euros)¹	3815	NC	NC	-
Dont autres Transitions Mobilité et autres transitions	6 6			
Dont ENR	216			
Dont Immobilier	3 593			
Acquisition, Neuf ou construction	1 921			
Neuf ou construction	1636			
Rénovation ou Ancien	36			
Total des encours sur les fonds ESG (article 8 et 9)²	730³	534	NC	

¹Définition des produits : voir 2.2.4 Evolution de la méthodologie en 2022 - Note méthodologique

²Fonds articles 8 et 9 des affiliés de NIM – Ajout des FCPE art 8 & 9 à l'indicateur en 2022

Financement de la Transition Environnementale

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est attachée à identifier sur quelles dimensions environnementales, sociales et sociétales l'attendaient ses clients et parties prenantes. C'est dans cette perspective qu'elle a défini le cadre de sa stratégie et ses objectifs extra-financiers. Les ambitions de la banque sont les suivantes :

- 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,
- Gérer les risques et opportunités liés aux transitions énergétiques, climatiques et écologiques.

Ses encours de financement de la transition énergétique s'élèvent à 3815M€ au 31/12/2022.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est organisée et mobilisée pour adresser les marchés de la transition énergétique et en saisir les opportunités. Pour cela, elle s'appuie et anime un réseau de parties prenantes impliquées sur le sujet : organisations professionnelles, industriels, collectivités locales, think-tanks, associations, ONG :

- 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.
- Participation à des rencontres régionales telles que « Forum Bordeaux 0 Carbone » et « Transformons la France au cœur des régions » dans le cadre de son partenariat avec le média « La Tribune ».

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

Ce travail stratégique a également permis de restructurer la vision du groupe autour de 5 domaines majeurs concernés par les enjeux 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 la Banque de Grande Clientèle de Natixis.

Le plan stratégique Groupe BPCE a fixé un objectif ambitieux et structurant pour l'ensemble des acteurs du Groupe : augmenter l'encours de financement des secteurs de transition environnementale de la banque de détail de 12 milliards d'euros d'ici 2024 sur les 5 domaines.

Les solutions aux particuliers

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose à ses clients une gamme de « prêts verts » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules hybrides ou électriques, ou permettre la réalisation de travaux de rénovation énergétique de leurs logements.

En 2022, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est associée avec **cozynergy**, expert de la rénovation énergétique afin d'offrir un service d'accompagnement à la rénovation énergétique : diagnostic énergétique gratuit, dossiers de demandes de subventions, planification et suivi des travaux, production d'un certificat de conformité et SAV.

Coté épargne, le CSL VERT est désormais proposé. Ce livret permet au Client d'obtenir la rémunération de son épargne, tout en accompagnant la transition énergétique et environnementale, par l'intermédiaire de financements octroyés par la Banque, au moyen de l'épargne collectée sur le Livret CSL VERT.

Épargne verte : production en nombre et en montant

	2022		2021		2020	
	Production (M€)	Nombre	Production (M€)	Nombre	Production (M€)	Nombre
Livret de Développement Durable et Solidaire	130,7	19623	103	18093	92	16274
Livret CSL Vert	45.3	1665				
CAT Vert	16	93				

Les solutions aux entreprises

L'année 2022 a été marquée par la mise en marché généralisée de l'ensemble des produits « Green » dans tous les univers de besoin : rénovation énergétique, mobilité durable, transition d'activité et Energies renouvelables.

Quatre solutions de crédits ont été mises en place :

- Un prêt « rénovation énergétique » pour financer les travaux d'un bâtiment et améliorer son efficacité énergétique ;
- Un prêt « énergies renouvelables » pour financer un investissement EnR lié au bâtiment ou à l'activité du client ;
- Un prêt « transition d'activité » pour financer les matériels et travaux pour réduire la consommation d'énergie et/ou les ressources dues à l'activité ;
- Un prêt "mobilité verte" pour financer un véhicule ou une flotte de véhicules tourisme et/ou utilitaire propre et sa/leurs borne(s) de rechargement.h

Coté épargne un compte à terme « CAT VERT » est désormais proposé. Il permet au Client d'obtenir la rémunération de sa trésorerie, tout en accompagnant la transition énergétique et environnementale, par l'intermédiaire de financements octroyés par la Banque, au moyen de l'épargne collectée sur le contrat CAT VERT.

Dans le même temps, un dispositif de formation « Green » a été développé pour acculturer l'ensemble des Chargés d'Affaires et conseillers Pro, et les positionner comme des partenaires de confiance pour aider les clients dans leurs transitions. En Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou Charentes, les chargés d'affaires de la banque de développement régional ont suivi une formation « Economie verte » afin de disposer de clés de compréhension sur le sujet. Une journée « Transition » leur a également permis de partager leurs expériences, y compris avec des experts du groupe BPCE, afin de renforcer leur capacité à intervenir dans le financement de la transition environnementale et l'accompagnement des clients entreprises ou collectivités dans leur propre transition.

Plus généralement, des sensibilisations au contexte climatique sont proposées aux directions via la Fresque du climat (87 collaborateurs formés en 2022).

La Caisse d'Épargne a lancé, en 2022, le Prêt à Impact à destination des entreprises et des entreprises de l'économie Sociale et Solidaire. Ce marché s'affirme comme un pilier incontournable de la stratégie commerciale des Caisses d'Épargne et confirme la position de la Caisse d'Épargne comme 1ère banque de l'Économie Sociale et Solidaire.

Le fonctionnement de ce prêt, dont la tarification est indexée sur les performances extra-financières du client, encourage les comportements vertueux et les engagements RSE de nos clients. Le client choisit, avec le chargé d'affaires, un indicateur et un objectif parmi une liste proposée. A chaque année anniversaire, si l'objectif est atteint, le client bénéficie d'une bonification reversée par la banque. Dans le cas contraire c'est le taux d'intérêt contractuel qui s'applique, sans pénalité.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a financé 22,6M€ de prêts à impact en 2022.

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) en partenariat public/privé – ou des offres de services clefs en main.

Pour les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse, la Caisse d'Épargne peut bénéficier du savoir-faire 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
- 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 participe à hauteur de 200K€ au fonds de dette dédié par les Caisses d'Épargne à l'ENR pour un total de 1,5 mds.

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

- SEML « Nouvelle-Aquitaine Croissance Tourisme » (participation de 200K€) : Investissement dans les projets d'accompagnement des TPE-PME du secteur touristique dans leur transition, avec une attention particulière aux projets situés sur des sites ruraux. Vise les projets s'inscrivant dans les orientations de la feuille de route régionale NéoTerra.
Actionnariat : Région Nouvelle-Aquitaine, Banque des Territoires, Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, Crédit Agricole Aquitaine, Crédit mutuel Arkéa.
- 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'Énergie 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.

Au 31/12/2022, ses encours ENR tous crédits (Crédits court, moyen, long terme et engagements par signature) représentaient un montant de 371M€.

Elle a arrangé le financement/financé intégralement dans l'année 8 projets à hauteur de 45,5 millions d'euros de crédits moyen long terme pour une puissance totale de 4,4 Mw.

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

La Caisse d'Epargne 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'Epargne tout en valorisant leurs pratiques responsabilité sociale et environnementale.

Finance durable

En proposant des produits d'épargne bancaire dont les ressources seront affectées à 100% au financement de prêts locaux pour la transition écologique, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes permet à tous ses clients, particuliers et entreprises, de prendre part efficacement à cet objectif commun.

Cette promesse est publiée sur le site Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et les montants d'encours de collecte et de crédit seront affichés début 2023 pour affirmer un peu plus cette volonté de transparence.

L'offre bancaire s'est enrichie cette année avec le lancement du CAT Vert pour la clientèle Entreprises et du livret CSL Vert pour la clientèle de Particuliers. Tous deux permettent de contribuer au financement de projets durables locaux.

Pour en savoir plus : <https://www.caisse-epargne.fr/ile-de-france/epargner/offre-epargne-bancaire-verte/>

L'offre d'épargne financière ESG distribuée par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur un univers large et diversifié de fonds proposés par Natixis Investment Manager et les Gestionnaires d'actifs du Groupe.

Les clients peuvent ainsi accéder à :

- des fonds qui promeuvent des caractéristiques environnementales et/ou sociales, pour autant que les sociétés dans lesquelles les investissements sont réalisés appliquent des pratiques de bonne gouvernance (article 8 du règlement européen SFDR)
- des fonds qui intègrent directement un objectif d'investissement durable (article 9 du règlement européen SFDR)

A fin 2022, une sélection de 86 fonds est proposée aux clients dont 68 fonds ESG, soit un ratio de 79%. 21 d'entre eux relèvent de l'article 9 et 47 de l'article 8.

L'intégration de ces catégories de fonds aux portefeuilles standards proposés aux clients permet au groupe BPCE et à la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes de faire progresser leur encours qui représente désormais plus de 50% des actifs.

Fonds ESG art 8 et 9

Encours au 31/12 des fonds commercialisés par la Caisse d'Epargne

Montant des Encours durables dans les encours de fonds			
Total (M€)		Détail article 8 & 9 (M€)	
Global encours NIM	Dont article 8 & 9	Encours OPC monétaire 8 & 9	Encours OPC 8 & 9 MLT
1 332	699	42	656

Collecte brute de l'année 2022

Montant de la collecte durable dans le total de collecte			
Total (M€)		Détail article 8 & 9 (M€)	
Global encours NIM	Dont article 8 & 9	Encours OPC monétaire 8 & 9	Encours OPC 8 & 9 MLT
225	157	32	125

Fonds Communs de Placement Entreprise solidaires - FCPE

Encours fin de mois des fonds commercialisés par la Caisse d'Epargne

CE AQUITAINE POITOU CHARENTES	
AVENIR MONETAIRE (PART I)	4 579
CAP ISR ACTIONS EUROPE PART R	2 158 178
CAP ISR CROISSANCE (PART R)	1 023 508
CAP ISR MIXTE SOLIDAIRE PART R	3 823 348
CAP ISR MONETAIRE (PART R)	11 262 869
CAP ISR MONETAIRE (PART R)	1 548 982
CAP ISR OBLIG EURO (PART R)	3 182 884
IMPACT ACTIONS EMPLOI SOLID I	285 257
IMPACT ISR DYNAMIQUE (PART I)	725 010
IMPACT ISR EQUILIBRE (PART I)	1 401 361
IMPACT ISR MONETAIRE (PART I)	2 764 952
IMPACT ISR OBLIG EURO (PART I)	233 165
IMPACT ISR PERFORMANCE PART I	680 213
IMPACT ISR RENDEMENT SOLID I	1 345 747
SEL.MIROVA EUROP.ENVIRON. I	53 217
SELECT DORVAL GLOBAL CONVIC I	755 541
SELECTION DNCA SERENITE + I	53 590
Total	31 302 400

► Protection des clients

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes analyse les réclamations afin de détecter dysfonctionnement, manquement et mauvaise pratique.

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 en développement continu.

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.

Protection des clients				
Description du risque associé <i>Risque prioritaire</i>	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client.			
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022
Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées	99 sur 5486 réclamations traitées (1,80%)	49 sur 5097 réclamations traitées (0,96%)	NC	+ 0,84 pts

Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées	77 sur 5486 réclamations traitées (1,40%)	31 sur 5097 réclamations traitées (0,61%)	NC	+ 0,79 pts

GOVERNANCE 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 CLIENTELE

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. L'ensemble des collaborateurs est également formé à la déontologie à travers la formation « *Les incontournables de l'éthique professionnelle* ». Par ailleurs, BPCE a mis en place un Code de bonne conduite et d'éthique, déployé auprès de l'ensemble des établissements du Groupe BPCE.

Le Groupe BPCE a mis en place un dispositif de formations réglementaires obligatoires qui fait l'objet d'une revue annuelle.

En 2022, 95% des collaborateurs ont suivi la formation Droit au compte (93% en 2021).

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 s'articule sur trois niveaux :

- L'agence ou le centre d'affaire en charge de la relation commerciale de proximité, interlocuteur privilégié du client ;
- Le service Relation clientèle de la banque ou de la filiale, qui peut être sollicité y compris si la réponse ou solution apportée par l'interlocuteur privilégié du client ne lui convient pas ;
- Le médiateur, lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de la banque, ou en l'absence de réponse de la part de celle-ci.

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'Épargne 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 de l'établissements Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes; [Réclamations & Service client | Caisse d'Épargne \(caisse-epargne.fr\)](#)
- 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 2022, 64 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours, avec un délai moyen de traitement de 14 jours.

Réclamations	2022	2021	2020
Délais moyen de traitement	14	10,9	10
% dans les 10 jours	64%	72%	99%

Analyse et exploitation des réclamations

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes analyse les réclamations afin de détecter dysfonctionnement, manquement et mauvaise pratique.

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 2022 :

- Le nombre de réclamations « Information/conseil » traitées en 2022 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2022 a été de 1,80%.
- Le nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées en 2022 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2022 a été de 1,40%.

Cette démarche d'amélioration continue se nourrit également des commentaires formulés par les clients dans les enquêtes de satisfaction et de la veille pratiquée sur Internet réseaux sociaux ou les avis clients.

En 2022, l'augmentation du niveau de réclamations « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable est notamment lié à une évolution de périmètre : la notion « partiellement favorable » a été supprimée, les réponses entrant dans cette catégorie, non comptabilisée en 2021, ont été intégrées à l'indicateur 2022.

L'augmentation du nombre de réclamations « Opération non autorisée » s'explique par une évolution de nomenclature de l'outil qui entraîne, à tort, l'intégration de cas de fraude.

► Accessibilité de l'offre, inclusion financière

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes 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>	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique			
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022
Production brute OCF (offre spécifique clientèle fragile en nombre) et évolution annuelle du stock*	933	697	871	+34%
Evolution annuelle du stock	6 624 +3%	6 412 -2%	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 2022, la Caisse d'Epargne comptait 157 agences en zones rurales et 12 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville⁵.

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, 90% des agences remplissent cette obligation.

Réseau d'agences

	2022	2021	2020
Réseau			
Agences, points de vente, GAB hors site	344	364	365
Centres d'affaires	11		
Accessibilité			
Nombre d'agences en zone rurale	157	159	159
Nombre d'agences quartier prioritaire de la Ville	12	13	13
Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	90%	97,5%	95%

L'accessibilité est également mise en œuvre grâce au 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.

En termes d'outils digitaux, le site internet client a été renouvelé en 2022, avec l'arrivée de l'Application 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.

⁵ 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.

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 2022, 26 008 clients de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes étaient identifiés en situation de fragilité financière.

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

- D'une offre complète de services bancaires au quotidien facturée à un tarif maîtrisé de 1 euro par mois (depuis le 01/11/2022),
- 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 2022, 6 601 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.

En 2022, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a amélioré ce dispositif d'accompagnement par la mise en place d'une offre de découvert négocié dégressif, facilitant ainsi l'accès à l'OCF aux clients préalablement équipés d'un découvert.

Dans le cadre de leur activité de banque de détail, les Caisses d'Epargne proposent un éventail de dispositifs protecteurs pour leurs clients et appliquent le droit au compte qui donne accès à toute personne éligible et dépourvue d'un compte de dépôt, à l'ouverture d'un compte bancaire assorti des services bancaires de base (SBB) gratuits. Au 31 décembre 2022, 2113 personnes sont bénéficiaires des Services Bancaires de Base.

En 2022, les Caisses d'Epargne ont créé et mis à disposition un nouvel espace dédié à la résolution des difficultés financières de leurs clients : <https://www.caisse-epargne.fr/clientele-fragile/>

Ce nouvel espace permet de présenter l'ensemble du dispositif d'accompagnement. Se voulant non stigmatisant, il permet également de répondre à toutes les situations financières difficiles, passagères ou non, des clients.

Trois grandes rubriques y figurent :

- Nos offres bancaires (OCF, microcrédit) et extra bancaires (Orange et LOA véhicules) [Solutions pour mieux gérer votre budget | Caisse d'Epargne \(caisse-epargne.fr\)](#)
- Nos conseils pour aider les clients à gérer leur compte et leurs finances au quotidien (application *Pilote Dépenses*, des fiches pratiques et des liens vers les Points Conseil Budget). [Reprendre votre budget en main | Caisse d'Epargne \(caisse-epargne.fr\)](#)
- Nos partenaires nationaux (Finance & Pédagogie, Parcours Confiance, Créasol). [Nos partenaires à vos côtés | Caisse d'Epargne \(caisse-epargne.fr\)](#).

Par ailleurs, il est possible de prendre rendez-vous en ligne.

Prévention du surendettement

Le dispositif 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 2022, 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 2022 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/Créa-Sol propose un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée (notamment le microcrédit) et le service de partenaires (associations, collectivités ou réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise). Un éventuel soutien pédagogique est proposé au travers des formations à la gestion budgétaire dispensées par l'association Finances & Pédagogie.

En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, Parcours Confiance comptait à fin 2022 une équipe de 5 conseillers répartis sur le territoire et d'un responsable.

Le microcrédit professionnel, quant à lui, peut être octroyé directement en agence. Il bénéficie d'un accompagnement par des réseaux d'accompagnement spécialisés principalement France Active ou Initiative France.

Le conseiller Parcours Confiance :

- Gère un portefeuille de clients en situation de fragilité afin de les accompagner
- Engage une démarche pro-active à l'égard des clients identifiés en situation de fragilité financière pour leur présenter et proposer l'offre OCF et/ou d'autres services
- Effectue les ouvertures d'offres OCF en vente à distance avec signature électronique à distance (SED) ou papier
- Réalise les microcrédits et propose l'Offre Social Business CAREMAKERS en partenariat avec RENAULT permettant l'acquisition d'un véhicule neuf en LOA financé par un microcrédit.

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

	2022		2021		2020	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits personnels	1 001	269	921	301	876	282
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	1 774	24	1624	32	1739*	36*

S'impliquer auprès des personnes protégées

En France, 900 000 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, des experts dédiés aux personnes protégées proposent des offres répondant à leurs besoins spécifiques, (par exemple carte

bancaire de retrait sécurisé). Le représentant légal bénéficie également d'un service en ligne offrant une gamme de services de tenue de compte de la personne protégée.

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

Fin 2022, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes gère 29 100 comptes de majeurs protégés en lien avec 500 associations tutélaires ou gérants privés et 5 000 représentants légaux familiaux. Ceux-ci nous confient 204 millions d'euros de dépôts et 739 millions d'euros d'épargne. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne près de 40% des majeurs protégés du territoire Aquitaine Poitou-Charentes.

Education financière

Depuis sa création en 1957, l'association Finances & Pédagogie est soutenue par les Caisses d'Épargne. Grâce à ce partenariat, l'association emploie aujourd'hui 23 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...

Dans ses méthodes pédagogiques l'association a également élargi et adapté ses actions à toutes les cibles de population, mettant notamment en œuvre des interventions à distance (formations/webinaires/webconférences/...).

Ce sont 289 interventions qui ont ainsi été réalisées auprès de 3077 stagiaires. Ont été notamment concernés :

- 509 jeunes relevant des établissements scolaires et des centres de formation ;
- 1818 personnes accompagnées par des structures de l'économie sociale et solidaire ou autres organismes sociaux ;
- Près de 253 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 24 thématiques ont été traitées en 2022 :

- 45% concernent les questions sur le budget et l'argent dans la vie ;
- 35% sont en lien avec la banque et les relations bancaires ;
- 3% 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.

Cette année 2022 a marqué un retour à une activité soutenue après deux années fortement impactées par la crise sanitaire. Les formations en présentiel ont pu reprendre, tout comme les interventions en milieu scolaire notamment.

L'association se fixe pour objectif de poursuivre ses innovations 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 applications. Partout pour tous étant notre guideline, il s'agit d'être proactif aux côtés de tous les publics.

Pour en savoir plus : <https://www.finances-pedagogie.fr/les-formations>

► Intégration des critères ESG

La Caisse d'Épargne 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.

Risque ESG				
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Prise en compte des critères ESG et des risques de transition et physique liés au changement climatique dans les politiques sectorielles et l'analyse des dossiers de financement et d'investissement			
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022
Montant de l'encours des Prêts à Impact (en M€)	22,6	NC	NC	

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

GOVERNANCE

En 2022, la comitologie du Groupe BPCE a été renforcée avec la généralisation de l'intégration des éléments climatiques dans la comitologie de chacune de ses entités.

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 de la leader expert risques et conformité en tant que correspondante au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Le rôle du correspondant est de :

- Suivre l'actualité des travaux coordonnés chez BPCE pour le compte du groupe afin d'être en mesure de les mentionner auprès de la Direction Risques et Conformité 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.
- Être le relais local des travaux auprès des équipes concernées afin de sensibiliser, décliner et permettre en interne les échanges et les mise en place des dispositifs
- Être 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.

L'animation de la filière des correspondants Risques climatiques a accru la sensibilisation des collaborateurs et des actions de formation sont proposées dans les autres directions. Une newsletter mensuelle, une conférence trimestrielle (matinale) et des classes virtuelles sur des thèmes précis sont de nature à favoriser la diffusion de la culture risques climatiques dans l'ensemble des entités. Les bonnes pratiques identifiées sont présentées lors de ces événements réguliers ou ad hoc. La formation Climate Risk Pursuit continue d'être déployée dans les établissements. À fin juillet 2022, 18 037 collaborateurs l'ont suivi. De plus, des formations répondant au plus près des attentes sont en cours de développement. Les instances dirigeantes sont également formées à ces sujets de manière régulière.

En Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, 74 collaborateurs (les MRT, mais également la Direction des Engagements, la Direction des Risques et de la Conformité) ont suivi cette formation en 2021.

Intégration des critères ESG dans les politiques sectorielles crédit groupe

Sur le périmètre de la banque de proximité, au-delà de la politique charbon appliquée à l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE, les critères environnementaux sont systématiquement intégrés dans les politiques sectorielles depuis 2018. Le comité des risques extra-financiers (CoREFi), composé des équipes Risques climatiques, Analyse crédit et RSE, se réunit chaque mois pour effectuer depuis mars 2020 des revues ESG de l'ensemble des secteurs d'activités et par typologies de clients.

Dans le cadre de ces revues, chaque secteur d'activité est apprécié sur la base des 6 enjeux environnementaux tels que définis par la taxonomie européenne : risques climatiques physiques, risques climatiques de transition, biodiversité,

eau, pollutions autres que les gaz à effet de serre et économie circulaire. Une classification sectorielle environnementale découle de cette appréciation et identifie des points d'attention particuliers.

Ces analyses ESG sectorielles ont pour vocation d'alimenter les échanges notamment lors de l'octroi de crédit. L'objectif est de fournir des éléments d'analyse supplémentaires au regard des évolutions réglementaires et de marché, de pouvoir mieux accompagner les clients dans la transition.

Pour les grandes contreparties, une appréciation extra-financière du client est ajoutée dans les fiches d'analyse en vue d'enrichir le processus d'octroi de crédit. Le rappel des enjeux climatiques et environnementaux provient des analyses des politiques sectorielles du CoREFi mentionnées précédemment.

En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, la direction des risques et de la conformité a réalisé une contre-analyse avec une cotation des critères ESG pour 363 dossiers en 2022.

Questionnaire de transition en cours de déploiement sur les clients de la banque de développement régionale

Pour la BDR, un questionnaire dédié à la prise en compte des enjeux environnementaux par les clients dans leur modèle d'affaires a été testé par les chargés de clientèle afin de récolter des informations concernant la connaissance, les actions et l'engagement des clients sur les sujets climatiques et environnementaux. Cet outil s'inscrit dans la réponse du groupe au guide EBA sur l'octroi et le suivi des prêts dans sa composante ESG.

Les premiers éléments recueillis permettent d'établir une appréciation de la maturité du client quant à la maîtrise des enjeux climatiques et environnementaux de son secteur d'activité. La phase pilote en cours d'achèvement avec une réflexion sur son intégration à venir dans les systèmes de notation clientèle une fois la profondeur d'historique nécessaire atteinte.

L'intégration de ces données dans le processus d'octroi de crédit et dans le suivi des risques est en cours d'étude avec les directions du développement de la Banque de Proximité Assurances.

Intégration de critères ESG dans les politiques des risques financiers

En termes de risques financiers, une appréciation des risques climatiques est effectuée, entre autres, au travers de la gestion et du suivi de la réserve de liquidité. La prise en compte des critères climatiques et plus largement des critères ESG est réalisée selon 3 axes : la qualité environnementale du titre, la notation ESG des émetteurs ainsi qu'une analyse en température avec définition d'un objectif d'alignement en ligne avec le plan stratégique du groupe.

Concernant les investissements en Private Equity, les travaux d'intégration de critères d'analyse ESG sont en cours afin de définir des profils ESG d'établissement-investisseur.

Lors de nouvelles prises de participation, les notations ESG sont spécifiées pour prise en compte lors de la prise de décision.

FONCTIONNEMENT INTERNE

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est l'un des principaux employeurs en région Nouvelle Aquitaine. Avec 2567 collaborateurs fin 2022, dont 94,5% en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire.

Répartition de l'effectif par contrat au 31/12/2022

CDI / CDD	2022		2021		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	2428	94,55%	2449	94,52%	2481	95,40%
CDD y compris alternance	139	5,45%	142	5,48%	119	4,60%
TOTAL	2567	100%	2591	100%	2600	100%

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

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

► Employabilité et transformation des métiers

Dans un contexte où les changements s'accroissent, la formation est un enjeu stratégique et un pilier de l'expérience collaborateur. La formation doit permettre aux collaborateurs de se préparer aux nouveaux enjeux et de renforcer leurs compétences en vue de faciliter les parcours professionnels. Dans ce contexte, l'investissement consacré à la formation est 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.

Employabilité et transformation des métiers				
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	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 clés	2022	2021	2020	2021 – 2022
Nombre d'heures de formation/ETP	40	33	30	+12%

Favoriser le développement des compétences

L'année 2022 est une année record avec 101 347 heures de formation réalisées. Les actions phares concernent :

- Les montées en compétences sur la filière PRO (CC, CA Pro, Formation des DA Pro)
- La poursuite des dispositifs sur le management (Feedback et leader du changement)
- La poursuite des parcours « sur mesure »
- La généralisation des AFEST pour des formations individualisées (notamment sur les outils bureautiques)
- Développement de l'alternance : augmentation du nombre d'alternants. Le dispositif d'accompagnement des nouveaux alternants et des tuteurs a été renforcé.
- Sensibilisation à la RSE et au modèle de banque coopérative lors de la journée d'intégration
- Formation à l'offre GREEN pour la BDR

Des questionnaires de satisfaction sont réalisés afin d'améliorer la qualité des formations. Le taux de satisfaction s'élevait à 88% en 2022.

En 2022, le club des formateurs (collaborateurs volontaires contribuant à la formation) qui intervient sur de nombreux modules de formation, a été renforcé : 50 collaborateurs du réseau commercial ou des fonctions support se sont engagés au service du développement des compétences.

Plusieurs projets stratégiques ont été lancés, avec l'implication du Département Formation.

Au niveau du Groupe :

- "Progresser dans le réseau" : vise à développer la qualification et la performance des conseillers commerciaux afin de les mettre en confiance dans l'exercice de leur métier et au niveau attendu par les clients,
- "Valoriser les Services bancaires" : une offre de formation composée de plus de 60 modules destinés aux collaborateurs des services bancaires (Middle et Back Office), pour développer l'excellence relationnelle, l'expertise métier et le management des services bancaires.

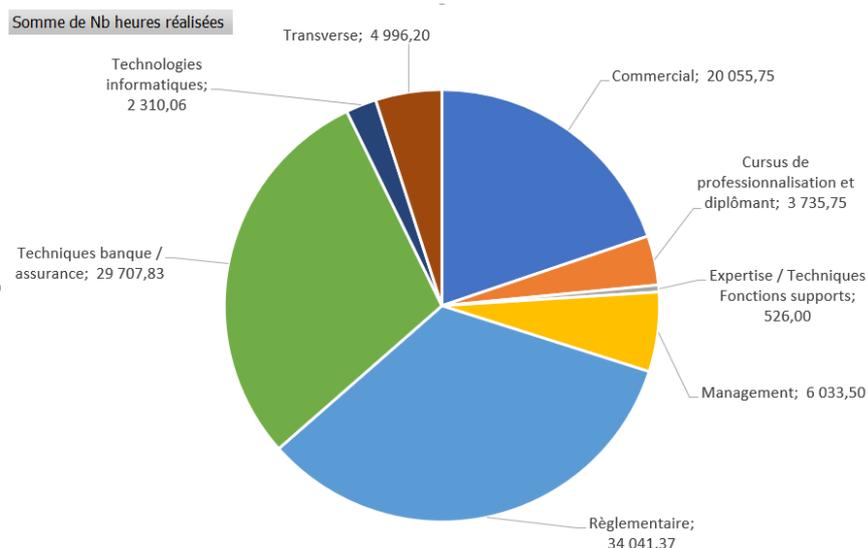
Au niveau de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes :

- « Projet Recrutement » avec un chantier sur l'intégration dont le but est de faciliter l'intégration des nouveaux entrants et renforcer le sentiment d'appartenance,
- « Projet Parcours professionnel » dont la finalité est de refondre les différentes actions d'accompagnement des collaborateurs au cours de leur carrière professionnelle, notamment sur les volets de l'employabilité et de l'actualisation ou l'adaptation des compétences

En 2022, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 6,4 %. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur qui est autour de 4%⁶ et de l'obligation légale de 1 %. Concrètement, cela correspond à un volume de 101 406 heures de formation et 85 % de l'effectif formé ou 93% de l'effectif présent au 31/12/2022. Le nombre d'heures par ETP a nettement progressé et évolue positivement depuis trois ans.

Répartition du nombre de collaborateurs CDI par domaine de formation sur l'année 2022 :

⁶ Enquête annuelle de l'AFB sur l'investissement formation de septembre 2019



En 2022, 11 collaborateurs ont suivi un parcours diplômant ou certifiant : 8 ITB (Institut Technique de Banque) – 3 CESB Expert en gestion de patrimoine (Ecole supérieure de la banque).

Budget de formation :

- Montant global : 2 455 k€
- Investissement formation par ETP formé : 891 € / ETP
- % de l'effectif formé : 84.90 %
- Nombre total de collaborateurs formés (tous contrats) : 2755 (collaborateurs et stagiaires).

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

	Nombre de collaborateurs formés
Femme non-cadre	938
Femme cadre	405
Total des femmes	1 343
Homme non-cadre	450
Homme cadre	464
Total des hommes	914
TOTAL	2257

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.

Courant 2022, la DRH de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a engagé des réflexions autour de son organisation, dans l'intention de répondre aux enjeux de recrutement et d'attractivité, ainsi qu'aux enjeux de fidélisation des collaborateurs et d'accompagnement de chacun dans sa trajectoire professionnelle.

En 2022, la gestion de carrières à la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a représenté 399 mobilités fonctionnelles et 541 Changements d'affectations. 907 entretiens ont été effectués.

	Mouvement CDI Mobilité fonctionnelle	Mouvement CDI Changement d'affectation
Statut /Sexe	Nombre de mobilités	
Femme	164	207
Homme	96	124
Total non-Cadre	260	331
Femme	78	126
Homme	61	84
Total Cadre	139	210
Total	399	541

► Egalité professionnelle et diversité

En cohérence avec ses valeurs coopératives Il est essentiel pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes 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 autour de trois domaines prioritaires : l'égalité professionnelle hommes/femmes, l'emploi des personnes en situation de handicap et le soutien à l'emploi des jeunes.

Diversité des salariés					
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise				
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022	Objectif groupe
Pourcentage de femmes cadres	46,5%	45,6%	44,4%	+0,9	45%

Egalité professionnelle hommes/femmes

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. Les femmes représentent 59,8% des effectifs, toutefois elles ne représentent que 46.5% des cadres et sont moins représentées au niveau des postes de direction.

La tendance est néanmoins à la résorption de ces inégalités, grâce à une politique de recrutement et de gestion des carrières qui promeut la mixité et la représentation équilibrée des hommes et des femmes à tous les niveaux de l'entreprise et les engagements pris dans les principaux domaines suivants : le recrutement, la formation, la promotion professionnelle, la rémunération, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes réalise chaque année un plan d'actions avec des dispositions s'inscrivant en tous points dans celles de l'accord de branche en vigueur et des dispositions de l'article L 2242-1 du code du travail.

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 pour une durée de 3 ans.

La loi « Rixain » du 24 décembre 2021 vient renforcer les exigences de représentation des femmes parmi les cadres dirigeants et les instances dirigeantes. Dans ses indicateurs stratégiques RSE, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a pris l'engagement d'atteindre cet objectif dès 2024. En 2022, les femmes représentent 20% des cadres dirigeants et 38% des membres des instances dirigeantes de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

La loi Avenir du 5 septembre 2018 impose désormais à l'employeur de publier chaque année des indicateurs relatifs aux écarts de rémunération entre les femmes et les hommes. L'index égalité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes se situe à 94 points sur 100 pour l'année 2022.

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

	2022		2021	2020
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Salaire médian
Femme non-cadre	32 035 €	0,1%	32 000 €	32 477 €
Femme cadre	43 250 €	1,4%	42 626 €	42 886 €
Total des femmes	35 505 €	0,3%	35 409 €	35 477 €
Homme non-cadre	31 577 €	0,6%	31 392 €	32 023 €
Homme cadre	44 995 €	0,7%	44 680 €	45 777 €
Total des hommes	38 975 €	1,7%	38 621 €	38 856 €

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre 2022

En matière de politique salariale, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est attentive à la réduction des inégalités. Elle s'engage dès l'embauche des salariés à attribuer un niveau de salaire et de classification identique entre les femmes et les hommes pour un même métier, niveau de responsabilités, formation et expérience professionnelle.

En 2022, la Direction a constaté qu'à ancienneté équivalente et classification égale, il n'existe pas d'écart significatif de rémunération entre les hommes et les femmes, néanmoins, une vigilance particulière reste en place pour s'assurer de la juste et équitable répartition des mesures salariales attribuées, aussi, elle applique une méthodologie de détection des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes afin de réduire ces écarts et d'harmoniser les salaires à l'embauche. En 2021, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 1,10 pour l'année 2022 contre 1,08 en 2021.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes attache une importance toute particulière au thème de la mixité et à la lutte contre les stéréotypes. Elle a formalisé ses engagements au travers de la signature de la charte Mixité du Groupe BPCE, et met en place diverses actions :

- Sensibilisation à destination de l'ensemble des collaborateurs sur le thème du sexisme ordinaire en 2021. Un kit d'animation dédié a été mis à la disposition des managers à savoir une vidéo de présentation, un jeu de « questions/réponses » et un dispositif de E-learning. Ce dispositif reste à la disposition des managers pour continuer l'action de sensibilisation auprès de l'ensemble des salariés.
- Tout nouveau manager est formé dans le mois suivant sa prise de fonction. Le respect de la diversité et la lutte contre les stéréotypes est une thématique inscrite dans le cadre de la journée dédiée à « l'approche RH du métier ».
- En 2022, l'entreprise a continué de prendre toutes les dispositions pour que les congés maternité/paternité s'effectuent dans les meilleures conditions. A ce titre, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes considère que l'exercice de la parentalité doit pouvoir s'appliquer aux femmes comme aux hommes, et que le droit des pères participe au rééquilibrage des rôles dans la vie familiale contribuant ainsi au développement de la mixité.
 - o Une semaine de la parentalité a eu lieu en 2022, en lien avec le groupe BPCE.
 - o Une conférence sur ce thème a été organisée avec le réseau interne « Ensemble pour la Mixité » et la participation de la présidente du directoire.
 - o Un guide de la parentalité a été mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs depuis la fin de l'année 2022
- Enfin, la Caisse d'Epargne 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. Il propose notamment des ateliers et des conférences et anime un réseau social interne. Un budget annuel est dédié à ce réseau par le Pôle Ressources humaines.

Une mobilisation en faveur des personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son engagement pour la diversité et la promotion de l'égalité des chances, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes déploie une politique visant à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap au travers de l'accord de Branche Caisse d'Epargne. 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 d'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 (Cf. § Achats),

Ainsi en 2022, le taux d'emploi du personnel en situation de handicap de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est de 6.67% pour un objectif légal de 6%⁷.

La Référente Handicap, en lien avec la direction Communication a réalisé des sensibilisations régulières sur le réseau social interne. Une communication spécifique a été mise en place lors de la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées.

L'accord de Branche CE national en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap a été renouvelé pour la période de 2023/2025.

Les entreprises du Groupe et plus particulièrement la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engagent au quotidien pour intégrer professionnellement des personnes en situation de handicap dans les meilleures conditions, concilier les contraintes liées à leur handicap et leur situation professionnelle, et leur faire bénéficier des mêmes perspectives d'évolution que les autres salariés.

Cette mobilisation relève tout à la fois d'une responsabilité sociale, d'un enjeu de performance lié à l'accueil et à la mise en valeur de tous les talents et d'une marque nécessaire et légitime de solidarité quand une situation de handicap fragilise la vie professionnelle.

Cette politique déployée dans toutes les entreprises de la branche et du groupe BCPE se traduit par une augmentation de l'emploi des personnes en situation de handicap depuis plusieurs années.

En 2022, 23 aménagements de postes de travail ont été réalisés et 11 aides individuelles apportées.

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 main-d'œuvre qualifiée 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 sont des expériences irremplaçables, enrichissantes et valorisées sur un CV. Ils leur permettent de se constituer une première expérience professionnelle fortement prisée des futurs employeurs lors de leur recherche d'emploi.

⁷ Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap 2022 n'est pas disponible à la date de publication du rapport

Sur l'année scolaire 2022-2023, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a recruté 95 collaborateurs en alternance (dont 12 avaient déjà un contrat précédent au sein de l'établissement), soit 10% de plus que l'année 2021/2022.

Cette hausse du nombre d'alternants est possible grâce aux différentes actions menées en 2022 :

- Développement des relations écoles sur le territoire
- Présence sur 7 « job-datings » en 2022
- Présence dans les jurys d'évaluation mi et fin de parcours, afin d'assurer une continuité dans le développement professionnel de l'alternance
- Création d'une continuité entre emploi d'auxiliaire d'été et alternance
- Professionnalisation de nos alternants en leur confiant un portefeuille clients durant leur alternance au sein du réseau
- Titularisation anticipée de nos alternants, dès lors que ceux-ci répondent aux attentes de l'entreprise en matière de compétences, de potentiel d'évolution et de mobilité géographique
- Accompagnement des alternants dans leur poursuite d'études, dès lors que ceux-ci le sollicitent et que cela correspond à un souhait et besoin de l'entreprise.

En 2022, 36% des alternants ont été recrutés en CDI ou CDD et 16% ont poursuivi leur contrat d'alternance au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Au-delà des chiffres, l'alternance est un domaine qui a fait l'objet de beaucoup d'attention au niveau de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes ces deux dernières années :

- Lancement de webinaires visant à accompagner les Directeurs de Groupe dans leur rôle
- Lancement de la formation des tuteurs en partenariat avec l'ESB (Ecole supérieure de la banque)
- Création du Séminaire Alternance Banque de détail (formation de 4 jours destiné aux alternants Banque de détail)
- Proposition d'une nouvelle démarche permettant de proposer des CDI aux alternants dès le mois de mars

Concernant l'action en faveur de l'inclusion, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est convaincue que la somme des différences est une force et qu'elle permet d'être plus agile, plus innovant et plus en phase avec les évolutions de notre société.

Une formation à la non-discrimination a été effectuée auprès des recruteurs.

► Conditions de travail

Conditions de travail					
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés.				
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022	Objectif
Taux d'absentéisme (appliqué aux CDI)	5,82%	5,37%	5,81%	+0,45 pt	
Nombre d'accidents de travail et de trajets	22	28	14	-21,43%	
Répartition du temps de travail	37h30	37h30	37h30	0%	

S'engager pour l'amélioration de la qualité de vie au travail

Pour le Groupe BPCE, la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) consiste à créer un environnement de travail conciliant satisfaction des clients, aspirations des salariés et performance économique. Son développement s'appuie sur un réseau de référents présents dans chaque entreprise et porteurs des politiques locales permettant de définir les actions au plus près du terrain.

En 2022, la signature d'un accord QVCT dans la Branche Caisse d'Épargne, a renforcé le cadre de référence et facilite dans chaque entreprise la définition d'un accord unique traitant, dans un souci de cohérence et de lisibilité, l'ensemble des champs de la QVCT.

Cet accord donne une place centrale au " travail " en promouvant la prévention, l'anticipation des difficultés et l'amélioration continue des situations de travail. Il met un accent particulier sur :

- Le rôle des référents QVCT, dans chaque entreprise du groupe, avec la mise en œuvre d'un parcours de professionnalisation qui leur est spécifiquement destiné ;
- Et sur une meilleure prise en compte des situations individuelles sensibles pour favoriser l'inclusion.

La Direction de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes poursuit la mise en œuvre d'un ensemble de mesures existantes dans l'entreprise et s'est engagée à la mise en place de nouvelles mesures à travers trois axes concernant :

1. La préservation de la santé au travail par l'organisation du travail et l'accompagnement.
2. Le positionnement du management et de l'organisation des relations de travail au cœur de la qualité de vie et des conditions de travail
3. La transformation de l'organisation et de l'environnement de travail

Axe 1. La préservation de la santé au travail par l'organisation du travail et l'accompagnement.

Apporter de la souplesse et accompagner les situations individuelles sensibles :

- Tout en respectant les contraintes de l'activité, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage à étudier chaque situation individuelle ou particulière nécessitant des mesures d'aménagement des temps de travail et d'organisation notamment si celles-ci nécessitent une organisation de travail à temps partiel dérogeant aux dispositifs existants dans l'accord d'entreprise spécifique du 12 juin 2008.
- La possibilité de bénéficier d'un don de jours de repos provenant de salariés volontaires de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est ouverte aux proches aidants. Chaque jour cédé par le donateur sera abondé à 25% par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.
- À l'occasion de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail 2022, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a invité tous ses collaborateurs à participer à un challenge Inter-Entreprises afin de renforcer sa démarche tournée vers le Bien-être et vers le Collectif : Ensemble et Individuellement.

Développer les solidarités et le soutien aux aidants :

- Animation d'une webconférence d'information présentant les dispositifs d'accompagnement des aidants - en partenariat avec l'association française des aidants. Dans la continuité, un travail préparatoire sur la mise en place d'espaces de parole « café des aidants » a été initié pour une mise en œuvre en 2023.
- Par dérogation à l'article 4.1 de l'accord sur la mise en place d'un CET au sein de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes du 26 mars 2008, réduction de 3 mois à 15 jours calendaires du délai de prévenance pour la prise d'un congé convenance personnelle d'une durée minimale de 2 semaines en tout ou partie financée par le CET pour un proche aidant.
- Prise en charge à hauteur de 50% pour chaque CESU acquis par les salariés ayant le statut de proche aidant dans la limite maximum annuelle de 1200€, soit une contribution annuelle maximum de 600 euros, sur présentation d'un justificatif.

Axe 2. Le positionnement du management et de l'organisation des relations de travail au cœur de la qualité de vie et des conditions de travail

Accompagner les nouveaux managers

- A travers le parcours Nouveaux Managers qui se compose d'une demi-journée d'échanges sur la culture managériale, #AmbitionManagers, une journée de formation sur les fondamentaux RH du manager en matière d'accompagnement des situations sensibles individuelles et collectives et quatre jours sur les fondamentaux du management individuel et collectif, animés par un prestataire externe.

Valoriser le travail au quotidien par le Feedback

- Via une formation feedback (proposée de janvier 2022 à décembre 2023), un webinaire de 3h animé par un coach externe, et le Leader Expert RH, trois rendez-vous individuels d'une heure, entre le collaborateur et un coach externe, afin de personnaliser l'apprentissage de la pratique du feedback.

Valoriser la politique RH auprès des managers

- Avec une intervention ponctuelle de la DRH en comité DR / DG / DAP : échange avec les managers commerciaux sur la politique de recrutement, et de gestion de carrières, des collaborateurs.
- Avec une intervention du Directeur du département sécurité des personnes et des biens afin d'évoquer la gestion des agressions en agence.

Axe 3. La transformation de l'organisation et de l'environnement de travail

Développer le travail à distance en raison d'un projet d'accord spécifique

Mise en place d'un dispositif de recensement des « irritants »

- Mise en place d'un dispositif de recensement des irritants sur les process traités dans sa démarche d'amélioration continue contribuant à de meilleures conditions de travail pour les salariés.

Renforcement du dispositif de remplacement en cas d'absence prolongée

- Dispositif actuel de l'E-agence qui permet de répondre aux besoins de continuité de l'activité et qui pourrait être renforcé.

La démarche de qualité de vie de travail préconisée au sein de la Caisse d'Épargne 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.

La moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est de 37 heures 30 minutes, avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La Caisse d'Épargne 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 2022, 10,87% des collaborateurs en CDI, dont 89,39% de femmes, ont opté pour un temps partiel. Par ailleurs, la Caisse d'Épargne accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales.

CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2022	2021	2020
Femme non-cadre	202	215	230
Femme cadre	34	34	34
Total des femmes	236	249	264
Homme non-cadre	23	22	28
Homme cadre	5	5	9
Total des hommes	28	27	37

Par ailleurs, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales. Dans le cadre de la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place une Charte de 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

Santé et sécurité au travail

Afin d'assurer la sécurité, de prévenir les risques professionnels et protéger la santé des salariés, la Caisse d'Épargne 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.

De plus, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) inventorie et hiérarchise les risques présents et constitue ainsi un outil déterminant dans la prévention des risques professionnels. Son accessibilité à tous et sa mise à jour, dès lors d'un événement ou d'une modification significative des conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail (transformation humaine, technique ou organisationnelle) est un gage d'efficacité de la prévention des risques. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a continué d'actualiser le document unique sur les mesures relatives à la crise sanitaire. Elle a également engagé les travaux de refonte de celui-ci en lien avec le groupe BPCE à la suite d'évolutions réglementaires.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est dotée d'un CSE et d'une CSSCT dont l'une des missions porte sur la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Chaque CSE veille à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail ainsi qu'au respect des prescriptions législatives et réglementaires en la matière. Les politiques

et les budgets afférents aux conditions d'hygiène et de sécurité sont de la responsabilité de la Caisse d'Epargne et de son CSE.

En 2022, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a poursuivi le déploiement de mesures complémentaires pour la prévention et la lutte contre les incivilités et les agressions à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle, en lien avec la CSSCTQP.

Ces actions sont organisées autour de 6 axes :

- 1) Actions en matière de formation
- 2) Actions en matière de communication
- 3) Actions en matière d'information client
- 4) Actions en matière d'outils
- 5) Actions en matière de gestion de comptes
- 6) Actions en matière de suivi des données incivilités

S'agissant de la Prévention des risques de santé (risques psychosociaux, troubles musculosquelettiques, ...), 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,

Des échanges réguliers avec les services de santé au travail ont permis également d'accompagner les situations individuelles sensibles.

► Attractivité employeur

Attractivité employeur					
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Proposer un cadre de travail attractif, des perspectives d'évolution dans le temps et donner du sens aux missions				
Indicateur clé	2022	2021	2020	2021 - 2022	Objectif
Taux de rétention	89,90%	90,90%	93,0%	-1pt	
Taux de rétention (*) sur les métiers de conseillers spécialisés (KPI)	90,39%	88,94%	98,4% pour métiers spé	1 % pour métiers spé	

Attirer et fidéliser les talents

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a recruté 251 personnes en CDI en 2022.

Les jeunes de 25 ans et moins représentent 23,5% de ces recrutements. Ce chiffre s'élève à 48,2% pour les collaborateurs recrutés en CDI ayant 30 ans et moins pour 2022. Ainsi elle joue un rôle important dans l'accès à l'emploi de jeunes diplômés issus de filières très diverses.

Les recrutements de personnes en contrat à durée déterminée représentent 58,78 % des collaborateurs en 2022.

Répartition des embauches

	2022		2021		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	251	42,26%	212	36,50%	162	32,50%
CDD y compris alternance	343	57,74%	369	63,50%	336	67,50%

TOTAL

594

100%

581

100%

498

100%

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

En 2022, différentes actions ont été menées en faveur du développement de notre attractivité à travers une communication renforcée sur les réseaux sociaux afin de mieux communiquer autour des besoins en recrutement et une politique de cooptation permettant aux collaborateurs de recommander des personnes de leur entourage professionnel, pouvant répondre aux besoins de l'entreprise.

Pour l'intégration des nouveaux collaborateurs, le dispositif d'intégration a été renforcé. Il est désormais constitué des éléments suivants :

- Une journée d'intégration commune à l'ensemble des nouveaux collaborateurs permettant de découvrir le Groupe, l'entreprise, sa gouvernance, son modèle coopératif, ainsi que différents métiers.
- Un parcours de formation de 3 jours pour les métiers du réseau commercial afin de connaître les fondamentaux du métier et des outils lors de leur arrivée en agence (mise en place janvier 2023).
- Un monitorat pour les métiers du réseau commercial, permettant un accompagnement concret et personnalisé, selon le profil du collaborateur (mise en place janvier 2023).

Dans l'intention de fidéliser les collaborateurs et réaliser un accompagnement individuel sur la trajectoire professionnelle, une réorganisation de la DRH sera mise en place en janvier 2023.

Les actions suivantes ont été mises en place en 2022 :

- Un suivi de la période d'essai à 1 mois et 3 mois, de façon tripartite entre le manager, le collaborateur et la DRH
- Un échange annuel avec tout collaborateur dans l'entreprise depuis moins de 3 ans,
- Un échange entre le collaborateur et son Chargé Emploi & Compétences dès lors que le collaborateur en fait la demande notamment dans le cadre de son Entretien d'Appréciation des Compétences,
- Un échange avec chaque collaborateur concerné par une réorganisation.

Pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, l'implication des collaborateurs passe également par le dialogue social : 100 % des collaborateurs sont couverts par la convention collective de la branche des Caisses d'Épargne.

A fin 2022, 17 accords collectifs sont en vigueur au sein de la Caisse Aquitaine Poitou-Charentes, qui complètent les accords nationaux de la branche Caisse d'Épargne.

Avec plus de 64 réunions tenues entre les partenaires sociaux en 2022, le dialogue social est demeuré particulièrement actif au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

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

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

La progression de l'implication de ses collaborateurs pour garantir un environnement de travail en constante amélioration devrait permettre à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes de fidéliser ses talents et de maîtriser le taux de sortie pour démission des CDI qui ne cesse de progresser depuis trois ans.

Taux de sortie pour démission des CDI

	2022	2021	2020
Femme	10,42%	8,44%	6,5%
Homme	12,10%	11,78%	8,7%
Moyenne	11,11%	9,83%	7,4%
Dont taux de sortie pour démission	3,84%	3,22%	2%

► Achats

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 Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR).

Achats			
Description du risque <i>Risque secondaire</i>	Etablir des relations fournisseurs équitables pérennes.		
Indicateur clés	2022	2021	2020
Label achats fournisseurs responsables	Oui	Oui	Oui

Politique d'Achats Responsables

La politique Achats Responsables, mise à jour en 2021, s'inscrit dans la lignée des ambitions et engagements RSE du Groupe, dans laquelle la Filière Achats a un rôle essentiel à jouer. Vecteur de transformation et d'évolution, la démarche d'Achats Responsables s'inscrit dans un objectif de performance globale et durable, impliquant les entreprises du Groupe et leurs fournisseurs.

En 2022, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, BPCE Achats a poursuivi activement la mise en œuvre des principes d'action suivants afin d'intégrer la RSE dans ses actes d'achats :

- Intégrer les critères RSE dans chacune des étapes d'achat, avec l'identification et l'utilisation de critères (sourcing de fournisseurs, écoconception, analyse du cycle de vie, mesure de l'impact environnemental des biens et services achetés, ...)
- Évaluer la performance RSE des fournisseurs lors des consultations, selon des critères RSE adaptés, des produits et /ou services objets des consultations (dont notamment le Devoir de vigilance) ;
- Mesurer les impacts environnementaux des projets d'achats, 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 via des structures d'insertion par l'activité économique et des structures du secteur du travail protégé et adapté (STPA).

La charte des achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats 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 la procédure générale d'achat, les outils associés ont été identifiés et sont en cours de développement ;
- Dans les dossiers d'achats en incluant des critères RSE adaptés dans les processus de décision, en indiquant dans les cahiers des charges la performance RSE des produits et services prévus et en accroissant le poids de l'évaluation RSE des fournisseurs dans les organes de décision. En 2022, des questionnaires d'évaluations RSE spécifiques ont été formalisés afin de couvrir 100 % des 140 catégories d'achat de la segmentation Achats du Groupe : ces questionnaires adaptés aux enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux permettent une évaluation RSE des fournisseurs, qui, au-delà d'être un critère de choix lors des consultations, vont aussi permettre d'identifier les axes RSE à suivre et à améliorer lors de l'exécution des contrats et des plans de progrès ;
- Dans l'outil d'identification des enjeux et risques RSE intrinsèques à chacune des catégories d'achats, en amont des projets achats, pour chacune des 140 catégories d'achat ;
- Dans la professionnalisation de la Filière Achats :

- En complément des formations 2021 sur les Achats Responsables, afin de contribuer à la transformation de la Filière Achats, une formation a été élaborée et déployée auprès de la Filière Achats avec l'Afnor sur la norme ISO20400 ;
- L'ensemble des acheteurs a été formé à l'outil des risques RSE des 140 catégories d'achats.
- 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.

En 2022, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a actualisé sa politique Achats Responsables afin :

- D'intégrer et **évaluer les critères RSE des fournisseurs** lors des consultations selon des critères adaptés aux projets d'achat en s'appuyant notamment sur la cartographie des risques et opportunités RSE
- De solliciter dans le cadre de consultations, autant que possible, des **fournisseurs régionaux** afin de contribuer au développement économique et social de notre territoire,
- De prendre en compte notamment le cycle de vie des produits, le coût complet, la conception durable des produits et services achetés
- De formaliser son engagement effectif auprès de fournisseurs du secteur du SPTA

Promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est vu décerner le label Relations Fournisseur Responsables, qui distingue les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs, notamment en matière de délais de paiement. Ce label 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 2022, BPCE Achats a poursuivi les enquêtes de mesure des délais de paiement à l'échelle du Groupe, dont les résultats figurent dans les outils de reporting Achats du Groupe.

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 19 jours en 2022.

Une politique volontariste envers le secteur adapté et protégé

Depuis 2010, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes 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 2022, 600 K€ HT ont été investis dans ce Secteur (531K€ de CA HT utile).

Contribuer au développement économique régional

Parmi nos fournisseurs, 70% sont situés sur notre territoire, et les achats auprès de ces fournisseurs représentent 52% du montant total de nos achats.

Empreinte environnementale					
Description du risque <i>Risque secondaire</i>	Mesurer l’empreinte environnementale pour la réduire.				
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022	Objectif groupe 2019 – 2024
Emission de CO2 annuelle <i>En tonne équivalent Co2</i>	18 891	19049	18812	-0,8%	15%

* Les données des années précédentes ont été modifiées suite à une mise en qualité générale.

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

Pour la Caisse d’Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, cet objectif se traduit par la réduction des émissions de gaz à effet de serre de 6,6% entre 2019 et 2022.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

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

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

Les informations relatives à la mesure et l’alignement des portefeuilles des entreprises du Groupe BPCE se retrouvent dans la DPEF du Groupe BPCE⁸

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.⁹

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

En 2022, des travaux d’affinage des données du bilan carbone ont été effectués pour améliorer la qualité des indicateurs suivis depuis 2019, élargir de suivi des émissions carbone à certains indicateurs tels que les smartphones, les tablettes, etc...afin de prendre en compte la durée de vie pour l’amortissement des matériels informatiques plutôt que l’amortissement comptable, encourageant ainsi l’allongement de la durée d’utilisation. Les données 2019 à 2021 ont été recalculées en conséquence.

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, la Caisse d’Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a émis 18.891 tonnes équivalent CO2 (teq), soit 8 teq CO2 par ETP, une baisse de 0,8% par rapport à 2021.

⁸ [Documents de référence et URD du Groupe BPCE](#)

⁹ 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)

Les postes les plus significatifs de son bilan carbone sont toujours les déplacements et les achats qui représentent respectivement 34% et 33% du total des émissions de GES émises par l'entité.

Le retour à la normale après deux années marquées par la crise sanitaire a entraîné une reprise des déplacements professionnels, même si ceux-ci restent inférieurs à 2019.

Le renouvellement du parc informatique a également impacté à la hausse le bilan carbone.

Outre la mise en qualité générale initiée par BPCE, les méthodologies de calcul des trajets clients et des trajets domicile/travail des collaborateurs ont été fiabilisées et améliorées.

Grâce à l'utilisation d'électricité 100% garantie d'origine renouvelable, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes a permis de contribuer à éviter 528 Tonnes équivalent CO2, soit 44 Teq CO2 par an.

Grâce aux panneaux photovoltaïques situés sur le site de Bordeaux Atlantica, la Caisse d'Epargne Aquitaine-Poitou Charentes est en mesure d'effacer une partie de la consommation du bâtiment.

Emissions de gaz à effet de serre

	2022 tonnes eq CO ₂	2021 tonnes eq CO ₂	2020 tonnes eq CO ₂	Evolution 2022- 2021
Energie	774	841	774	-9%
Achats et services	6 186	5 739	5 535	7%
Déplacements de personnes	6 470	7 892	7 801	-22%
Immobilisations	3 663	3 213	3 383	12%
Autres	1 798	1 364	1 319	32%

Les émissions évitées

Année 2022	Résultats Tonnes Equ CO ₂
Emissions évitées par la production d'électricité liée aux garanties d'origine	44

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 :

- La gestion des installations ;
- L'utilisation de l'énergie (réalisation d'audits énergétiques des bâtiments, recours aux énergies renouvelables, installation de la domotique dans les agences...);
- Les déplacements ;

Gestion des installations et économies d'énergie

Dans le cadre de la réduction de son empreinte carbone, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes s'applique à déployer diverses actions pour améliorer la performance énergétique de son parc immobilier et réduire ses consommations.

Ainsi, concernant la gestion du parc immobilier, un plan d'actions global a été mis en place comprenant :

- L'amélioration globale du dispositif de reporting des consommations
- Le déploiement d'audits énergétiques par catégorie de bâtiments
- L'audit des installations CVC (chauffage, ventilation, climatisation), suivi d'un plan de remise à niveau, ainsi que des améliorations spécifiques aux 25 sites les plus énergivores
- Le déploiement de la domotique filaire sur l'ensemble des bâtiments de 2023 à 2025 avec un outil indépendant incluant le contrôle à distance des installations CVC (chauffage, ventilation, climatisation) et de l'éclairage.

- Le Plan d'action spécifique aux bâtiments relevant du décret tertiaire (30 Bâtiments), avec un Plan travaux à fournir d'ici 2026
- L'intégration dans les rénovations actuelles de meilleures pratiques de dimensionnement de matériels...

En termes de consommation d'énergie (bâtiments), en 2022, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, en cohérence avec la démarche du groupe BPCE, a mis en œuvre différentes actions pour s'inscrire dans le respect du plan de sobriété initié par le Gouvernement :

- Limitation de l'éclairage de nos locaux, notamment grâce à la domotique
- Forte réduction des plages d'éclairage des enseignes.
- Régulation de la température, premier poste de consommation d'énergie
- Fermeture de bâtiments administratifs le samedi matin.

Ces efforts ont conduit à une réduction de 12% de consommation d'énergie entre 2021 et 2022.

Déplacements

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

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes encourage ses salariés à moins utiliser les transports ou à faire l'usage de moyens de transports plus propres.

- Investissement dans des équipements informatiques nomades adaptés au télétravail (ordinateurs, portables...)
- Salles de réunion sont équipées de matériel pour la visioconférence ou téléconférence ;
- Incitations à prendre le train plutôt que la voiture pour les parcours le permettant. Restrictions sur l'avion.
- Indemnités kilométriques pour les personnes venant à vélo.
- 200 places de vélo et tous les centres administratifs y compris sur Poitiers et Dax

Afin de renforcer son dispositif, elle a lancé en 2022 un Plan de Mobilité Employeur qui vise à optimiser et améliorer les déplacements du quotidien, diminuer les émissions de polluants et de gaz à effet de serre et améliorer la qualité de vie. Une enquête sur les modes de transports a eu lieu et va être suivie d'ateliers participatifs avec les collaborateurs afin d'élaborer un plan d'actions.

Concernant la gestion de sa propre flotte de véhicule, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage dans le strict respect de la Loi sur l'Orientation des Mobilités (Loi LOM) et remplace au fil de l'eau une partie de ses véhicules thermiques par des véhicules électriques. Elle vise à l'horizon 2030 de disposer d'une flotte de véhicules composée pour moitié de véhicule électrique et d'afficher un taux d'émission moyen de CO₂ de 50/60 grammes (soit la moitié du taux actuel). Elle a par ailleurs déployé fin 2022 une application de réservation et de gestion de la flotte de voitures de service axée sur une meilleure allocation des véhicules et de leur typologie (thermique ou électrique) en fonction du profil et de la destination de déplacement. Cette application favorise également le co-voiturage des collaborateurs.

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 2022, 61 tonnes de papier et 9 tonnes de carton de nos agences ont été collectées et recyclées.

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

Production des biens et des services

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

Numérique responsable

Le Groupe BPCE a pris la pleine mesure des impacts environnementaux et sociaux du numérique en inscrivant un volet Numérique Responsable dans son plan stratégique BPCE 2024. Les objectifs sont de réduire de 15% le Bilan Carbone de l'IT et d'améliorer de 10% l'efficacité énergétique de ses Data Centers à horizon 2024 par rapport à 2019.

La création d'une Filière Numérique Responsable en 2020 s'inscrit dans ce cadre en promouvant la maîtrise des impacts sociaux et environnementaux du numérique dans la transformation digitale du Groupe BPCE.

Sensibiliser les collaborateurs aux écogestes numériques

Un groupe de travail représentant les établissements et les entités de la Communauté BPCE a sélectionné des outils de sensibilisation et les a rassemblés dans un catalogue dédié. Ce catalogue mis à disposition de l'ensemble des établissements du groupe permet à chacun de démultiplier les actions de sensibilisation.

Des temps forts de sensibilisation des collaborateurs sont proposés, y compris en Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes :

- Le Digital CleanUp Day : événement de sensibilisation aux impacts des usages numériques par le nettoyage de fichiers et la collecte de DEEE (Déchets Electriques et Electroniques des Equipements) ;
- Sensibilisation lors la Semaine européenne du Développement Durable

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'événements 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...

Elle est également intervenue en termes de mécénat sur son territoire :

- Partenariat avec le Fonds de Dotation de l'ONF « Agir pour la Forêt » pour contribuer au programme de reconstitution et de prévention du risque incendie sur les secteurs de Landiras et de la Teste de Buch, suite aux incendies girondins de l'été 2022.
- Mécénat avec « Plantons un million d'arbres » organisé par Bordeaux Métropole. L'objectif de cette opération est de mener une opération de végétalisation de grande envergure sur une durée de 10 ans.

ALIGNER LES PORTEFEUILLES SUR UNE TRAJECTOIRE NET ZERO

Le Groupe BPCE s'est engagé dans une démarche d'alignement de ses portefeuilles de financement et d'assurance. L'objectif est d'atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050.

Cette contribution du Groupe au respect de l'Accord de Paris sur le climat suppose la définition de méthodologies, d'indicateurs et la fixation d'objectifs intermédiaires.

Déjà précurseur au niveau mondial avec le développement du Green Weighting Factor sur le périmètre de la Banque de grande clientèle, notre groupe bancaire n'a cessé d'affiner ses méthodes d'évaluation de l'empreinte carbone et de l'alignement climatique de ses portefeuilles au travers de sa démarche de colorisation Green Evaluation Models et de ses adhésions :

- à l'initiative Net Zero Banking Alliance pour ses activités bancaires en juillet 2021 ;
- à la Net Zéro Asset Owner Alliance pour ses activités d'assurances en octobre 2022.

La démarche Green Evaluation Models de colorisation de nos portefeuilles de financement, conduit à l'évaluation de leur performance climatique et du potentiel de transition de nos clients. Elle est destinée à orienter les actions commerciales, en priorité sur les secteurs les plus émissifs. Ces orientations sont déjà traduites en température au sein de la Banque de Grande Clientèle et font l'objet d'un pilotage opérationnel décliné au niveau des différentes « business units ».

Les initiatives Net zéro viennent renforcer et compléter le cadre d'évaluation de l'alignement climatique de nos portefeuilles au travers de cibles et métriques carbone, à terme comparables avec celles publiées par nos pairs.

Le besoin de progresser en matière de mesures et d'améliorer la qualité des données sur le climat est un enjeu commun pour toutes les entreprises et institutions. Aussi, le Groupe BPCE s'engage à suivre et à intégrer les dernières évolutions en matière de données, de scénarios scientifiques, de normes ou de méthodologies d'évaluation carbone et d'alignement sur une trajectoire « Net Zéro ».

Performance climatique des portefeuilles de financement

Le Green Weighting Factor, outil d'analyse de la performance climatique des financements des grandes entreprises, est développé par la Banque de grande clientèle depuis 2018. Natixis CIB est ainsi devenue la première banque au monde à mesurer et piloter activement l'impact climatique de son bilan au travers d'un indicateur de mesure sous forme de code couleur.

En partant de l'outil Green Weighting Factor, une notation interne dite Green Evaluation Models est en cours de déploiement afin d'évaluer le profil climat global du Groupe BPCE. Cette démarche repose sur des modèles adaptés à la spécificité de chacune des contreparties considérées (clients, projets). La notation Green Evaluation Models reprend l'échelle de colorisation définie par le Green Weighting Factor avec sept niveaux, de « brun foncé » à « vert foncé ».

Les méthodologies de calcul d'évaluation de la performance climatique des clients relevant des Green Evaluations Models et les scénarios de référence utilisés sont précisés dans les TCFD 2021 du Groupe BPCE.

Les mesures obtenues porteront à terme sur l'ensemble des encours bilan du portefeuille bancaire du Groupe BPCE. Les évaluations s'appliquent au portefeuille de crédits à l'habitat, aux financements de grandes entreprises et aux financements de projet (avec une large couverture des secteurs les plus carbonés).

Sont exclus du périmètre d'évaluation de la performance climatique, les dérivés, le monétaire, les dépôts en banques centrales et le secteur financier. Compte tenu de leurs spécificités, le portefeuille de négociation et les expositions souveraines sont suivis, sans néanmoins être inclus dans le périmètre évalué.

A ce jour, la performance climatique des financements des particuliers est réalisée sur les crédits à l'habitat. Elle est établie d'après le diagnostic de performance énergétique estimé du logement des clients (DPE).

Les financements de grandes entreprises, les financements de projet et les titres liés aux activités d'investissement sont couverts par la méthodologie de notation du Green Weighting Factor (GWF). Le Groupe poursuit l'extension des méthodes de mesure de performance climatique aux portefeuilles liés à la banque de détail en adaptant la méthodologie du GWF à la clientèle des ETI et des PME.

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.

TAXONOMIE EUROPEENNE ET ACTIVITES DURABLES

Cadre réglementaire

Le règlement européen 2020/852 du 18 juin 2020) « Taxonomie » met en place une classification des activités économiques afin d'aider les investisseurs à reconnaître les activités durables.

Cette initiative impose aux acteurs des marchés financiers, aux entreprises assujetties à la publication d'une déclaration non financière (NFRD bientôt remplacée par la directive CSRD), aux États membres de l'UE lorsqu'ils élaborent des mesures, des normes ou des labels pour les produits financiers ou les obligations vertes, de publier des informations indiquant dans quelle mesure leurs activités correspondent à des activités considérées comme durables sur le plan environnemental selon la taxonomie européenne.

Elle se fonde pour cela sur six objectifs environnementaux :

- L'atténuation du changement climatique ;

- L'adaptation au changement climatique ;
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- La transition vers une économie circulaire ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Une activité est dite « éligible » lorsqu'elle contribue potentiellement, mais pas nécessairement, à l'atténuation ou à l'adaptation au changement climatique.

Pour être effectivement durable, une activité doit être « alignée » sur la Taxonomie, c'est-à-dire qu'elle doit respecter les trois conditions cumulatives suivantes :

- Contribuer significativement à l'un des six objectifs environnementaux et donc se conformer aux critères d'examen techniques définis dans des actes délégués ;
- Ne pas avoir d'impact négatif significatif sur les cinq autres objectifs environnementaux (« *Do not Significantly Harm* »: DNSH) et donc se conformer aux critères d'examen techniques définis dans des actes délégués ;
- Respecter des garanties minimales sociales (droits humains, etc.).

À ce jour, trois principaux actes délégués ont été publiés par la Commission européenne :

- Le règlement Délégué 2021/2139 du 4 juin 2021 concerne les critères d'examens techniques utilisables concernant les deux premiers objectifs environnementaux ;
- Le règlement Délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 contient des précisions sur les informations devant être publiées en fonction des types de structures concernées par le règlement taxonomie ;
- Un règlement Délégué Complémentaire 2022/1214 publié le 15 juillet 2022 relatif aux deux premiers objectifs sur le climat couvre certaines activités des secteurs du gaz et du nucléaire au regard de l'atténuation du changement climatique et de l'adaptation au changement climatique ;

La réglementation prévoit une entrée en application progressive de ces évaluations.

Ainsi, pour les deux premiers exercices, selon l'acte délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 (soit les exercices 2021 et 2022), l'objectif consiste à identifier les activités dites « éligibles ». Depuis le 1^{er} janvier 2023 suite au règlement Délégué Complémentaire 2022/1214, le gaz et le nucléaire sont incluses dans les activités éligibles. L'obligation de produire les indicateurs de durabilité GAR (*green asset ratio*) en application de l'article 8 du règlement Taxonomie s'applique au 1^{er} janvier 2022 aux entreprises soumises à l'obligation de publier les informations non-financières (Déclaration de performance extra-financière – DPEF) conformément à l'article 19 bis et à l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE consolidée (modifiée par la directive NFRD 2014/95/UE). L'information du groupe BPCE pour l'exercice 2022 décrit ainsi la part des activités éligibles sur les objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique complétée de toutes les informations obligatoires visées notamment à l'article 10 du règlement délégué du 6 juillet 2021 dit « article 8 » du règlement Taxonomie.

En revanche, l'information complémentaire relative à l'alignement des activités éligibles portant sur les objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique ne pourra être communiquée qu'à compter de l'activité réalisée en 2023, conformément aux exigences du règlement délégué « article 8 », qui accorde un délai supplémentaire pour organiser au niveau européen la production et la collecte d'informations fiables et indispensables auprès des entités économique contribuant à la mesure des indicateurs de performance. Les actifs verts correspondant aux activités dites alignées à la Taxonomie 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. À compter du 1^{er} janvier 2024, les sociétés financières devront publier un reporting complet, avec des indicateurs d'alignement avec les six objectifs.

Principes

L'article 8 du règlement taxonomie 2020/852 introduit la publication de nouveaux indicateurs clés de performance (ICP), le *Green Asset Ratio* (GAR) et ses dérivés. Les ICP dérivés ne sont pas à produire pour la publication au titre de l'année 2022.

Les ICP sont publiés sur la base du périmètre de consolidation prudentielle, dans un environnement conforme au FINREP. Les montants à prendre sont systématiquement des montants bruts. Cette précision est apportée à plusieurs reprises dans l'annexe V du règlement 2021/2178 du 6 juillet 2021 levant toute ambiguïté. Les dépréciations comptables ne sont donc pas prises en compte, et il n'est pas demandé d'indiquer leur montant.

En 2022, le GAR correspond au montant d'actifs éligibles à la taxonomie rapporté aux actifs couverts totaux.

Périmètre des actifs financiers soumis à l'analyse d'éligibilité

L'annexe V du règlement 2021/2178 définit les actifs couverts totaux, qui représentent le périmètre des actifs soumis à l'analyse de l'éligibilité. Les catégories d'actifs financiers incluent dans le total des actifs couverts sont les suivantes :

- actifs financiers au coût amorti ;
- actifs financiers évalués à la juste valeur par capitaux propres ;
- participations dans des filiales ;
- coentreprises et entreprises associées ;
- actifs financiers désignés comme évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat et actifs financiers détenus à des fins autres que de négociation obligatoirement évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat ;
- sûretés immobilières obtenues par prise de possession.

Conformément à la réglementation, l'analyse de l'éligibilité se définit par une série d'exclusions qui sont précisées aux articles 7 et 10 du règlement 2021/2178. Le dénominateur et le numérateur sont construits à partir du total bilan de l'établissement dont sont retirés certains éléments. Pour le dénominateur et le numérateur du ratio, les expositions exclues des actifs couverts sont :

- les administrations centrales, les banques centrales et organismes supranationaux ;
- les actifs financiers détenus à des fins de négociation y compris les dérivés de ce portefeuille ;

Parmi les actifs couverts sont exclus du numérateur du ratio :

- les instruments dérivés de couverture ;
- les entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non-financières en vertu de la directive 2013/34/UE (NFRD),
- les prêts interbancaires à vue.

La trésorerie et équivalent de trésorerie et les autres actifs (goodwill, immobilisations corporelles et incorporelles) sont exclus de l'analyse d'éligibilité mais sont inclus de fait dans le dénominateur.

Méthodologie retenue

L'analyse de l'éligibilité des actifs financiers et notre capacité à la justifier ont conduit à ce que seules les expositions suivantes soient retenues dans le GAR obligatoire :

- Les crédits habitat et les prêts à la rénovation énergétique
- Les prêts automobiles à des particuliers octroyés à partir du 1^{er} janvier 2022
- les expositions sur les entreprises financières et non financières soumises à la NFRD pour lesquelles la part d'éligibilité des activités a pu être obtenue
- les green bonds corporate
- les financements des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales (affectation habitat et équipement) / Office Public de l'Habitat (OPH))

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

L'identification des contreparties soumises à la NFRD a été réalisée à partir de la taille des entreprises (entreprises hors PME et PRO) et de leur géographie (Europe). Cependant, la part des activités éligibles n'a pas pu être collectée pour une prise en compte dans les actifs éligibles. Les entreprises NFRD ne figurent donc pas au numérateur du GAR.

Actifs non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts

Ne sont affichées en « non éligibles » que les expositions soumises à analyse d'éligibilité au numérateur et qui s'avèrent effectivement non éligible à la suite de cette analyse.

Les expositions aux entreprises financières et non financières assujetties à la NFRD mais dont les activités économiques ne sont pas éligibles sont affichées en « non éligibles ». Il en est de même des expositions sur les entreprises soumises à NFRD dont les activités pourraient être éligibles mais dont les données n'ont pas pu être collectées.

Les autres actifs (par exemple, les immobilisations corporelles et incorporelles) sont exclus de l'analyse d'éligibilité. Ils sont cependant bien au dénominateur des ratios d'éligibilité.

Politique d'alignement (exigence de l'annexe XI du règlement Délégué 2021/2178) avec la réglementation taxonomie :

Le Groupe BPCE 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.

La stratégie climatique du Groupe BPCE est décrite dans le présent chapitre « Être un acteur majeur de la transition environnementale », notamment en termes d'engagements avec les clients et contreparties.

La publication à compter de 2024 des activités dites alignées viendra enrichir ses mesures climatiques internes et engagements sur le vert. Aussi, le Groupe BPCE tient compte de la taxonomie européenne dans la conception de ses offres et services « verts », et vise à respecter autant que cela est possible les critères d'alignement. Cette exigence impose une collecte d'informations relatives importante ; des travaux sont en cours et devraient aboutir en 2023.

<i>En millions d'euros</i>	2022		2021	
	Montant	%	Montant	%
Total des actifs couverts – inclus au numérateur et au dénominateur	34 229	86,71%	31 015	86,01%
Total des actifs éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts - GAR	16 571	48,41%	15 919	51,33%
Total des actifs non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	10 481	30,62%	8 302	26,77%

<i>En millions d'euros</i>	2022		2021	
	Montant	%	Montant	%
Instruments dérivés – comptabilité de couverture*	201	0,51%	9	0,02%
Prêts interbancaires à vue*	1426	3,61%	1385	3,84%
Encours auprès des entreprises financières et non financières non soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE (NFRD)*	4820	12,21%	4 392	12,18%
Total des actifs exclus du numérateur*	6447	16,33%	5785	16,04%
Encours auprès des administrations centrales, des banques centrales et émetteurs supranationaux*	5 217	13,22%	5 040	13,98%

Actifs financiers détenus dans le portefeuille de négociation*	28	0,07%	3	0,01%
Total des actif exclus du dénominateur et du numérateur*	5245	13,29%	5043	13,99%

* Les ratios sont calculés par rapport au total bilan FINREP

Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Le modèle 1 – Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile du le règlement délégué UE 2022/1214 n'est pas publié cette année. Les travaux d'interprétation du règlement sont en cours.

Le modèle 4 - Activités économiques éligibles à la taxinomie mais non alignées sur celle-ci et le modèle 5 - Activités économiques non éligibles à la taxinomie, demandés par le règlement délégué UE 2022/1214, ne peuvent pas être publiés en l'absence de la disponibilité des données.

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

Gouvernance

► Ethique des affaires

Ethique des affaires					
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.				
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022	Objectif
% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite	95%	96%	96%	-1%	
Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment	85%	97%	90%	-12%	

Objectif Groupe : 90% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite

SECURITE FINANCIERE

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

La prévention de ces risques 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.

Le taux de collaborateurs formés en 2022 présente une baisse, liée à des modifications des modalités d'organisation de la formation. Celles-ci ont été revues fin 2022 afin d'assurer le niveau de formation attendu.

Une organisation

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, les établissements disposent tous d'une unité dédiée à la sécurité financière. Au sein de la Conformité Groupe, un département dédié anime la filière, définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du Groupe, élabore et fait valider les différentes normes et procédures, et s'assure de la prise en compte de ces risques lors de la procédure d'agrément des nouveaux produits et services commerciaux par BPCE.

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 contre la fraude interne et la fraude documentaire.

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) ou de tout autre service compétent dans les délais les plus brefs. La classification des risques du groupe intègre la problématique des pays « à risques » en matière de blanchiment, de terrorisme, de fraude fiscale ou de 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'Epargne 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 et à destination de l'organe central.

En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, l'actualité réglementaire, les faits marquants, les indicateurs d'activité et le suivi des plans de contrôles et des plans d'actions sont reportés trimestriellement au Comité Exécutif des Risques Non Financiers ainsi qu'au Comité des Risques.

En outre, le Département Conformité Bancaire et Sécurité financière diffuse chaque trimestre un reporting d'activité normé à BPCE portant sur le traitement des alertes LAB et LFT, les clients scorés rouge, les déclarations, le suivi des formations, les COSI et les résultats des contrôles permanents.

Concernant les fraudes et manquements internes, le dispositif Groupe de lutte repose sur des outils de détection et gestion de la fraude, des outils de sensibilisation et information, et d'un dispositif d'accompagnement psychologique.

A la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, la cellule Lutte Anti-Fraude (LAF) du Département Conformité et Sécurité Financière assure la prévention et la détection des actes de fraude et de manquements internes. La cellule LAF est également leader de la lutte contre la fraude documentaire.

Un outil de lutte contre la fraude documentaire a été déployé dans toutes les agences BDD et BDR, afin de contrôler à l'entrée en relation la validité du justificatif d'identité d'un nouveau client, qu'il soit français ou étranger.

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Le Groupe BPCE condamne la corruption sous toutes ses formes et en toutes circonstances, y compris les paiements de facilitation. 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 2022. Des plans d'action ont été formalisés afin de réduire le niveau de risque de certains scénarios, lorsqu'il restait trop élevé après prise en compte des mesures d'atténuation ;
- 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 » ;

- 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).
- Les procédures groupe ont été actualisées en 2022 afin de systématiser une analyse anticorruption sur l'ensemble des clients corporate présentant une activité à risque. L'intégrité des nouveaux partenaires du groupe est par ailleurs évaluée dans le cadre du comité de validation et de mise en marché des nouveaux produits.
- Grâce à une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning.

Dans le cadre de l'organisation du contrôle interne, des plans de contrôle permanent contribuent à la sécurité du dispositif.

Le Code de conduite et d'éthique du groupe a été enrichi fin 2022 de règles de conduite spécifiques à l'anticorruption, comportant des illustrations concrètes des comportements à proscrire issues des scénarios de risque identifiés par la cartographie.

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 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 faïtière 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'Epargne 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. Les résultats des travaux ont été présentés dans le cadre du Comité des Risques Non Financiers du premier trimestre 2022.

Travaux réalisés en 2022

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 2022. 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. Seul le risque lié à la connaissance client ressort en risque fort.

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 2022, ils ressortent respectivement à 84.2% pour la conformité des DRC des particuliers et à 98.2 % pour le suivi des formations des MRT.

Le projet Actualisation de la connaissance clients est entré dans sa phase de run en 2022. Les principales actions ont porté sur la mise en place des restrictions de service sur les comptes des clients dont les DRC demeuraient non conformes suite aux campagnes de remédiation externalisée nationale et locale sur la clôture des réserves de crédit renouvelable orphelines et sur la fiabilisation des DDM. Suite au déploiement du Top CC en décembre 2020 dont la fréquence d'actualisation dépend du score LCB-FT du client, les actions visant à actualiser les données et justificatifs de la connaissance réglementaire client se poursuivent 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 avec notamment la création d'un Comité de Surveillance des produits animé par les fonctions commerciales.

L'accompagnement des collaborateurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est poursuivi en 2022 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. Un nouveau module de l'outil ETIC le registre des conflits d'intérêt a été déployé en octobre 2022.

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 métiers. Elles ont notamment porté sur la connaissance et la protection de la clientèle.

En matière de conformité des instruments financiers, les procédures liées aux souscriptions et aux parcours clients ont été mises à jour.

Le dispositif de surveillance des opérations de la clientèle a été renforcé avec le déploiement de 4 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 2022 et a été étendu aux clients présentant un Top CC rouge.

La procédure cadre LCB/FT a été adaptée pour intégrer la mise à jour de la classification des risques, l'ajout des grands principes relatifs à l'examen renforcé (définition, traitement et formalisation), le traitement des Echanges intra Groupe (suite mission ACPR) et l'extension du délai de mise sous surveillance du client au titre de la LFT.

La cartographie des risques de corruption a été refondue pour se mettre en conformité avec la méthodologie du Groupe.

Le Comité Exécutif des Risques non Financiers s'est tenu à 4 reprises en 2022.

► Sécurité des données

Sécurité des données					
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Protection de données personnelles des salariés et des clients				
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022	Objectif
Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	94%	87%	85%	+7%	
% de collaborateurs formés au RGPD (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)	97%	98%	87%	-1%	

ORGANISATION ET PILOTAGE DE LA FILIERE SSI

La Direction Sécurité Groupe (DS-G) est notamment en charge de la sécurité des systèmes d'information (SSI) et de la lutte contre la cybercriminalité. Elle définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI groupe. Elle assure le contrôle permanent et consolidé de la SSI ainsi qu'une veille technique et réglementaire. Elle initie et coordonne les projets groupe de réduction des risques sur son domaine. Elle assure également dans son domaine la représentation du Groupe BPCE auprès des instances interbancaires de place ou des pouvoirs publics.

Une filière SSI est mise en place au sein du Groupe BPCE. Elle regroupe le responsable de la sécurité des systèmes d'information groupe (RSSI-G), qui anime cette filière, et les responsables SSI de l'ensemble des entreprises.

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

La DS-G :

- 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.

Une filière SSI est mise en place au sein du Groupe BPCE. Elle regroupe le responsable de la sécurité des systèmes d'information groupe (RSSI-G), qui anime cette filière, et les responsables SSI de l'ensemble des entreprises.

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.

Le RSSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est rattaché au Directeur du Département des Risques Transverses et du Contrôle Permanent rattaché 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.

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.

SUIVI DES RISQUES LIES A LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

Avec la transformation digitale, l'ouverture des systèmes d'information du groupe sur l'extérieur se développe continûment (cloud, big data, etc.). Plusieurs de ces processus sont progressivement dématérialisés. L'évolution des usages des collaborateurs et des clients engendre également une utilisation plus importante d'internet et d'outils technologiques interconnectés (tablettes, smartphones, applications fonctionnant sur tablettes et mobiles, etc.).

De ce fait, le patrimoine du Groupe est sans cesse plus exposé aux cybermenaces. Ces attaques visent une cible bien plus large que les seuls systèmes d'information. Elles ont pour objectif d'exploiter les vulnérabilités et les faiblesses potentielles des clients, des collaborateurs, des processus métier, des systèmes d'information ainsi que des dispositifs de sécurité des locaux et des datacenters.

Un Security Operation Center (SOC) groupe unifié intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24x7 est opérationnel.

Plusieurs actions ont été menées, 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 Divulgence Responsable des vulnérabilités par le CERT Groupe BPCE.

La politique de Sécurité des Systèmes d'Information est définie au niveau groupe sous la responsabilité et le pilotage du RSSI Groupe. La PSSI-G a pour principal objectif la maîtrise et la gestion des risques associés aux Systèmes d'Information, de préserver et d'accroître sa performance du groupe, de renforcer la confiance auprès de ses clients et partenaires et d'assurer la conformité de ses actes aux lois et règlements nationaux et internationaux.

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. À 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.

Sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité

Outre le maintien du socle commun groupe de sensibilisation des collaborateurs à la SSI, l'année a été marquée par la poursuite des campagnes de sensibilisation au phishing et par le renouvellement de 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 :

- 9 actions de phishing pédagogiques ont été menées en 2022 en Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes auprès d'un total de 10.682 collaborateurs,
- 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 2022

Au niveau de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, les actions visant à supprimer le SI privatif se sont poursuivies, ainsi que des actions de fiabilisation/enrichissement de la cartographie SSI. Le détournage au fil de l'eau a été mis en œuvre. Il en va de même des travaux d'intégration des enjeux SSI et RGPD dans la gestion des projets locaux et lors du référencement des prestataires externes.

En matière de risques informatiques, la Direction Data et Pilotage a été créée en 2021, avec l'objectif de développer la politique Data de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, l'acculturation des collaborateurs à la Data et à ses enjeux, et de mettre en œuvre des effets de leviers pour le développement du PNB. Des travaux d'externalisation des serveurs informatiques sont mis en œuvre.

► Empreinte territoriale

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>	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires				
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022	Objectif
Part du montant des achats réalisés avec des PME	28%	26%**	NC	+2%	
Part du montant des achats réalisés avec des ETI	17%	35%**	NC	-13%	
Nombre d'effectifs de l'établissement (et évolution)	2567	2591*	2600	-2%	
Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux (en €)	1.129.860	823.782	870.590*	+37%	
Montant d'achats réalisés en local (%)	52%	NC	NC	NC	

*Rectification du nombre de collaborateurs pour 2021, selon données §RH

* Ces montants représentent les sommes versées hors contributions exceptionnelles ;

En tant qu'acheteur

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes réalise 37M€ d'achats, 26% de ce montant est réalisé auprès de fournisseurs locaux, impactant directement l'emploi du territoire.

A l'instar du Groupe BPCE, elle développe une politique d'achats responsable matérialisée par le label RFAR, et favorise l'achat local et le secteur adapté et protégée (Cf. §Achats).

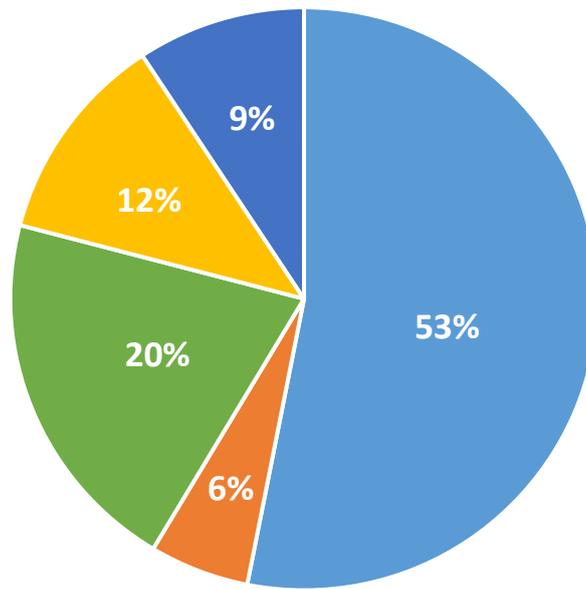
En tant qu'employeur

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est un employeur local clé sur son territoire, Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 2567 personnes sur le territoire, dont 94,5 % en CDI. (Cf. § Employeur responsable)

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 sur son territoire avec un engagement à hauteur de 1 129 860 euros en 2022.

Répartition Mécénat 2022

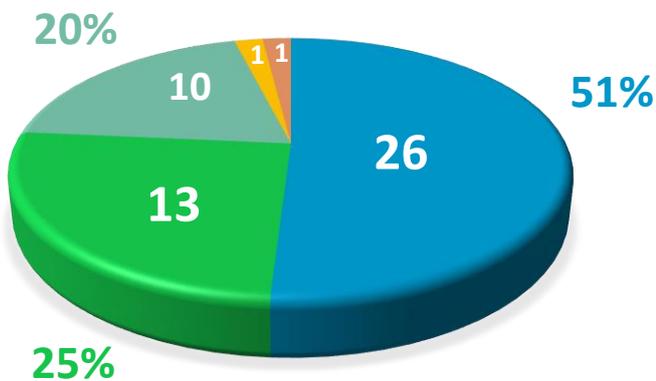


- Fonds de dotation CEAPC
- Autres
- Finances & Pédagogie
- Fondation BELEM
- Fonds d'urgence FNCE - Ukraine

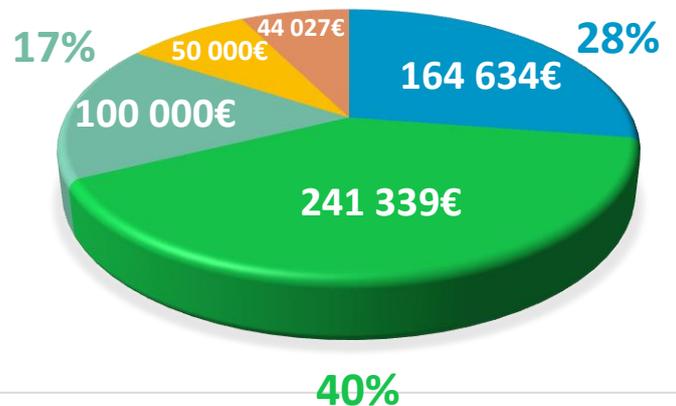
Le Fonds de dotation illustre la stratégie de philanthropie de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et vient témoigner de son fort engagement auprès du territoire. En 2022, l'enveloppe allouée au Fonds a augmenté de 150 000€ pour passer de 450 000€ en 2021 à 600 000€ avec une réallocation des fonds entre les différentes enveloppes, notamment au bénéfice de l'enveloppe des Sociétés Locales d'Epargne.

S'agissant plus précisément de la répartition 2022, 555 973€ ont été dédiés à 50 projets associatifs du territoire : **26 au niveau des SLE ; 13 au niveau régional et 1 dossier ONF Agir pour la Forêt**. Ils ont permis d'impacter directement **82 000 bénéficiaires**. Les 44 027€ restants ont été alloués à la campagne de communication du Fonds de dotation.

Soutien global du Fonds de dotation Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes en 2022



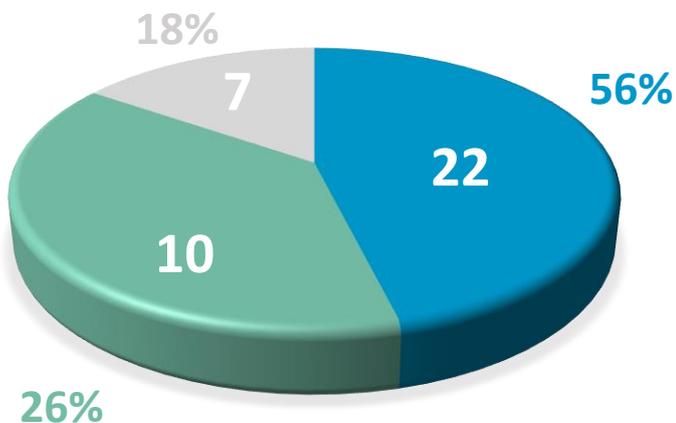
Soutien global du Fonds de dotation Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes en 2022



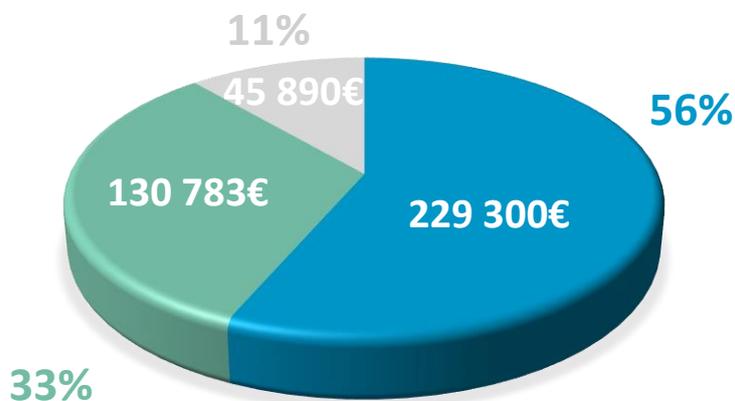
- Régional
- AAP Jeunes
- SLE
- Campagne communication
- ONF Agir pour la Forêt

L'axe stratégique 2022-2024 lui a permis de poursuivre ses actions en faveur de ses deux thématiques phares : *l'Inclusion des jeunes et l'Accompagnement à la transition environnementale* :

Répartition des thématiques des enveloppes SLE + régionale
du Fonds de dotation 2022
(En nombre de dossiers soutenus)



Répartition des thématiques des enveloppes SLE + régionale
du Fonds de dotation 2022
(En montant alloué)



● Environnement ● Jeunes ● Double thématique

Sous l'impulsion de la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, son soutien envers les jeunes s'est accentué grâce au lancement du premier Appel à projets *#UtileEtSolidaire*, dédié aux structures œuvrant pour ce public et pour lequel une enveloppe de 100 000€ a été allouée.

Ce nouveau dispositif a rencontré un réel succès pour sa première édition puisque 65 associations du territoire ont candidaté via la plateforme de dépôt en ligne. Le comité de sélection qui s'est réuni en octobre dernier a validé une liste de 10 associations lauréates réparties sur plusieurs départements (Pyrénées-Atlantiques, Gironde, Landes, Vienne). Les administrateurs de la Caisse ainsi que les collaborateurs ont pu voter pour le projet *Coup de cœur régional* en vue du vote du *Coup de cœur national*, porté par la FNCE.

De plus, suite aux terribles incendies de l'été dernier, le Fonds de dotation a financé à hauteur de 50 000 € un **programme d'urgence de reconstitution et de prévention du risque incendie dans les forêts publiques incendiées en 2022 en Gironde**, réalisé par le Fonds ONG Agir pour la Forêt.

Enfin, et pour la première fois depuis sa constitution, le Fonds de dotation a financé en direct une campagne de communication (à hauteur de 44 027€) pour valoriser les associations soutenues et les bénévoles qui œuvrent sur le terrain. Cette campagne, déployée dans toutes les agences du réseau ainsi que dans la presse quotidienne régionale (Journaux du Groupe Sud-Ouest et de la Nouvelle République), a permis de mettre en avant les projets menés par 9 structures du territoire ayant bénéficié d'un soutien financier.

En outre, le Fonds de dotation Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a été sollicité par le cabinet de conseils EY dans le cadre de l'édition 2022 de son *Panorama des fonds de dotation et fondations d'entreprises*, mené en collaboration avec *Les entreprises pour la Cité* et le CFF (Centre Français des Fonds et Fondations).

Cette étude a notamment permis de valoriser ses actions dans une optique d'essaimage de ses bonnes pratiques. Une manière de reconnaître son expertise et son savoir-faire en tant qu'acteur de la solidarité et de l'innovation sociale sur son territoire.



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, mais leur politique de mécénat s'étend au patrimoine vivant : elles sont en effet 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. *En 2022, 131 643€ ont été attribués à cette action de mécénat.*

AU CŒUR DE L'ECONOMIE DU SPORT

Sponsors, mécènes et acteurs engagés, le Groupe BPCE et ses entreprises sont au cœur de l'économie du sport

Impliquée dans la voile et le surf, la Banque Populaire exprime son image de banque audacieuse, dynamique et performante. Partenaire majeur du handball, du basketball et du ski en France, la Caisse d'Epargne soutient des sports qui fédèrent et célèbrent le vivre ensemble. Depuis 2007, Natixis s'implique quant à elle dans le rugby dont elle partage les valeurs d'esprit de conquête, force du collectif et diversité des talents.

Partager plus que les Jeux de Paris 2024 dans tous les territoires

En parfaite résonance avec son ADN et cet engagement historique dans le sport, le Groupe BPCE et ses entreprises sont devenus depuis le 1er janvier 2019, Partenaires Premium des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne seront également parrains officiels des relais de la flamme olympique et paralympique de Paris 2024.

Plus qu'un simple engagement d'image et de marketing, ce partenariat contribue à plusieurs ambitions du Groupe BPCE : devenir l'acteur bancaire de référence de l'économie du sport ; inscrire ces Jeux dans une perspective historique et participer pleinement à l'Héritage de Paris 2024 grâce à des actions en matière d'inclusion, de diversité et d'excellence environnementale.

Ce partenariat constitue enfin une opportunité unique de fédérer les 100 000 collaborateurs du Groupe BPCE autour des valeurs d'esprit d'équipe et d'initiative, de dépassement de soi et de solidarité. Pour preuve, la création du programme de mobilisation interne IMAGINE 2024 lancé en 2019.

IMAGINE 2024

Avec pour objectif de faire de chaque collaborateur le premier ambassadeur des Jeux de Paris 2024, le Groupe BPCE a mis en œuvre un dispositif ambitieux de mobilisation interne. Baptisé IMAGINE 2024, celui-ci poursuit plusieurs objectifs : encourager la pratique du sport des collaborateurs ; renforcer la cohésion entre des équipes d'horizons très divers ; amorcer une dynamique d'engagement vis-à-vis des Jeux de Paris 2024. Deux déclinaisons de ce programme peuvent être mis en avant : la création de la plateforme collaborative Team IMAGINE 2024, ouverte à l'ensemble des collaborateurs du Groupe et l'organisation d'un challenge sportif interne, le Défi IMAGINE 2024 réunissant plus de 1200 collaborateurs du Groupe BPCE.

Des réalisations concrètes

Pour faire vivre à tous cette aventure unique, l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE sont mobilisées sur tout le territoire. Le dispositif Entreprendre 2024, initié début 2020 pour accompagner TPE, PME et ESS locales dans leurs réponses aux appels d'offres de Paris 2024, a permis de sensibiliser et soutenir les entreprises et partenaires.

Des publications inédites de BPCE L'Observatoire sur l'économie du sport ont permis de valoriser le poids économique de cette filière sur tous nos territoires, ainsi que le rôle majeur joué par les collectivités territoriales.

Les entreprises du Groupe BPCE accompagnent également les athlètes dans leur préparation aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, mais aussi dans la réalisation de leurs projets professionnels en soutenant la Fondation du Sport Français et le Pacte de performance.

Le Groupe BPCE est en route pour Paris 2024.

150 millions d'euros pour les infrastructures sportives

La rénovation et l'amélioration des équipements sportifs constituent un enjeu majeur pour les collectivités locales. Pour répondre à ce défi, les Banques Populaires, les Caisses d'Épargne et le Crédit Coopératif, ont décidé avec la BEI la mise en place d'une enveloppe d'un montant de 150 millions d'euros. Une première en Europe. Les collectivités locales et établissements publics se verront proposer des financements à taux bonifiés destinés à la rénovation ou à l'extension d'infrastructures sportives dans un montant compris entre 40 000 et 25 millions d'euros.

Premier financeur des collectivités locales, le Groupe BPCE à travers ses marques intervient d'ores et déjà dans le financement de grands projets (Stade Orange Vélodrome de Marseille, Paris La Défense Arena...). Avec la mise en place de cette nouvelle enveloppe, il renforce plus encore son positionnement de banque de référence des collectivités et son engagement dans les territoires.

Soutien de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes au sport

En 2022, l'engagement de la Caisse Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est illustré par le soutien de sportifs et de clubs régionaux autour de deux grands axes :

Les jeux olympiques

- Partenariat premium de la Caisse d'Épargne avec les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.
- Partenaire du breaking game à Bordeaux car il s'agit d'une nouvelle discipline aux Jeux Olympiques.
- Soutien du sportif Nathan Maillet : champion du monde Virtus 2021 du 100 m et du 200 m nage libre. Il a notamment participé aux derniers Jeux paralympiques de Tokyo.

Le soutien aux clubs régionaux de hand et basket

- Renouvellement du partenariat avec Valériane Vukosavljevic pour la troisième année. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes 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.
- Soutien aux clubs amateurs de handball de la Région : accompagnement de près de 100 clubs amateurs de handball de son territoire. Les équipes « Juniors » (de 7 à 15 ans) jouent ainsi leur match de compétition avec des maillots et shorts aux couleurs de la Caisse d'Épargne.
- Partenaire de l'Open de France 3x3 et du Premier Open de France 3x3 Junior League : la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient également le basket 3x3, nouvelle discipline olympique et participe aux tournois de l'Open de France à Pau, Niort et Saint Paul-les-Dax.
- Partenariat avec la Ligue Nouvelle Aquitaine Beach 3x3 tours : organisation d'une tournée des plages pour réaliser des tournois, des démonstrations ou encore des initiations.

► Diversité des dirigeants

Diversité des dirigeants					
Description du risque <i>Risque secondaire</i>	Indépendance, diversité et représentativité au sein des instances de gouvernance.				
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022	Objectif groupe
Part de femmes au sein du Conseil de Surveillance	41%	44%	47%	-3%	40%

La politique mise en place

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

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

Les actions mises en place en 2022

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'Épargne sont complètement engagées dans une représentation des sociétaires diversifiée, autant dans les profils et les compétences que dans l'âge et les genres.

► Vie coopérative

Vie coopérative					
Description du risque <i>Risque secondaire</i>	Veiller à la participation des sociétaires à la gouvernance coopérative. Assurer la formation des administrateurs. Communiquer sur le statut coopératif en interne et en externe.				
Indicateur clés	2022	2021	2020	2021 – 2022	Objectif
Evolution du nombre de sociétaires (en %)	295.714	300.971	304.819	-1,7%	

L'animation de la vie coopérative

La Caisse d'Épargne 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 2022	Indicateurs 2021
1	Adhésion volontaire et ouverte à tous	Tout client peut devenir sociétaire de la Caisse d'Épargne.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 295 714 sociétaires ▪ 23,7 % sociétaires parmi les clients ▪ 98,7% des sociétaires sont des particuliers 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 300 971 sociétaires ▪ 23,3% sociétaires parmi les clients ▪ 98,77% 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"> ▪ 185 administrateurs de SLE, dont 42 % de femmes ▪ 19 membres du COS, dont 42 % de femmes ▪ 3,26% de participation aux AG de SLE, dont 940 personnes présentes ▪ 96 % de participation au COS 	<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 ▪ 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 ▪ 4287 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire ▪ 1,30% Rémunération des parts sociales 	<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
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 : -Alliance Coopérative Internationale -Conseil supérieur de la coopération -Conseil supérieur de l'ESS -Coop FR ▪ Au niveau régional : -Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aux niveaux national et européen : -Conseil supérieur de la coopération -Coop FR -Groupement européen des banques coopératives ▪ Au niveau régional : -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

Une ambition affirmée sur le sociétariat

Les orientations RSE & coopératives constituent la feuille de route pour les deux prochaines années ; plusieurs objectifs sont 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.

Le sociétariat de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est composé de 295 714 clients sociétaires au 31/12/2022, dont une grande majorité des particuliers, sociétaires personnes physiques. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 14 sociétés locales d'épargne (SLE), chacune composée de 14 administrateurs dont un Président(e), un Vice-président (e) et un vivier d'auditeurs. Les SLE constituent un échelon essentiel à la vie de son modèle coopératif, permettant à la caisse de renforcer son ancrage local, sa proximité et l'expression de ses sociétaires.

En 2022, les Caisses d'Epargne ont développé leurs actions pour mieux associer les sociétaires, partie prenante essentielle, à la vie de leur banque. Les nouvelles orientations RSE et coopératives 2022-2024 ont conforté l'ambition

des Caisses d'Épargne en matière de sociétariat. Il s'agit notamment d'augmenter le nombre de sociétaires parmi les clients et de leur offrir un accès privilégié à l'information et aux offres du club des sociétaires, via le portail unique societaires.caisse-epargne.fr.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a dédié deux de ses quinze indicateurs stratégiques RSE à la dynamique du sociétariat qu'elle considère comme une priorité pour son développement : ainsi, le Directoire suit le nombre de sociétaires ambassadeurs (détention de plus de 20 PSO) et le nombre de collaborateurs sociétaires avec l'objectif ambitieux d'atteindre d'ici 2024, 80% de collaborateurs sociétaires.

Sur son territoire, chacune des 15 Caisses d'Épargne régionales met en place des actions d'animation et de communication destinées à renforcer sa relation avec les sociétaires.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose à ses clients sociétaires des informations privilégiées via l'envoi de trois newsletters par an, la publication d'article sur son site dédié aux sociétaires et des nombreux avantages accessibles sur son Club Sociétaire qu'elle anime avec plusieurs jeux-concours : societaires.caisse-epargne.fr. En juin dernier, la caisse a également lancé sa première campagne de communication dédiée au sociétariat avec une signature forte : « être sociétaire, c'est être utile à son territoire » avec notamment un affichage dans ses agences. Pour ses publics internes, la caisse a intégré la découverte du modèle coopératif dans ses dispositifs d'accueil et de formation de ses nouveaux collaborateurs. Les équipes commerciales ont bénéficié d'une réunion d'équipe sur les actions du Fonds de Dotation Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes pour incarner les valeurs de notre banque coopérative. A cette occasion, la carte de nos actions a été remise en marché pour permettre à chaque collaborateur de trouver en deux clics des associations soutenues sur son territoire et engager avec son client un dialogue autour de notre modèle coopératif.

Autre action phare déployée en 2022, la mise en œuvre des ateliers digitaux destinés aux sociétaires pour les accompagner sur les outils de banque à distance et faciliter leur autonomie dans la gestion des outils selfcare au quotidien. Plus de 1 000 sociétaires ont participé à ces temps forts dans les agences du réseau commercial et plus de 30 administrateurs de SLE ont coanimé avec les collaborateurs ces rendez-vous privilégiés.

Enfin, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a été une des premières caisses du réseau des caisses régionales à mettre en œuvre en juin dernier le vote à distance pour les sociétaires lors des Assemblées Générales de SLE offrant ainsi un nouveau canal d'expression pour ses clients sociétaires. Le vote à distance a été largement plébiscité dès sa première édition puisque 23% des suffrages exprimés l'ont été par ce biais.

De manière plus globale, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a participé aux réflexions conduites par la Fédération nationale des Caisses d'Épargne (FNCE) afin de donner au modèle coopératif Caisse d'Épargne une définition simple, unique et différenciante : une Caisse d'Épargne est « une banque-assurance 100% régionale, pionnière dans les transitions de la société et qui appartient à ses clients-sociétaires ». Pour en savoir plus : www.federation.caisse-epargne.fr

L'accompagnement de la montée en compétences des administrateurs

Dans le cadre de la gouvernance coopérative du réseau des Caisses d'Épargne, la Fédération nationale des Caisses d'Épargne (FNCE), en liaison avec BPCE et les Caisses d'Épargne, 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 : en janvier 2022, suite au renouvellement des Conseils d'Administration de SLE de 2021, un séminaire d'accueil des nouveaux administrateurs a été organisé à distance, pour cause de crise sanitaire. Ce live a réuni autour de la Présidente du COS et du Président du Directoire, 200 administrateurs pour partager sur l'actualité de la caisse et présenter les grands enjeux de la caisse. Dans le cadre d'un plan de formation annuel, les administrateurs/auditeurs de SLE ont également pu bénéficier de trois Info CA sur le thème des Risques climatiques, du Selfcare avec l'application Banxo et des assurances des moyens de paiement. Une journée de formation plénière s'est tenue à Atlantica en septembre avec comme thématique « l'Acculturation au Digital ». L'ensemble des 60 modules de formation en e-learning proposés par la FNCE via l'extranet Administrateurs a été aussi régulièrement mis en avant.

- Pour les membres de conseils d'orientation et de surveillance, la formation initiale réglementaire porte sur six thématiques fixées par décret : système de gouvernance, Information comptable et financière, marchés bancaires et financiers, exigences légales et réglementaires, gestion des risques et contrôle interne, planification stratégique. Des formations d'approfondissement sont proposées tout au long du mandat.
- Pour les comités spécialisés, des formations sont proposées pour les comités des risques et comités d'audit, les comités des nominations et les comités des rémunérations. Un dispositif de formation à distance complète le dispositif par un large choix de formations en ligne, vidéos, quiz et fiches thématiques.

En 2022, la FNCE a développé des thématiques liées à la transition environnementale, aux risques climatiques et au modèle coopératif.

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2022	Indicateurs 2021
5	Éducation, formation et information	La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose à ses sociétaires et administrateurs différents canaux d'information. Elle met en œuvre un programme de formation ambitieux portant à la fois sur la connaissance de l'identité de la Caisse d'Épargne et l'acquisition d'un socle de culture bancaire.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseil d'orientation et de surveillance : <ul style="list-style-type: none"> - 100 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 15,70 heures de formation par personne ▪ Conseils d'administration de SLE : <ul style="list-style-type: none"> - 81 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 4,3 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, 17,13 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

► Droit de vote

Diversité des dirigeants	
Description du risque <i>Risque secondaire</i>	Définir et appliquer des règles d'intervention, de vote, d'accompagnement, de participation aux conseils des entreprises où la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes détient une participation
Indicateur clés	Existence d'une politique de vote intégrant des critères ESG

La politique de vote et le dialogue sont au centre de la stratégie de responsabilité de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou Charentes, avec une évolution de sa politique de vote permettant de donner un cadre aux questions ESG.

Lors de nouvelles prises de participations, les notations ESG des structures sont indiquées dans les fiches de présentation et prises en compte dans le processus de décision.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes possède 73 participations hors filiales CEAPC et hors BPCE (Dont 34 SEM et filiales SEM, et 11 ESH).

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 5 SEM EnR, un fonds régional et un fonds des Caisses d'Épargne dédié à l'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.

► Rémunération des dirigeants

Rémunération des dirigeants	
Description du risque <i>Risque secondaire</i>	Décorrélacion de la rémunération avec la performance financière et extra-financière (non aligné avec le Code Afep-Medef), non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants.
Indicateur clé	Présence de critères extra-financiers prédéfinis dans le plan de rémunération des membres du directoire / 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 natures accordés aux membres du directoire y compris les avantages en nature, de prévoyance et de retraite.

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

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'Épargne 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'Épargne)
	% 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'Épargne. 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'Épargne

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'Épargne. 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'Épargne (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 MC 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 MC 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 MC 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 MC de mécénat d'entreprise	Mécénat et partenariats : montants décaissés sur l'exercice au profit de projets dont l'objet est conforme à l'intérêt général (avec ou sans reçus fiscaux)
	XX MC de microcrédit	Microcrédits personnels et professionnels accordés directement par les Caisses d'Épargne (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 MC 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 C
	XX% d'achats d'électricité renouvelable	

Choix des indicateurs

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

Cette analyse 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.

RISQUES PRIORITAIRES	INDICATEURS PRIORITAIRES	DEFINITIONS
Relation durable client	NPS (net promoter score) client annuel et tendance	Indicateur utilisé pour connaître la propension de clients prêts à recommander la caisse. Le NPS est annuel et correspond au nombre de clients promoteurs moins le nombre de clients détracteurs. 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'Epargne 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)
Financer les territoires	Financement des entreprises TPE/PME	Montant des encours de crédit moyen long terme et nombre de prêts équipements débloqués des clients entreprises.
Financement de la transition environnementale	Financement de la transition environnementale (encours moyens en millions d'euros)	Le financement de la transition environnementale comprend deux grandes catégories d'actifs financés : les projets de transition de nos clients et le renouvellement du parc immobilier français. Ces actifs « verts », contribuant à la transition énergétique et environnementale de nos clients personnes physiques et personnes morales, sont identifiés par la Direction financière dans le cadre du dispositif de « fléchage green ». Ce dispositif permet de justifier de l'émission de green bonds ou de la collecte d'épargne bilancielle « verte ». La première catégorie d'actifs financés, les projets de transition, se concentre sur les univers suivants : la rénovation énergétique de l'habitat, la mobilité verte, l'accompagnement de la transition des activités de nos clients personnes morales (incluant l'Agriculture durable) et les énergies renouvelables. La deuxième catégorie de financement, l'immobilier neuf, intègre les crédits immobiliers participant à l'acquisition neuf ou à la construction d'un bien immobilier.
	Total des encours sur les fonds ESG (article 8 et 9)	Ensemble des encours ISR et des fonds FCPE commercialisés par Caisse d'Epargne et collectés au sens de l'article 8 et 9 de la SFDR
Protection des clients	Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées	Nombre de réclamations avec la typologie « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées. (Suppression du "partiellement favorable" en "favorable" ou "non-favorable"). Le numérateur et le dénominateur ne couvrant pas le même périmètre, cela peut constituer une limite méthodologique.

	Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées.	Nombre de réclamations avec la typologie « opération non autorisée » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées. Le numérateur et le dénominateur ne couvrant pas le même périmètre, cela peut constituer une limite méthodologique.
Inclusion financière	Production brute annuelle OCF	Nombre de conventions « Offre clientèle Fragile » souscrites sur l'année.
Risques ESG	Montant de l'encours du prêt à impact (en milliers d'euros)	Le Prêt Impact CE est un crédit dont le taux d'intérêt contractuel est indexé sur les performances extra-financières préalablement définies avec le client qui choisit les indicateurs les plus pertinents pour son entreprise (Critères environnementaux et sociaux).
Employabilité et transformation des métiers	Nombre d'heures de formation/ETP	Nombre d'heures de formation réalisées /nombre d'ETP au 31/12 - Hors alternants
Diversité des salariés	Pourcentage de femmes cadres	Nombre de femmes cadres / Nombre total de cadres (effectif au 31/12)
Attractivité employeur	Taux de rétention	$(\text{Effectifs en début de période} + \text{embauches}) - (\text{départs})$ / $(\text{effectifs en début de période} + \text{embauches})$. Concerne les effectifs en CDI
Conditions de travail	Taux d'absentéisme maladie	Nombre de jours d'absence / nombre de jours travaillés théoriques (ETP moyens pris en compte). Les absences prises en compte sont les absences liées à des maladies, maladies professionnelles, maladies longue durée, mi-temps thérapeutiques ou cures. Les absences liées aux congés maternité et parentaux ne sont pas prises en compte. Cet indicateur se limite aux CDI seulement.
Ethique des affaires	Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment au cours des 2 dernières années	Nombre de salariés formés à la lutte anti-blanchiment / nombre de salariés inscrits.
Sécurité des données	Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy par le Groupe BPCE
	% de collaborateurs formés au RGPD	Nombre de collaborateurs formés au RGPD / Nombre de collaborateurs inscrits (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)
Empreinte territoriale	Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux	Les activités de mécénat concernent les subventions versées aux associations pour lesquelles Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes reçoit un reçu fiscal. Ces paiements font l'objet de la signature d'une convention par la présidente du directoire.

Emissions de gaz à effet de serre

Améliorations apportées à la mesure des émissions de CO2 :

En 2022, les Facteurs d'Emission ont été mis à jour pour le calcul du Bilan Carbone en cohérence avec les évolutions des calculs de l'ADEME et en s'appuyant sur l'expertise de cabinets de conseils spécialisés.

La méthode d'amortissement des matériels informatiques a été modifiée pour prendre en compte la durée de vie de ces matériels et non plus l'amortissement comptable.

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

Exclusions

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

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

Comparabilité

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fait le choix de ne communiquer, cette année, que sur un seul exercice pour certains indicateurs dont la définition aurait été modifiée par rapport à 2021, ainsi que pour des indicateurs publiés pour l'exercice 2020 mais pas 2021.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} Janvier 2022 au 31 Décembre 2022.

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 : [La RSE et la CAISSE D'EPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES | Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes \(caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr\)](#).

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 2022, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE correspond au périmètre de consolidation, statutaire (Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, Beaulieu Immo, Tournon, Batimap, SLE APC, FCT).



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
Site internet : www.kpmg.fr

Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2022
Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes
1, parvis Corto Maltese - CS31271 - 33076 Bordeaux Cedex

KPMG S.A.,
société française membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants adhérents de
KPMG International Limited, une entité de droit anglais.

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à directoire et
conseil de surveillance.
Inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-30080101
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Eqho
2 avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 100 €.
Code APE 6920Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Union Européenne
FR 77 775 726 417

Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes

Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS31271 - 33076 Bordeaux Cedex

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2022

A l'Assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1884¹ et membre du réseau KPMG International comme l'un de vos commissaires aux comptes, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de l'entité en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

¹ Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1884, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la Direction de :

- sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le Directoire.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes, *Intervention du commissaire aux comptes, intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification, et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)².

² ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre janvier et avril 2023 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été menés au siège de l'entité consolidante.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;

- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au siège de l'entité et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 5 avril 2023

KPMG S.A.

Pierre Subreville
Associé

Fanny Houlliot
Expert ESG
Centre d'Excellence ESG

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Dispositifs de formation des chargés d'affaires pour l'accompagnement des clients dans leur transition environnementale

Démarche d'évaluation de la performance climatique des portefeuilles de financement

Code de conduite des affaires et dispositif d'alerte éthique

Processus en faveur d'une relation client durable

Mesures d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière

Dispositifs en faveur de l'intégration de critères ESG dans les décisions de financement

Dispositifs d'accompagnement des collaborateurs au cours de leur carrière professionnelle

Réunions entre les partenaires sociaux et autres mesures en faveur du dialogue social

Politique visant à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap

Signature d'un accord QVCT (Qualité de vie et conditions de travail)

Gouvernance en matière de surveillance des risques de non-conformité

Actions en faveur de la sécurité informatique

Actions de partenariats et de mécénat

Engagements en faveur du développement territorial

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs considérés les plus importants

Total des encours sur les fonds ESG (articles 8 et 9)

Financement de la transition environnementale (en millions d'euros)

Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées

Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées

NPS annuel (net promoter score)

Production brute OCF (offre spécifique clientèle fragile en nombre) et évolution annuelle du stock

Montant de l'encours des Prêts à Impact (en millions d'euros)

Nombre d'heures de formation/ETP

Taux de rétention

Effectifs au 31/12/2022

Pourcentage de femmes cadres

Taux d'absentéisme (appliqué aux CDI)

Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment

% de collaborateurs formés au RGPD

Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux (en millions d'euros)
