

Caisses d'Epargne
Déclaration de performance extra-financière

2019



CAISSE D'EPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

Sommaire

2.2.1	Un modèle d'activités pérenne, universel et ancré dans les territoires	3
2.2.1.1	Les marqueurs identitaires des Caisses d'Epargne	3
2.2.1.2	Un modèle coopératif, stable et engagé.....	3
2.2.1.3	Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires.....	5
2.2.2	Analyse des enjeux, risques et opportunités RSE	7
2.2.2.1	Le secteur bancaire face à ses enjeux	8
2.2.2.2	Les risques identifiés par les Caisses d'Epargne	8
2.2.2.3	Les indicateurs clés de performance associés.....	11
2.2.2.4	L'écho de nos parties prenantes	14
2.2.3	Une stratégie RSE guidée par 4 grandes ambitions	16
2.2.4.	Performance Globale : poursuivre l'amélioration continue des politiques RSE et leur intégration dans l'ensemble des métiers, pour plus d'impact.....	17
2.2.4.1	Organisation et management de la RSE	17
2.2.4.2	Préserver une relation client durable et de qualité	18
2.2.4.3	La considération des risques environnementaux et sociaux dans l'octroi de crédits.....	24
2.2.4.4	Les salariés au cœur du modèle	25
2.2.4.5	Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité	35
2.2.5	Empreinte locale : être un acteur clé de la transformation des territoires et de l'économie de proximité 44	
2.2.5.1	Notre empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier ..	44
2.2.5.2	Réduction de notre empreinte environnementale directe	51
2.2.6	Coopération active : conduire les collaborateurs et les sociétaires à devenir des coopéraCteurs	53
2.2.6.1	L'animation de la vie coopérative	53
2.2.6.2	L'accompagnement pour une montée en compétences quotidienne des administrateurs ...	55
2.2.7	Innovation sociétale : anticiper les besoins sociétaux pour construire des solutions contribuant au progrès.....	58
2.2.7.1	Adresser les fragilités des territoires en matière d'inclusion financière	58
2.2.7.2	Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale.....	60
2.2.7.3.	Une offre en faveur de la transition énergétique, écologique et solidaire	61
2.2.8	Note méthodologique	64

2.2.1 Un modèle d'activités pérenne, universel et ancré dans les territoires

2.2.1.1 Les marqueurs identitaires 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 sur les 9 départements de son territoire et n'est pas délocalisable. Son capital social est détenu par des sociétés locales d'épargne (SLE), dont le capital est lui-même détenu par les sociétaires, habitants du territoire. 1^{ère} banque des collectivités locales, elle est également un acteur de premier plan pour élaborer des solutions collectives aux besoins sociaux émergents.

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

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

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

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

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

2.2.1.2 Un modèle coopératif, stable et engagé

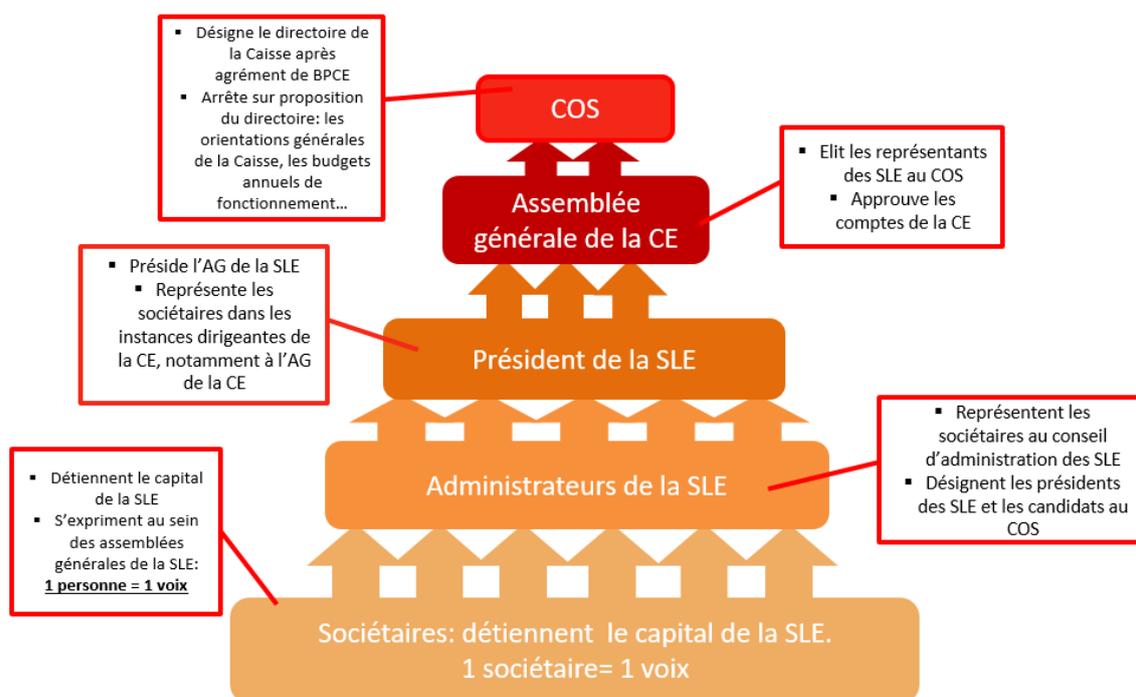
Le modèle de gouvernance coopérative de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes permet la participation de l'ensemble des clients sociétaires, quel que soit le nombre de parts sociales qu'ils détiennent, et sans discrimination.

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 Société Locale d'Epargne (SLE), dans les Conseils d'administration des SLE ou bien dans le Conseil d'Orientation et de Surveillance 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'Épargne remplissent une mission de « protection de l'épargne populaire et de contribution à la lutte contre l'exclusion bancaire et financière de tous les acteurs de la vie économique, sociale et environnementale ».



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

Des exemples de dispositifs :

- Lors des journées d'intégration, les enjeux et spécificités de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes aux nouveaux collaborateurs sont présentés. Notre modèle coopératif ainsi que notre démarche RSE sont mis en avant et expliqués. Cette information est poursuivie aussi, notamment au travers du réseau social interne Yammer et l'intranet de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.
- Le plan de formation auprès des administrateurs est déployé et permet notamment l'acculturation aux enjeux RSE. Des informations privilégiées leur sont adressées au travers de mails hebdomadaires ou via de l'extranet Administrateurs.
- Pour tous, clients et non clients, notre engagement coopératif est mis en avant au travers de notre site institutionnel :

<https://www.caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr/>

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

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

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

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

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

Un acteur majeur du financement des territoires

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

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, banque coopérative, est la propriété de 312 665 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'administration. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

CIRCUIT DE L'ARGENT (EN ENCOURS/STOCK)

Votre argent placé à la CE...

Parts sociales



... à quoi sert-il ?

● Renforcement des fonds propres

1,9 Mds€ de fonds propres.

DONT

1,1 Mds€ de réserves impartageables, une spécificité de notre modèle coopératif qui permet de mettre de côté une part des résultats au bénéfice des générations futures.

Dépôts et livrets



● Financement de l'économie régionale dont :

20 Mds€ d'encours de financement à l'économie ⁽¹⁾.

DONT

2,3 Mds€ auprès des collectivités territoriales.

451 Ms€ auprès de l'ESS ⁽²⁾.

7 Ms€ À destination des personnes protégées.

2,7 Ms€ en microcrédits.

3,3 Mds€ auprès des PME et des Professionnels.

617 Ms€ Pour le logement social.

Épargne financière, notamment l'assurance vie



DONT

145 Ms€ de fonds ISR commercialisés.

20 Ms€ de FCPE ⁽³⁾, ISR et solidaires commercialisés.

¹ Montant total des encours de crédits.

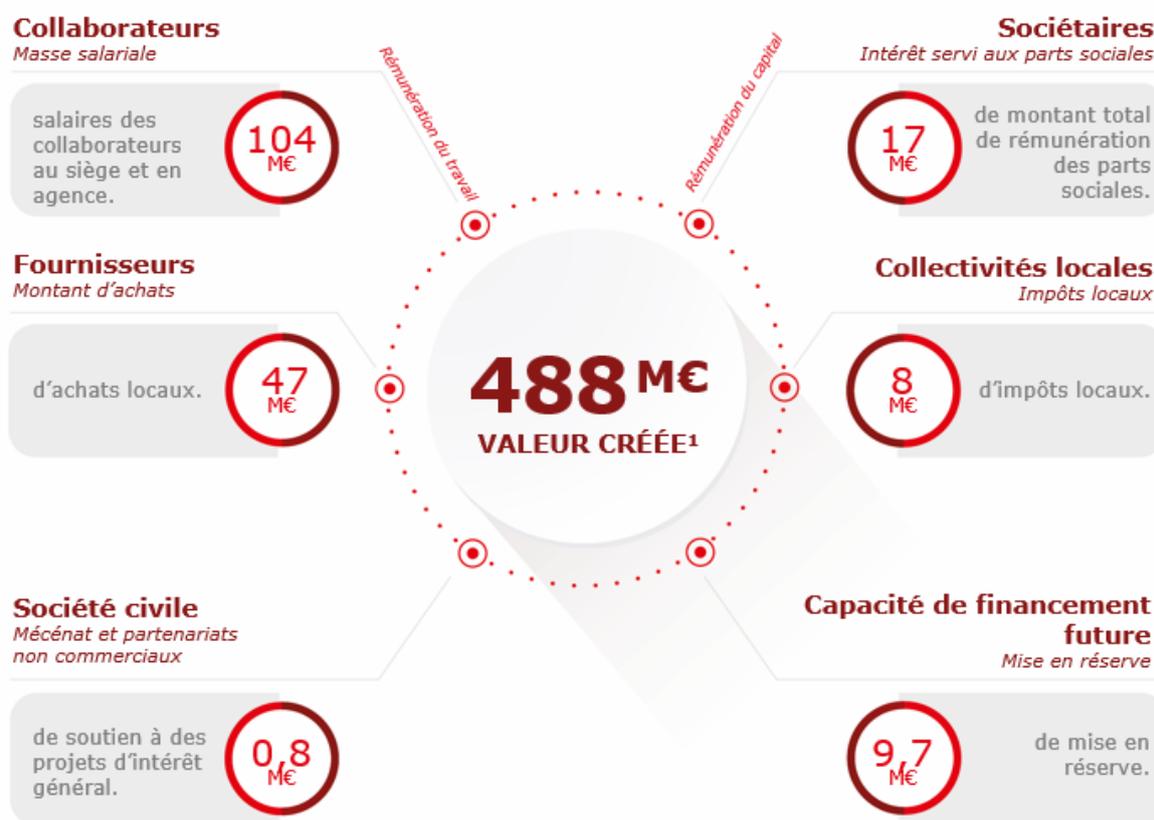
² Économie sociale et solidaire.

³ Fonds communs de placement entreprise.

Une redistribution locale de la valeur créée

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes redistribue au sein de son territoire une partie de la valeur qu'elle a créée.

RÉPARTITION SUR LE TERRITOIRE DE LA VALEUR CRÉÉE



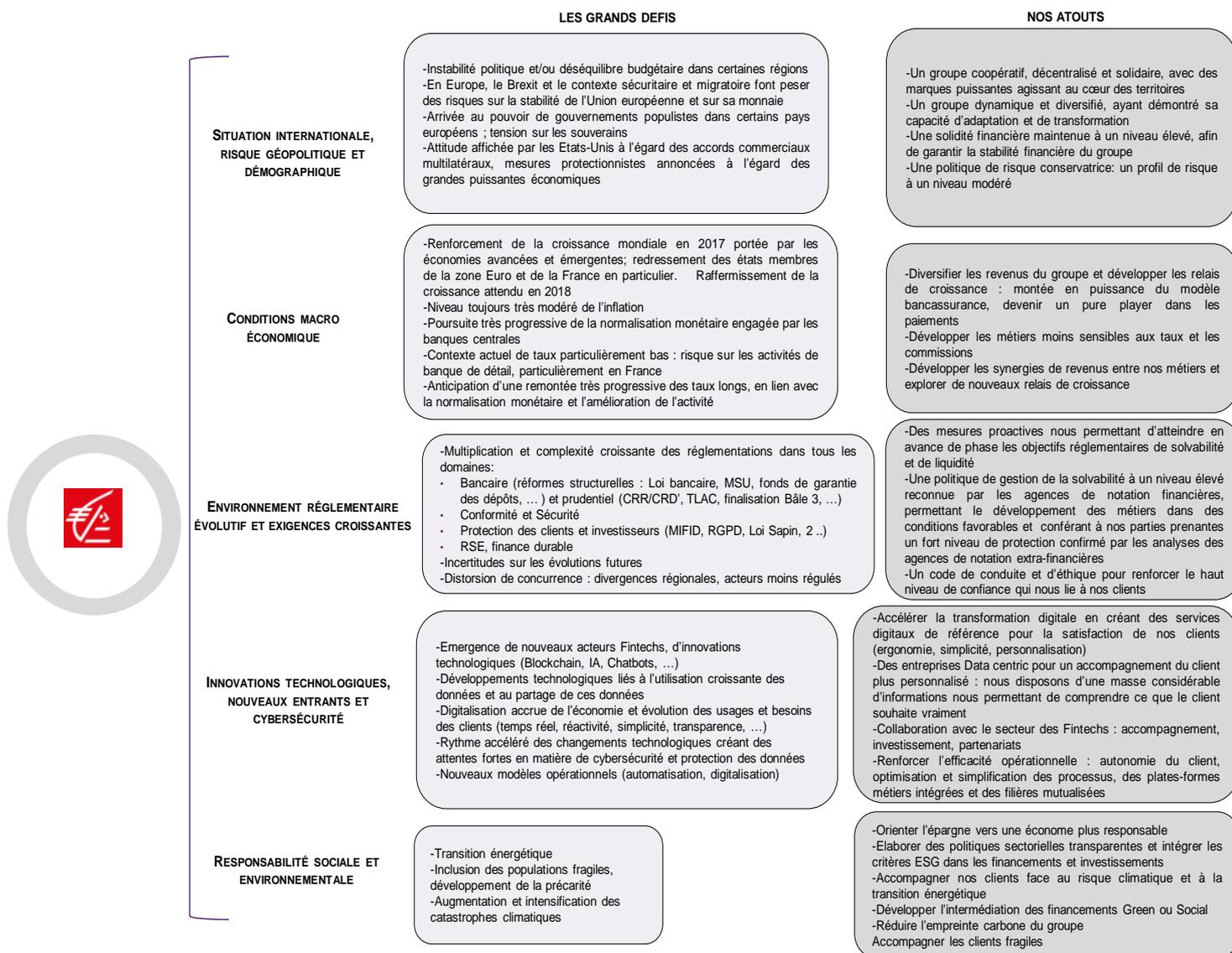
¹ Produit net bancaire.

2.2.2 Analyse des enjeux, risques et opportunités RSE

2.2.2.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux

Les grands défis liés à notre environnement

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



2.2.2.2 Les risques identifiés par les Caisses d'Épargne

Afin d'identifier ses enjeux RSE les plus stratégiques, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est appuyée sur les travaux conduits en 2019 dans le cadre de son plan stratégique et en 2018 sur une analyse de ses principaux risques RSE.

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

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

La cotation de ces risques RSE a été réalisée à partir de celle proposée par le groupe sur la base d'entretiens avec des experts métiers nationaux et de tests réalisés dans quatre banques régionales pilotes, de BPCE et de la FNCE.

Cette cotation a ensuite été soumise, en 2018, à des experts métiers de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et validée par le Directoire.

En 2019, une revue de la gravité et de l'occurrence des risques existants a été réalisée au sein de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, l'objectif a été d'actualiser les axes de la matrice de risques RSE en passant par le même processus d'analyse qu'en 2018. Cette revue a réuni les Directions de la CEAPC concernées par les risques RSE et fait ressortir que la gravité et l'occurrence des risques n'ont pas changé.

En synthèse

L'analyse finale fait émerger 12 risques brut majeurs auxquels la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est exposée.

Quelques éléments clés en ressortent :

- L'analyse conduite n'a pas fait émerger de risques RSE critiques;
- Les risques bruts majeurs pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes sont majoritairement des enjeux relatifs à son cœur de métier ;
- Concernant la maîtrise de ces risques :
 - Après analyse et échanges avec les Directions métiers concernées, il apparaît que les risques suivants font l'objet d'engagements dans le cadre du plan stratégique :
 - « Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires »
Réaliser la mesure de l'empreinte socio-économique de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.
 - « Intégration des critères ESG dans les décisions de crédits et/ou d'investissement »
Développer l'analyse extra financière des parties prenantes et renforcer la prise en compte des critères Environnementaux, Sociétaux et de Gouvernance dans notre portefeuille financier.

- « Financement de l'économie et des besoins sociétaux »

Proposer l'offre Responsable de la Banque de Développement Régional à nos clients personnes morales, avec une offre de produits et services bancaires facilitant le déploiement d'engagements sociétaux et environnementaux : épargner responsable, financer ses projets RSE, mettre en œuvre sa démarche d'employeur responsable.

- « Accessibilité de l'offre et finance inclusive »

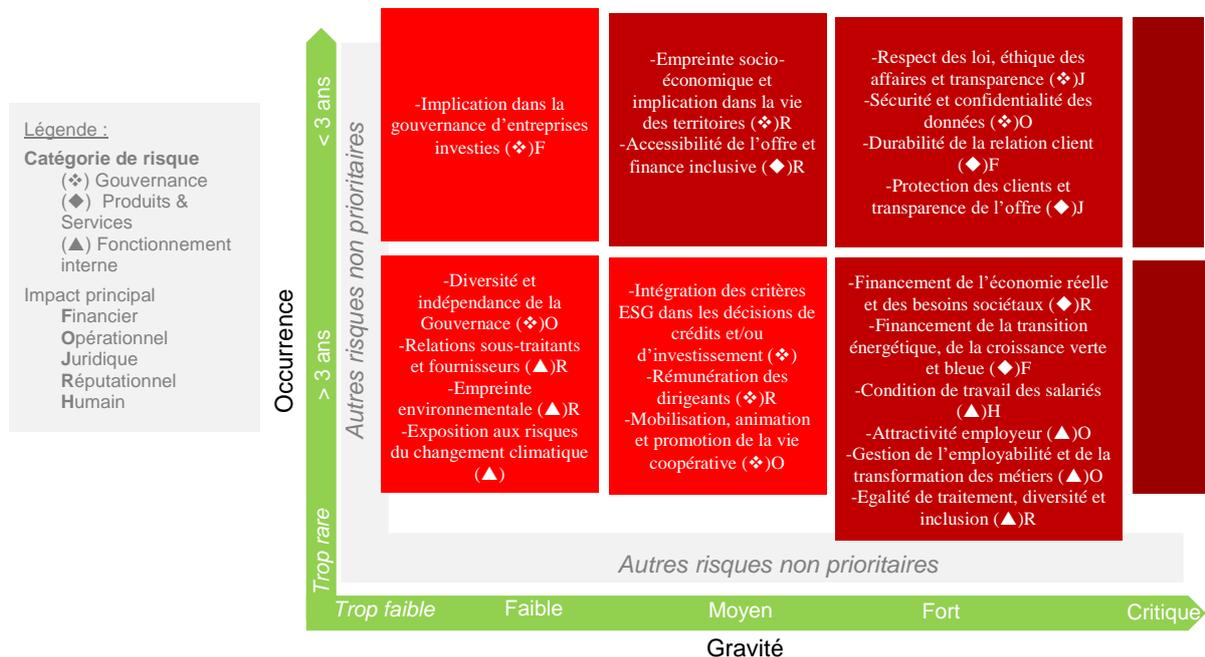
Mise en œuvre d'un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée et des solutions de microcrédits habitat, social ou encore trésorerie.

- « Condition de travail des salariés »

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

- Pour les risques cartographiés, des actions sont présentées dans la présente déclaration.

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



2.2.2.3 Les indicateurs clés de performance associés

L'évaluation de la maîtrise de nos principaux risques RSE a été réalisée avec les experts métiers concernés qui ont pu détailler les engagements et indicateurs clés de pilotage en face de chaque risque.

Risques prioritaires	Employabilité et transformation des métiers
Description du risque	Gestion des compétences inadaptée
Impact du risque	Le développement des carrières est un enjeu humain pour chacun des collaborateurs. Ne pas développer le savoir-faire et le savoir-être assurant la satisfaction client, l'efficacité opérationnelle.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.4 « Les salariés au cœur du modèle », volet « développer l'employabilité des collaborateurs »
Indicateurs clés	Nombre d'heures de formation par salarié formé
Données 2018	32 heures par salarié formé
Données 2019	35 heures par salarié formé
Risques prioritaires	Diversité des salariés
Description du risque	Discrimination, manque de diversité (y compris mixité), non-respect de l'égalité des chances
Impact du risque	Traitement inégal des candidats/salariés
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.4 « Les salariés au cœur du modèle », volet « Assurer l'égalité professionnelle »
Indicateurs clés	% de femmes cadres Et Effectif de fin de période
Données 2018	43,4% Et 2 648
Données 2019	43,1% Et 2 624
Risques prioritaires	Attractivité employeur
Description du risque	Manque d'attractivité et non rétention des talents
Impact du risque	Incapacité à faire venir et conserver les meilleurs profils. Evaluation négative de la marque employeur.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.4 « Les salariés au cœur du modèle », volet « emploi et formation »
Indicateurs clés	Taux de rétention des collaborateurs
Données 2018	92,9%

Données 2019	92,4%
Risques prioritaires	Conditions de travail
Description du risque	Dégradation des droits et des conditions de travail des salariés de la banque
Impact du risque	Développement des risques psycho-sociaux
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.4 « Les salariés au cœur du modèle », volet « Amélioration de la qualité de vie au travail »
Indicateurs clés	Taux d'absentéisme maladie
Données 2018	4,28%
Données 2019	5,30%
Risques prioritaires	Financement de la transition énergétique, de la croissance verte et bleue
Description du risque	Appui insuffisamment actif dans le financement de la transition énergétique, de la croissance verte et bleue
Impact du risque	Absence de stratégie de la banque dans le financement des projets favorables à la transition énergétique et à la croissance verte/bleue
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 7.3 « Une offre en faveur de la transition énergétique, écologique et solidaire » volet « les solutions aux particuliers » et volet « les projets de plus grande envergure »
Indicateurs clés	Crédits Verts (Eco PTZ, écoreuil crédit développement durable, écoreuil auto développement durable) Et Puissance totale en Mw dont notre établissement a arrangé le financement, ou que notre établissement a financé intégralement dans l'année
Données 2018	20 M€ Et 21 MWc
Données 2019	22 M€ Et 5 MWc
Risques prioritaires	Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux
Description du risque	Appui insuffisamment actif dans le financement de l'économie réelle, du développement local des territoires et de leurs habitants et/ou des transitions sociétales
Impact du risque	Le non financement de l'économie locale et de la prise en compte des transitions sociales peut générer des controverses
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 5 « Empreinte locale » volet « Finance solidaire et investissement responsable » et volet « Financement de l'économie et du développement local »
Indicateurs clés	Total des fonds ISR commercialisés (CE) en €
Données 2018	107 M€
Données 2019	145 M€
Risques prioritaires	Inclusion financière
Description du risque	Traitement injuste des clients dans leur possibilité d'accéder aux produits et services
Impact du risque	Discrimination de la clientèle

Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Lutte contre le blanchiment, prévention de la fraude et prévention de la corruption »
Indicateurs clés	Production brute annuelle OCF (offre clientèle fragile)
Données 2018	1 055 production brute OCF ⁽¹⁾
Données 2019	1 632 production brute OCF
<i>(1) Production brute annuelle OCF : En raison des changements des paramètres de gestion cette année et à des fins de comparabilité de la donnée, le montant 2018 a été actualisé.</i>	
Risques prioritaires	Ethique des affaires, transparence & respect des lois
Description du risque	Non-respect des réglementations
Impact du risque	Non adéquation des process avec la détection des risques concernés
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Lutte contre le blanchiment, prévention de la fraude et prévention de la corruption »
Indicateurs clés	Résultats de la cartographie d'exposition au risque de corruption (Sapin 2)
Données 2018	cf. partie 4.5 La prévention de la corruption fait partie des dispositifs de sécurisation financière des activités de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, et notamment : à travers la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude.
Données 2019	cf. partie 4.5 Le Code de conduite et d'éthique du Groupe a commencé à être déployé à la fin de l'année 2018 et s'est poursuivi au 1er semestre 2019 avec une large diffusion et un plan de communication/formation.
Risques prioritaires	Sécurité et confidentialité des données
Description du risque	Violation des systèmes informatiques et non protection des données personnelles
Impact du risque	Extinction/inaccessibilité des outils informatiques ; intrusion dans les systèmes informatiques et cybercriminalité
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Les dispositifs mis en oeuvre dans le cadre du règlement général de protection des données »
Indicateurs clés	Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy
Données 2018	NC
Données 2019	87%
Risques prioritaires	Relation durable client
Description du risque	Défaut d'une relation durable avec le client
Impact du risque	Manquement à la responsabilité fiduciaire, insatisfaction de la clientèle
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.2 « Préserver une relation client durable et de qualité »
Indicateurs clés	NPS (net promoter score) client annuel et tendance : Particuliers
Données 2018	-17
Données 2019	- 9

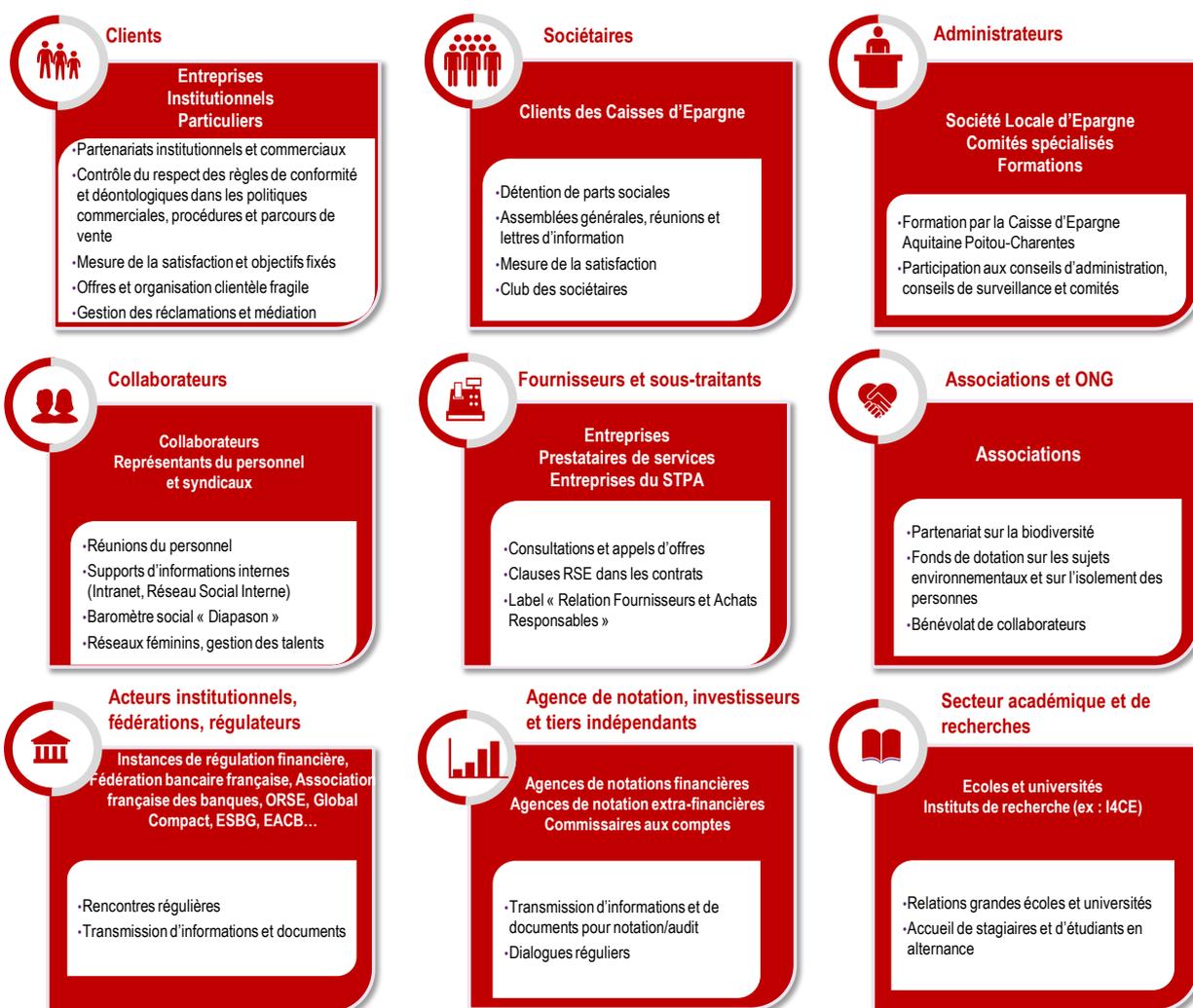
Risques prioritaires	Protection des clients & transparence de l'offre
Description du risque	Vente de produits/services à des clients qui n'en ont pas besoin
Impact du risque	Abus de faiblesse, vente forcée, défaut de conseil, difficulté pour les clients de se rétracter, manque de transparence des offres, vente inadaptée
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Marketing responsable et protection des intérêts des clients »
Indicateurs clés	[Qualitatif]: dispositifs mis en œuvre en matière de protection des clients et transparence de l'offre
Données 2018	cf. partie 4.5 Un dispositif de contrôle s'applique aux processus de vente, notamment de vente à distance, ainsi qu'aux supports commerciaux utilisés pour la promotion courante des produits et services auprès de la clientèle.
Données 2019	cf. partie 4.5 La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en œuvre les engagements FBF en matière de tarification concernant la clientèle en situation de fragilité financière avec le gel des frais bancaires en 2019 et le plafonnement des frais liés aux incidents bancaires.
Risques prioritaires	Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires
Description du risque	Désengagement de la banque dans le soutien qu'elle peut apporter non pas en tant que financeur mais en tant qu'entreprise active sur son territoire
Impact du risque	Défaut d'implication sur le territoire pouvant amener à un risque de réputation.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie « 5.1 Notre empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier »
Indicateurs clés	Empreinte socio-économique
Données 2018	cf. partie 5.1 Cette étude permet de mesurer l'impact socio-économique de la Caisses d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sous forme de PIB généré et d'emplois créés. Empreinte socio-économique réalisées en 2018 sur les Achats.
Données 2019	cf. partie 5.1 Cette étude permet de mesurer l'impact socio-économique de la Caisses d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sous forme de PIB généré et d'emplois créés. Empreinte socio-économique réalisées en 2019 sur les Achats, les Ressources Humaines, la Fiscalité et les Financements

2.2.2.4 L'écho de nos parties prenantes

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes mène directement 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, le développement de l'entrepreneuriat féminin, le développement durable/RSE, la finance responsable/croissance verte, la silver économie ou encore l'éducation financière. Elle forme ses administrateurs, consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation de l'Économie Sociale et Solidaire, des entreprises et du logement social.

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

- En étant partenaire du Forum National de l'Economie Sociale et Solidaire et de l'Innovation Sociale de Niort ou du Forum Santé et Avenir sur le thème « Construire la vision de la santé dans les territoires, à l'horizon 2030 ».
- En étant acteur du rendez-vous des Etoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux. L'objectif du dispositif est de mettre en lumière la force du commerce de proximité. Les artisans et commerçants bordelais peuvent candidater dans les 3 catégories : « Au féminin », « Innovation & RSE » et « Entrepreneur ».
- La CEAPC était présente lors de la 7ème édition du salon de la reconversion professionnelle des femmes à la mairie de Bordeaux.
- Labellisée LUCIE la Caisse Régionale a accueilli une délégation des membres du Cercle LUCIE dans ses murs. Une communauté d'entreprises engagées en RSE et qui partagent les mêmes valeurs.
- Participation au congrès national des pharmaciens. Ces rencontres rassemblent les pharmaciens autour de conférences, d'ateliers et de tables rondes de qualité, qui abordent toute l'actualité politique et technique de la profession.



L'élaboration des Orientations RSE et Coopératives 2018-2020 des Caisses d'Epargne, par leur Fédération, a été menée de manière participative dans le cadre d'échanges et d'entretiens formels avec

un ensemble de parties prenantes. L'ensemble des Caisses d'Epargne a été associé à la construction de cette nouvelle feuille de route à trois ans.

- Les entretiens internes ont associé différents profils de collaborateurs : commerciaux en agence, fonctions supports du siège et dirigeants. Cela a permis d'identifier 12 domaines d'impacts.
- Des administrateurs, des partenaires, clients et sociétaires, ont également été interrogés et ont exprimé leur sentiment et leurs perceptions au regard de ces 12 domaines d'impact. L'action des Caisses d'Epargne a été perçue comme structurante dans trois domaines en particulier : le dynamisme de la vie locale, la précarité et l'exclusion bancaire et enfin le logement.

En synthèse, les parties prenantes attendent prioritairement des Caisses d'Epargne un renforcement de leur empreinte positive sur les territoires, en adoptant une démarche de RSE territoriale et mobilisatrice autour d'enjeux clés, sur la base des besoins identifiés localement.

2.2.3 Une stratégie RSE guidée par 4 grandes ambitions

Des engagements bâtis sur notre identité coopérative

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

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

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

Preuve de son engagement en matière de RSE, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est engagée dans l'évaluation de sa démarche RSE avec Vigéo Eiris (leader européen de la notation extra financière) sur la base de la norme RSE internationale ISO26000. Elle obtient ainsi en 2018 la note de quatre sur quatre soit le niveau « Vigéo avancé ». Cette reconnaissance a été complétée par l'obtention du label LUCIE en novembre 2018. Ce label est décerné par un comité d'experts RSE indépendants qui vient valider les lignes d'action RSE définies, pour les années 2019 et 2020, autour de 4 axes principaux :

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

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

La politique RSE de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2018-2020 de la Fédération¹. Ces Orientations fixent un cadre

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

d'actions national à travers l'identification de 4 grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'actions et objectifs :

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

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

Ces engagements s'inscrivent également en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE, TEC 2020², élaboré notamment avec les contributions des Caisses d'Epargne et de leur Fédération. Cette démarche se décline dans 4 domaines (économique, social, sociétal et environnemental) et se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

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

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

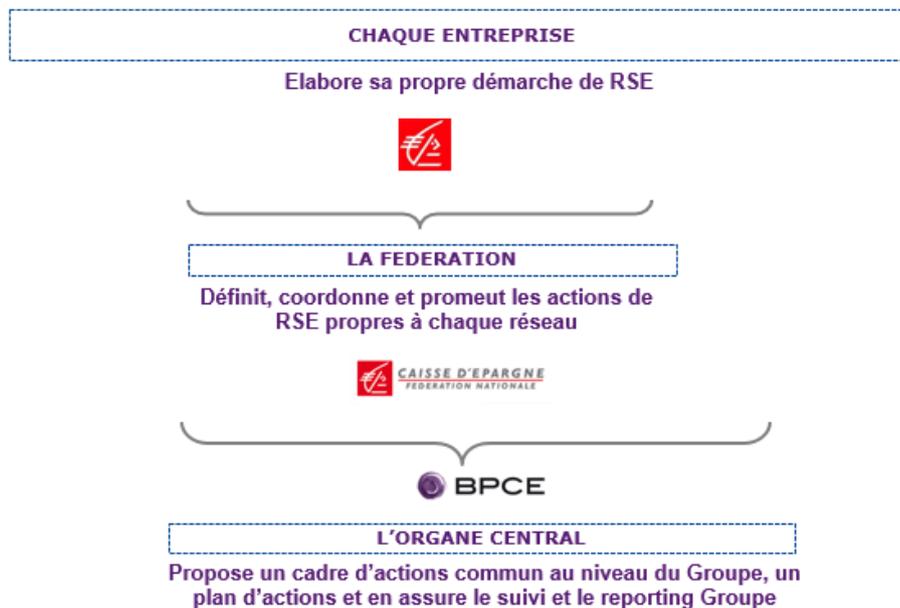
La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'adosse aussi à l'engagement de BPCE au Global Compact, dont la signature, intervenue en 2012 et renouvelée tous les ans, vient prolonger l'engagement initié par le réseau des Caisses d'Epargne dès 2003.

2.2.4. Performance Globale : poursuivre l'amélioration continue des politiques RSE et leur intégration dans l'ensemble des métiers, pour plus d'impact.

2.2.4.1 Organisation et management de la RSE

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

PRINCIPE DE SUBSIDIARITÉ - LOGIQUE DE COHÉRENCE - MOBILISATION COLLECTIVE



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

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

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

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

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

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

2.2.4.2 Préserver une relation client durable et de qualité

Politique qualité

2019, un engagement puissant sur les leviers clés de la satisfaction clients.

Notre ambition est de proposer une expérience clients aux meilleurs standards du marché et le NPS (Net promoter score) est l'indicateur qui permet de l'évaluer.

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

Ces dispositifs permettent de solliciter 100% de nos clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller ce qui permet de capter la satisfaction client en temps réel et de déployer des actions d'amélioration que ce soit sur leur expérience mobile ou avec l'agence et le conseiller. Cette satisfaction est aujourd'hui rendue visible en temps réel sur une application mobile pour tous les collaborateurs.

Nos 2 programmes ont été déployés pour accélérer sa progression :

- « simple et proche et expert engagé » pour les marchés particuliers et professionnels ;
- « réactif et proactif » pour le marché des entreprises.

Ces programmes sont destinés à performer sur l'expérience dans la banque au quotidien mais aussi dans les moments clé et projets de nos clients.

Les leviers de la satisfaction client y sont clairement exprimés ainsi que les modalités associées pour que chaque établissement puisse les mettre en œuvre avec succès.

Les attentes clients sont exigeantes : 100% de réponses à leur sollicitation du conseiller dès le premier appel, favoriser la réponse dans la demi-journée et conserver leur conseiller au-delà de 3 ans.

En 2019, les actions de ces programmes ont porté plus spécifiquement sur les attentes clients clés :

- L'accessibilité téléphonique et la réactivité de nos agences.
- La mise en marché d'un programme sur les attitudes relationnelles à mettre en œuvre pour générer de la recommandation.
- Le lancement des travaux concernant la maîtrise du rythme du changement de conseiller pour nos clients.

L'ambition est bien de proposer un service fiable, solide, réactif au quotidien et une expérience génératrice d'enchantement client au travers des postures relationnelles mise en œuvre sur tous les canaux de contact avec nos clients.

Ces programmes sont un succès d'adhésion (en 2019, 110 00 clients ont répondu à nos enquêtes de satisfaction) et les résultats ont progressé significativement de 8 points sur le marché des particuliers, premier bénéficiaire du déploiement. Les points de progrès portent notamment sur l'accessibilité et la réactivité de nos agences et des conseillers aux sollicitations de nos clients, qui sont des « basiques » en matière d'attente client.

	Au 31/12/2019	Au 31/12/2018	Au 31/12/2017	Evolution 2018-2019
Net Promoter Score particuliers clients –	-9	-17	-25	+ 8 points

annuel tendance	et				
--------------------	----	--	--	--	--

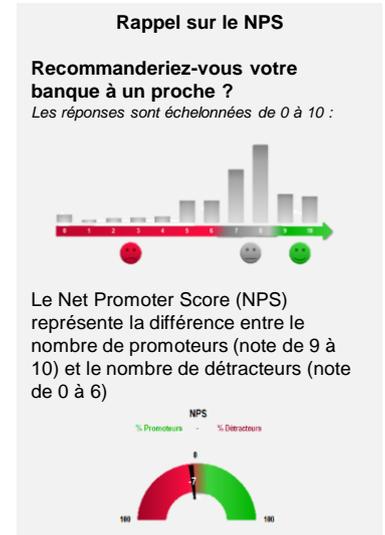
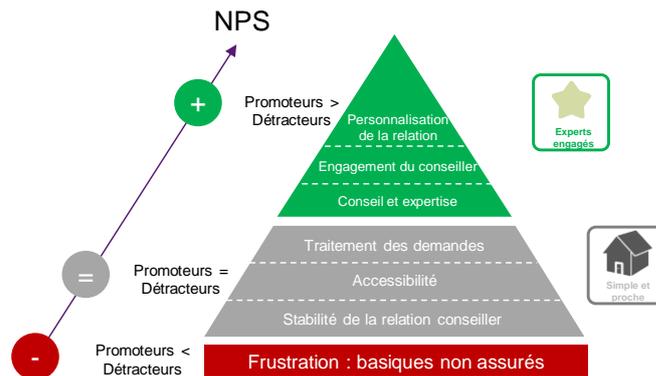
Nos clients professionnels et entreprises bénéficient également d'enquêtes de satisfaction. Les NPS ont progressé de manière très significative en 2019. La satisfaction client sur le marché des professionnels a progressé de 22 points en 2019 pour atteindre un NPS de 4. La satisfaction client sur le marché des entreprises a, quant à elle progressé de 7 points en 2019 pour atteindre un NPS de 2.

Nous poursuivons notre engagement sur le programme « Culture client », visant à fédérer tous les acteurs de l'entreprises autour de la satisfaction client et favoriser la recommandation des clients.

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

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

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



Gestion des réclamations

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

Les voies de recours en cas de réclamation :

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

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

Toutes les entités du Groupe BPCE disposent d'un service en charge des réclamations clients.

Les échanges ou transferts de réclamations entre les services relations clientèles des banques du Groupe BPCE et ceux des filiales sont organisés afin que toute réclamation puisse recevoir une réponse dans les meilleurs délais.

L'informations du client sur les voies de recours

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

- sur les sites internet des établissements du groupe ;
- sur les plaquettes tarifaires ;
- dans les conditions générales.

Le pilotage du traitement des réclamations :

Ce pilotage concerne en particulier :

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

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

99 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours.

Le délai moyen de traitement en 2019 était de 14 jours.

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.

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, via les réseaux sociaux ou les avis clients.

Accessibilité et inclusion financière

Des agences proches et accessibles

Depuis l'origine, les Caisses d'Épargne se sont développées localement, au cœur des territoires, une des clefs de leur réussite. Aujourd'hui encore, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2019, la Caisse d'Épargne comptait, ainsi 61 agences en zones rurales et 13 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville⁴.

La Caisse d'Épargne 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, 93% des sites de la Caisse d'Épargne aquitaine Poitou-Charentes remplissent cette obligation.

Réseau d'agences

2019	2018	2017
------	------	------

Réseau

⁴ 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.

Agences, points de vente, Centre d'Affaires	365	383	385
---	-----	-----	-----

Accessibilité

Nombre d'agences en zone rurale	61	63	62
Nombre d'agences en zone urbaine sensible (ZUS)			
Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	93%	90%	82%

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

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes actionne de multiples leviers pour une finance plus inclusive, en étant d'une part engagée dans le développement du microcrédit (Cf. partie 7.1), de l'éducation financière (Cf. partie 7.1) et de la prévention du surendettement.

Sur un total de 1,3 millions de clients particuliers, 22 024 ont été identifiés en 2019 comme étant en situation de fragilité financière. Ces clients sont contactés par courrier et par mail, afin que leur soit proposée l'Offre Clients Fragiles, adaptée à leur besoin et dont le montant des frais d'incident est plafonné.

L'action de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes repose sur trois axes :

- **Renforcement de l'accès aux services bancaires**, par la mise en marché dès fin 2014, de l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité (OCF). Sur le fondement de la loi bancaire du 26 juillet 2013 instituant une offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière (OCF), les Caisses d'épargne ont élaboré et lancé en 2018, leur plan d'action respectifs pour renforcer la distribution de cette offre spécifique L'objectif du Groupe BPCE est de réaliser 30 % de souscriptions brutes sur les deux dernières années entre fin 2017 et fin 2019. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans cet objectif groupe et c'est ainsi qu'à fin décembre 2019 la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes enregistre une progression de souscriptions brutes d'offres client fragile de 33,9 % par rapport à celles constatées sur l'année à fin 2017. En 2019, c'est 6 687 clients qui ont bénéficié de l'OCF. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a également décidé la mise en place depuis le 01/01/2019 :
 - Plafonnement des frais pour les détenteurs de l'offre OCF à 16,50€ par mois
 - Plafonnement des frais pour les clients repérés en situation de fragilité financière à 25€ par mois

- **Politique d'accompagnement des clients en situation de fragilité :**

Ce volet est traité dans le chapitre 2.2.7 Innovation sociétale : anticiper les besoins sociétaux pour construire des solutions contribuant au progrès / micro crédit

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

- **Formation des personnels** à ces dispositifs et au suivi des mesures mises en place, à travers un module e-learning sur l'OCF déployé auprès des chargés de clientèle particuliers : 376 collaborateurs ont suivi ce module en 2019. Concernant la prévention du surendettement, BPCE a élaboré un socle commun de sensibilisation à cette démarche, présentée sous la forme de classes virtuelles.

S'impliquer auprès des personnes protégées

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'attache à proposer aux représentants légaux, qu'ils soient professionnels ou familiaux les offres et outils de gestion les plus adaptés à la situation des majeurs et mineurs protégés. Engagée dans une relation de tiers de confiance avec les mandataires tutélaires et leurs fédérations, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes veille à proposer aux personnes protégées ainsi qu'à leurs représentants des offres adaptées et respectant l'intérêt des personnes protégées.

Répondant aux besoins spécifiques des personnes protégées, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes propose :

- Pour la personne protégée : une offre de forfait spécifique dédiée incluant une gamme de cartes de retrait et/ ou de paiement sécurisées (à interrogation systématique de solde) dans un souci de favoriser l'autonomie de la Personne Protégée
- Pour le représentant légal un service en ligne lui permettant de consulter et gérer les comptes de la personne protégée dans le cadre de sa mission et dans le respect des contraintes règlementaires

Fin 2019, La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes gère 29 152 mesures de personnes protégées (majeurs et mineurs) en lien avec 525 associations tutélaires ou gérants privés. Ceux-ci nous confient 121 millions d'euros de dépôts et 664 millions d'euros d'épargne. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne 36,3% des personnes protégées du territoire de la CEAPC.

2.2.4.3 La considération des risques environnementaux et sociaux dans l'octroi de crédits

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

Intégration de critères ESG dans les politiques sectorielles crédits groupe

Après avoir inclus la RSE et le risque climatique dans la politique générale des risques de crédit groupe, le Groupe BPCE confirme son engagement en intégrant des critères ESG systématiquement dans ses politiques de risques sectorielles groupe via des critères ESG spécifiques aux différents secteurs financés.

En 2019, les politiques de crédit du groupe liées aux secteurs de l'agro-alimentaire, du BTP et des professionnels de l'immobilier ont été revues et adaptées. Au global ce sont onze politiques sectorielles et un focus qui les intègrent.

Les politiques sectorielles du groupe intégrant les critères ESG, visent à appréhender dans les contreparties leur implication dans le changement climatique et permettre l'identification de critères pour quantifier leur performance dans ce domaine.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, met en place pour 2020, une expérimentation de l'intégration des critères ESG dans l'analyse risque de sa clientèle « entreprises » qui s'inscrit notamment dans le cadre des résultats de la cartographie des risques de la Caisse d'Epargne mais aussi au travers de la loi de la transition énergétique et la lutte contre de changement climatique.

L'utilisation du questionnaire RSE par deux Centres d'Affaires fera l'objet d'un bilan. A l'issue de ce test, le dispositif sera déployé à l'ensemble des Centres d'Affaires.

2.2.4.4 Les salariés au cœur du modèle

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est l'un des principaux employeurs en région. Avec 2 624 collaborateurs fin 2019, dont 95,4% en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire qui couvre 9 départements.

Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe (CDI yc suspendus)

CDI / CDD	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	2 503	95,4%	2 531	95,6%	2 590	93,3%
CDD y compris alternance	121	4,6%	117	4,4%	185	6,7%
TOTAL	2 624	100%	2 648	100%	2 775	100%

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

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

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

- 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.

Développer l'employabilité des collaborateurs

Dans cette période de transformation de l'ensemble des métiers de la banque, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes souhaite mobiliser les ressources et dispositifs pour favoriser la montée en compétence de ses collaborateurs, les accompagner dans l'évolution de leur métier et concourir ainsi au développement de leur employabilité.

La CEAPC offre ainsi à ses salariés de larges possibilités de changement d'emploi bénéficiant chaque année à plusieurs centaines de salariés. Dans ce cadre, les postes à pourvoir sont très majoritairement portés à la connaissance de tous.

La CEAPC a aussi mis en place une gestion de carrière personnalisée visant à la fois à renforcer les possibilités de réalisation des souhaits d'évolution personnels des salariés et à mieux les faire correspondre avec les besoins de l'entreprise. Dans ce cadre, 85% des salariés ont pu en 2019 bénéficier d'un échange avec leur gestionnaire de carrière.

Faire la banque de demain avec les collaborateurs d'aujourd'hui, les accompagner dans la transformation des métiers, créer les conditions favorables aux évolutions professionnelles, Ces

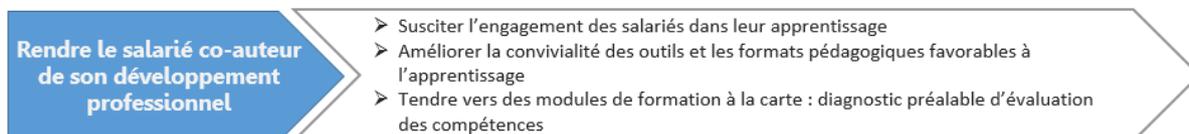
ambitions au service de l'employabilité des collaborateurs passent nécessairement par un renforcement de notre politique de développement des compétences.

Favoriser le développement des compétences

En 2019, les grandes orientations s'organisaient autour de 4 priorités :



et une ambition forte , fil conducteur dans sa mise en œuvre,



Les réalisations 2019 ont été nombreuses dont :

- La refonte des parcours pour les nouveaux managers (PNM) et pour les gestionnaires de clientèle (PNGC) ;
- L'accompagnement du réseau sur le lancement de la nouvelle offre des « Formules » ;
- La formation *reco active* en appui du projet « conquête pro » ;
- La mise en place et le suivi des formations réglementaires, notamment la DDA réalisée en présentiel.

Il convient aussi de mentionner deux actions majeures engagées en 2019 : # Ambition Managers et les AFEST.

Ambition Managers est la nouvelle identité managériale de l'entreprise. Elle a été co-construite par l'ensemble des managers puis partagée avec eux lors de formations avant sa mise en œuvre.

Le lancement des travaux concernant les conditions de mises en œuvre des AFEST (Action de Formation en Situation de Travail) a été effectif ; ces AFEST constituent de nouvelles actions de formation permettant de reconnaître pleinement l'accompagnement réalisé sur le poste de travail et sa contribution au développement des compétences. La CEAPC a ainsi été pilote sur ce projet Groupe, notamment concernant l'adaptation de l'outil de gestion des formations Click & Learn.

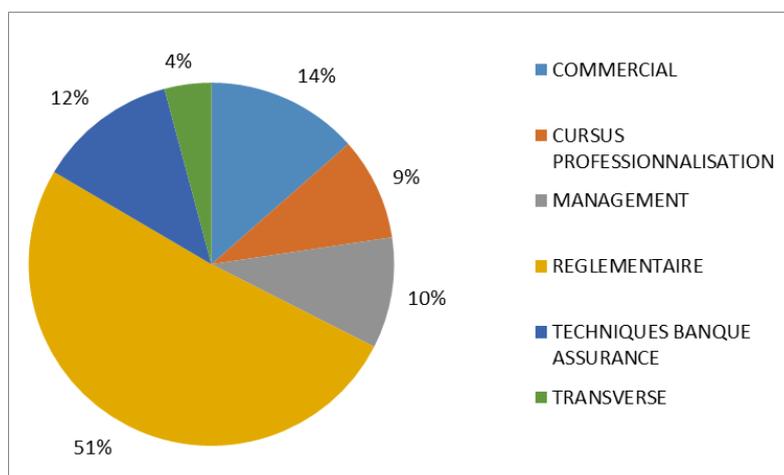
Marquant la poursuite de la digitalisation des process internes, la signature électronique des feuilles d'émargements (Click & Sign) des sessions de formation a été lancée en octobre, avec une généralisation en 2020. De même, dans l'objectif d'améliorer la convivialité des supports pédagogiques pour faciliter l'apprentissage, un pilote avec l'outil Beekast a été lancé, permettant de rendre plus interactives les formations.

En 2019, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à **5.5 %** (5.4% en 2018). La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 %⁵ et de l'obligation légale de 1 %. Cela correspond à un volume de 99 908 heures de formation et 94 % de l'effectif formé.

Nombre d'heures de formation par ETP

	2019	2018
Nombre d'heures / ETP	35	32

Répartition du nombre de collaborateurs CDI par domaine de formation sur l'année 2019



Attirer et fidéliser les talents

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a recruté près de 180 collaborateurs en CDI en 2019. Il s'agit d'un record depuis la création de l'entreprise. Les jeunes représentent 56,2% de ces recrutements montrant ainsi le rôle important de l'entreprise dans l'accès à l'emploi de jeunes diplômés issus de filières très diverses.

Parallèlement, les recrutements de personnes en contrat à durée déterminée représentent 350 contrats en 2019.

Répartition des embauches

⁵ Enquête annuelle de l'AFB sur l'investissement formation de septembre 2018

Par type de contrats	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	178	33,7%	133	26,6%	96	17,9%
Dont cadres	27	15,2%	12	9,0%	12	12,5%
Dont jeunes de 18 à 29 ans	100	56,2%	94	70,7%	60	62,5%
CDD y compris alternance	350	66,3%	367	73,4%	441	82,1%
TOTAL	528	100%	500	100%	537	100%

Rendre les collaborateurs acteurs du changement

La nouvelle identité managériale #Ambition Managers a rappelé qu'un des rôles clés des managers est l'accompagnement de leurs collaborateurs dans leur développement professionnel ; Cela passe notamment par le sens donné aux missions confiées, par la responsabilisation, l'autonomie et par des méthodes de travail collaboratives.

La satisfaction des collaborateurs est mesurée à la fois par un baromètre social (Diapason) à destination de tous qui aborde des thèmes tels que la stratégie, le management, les conditions de travail, la gestion des ressources humaines ou la relation client, et à la fois par une enquête lors des « moments clés collaborateurs » appréciant le niveau de satisfaction des collaborateurs dans certains moments importants de leur vie professionnelle (recrutement, mobilité, passage au management).

Les résultats de ces enquêtes donnent lieu à des plans d'action co-construits par entité pour Diapason, et au sein de la direction des ressources humaines pour les moments clés.

Dialogue social

Pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, l'implication des collaborateurs passe également par un socle social solide issu du dialogue social avec les partenaires sociaux.

Avec plus de 42 réunions tenues entre les partenaires sociaux en 2019, le dialogue social est demeuré particulièrement actif au sein de la CEAPC.

L'année 2019 a aussi été marquée par la mise en place effective de la nouvelle instance représentative du personnel, regroupant le Comité d'Entreprise, le CHSCT et les DP : le Comité Social et Economique (CSE).

Cette mise en œuvre se traduit notamment par la tenue de réunions mensuelles avec les membres du CSE, complétée par des échanges 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.

Amélioration de la qualité de vie au travail

En concertation avec la CSSCTQP et les partenaires sociaux, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'attache à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions de vie et de santé au travail garantissant la qualité de leur environnement professionnel et la sécurité de leur personne.

De plus, elle développe une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT) pour sortir d'une simple logique de prévention des risques et favoriser aussi durablement l'engagement des salariés.

L'année 2019 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords Groupe signés en 2016, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induites par le digital.

La démarche de qualité de vie 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 35 heures, avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La Caisse d'Epargne 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 : à fin 2019, 11,9% des collaborateurs en CDI (soit 298 salariés), dont 88,3% de femmes, ont opté pour un temps partiel. Par ailleurs, la Caisse d'Epargne accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales dans le cadre de la parentalité.

CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2019	2018	2017
Femme non cadre	233	247	268
Femme cadre	30	30	29
Total Femme	263	277	297
Homme non cadre	27	29	27
Homme cadre	8	7	7
Total Homme	35	36	34

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est signataire de la Charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie et a signé un accord sur le télétravail.

Sur l'année 2019, 297 collaborateurs ont bénéficié de la possibilité de travailler en partie depuis leur domicile.

Absentéisme et accidents du travail

	2019	2018	2017
Taux d'absentéisme maladie*	5,30%	4,28%	4,15%
Nombre d'accidents du travail	21	24	30

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

Si la CEAPC n'est pas signataire d'un accord relatif à la santé et sécurité au travail, elle a mis en place une organisation dédiée via le département Employeur Responsable, ce qui marque aussi la volonté de l'entreprise d'accompagner les collaborateurs les plus fragiles ou connaissant une difficulté passagère tant en matière de santé, qu'en matière professionnelle, sociale ou financière.

Elle continue de mettre à disposition de ses salariés le concours de deux assistants sociaux et d'une hotline d'un partenaire spécialisé dans l'aide psychologique. Un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes a été nommé au sein de l'entreprise.

Un site intranet dédié à la santé, à la prévention et au handicap est à la disposition des salariés souhaitant des informations sur des thématiques de qualité de vie au travail ou de prévention des RPS

(sécurité au travail, prévention des addictions, conseils sommeil ou nutrition, guide maladie chronique, prévention des TMS, de préparation à la retraite, ...).

En matière de sécurité, des travaux ont été menés pour renforcer l'élaboration du Document Unique et lutter contre les incivilités et agressions en agence, et des formations « gestion des situations difficiles » et de « sécurité pour le personnel du réseau » ont été organisées. L'accompagnement des nouveaux directeurs d'agence en matière de sécurité a aussi été renforcé. La poursuite des rénovations de nos points de vente contribue aussi à renforcer la sécurité des collaborateurs.

La CEAPC met à disposition des salariés du siège Atlantica et des sites administratifs de Dax et Poitiers une salle pouvant accueillir des activités de détente et relaxation.

Taux de sortie pour démission des CDI

	2019	2018	2017
Femmes	7,9%	7,0%	5,0%
Hommes	8,5%	8,0%	9,1%
TOTAL	8,1%	7,4%	6,7%
Dont taux de sortie pour démission	2,5%	1,5%	1,3%

Taux de rétention*, en 2019, notamment sur les métiers de conseillers spécialisés :

	2019	2018
Total CDI	92,4%	92,9%
Métiers conseillers spécialisés (*)	92,0%	92,9%

(*) Chargés d'affaires

* (Effectifs au 01/01/2019 + Embauches 2019 – Départs 2019) / (Effectifs au 01/01/2019 + Embauches 2019).

Assurer l'égalité professionnelle

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

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

Il est rappelé que la CEAPC a signé le 17 mars 2016 la Charte de la Diversité, pour favoriser l'égalité des chances notamment en matière d'emploi et afin de manifester son engagement pour la non-discrimination.

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

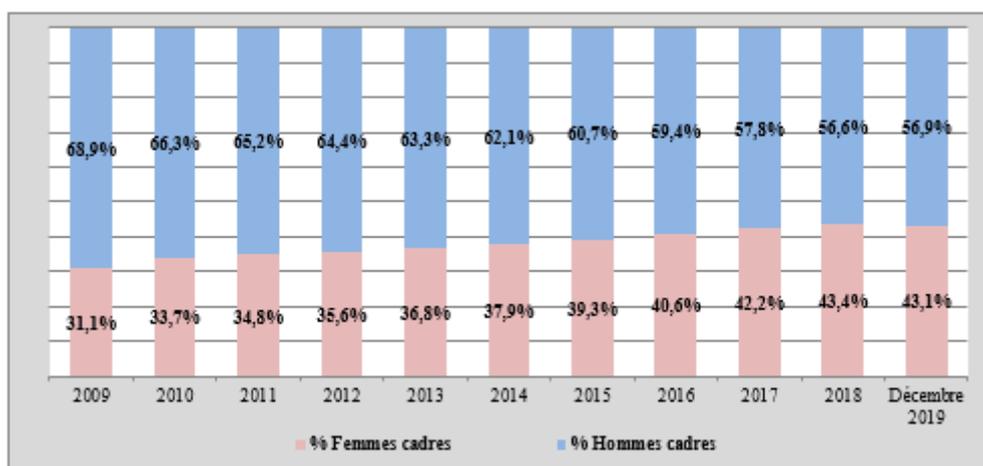
Elle a poursuivi ses objectifs dans trois domaines prioritaires : l'égalité professionnelle hommes/femmes, l'emploi des personnes en situation de handicap, la gestion intergénérationnelle.

Développer la mixité

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. Si 58.2% des effectifs CDI sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction – la représentation des femmes dans l'encadrement s'élevant à 43.1%.

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

Taux de féminisation de l'encadrement



Depuis 2009, près de 160 femmes cadres supplémentaires sont aujourd'hui présentes à l'effectif, soit une progression de 69%.

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

Dans le cadre du nouvel index de mesure de l'égalité professionnelle dans les entreprises, créé par la loi Avenir du 5 septembre 2018, la CEAPC atteint le score de 89 points sur 100 possible. Cette note confirme le bien fondé des politiques Hommes/Femmes portées par la CEAPC depuis de nombreuses années.

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

Le recrutement :

- Former/ sensibiliser l'ensemble des professionnels du recrutement à la non-discrimination à l'embauche
- Supprimer toute référence liée au genre dans les appels à candidature quel que soit le canal de diffusion
- Veiller à un niveau de recrutement en CDI annuel équivalent entre les hommes et les femmes
- Mener une démarche proactive visant au rééquilibrage des emplois-type en déséquilibre de genre
- Rappeler nos exigences en matière d'égalité professionnelle aux cabinets de recrutement

- Communiquer sur la démarche d'égalité professionnelle auprès d'écoles partenaires, de partenaires de recrutement ou d'entreprises de travail temporaires.

La formation professionnelle :

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

La promotion professionnelle :

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

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

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

La rémunération :

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

Les actions de sensibilisation et de communication :

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

De plus, la CEAPC continue d'apporter son soutien aux « Elles de la Mixité » dont l'objet est la promotion de l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise.

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

	2019		2018	2017
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Salaire médian
Femme non cadre	32 506 €	0,7%	32 294 €	32 078 €
Femme cadre	41 663 €	0,1%	41 375 €	42 011 €
Total des femmes	35 306 €	1,1%	34 922 €	34 620 €
Homme non cadre	32 378 €	0,9%	32 103 €	32 530 €

Homme cadre	45 180 €	0,4%	44 985 €	46 000 €
Total des hommes	38 551 €	0,6%	38 336 €	38 977 €

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

En matière de politique salariale, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est attentive à la réduction des inégalités. Elle met en œuvre chaque année une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution, par rapport aux objectifs partagés avec les collaborateurs.

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

Emploi de personnes en situation de handicap

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes fait de l'intégration et du maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap un des axes forts de sa lutte contre toutes les discriminations. Plusieurs accords nationaux de branche ont été conclus depuis 2006. Le dernier a été signé en novembre 2019 pour une durée de 3 ans.

Au 31/12/2019, 133 salariés sont reconnus travailleurs handicapés, 84 femmes et 49 hommes, 25 ont un statut cadre, 53% sont des commerciaux et leur moyenne d'âge est de 51 ans.

6 aménagements de poste ont été réalisés et 11 aides à la personne octroyées à des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés (appareillage auditif, matériel spécifique, interprète en Langue des Signes).

La CEAPC a participé au salon de recrutements virtuel « Banque, Assurance, Commerces » en juin 2019.

Une Newsletter trimestrielle sur l'actualité dédiée au handicap a été diffusée via notre réseau social interne Yammer.

Deux actions de sensibilisation au handicap ont été mises en place via le réseau social interne Yammer. La première, lors de la Journée nationale de l'audition en mars et la seconde lors de la Journée mondiale de la vue en octobre. Toutes deux étaient composées d'un module de sensibilisation avec informations et QUIZ de connaissances. Une collecte de lunettes usagées a été organisée et remise chez un opticien bordelais au profit d'une association, pour recyclage et redistribution à des personnes qui n'ont pas les moyens de s'en procurer. Chaque sensibilisation a été suivie par plus de 700 visites de collaborateurs.

En novembre 2019, lors de la Semaine dédiée à la prévention des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques), une communication intranet a été réalisée ainsi qu'un jeu digital accompagné d'un livret sur les bons réflexes à adopter au bureau ; Des actions de sensibilisation ont aussi été proposées sur nos trois sites administratifs avec un atelier « Bonnes postures » et un atelier « Automassages ». Enfin, une bourse aux jouets a été organisée au profit de l'Association des Paralysés de France.

Deux marchés avec l'Épicerie des 2 fermes, qui regroupe les productions d'ESAT locaux, ont été organisés en mai et à Noël sur le siège à Bordeaux.

Depuis 2010, la CEAPC a mis en place une politique d'achats responsables qui contribue, de par nos achats dans le Secteur Adapté et Protégé, à la création et au maintien d'emplois de travailleurs handicapés dans ce secteur. En 2019, 588 K€ HT ont été investis dans le Secteur Adapté Protégé.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes fait de l'intégration des travailleurs en situation de handicap un des axes forts de sa lutte contre toutes les discriminations. Un accord collectif national

conclu pour la période 01/01/2017 au 31/12/2019 signé le 25 novembre 2016 en faveur de l'emploi des personnes handicapées, est venu compléter et renforcer les dispositifs existants.

Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est de 6,50% alors que l'objectif légal est de 6%.

Emploi de personnes handicapées

	2019	2018	2017
Emplois directs			
Taux d'emploi direct	6,50	6,38	6,52
Nb de recrutements	3 CDI	1 CDI	1 CDI
Nb d'adaptations de postes de travail	6	12	14
Emplois indirects			
Taux d'emploi indirect	1,04	0,96	1,05
TOTAL			
Taux d'emploi global	7,55	7,34	7,57

Une gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GPEC⁶ 2018/2020, le groupe BPCE s'est engagé en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors.

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

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

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne les seniors dans l'évolution de leur carrière professionnelle, sans discrimination relative à l'âge, puis les aide au moment de leur entrée en retraite, au travers de dispositifs spécifiques. Ainsi des formations de préparation à la retraite ont été proposées aux salariés sur la base du volontariat.

Respect des conventions de l'OIT

⁶ <https://newsroom.groupebpce.fr/actualites/le-groupe-bpce-se-dote-d-un-nouvel-accord-rh-pour-developper-les-competences-de-ses-salaries-et-accompagner-son-nouveau-plan-strategique-tec-2020-d72f-7b707.html>

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

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

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

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

2.2.4.5 Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité

Promouvoir une culture déontologique

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

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

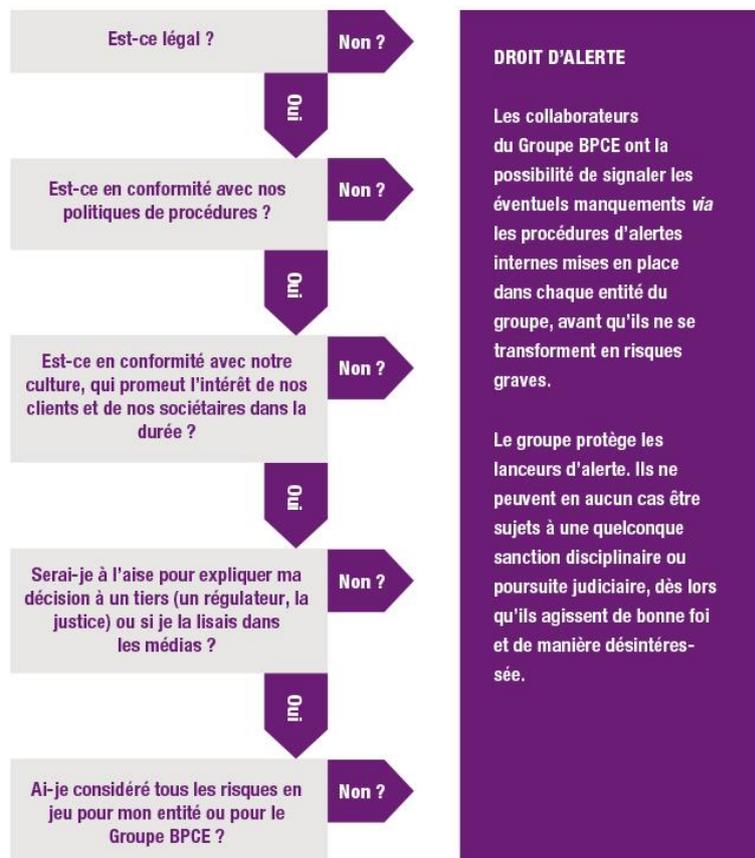
<http://guide-ethique.groupebpce.fr/>

Principes d'action

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

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

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



Le Code de conduite et d'éthique du groupe a ainsi commencé à être déployé à la fin de l'année 2018 et s'est poursuivi au 1er semestre 2019 avec une large diffusion et un plan de communication utilisant tous les supports du groupe. Une formation dédiée de type e-learning est obligatoire pour tous les collaborateurs d'ici le 1er trimestre 2020 pour acter de la prise de connaissance des principes du Code par chacun. Par ailleurs, les travaux en cours pour mettre en place une gouvernance éthique avec un reporting spécifique, intégrer l'éthique dans les processus RH et assurer la cohérence entre le Code et les procédures internes devraient être finalisés au 1er semestre 2020.

Lutte contre le blanchiment, prévention de la fraude et prévention de la corruption

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

Une culture d'entreprise

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

Des principes de relations avec la clientèle visant à prévenir les risques qui sont formalisés et font l'objet d'une information régulière du personnel ;

Un dispositif harmonisé de formation des collaborateurs du groupe, avec une périodicité bisannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière

Une Organisation

La Direction de la Conformité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, dispose d'un département dédié à la sécurité financière. Au sein de la Direction de la Conformité du Groupe BPCE, un département anime la filière relative à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme. Il définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du groupe, élabore et fait valider

les différentes normes et procédures et s'assure de la prise en compte des risques de blanchiment et de financement du terrorisme lors de la procédure d'agrément de nouveaux produits et services commerciaux par BPCE.

Des travaux adaptés

Conformément à la réglementation, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose de moyens de détection des opérations atypiques adaptés à sa classification des risques, permettant d'effectuer, le cas échéant, les examens renforcés et les déclarations nécessaires auprès de Tracfin (traitement et action contre les circuits financiers clandestins) dans les délais les plus brefs. La classification des risques groupe intègre la problématique des pays « à risque » que ce soit au plan du blanchiment, du terrorisme, de la fraude fiscale, ou de la corruption. Le dispositif du Groupe BPCE a été renforcé en 2018 avec la mise en place d'un référentiel et de scénarios automatisés adaptés aux spécificités du financement du terrorisme. S'agissant du respect des mesures restrictives liées aux sanctions internationales, 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)

Une supervision de l'activité

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes donne lieu à un reporting interne destiné aux dirigeants et aux organes délibérants et à l'organe central.

Dans la continuité des actions de formations réalisées les années précédentes, en 2019 31,4% collaborateurs de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes ont été formés aux politiques anti-blanchiment. (70% en 2018). Le but est de former l'intégralité des salariés.

Prévention de la corruption

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'adosse à l'engagement du Groupe BPCE au *Global Compact* qui a été renouvelé en 2019. Le *Global Compact* (Pacte mondial des Nations Unies) recouvre dix principes, relatifs au respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, de la protection de l'environnement et de la prévention de la corruption. Le Groupe BPCE a obtenu le niveau *Advanced*, pour la deuxième année consécutive, qui est le plus haut niveau de différenciation du *Global Compact* des Nations Unies, et exprime ainsi sa volonté au plus haut niveau de poursuivre la prise en compte de ces principes dans la mise en œuvre de sa stratégie, dans sa culture d'entreprise et l'exercice de ses métiers.

La prévention de la corruption fait partie des dispositifs de sécurisation financière des activités de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, et, notamment :

- à travers la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, la surveillance des « personnes politiquement exposées », le respect des embargos ;
- le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles en appliquant les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du groupe ;
- la vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying ;
- l'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agrément et fixation contractuelle des rémunérations complétés en local par une politique et un comité des achats ainsi que des procédures associées ;
- une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est régulièrement mise à jour ;

- une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelles et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning, obligatoire pour tous les nouveaux entrants et les personnels des métiers les plus exposés ;

Un dispositif de recueil d'alertes professionnelles est à la disposition des collaborateurs et intégré aux règlements intérieurs. Une procédure de mise en œuvre de la faculté d'alerte professionnelle et de recueil des signalements est mise à disposition des collaborateurs et des prestataires externes et occasionnels

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose par ailleurs d'un corpus étendu de normes et procédures encadrant de manière générale la stricte séparation des fonctions opérationnelles et de contrôle incluant notamment :

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

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

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

Plus globalement, ces dispositifs sont formalisés et détaillés dans la charte faîtière relative à l'organisation du contrôle interne groupe et la charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents. Ces chartes s'imposent aux affiliés maisons mères et à toutes les filiales de BPCE.

Marketing responsable et protection des intérêts des clients

Une procédure de validation des nouveaux produits et services bancaires et financiers existe au sein du Groupe BPCE. Elle vise à assurer une maîtrise des risques liés à la commercialisation des produits et services. Elle prend en compte, dans la conception des produits, dans la rédaction des documents promotionnels et dans les modalités de commercialisation, les diverses exigences réglementaires visant à protéger les intérêts de la clientèle ainsi que les données personnelles. L'attention portée à la protection des intérêts et des données des clients s'est accrue avec le développement des offres de services et des applications digitales dans les domaines bancaire et financier.

Cette procédure mobilise les différentes expertises et métiers existant au sein de BPCE dont les contributions, réunies dans le cadre du comité d'étude et de validation des nouveaux produits groupe (CEVANOP), permettent de valider chaque nouveau produit ou service (ou leurs évolutions), supports commerciaux et processus de vente avant leur mise en marché par les établissements.

Cette procédure, mise en œuvre à l'échelon de l'organe central au bénéfice des établissements des deux réseaux, est complétée, à l'échelon local, par une procédure de mise en marché. La conformité de la CEAPC valide en outre l'ensemble des supports commerciaux destinés à la clientèle.

La conformité groupe coordonne la validation des challenges commerciaux nationaux, s'assure que les conflits d'intérêts sont encadrés et que la primauté des intérêts des clients est prise en compte.

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

La direction de la conformité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'assure en local de la validation des challenges commerciaux et de la qualité du conseil dispensé au client qui doit être adapté à sa situation, à ses objectifs et à son appétence aux risques.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes n'a pas mis en place de dispositif d'étiquetage systématique de ses produits bancaires au regard de la RSE. Les produits à forte connotation RSE, produits environnementaux et produits solidaires et sociaux, sont placés dans une gamme spécifique. Il s'agit des offres de produits financiers (OPCVM) de la gamme Mirova ainsi que les Fonds pour le financement des PME régionales, en particulier innovantes (FIP, FCPI).

Transparence de l'offre

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

Protection de la clientèle

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

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a intégré dans ses offres, son organisation, ses processus de commercialisation et de reporting les obligations des réglementations relatives aux marchés financiers (MIF2) et aux PRIIPS (Packaged Retail Investment and Insurance-based Products). L'information précontractuelle des produits a été uniformisée.

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en œuvre les engagements FBF en matière de tarification concernant la clientèle en situation de fragilité financière avec le gel des frais bancaires en 2019 et le plafonnement des frais liés aux incidents bancaires.

Conformité des services d'investissement et de l'assurance

Concernant le périmètre des services d'investissement, le dispositif de commercialisation tient compte des obligations résultant de la directive et du règlement européen sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF2), de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) et de la réglementation PRIIPs.

L'outil groupe déployé pour l'allocation d'actifs financiers encadre les parcours de commercialisation. Certains processus de vente sont transitoires, avec des travaux en cours d'implémentation informatique et un plan de remédiation pour les sécuriser.

Dans ce cadre, la gouvernance et la surveillance spécifiques des produits soumis à la réglementation MIF2 se sont traduites par la mise en place :

- d'un comité de validation des portefeuilles modèles relatifs aux instruments financiers à fréquence semestrielle depuis le troisième trimestre 2018 : suivi de la performance des poches d'actifs risqués, revue macroéconomique, analyses et perspectives des allocations...
- d'un comité de gouvernance et de surveillance des produits avec les producteurs à partir du premier trimestre 2019 : échanges d'informations entre producteurs et distributeurs, suivi de la stratégie de distribution, évolution sur les produits, protection des investisseurs...

Dans le cadre de la transposition des directives et règlements relatifs aux abus de marché, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes utilise un outil de restitution et d'analyse des alertes en la matière afin d'accompagner les collaborateurs pour faciliter l'analyse des alertes remontées par l'outil du groupe, un assistant virtuel est en cours d'implémentation.

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

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

Politique satisfaction clients et qualité

Ce volet est traité dans la partie 2.2.4.2 "Préserver une relation client durable et de qualité"

Protection des données et cybersécurité

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

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

Organisation

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur la Direction Sécurité Groupe (DS-G) qui 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.

La DS-G assure également dans son domaine la représentation du Groupe BPCE auprès des instances interbancaires de place ou des pouvoirs publics.

En tant qu'acteur du dispositif de contrôle permanent, le directeur Sécurité groupe est rattaché au département conformité sécurité Groupe au sein du secrétariat général Groupe. La direction Sécurité groupe entretient par ailleurs au sein de l'organe central des relations régulières avec la direction de l'Inspection générale du 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, dont celui de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

À ce titre, le responsable SSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est rattaché hiérarchiquement à la Direction de la Conformité de la CEAPC et fonctionnellement au RSSI-G

À ce titre, les responsables SSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes sont rattachés fonctionnellement au RSSI-G. Ce lien fonctionnel se matérialise par des actions d'animation et de coordination. Il implique notamment que :

- Toute nomination de responsable SSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes soit notifiée au RSSI-G ;
- La politique sécurité des systèmes d'information groupe soit adoptée au sein des entreprises et que les modalités d'application par chaque entreprise de la politique SSI groupe soit soumise à la validation du responsable SSI groupe préalablement à son approbation par la direction générale et à sa présentation au conseil d'administration ou au directoire de l'entreprise ;
- 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 soit transmis au RSSI groupe.

Protection des données

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est dotée d'un data protection officer (DPO) hiérarchiquement rattaché à la Direction de la Conformité de la CEAPC et fonctionnellement rattaché au coordinateur DPO Groupe.

Ce coordinateur DPO Groupe a pour mission d'animer la filière protection des données personnelles ;

Des Référents Informatique et Libertés (RIL) sont nommés au sein des directions Métier dans la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes en relais du DPO ;

Sur les sujets de protections des données personnelles à destination des DPO et des collaborateurs du Groupe un dispositif de formation est en place.

A fin 2019 le taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy s'élève à 87 %.

Stratégie cybersécurité

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

Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe

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

Gouverner et se conformer aux réglementations

- Déployer la gouvernance et le cadre de référence commun de sécurité
- Renforcer et automatiser les contrôles permanents
- Développer un Risk Appetite Framework
- Gérer les risques apportés par les tiers y compris en matière de protection des données personnelles

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

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

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

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

En 2019, la mise en œuvre de cette stratégie cybersécurité s'est matérialisée au travers notamment des chantiers majeurs suivants :

- Définition d'un schéma Directeur Sécurité Groupe visant à définir les ambitions du groupe en matière de cyber sécurité et prenant en compte la sécurité informatique, la continuité informatique ainsi que les chantiers IT de mise en conformité légale [GDPR, DSP2, etc.]
- Enrichissement de la cartographie SSI de l'exhaustivité des SI du Groupe incluant les systèmes d'information privatifs des établissements y compris le shadow IT. La cible d'achèvement de ce chantier est fixée à la fin de l'année 2020 avec comme objectif intermédiaire que la cartographie SSI des SI supportant les 28 processus métier les plus critiques soient achevée à la fin du premier semestre 2020.
- Elaboration d'une feuille de route de gestion des identités et des droits (IAM) groupe avec pour objectifs :
 - De disposer de référentiels groupe pour les personnes, les applications et les organisations
 - De mettre en place une gouvernance IAM groupe
 - D'intégrer, si possible, toutes les applications du groupe dans l'IAM avec une alimentation automatique et une vue globale des habilitations.

Définition et première exécution du Plan de Sensibilisation Groupe

- Livraison d'un kit de sensibilisation à l'ensemble des établissements du groupe pour animer le mois de la CyberSécurité
- Déploiement d'un outil de formation continue au développement sécurisé des applications pour les développeurs des opérateurs informatiques du Groupe.
- Réalisation de campagnes de sensibilisation au phishing auprès de 505 collaborateurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes en 2019 en sus des actions de sensibilisation réalisées lors des parcours Nouveaux Entrants et Nouveaux Managers et auprès de directions support.
- Conception et mise en œuvre d'un parcours renforcé de sensibilisation à la protection de données à caractère personnel à l'attention des chefs de projet et des responsables d'offre

Dans le cadre de la lutte contre la cybercriminalité :

- Mise en place de nouveaux services adaptés à l'évolution des menaces tels qu'une plateforme de management des IOC (indicateurs de compromission) et d'une solution d'analyse proactive de logiciels malveillants (malware) web et mobiles
- Présence accrue du CERT (Computer Emergency Response Team) Groupe BPCE à la communauté InterCERT-FR animée par l'ANSSI et à la communauté européenne TF-CSIRT.
- Constitution d'un Security Operation Center (SOC) groupe, tour de contrôle pour surveiller et détecter, intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24x7 ;
- Élargissement en 2019 de la communauté VIGIE, dispositif collectif de vigilance du groupe pour améliorer les échanges et la veille concernant les SI privatifs. Le RSSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a rejoint la communauté VIGIE le 19 février 2019.
- Enfin le plan de Continuité d'activité groupe Cybercriminalité a été décliné et intégré au dispositif de Continuité local.

Achats et relations fournisseurs responsables

La politique achat de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE, signataire depuis décembre 2010 de la charte relations fournisseur responsables. Cette charte a été conçue afin d'inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. L'objectif est de faire évoluer les relations entre clients et fournisseurs afin de construire, dans un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée entre ces derniers, ceci afin de soutenir l'économie nationale en privilégiant les démarches partenariales, le dialogue et le savoir-faire des professionnels de l'achat⁷.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est vu décerné le label Relations Fournisseur Responsables, qui distingue les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs, notamment en matière de délais de paiement. Ce label, d'une durée de trois ans, vient récompenser la mise en application des dix engagements pris par le Groupe BPCE lors de la signature, en 2010, de la Charte Relations Fournisseur Responsables, conçue par la Médiation inter-entreprises et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. Des audits de suivi annuels permettront de vérifier que les bonnes pratiques vis-à-vis des fournisseurs du Groupe BPCE sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées : respect des intérêts fournisseurs, intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs...

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes inscrit également ses actions en matière d'achats responsables dans le cadre du projet national « Agir ensemble pour des achats responsables » (AgiR), lancé par BPCE en 2012. Cette démarche a pour objectif de promouvoir une performance globale et durable à travers l'implication des entreprises du Groupe BPCE et les fournisseurs.

En 2019, deux parcours de formation en e-learning sur les thématiques de l'éthique dans les achats et des achats responsables ont également été dispensés. Des membres de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes ont pu suivre cette formation.

Une plateforme de partage de prestations, de fournisseurs et de bonnes pratiques sous le nom de ONEMAP RSE a été mise à la disposition des collaborateurs de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. L'objectif est de pouvoir effectuer un sourcing géolocalisé répondant à des critères RSE.

Par ailleurs, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 28 jours en 2019.

Enfin, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes souhaite évaluer ses fournisseurs sur leur performance RSE et les inciter à s'inscrire dans une politique de conduite du changement afin d'améliorer leurs pratiques. Dans ce cadre, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes fait compléter un questionnaire à ses fournisseurs via un outil d'autoévaluation RSE qui lui permet de mesurer le niveau de maturité de ses fournisseurs en la matière. Ce questionnaire est ensuite analysé par le binôme Acheteur et Coordinateur RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Achats au secteur adapté et protégé

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au secteur du travail protégé et adapté (STPA). En 2019, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes confirme cet engagement avec plus de 500 K€ HT de dépenses effectuées auprès du STPA. Les achats confiés par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap puisqu'ils correspondent à 25 Equivalents Temps Plein (ETP).

⁷ <http://www.bpce.fr/Fournisseur/La-politique-achats-responsables/Engagements-durables>

2.2.5 Empreinte locale : être un acteur clé de la transformation des territoires et de l'économie de proximité

2.2.5.1 Notre empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier

En 2019, en cohérence avec un des piliers des Orientations RSE & Coopératives 2018-2020, il a été décidé de commander une étude portant sur l'empreinte socio-économique des Caisses d'Epargne. Cette étude a été menée selon une méthode certifiée LocalFootprint@ (cf chapitre 2.5 Méthodologie) sur la base des chiffres de 2018.

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

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

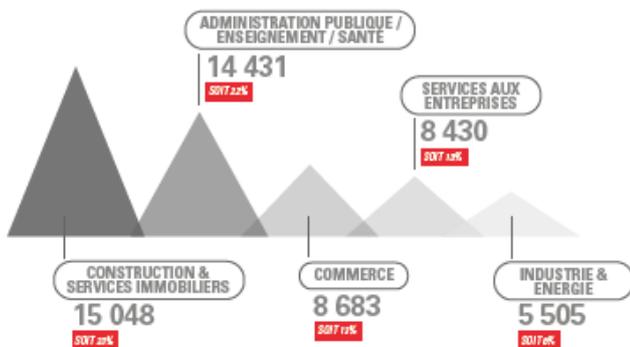
Vous retrouverez ci-dessous en image les résultats de cette analyse.

EMPREINTE SOCIO- ÉCONO- MIQUE

La CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES a souhaité mesurer son impact socio-économique en 2018.



PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ IMPACTÉS PAR L'ACTIVITÉ DE LA CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES (EN NOMBRE ET % D'EMPLOIS) :



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



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

En tant qu'employeur

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte. Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 2 624 personnes sur le territoire.

En tant qu'acheteur

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a également recours à des fournisseurs locaux (adresse de facturation sur le territoire de la CEAPC) : en 2019, 74% de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire.

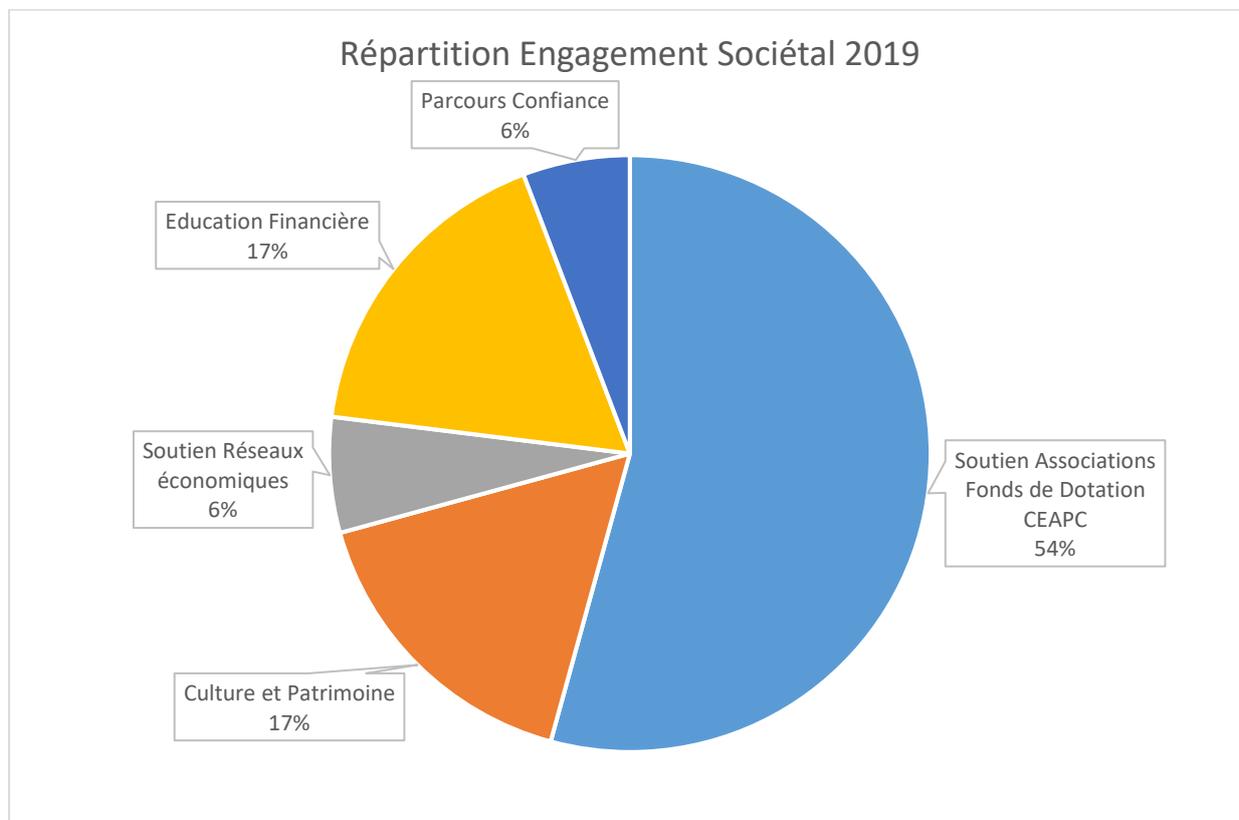
Le développement local est un axe stratégique de la filière achats. Il est en cohérence avec l'engagement sociétal inscrit dans le plan stratégique TEC 2020 du groupe BPCE. Dans ce cadre, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a fait réaliser une étude pour mesurer l'impact de ses achats en termes d'emplois soutenus et de création de richesse en France et dans les régions.

L'empreinte socio-économique des achats prend en compte les IMPACTS INDIRECTS liés à l'ensemble de la chaîne de fournisseurs, ainsi que les IMPACTS INDUITS liés aux salaires et taxes versés par l'ensemble des fournisseurs qui alimentent la consommation des ménages et les dépenses des administrations publiques.

Concernant la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes il ressort que la Caisse génère 71 millions d'euros de richesse sur son territoire, soutient de 1 431 emplois en France dont 479 sur son territoire en 2017 (cette étude a été menée selon une méthode certifiée LocalFootprint@).

En tant que mécène

L'engagement philanthropique des Caisses d'Epargne s'inscrit au cœur de leur histoire, de leur identité et de leurs valeurs. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est aujourd'hui un des grands mécènes de la région en Nouvelle-Aquitaine : en 2019, le mécénat a représenté près 799 108 euros, auxquels s'ajoutent une dotation exceptionnelle en faveur de Notre Dame de Paris suite à l'incendie de 235 732 euros.

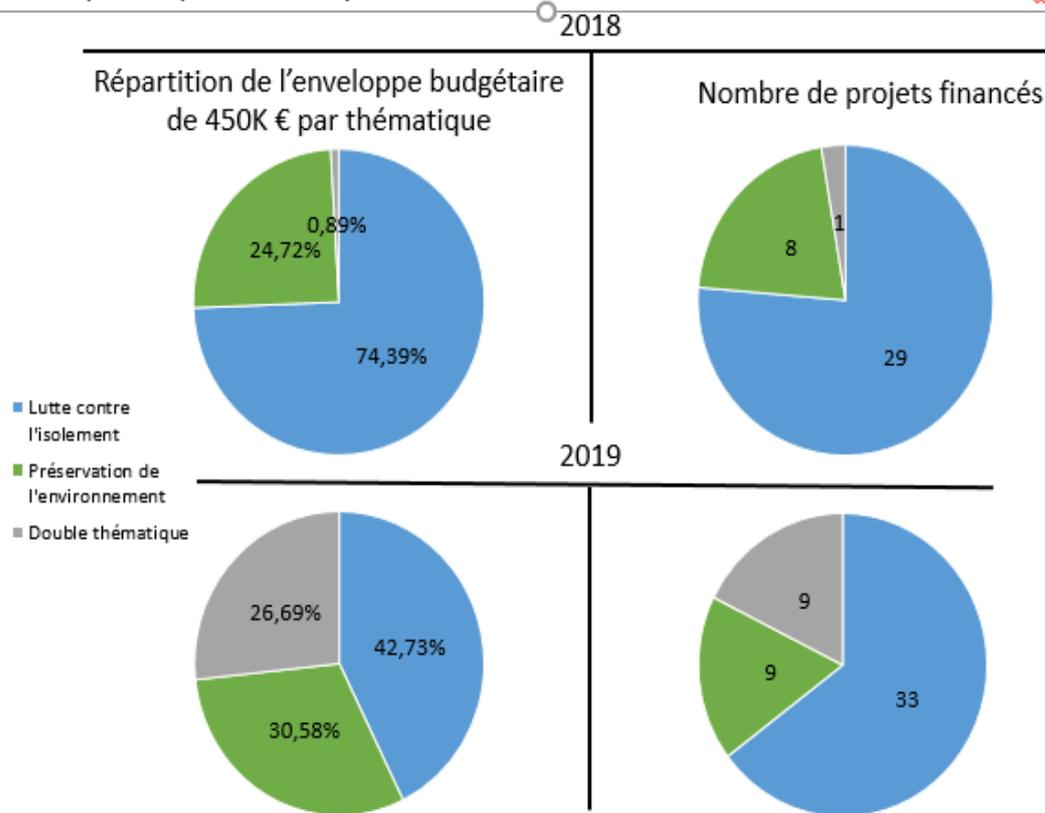


Plus de 50 projets de proximité ont été soutenus, principalement dans les domaines de la lutte contre l'isolement des personnes ou la préservation de l'environnement, thématiques d'action retenus par le Fonds de Dotation CEAPC pour 2018/2020. En 2019, ce Fonds de Dotation a été doté d'une enveloppe de 450 000€.

Cette stratégie philanthropique se veut adaptée aux besoins du territoire. Ainsi, elle est définie par les instances dirigeantes de la Caisse d'Epargne, Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes associe ses parties prenantes aux partenariats qu'elles nouent avec des structures d'intérêt général : associations, fondations, fonds de dotation, organismes d'intérêt publics, universités, etc. Par ailleurs, des administrateurs identifiés comme « référent philanthropie » au sein de chaque Société Locale d'Epargne (SLE) et des collaborateurs, administrateurs du Fonds de Dotation, participent aux étapes de sélection, d'accompagnement et d'évaluation des projets.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a soutenu au travers du Fonds de Dotation (FdD) en 2019 : 51 projets pour un montant de 433 475 € dont 33 projets sur l'enveloppe SLE pour 133 641 € et 18 projets sur l'enveloppe régionale pour 297 834 €. Il faut noter le fort taux d'engagement de l'enveloppe qui monte à 96,3 % témoignant de l'appropriation de la thématique par les correspondants philanthropie et la capacité des équipes CEAPC à détecter de manière proactive des projets innovants sur le terrain. Une analyse plus qualitative a été conduite qui vient démontrer le rééquilibrage progressif entre les projets relevant de l'axe « isolement des personnes » et celui concernant « l'environnement » :

Comparatif par thématique des deux dernières années de financement du FdD



Solidarité

La solidarité est le fil rouge de l'engagement des Caisses d'Epargne. Une spécificité inscrite dans la loi au moment de leur réforme coopérative : « Le réseau des Caisses d'Epargne participe à la mise en œuvre des principes de solidarité et de lutte contre les exclusions ».

Dans ce domaine, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a tissé des liens avec de nombreux acteurs locaux autour de la micro finance notamment avec l'UDAF de la Vienne ou le Département des Pyrénées Atlantiques via un dispositif de microcrédits dédié aux jeunes.

Au niveau national, les Caisses d'Epargne soutiennent le fonds de dotation du réseau des Caisses d'Epargne. Celui-ci a pour objet d'encourager et de soutenir des actions d'intérêt général visant notamment à lutter contre l'exclusion et la précarité.

Culture et patrimoine

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

C'est donc, déjà, à travers leur propre patrimoine que les Caisses d'Epargne se mobilisent de longue date en faveur de la restauration du bâti ancien. La politique de mécénat des Caisses d'Epargne s'étend au patrimoine vivant : les Caisses d'Epargne sont le mécène principal du trois-mâts Belém, mécénat

pour lequel elles ont reçu la médaille de Grand Mécène du Ministère de la Culture. Reconnue d'utilité publique, la fondation Belém 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.

Partenaire du festival Violon sur le Sable pour la 16ème année consécutive, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagnait en 2019 la 32^{ème} édition de ce rendez-vous atypique qui rassemble un public hétéroclite de près de 150 000 spectateurs sur la plage de la Grande Conche à Royan (17). Les concerts gratuits permettent de mettre à la portée de tous, initiés ou non, un grand répertoire de musique classique et lyrique hors les murs des théâtres et opéras. Une manière d'offrir la culture au plus grand nombre.

Pour encourager la conception et rendre possible la réalisation de pièces d'artisanat d'art d'exception révélant créativité, savoir-faire et innovation, la CEAPC et le fonds Cré'Atlantique ont créé les Bourses des Métiers d'Art. Deux nouveaux lauréats ont été récompensés en 2019 pour leur création et ont bénéficié d'une bourse de 4 000€ pour les aider à concrétiser leur projet.

Soutien à la création d'entreprise

La Caisse d'Epargne est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise, à savoir les associations territoriales France Active pour 20 000 €, les plateformes Initiative France à hauteur de 30 000 € sur le territoire de la CEAPC.

Les actions marquantes 2019 :

- Signature de conventions de partenariat : renouvellement de nos partenariats mettant en avant l'entrepreneuriat au féminin avec le salon des L, le rallye des pépites , les premières nouvelle aquitaine
- Contribution aux fonds de prêts d'honneur / fonds de contrats d'apports associatifs pour un montant de 50.000 €
- Participation aux instances des partenaires (conseil d'administration, comités d'engagement)

En tant que banquier

Financement de l'économie et du développement local

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes fait partie des principaux financeurs des collectivités locales, entreprises, des structures de l'économie sociale ainsi que du logement social sur son territoire. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Financement de l'économie locale (Production annuelle en millions d'euros)

	2019	2018	2017
Secteur public territorial	132	303	378
Economie sociale	32	81	91
Logement social	207	155	141

Finance solidaire et investissement responsable

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Caisses d'Epargne proposent plusieurs produits d'investissement socialement responsable (ISR), afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit notamment de la gamme de

placements responsables gérée par Mirova, filiale de Natixis Asset Management, pionnier de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol⁸, TEEC⁹ (Transition Energétique et Ecologique pour le Climat) et ISR attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a distribué auprès de ses clients des fonds ISR¹⁰ et solidaires pour un montant de 145 millions d'euros en 2019.

**Fonds ISR et solidaires
(Encours au 31/12 des fonds commercialisés par la Caisse d'Epargne)**

	2019	2018
Mirova Global Sustainable Equity Fund	0,2	0,1
Mirova Actions Monde (D)	11	6,3
Mirova Actions Euro	24,8	20,9
Mirova Europe Environmental Equity Fund	1,4	1
Mirova Europe Environnement	67,4	46,5
Insertion Emplois Dynamique	1	0,9
Mirova Emplois France	39	30
Mirova Global Green Bond	0,3	0,3
Mirova EuroFideme 3	0	1
Total	145,1	107

En matière d'épargne salariale, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a distribué également auprès de ses clients des fonds communs de placement entreprise solidaires et/ou ISR pour un montant de 20 millions d'euros en 2019.

⁸ LABEL FINANSOL : assure aux épargnants de contribuer réellement au financement d'activités génératrices d'utilité sociale et environnementale comme la création d'emplois, de logements sociaux, de projets environnementaux (agriculture biologique, commerce équitable,...) et le développement économique dans les pays du Sud.

⁹ LABEL TEEC : garantit l'orientation des investissements vers le financement de la transition écologique et énergétique. Il a la particularité d'exclure les fonds qui investissent dans des entreprises opérant dans le secteur nucléaire et les énergies fossiles.

¹⁰ LABEL ISR : permet d'indiquer aux épargnants les produits ISR répondant à son cahier des charges. Ce cahier des charges exige non seulement la transparence et la qualité de la gestion ISR mais demande aussi aux fonds de démontrer l'impact concret de leur gestion ISR sur l'environnement ou la société par exemple

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

	2019	2018	2017
CAP ISR ACTION EUROPE	1 199 608	771 771	765 380
IMPACT ACTIONS EMPLOI SOLID.	117 957	59 693	0
IMPACT ISR OBLIG EURO (PART I)	98 774	34 573	5 640
CAP ISR OBLIG EURO	1 107 597	726 312	518 840
CAP ISR MIXTE SOLIDAIRE	2 242 601	1 631 864	1 500 217
CAP ISR CROISSANCE	429 218	245 755	216 368
CAP ISR RENDEMENT	2 437 735	2 048 436	1 977 755
CAP ISR MONETAIRE	9 407 222	8 725 471	7 952 687
IMPACT ISR MONETAIRE	1 454 723	1 573 475	1 363 315
IMPACT ISR RENCEMENT SOLID. I	761 845	500 124	437 704
IMPACT ISR PERFORMANCE	254 329	127 910	98 582
IMPACT ISR DYNAMIQUE	299 384	165 356	123 277
IMPACT ISR CROISSANCE	12 503	9 093	9 127
IMPACT ISR EQUILIBRE	516 840	320 620	258 973
AVENIR MIXTE SOLIDAIRE PART I	45 486	2 211	0
TOTAL	20 385 822	16 942 664	15 227 865

Accompagnement des start-up

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose également Néo business qui est un dispositif complet pour répondre aux besoins d'accompagnement et d'investissement des start-up et des entreprises qui innovent. Cela peut se traduire par un accompagnement au financement de haut de bilan (levée de fonds), un accompagnement pour le financement des investissements, un accompagnement à l'international, des services bancaires pour faciliter le quotidien et gérer les encaissements et les paiements. En 2019, la Caisse d'Épargne a soutenu une start up régionale en participant au tour de table de leur seconde levée de fonds pour un montant de total de 10.000 € :

- BLOOK UP (application permettant l'impression de blogs) : 10.000 €

2.2.5.2 Réduction de notre empreinte environnementale directe

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

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

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

Spécificités du bilan des émissions de GES :

- Les émissions liées aux financements ne sont pas encore prises en compte car les outils de mesure sont en cours d'élaboration
- Les émissions communiquées le sont donc uniquement sur la base des postes analysés : achats, énergies, déplacements, fret, déchets et immobilisations

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.¹¹

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

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a émis 22 845 teq CO₂, soit 9 teq CO₂ par ETP, une baisse de 1% par rapport à 2018.

Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui des déplacements qui représente 41% du total des émissions de GES émises par l'entité.

En 2019 un groupe de travail constitué d'entités du Groupe BPCE et piloté par la Direction RSE & Développement Durable Groupe en collaboration avec Carbone 4 a travaillé sur l'optimisation des indicateurs du bilan Carbone. Une revue de tous les indicateurs a été effectuée pour identifier les indicateurs peu significatifs en termes d'impact, difficile à collecter et sur lesquels les moyens d'actions étaient faibles.

Ce travail nous a amené à supprimer 25 indicateurs dans les postes achats, immobilisations, fret, déplacement clients/visiteurs et fluides frigorigènes.

Suite à cette modification le bilan Carbone de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes pour les années 2018 et 2017 a été recalculé à isopérimètre.

Emissions de gaz à effet de serre

	2019 tonnes CO ₂	eq	2018 tonnes CO ₂	eq	2017 tonnes CO ₂	eq
Achats	7 348		7 376		7 631	
Déplacements	9 436		9 710		10 057	
Energies	834		1 314		1 335	
Fret et déchets	1 173		1 096		1 229	
Immobilisations	4 053		3 549		3 882	
TOTAL	22 845		23 046		24 134	
TOTAL <i>par etp</i>	9		9		9	

¹¹ Le GHG Protocol divise le périmètre opérationnel des émissions de GES d'une entité comme suit :
- scope 1 : 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 : somme des émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité.
- scope 3 : somme de toutes les autres émissions indirectes (de la chaîne logistique, étendue au transport des biens et des personnes)

Les actions clés de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes portent notamment sur les thématiques suivantes :

- Lors de la rénovation de sites et notamment d'agences la prise en compte de la domotique est intégrée afin de gérer plus précisément les consommations d'énergie ;
- Les déplacements domicile - travail : une réflexion sera menée en 2020 pour faire évoluer le dispositif de covoiturage actuel avec un acteur de notre territoire. Notre objectif, mieux répondre aux attentes des déplacements des collaborateurs en milieu rural où se trouve pour une très grande part notre réseau d'agence ;
- Poursuite du déploiement du télétravail qui permet sur une journée par semaine pour le collaborateur de travailler de chez lui et réduire l'empreinte carbone liée au déplacement ;
- Les déchets : poursuite du traitement et du recyclage de nos déchets avec la société ELISE qui intervient sur l'ensemble de nos sites. Société du Secteur Adapté et Protégé dont le savoir-faire en matière de recyclage est reconnu (papier, carton, bouteilles plastique, gobelets, canettes, cartes bancaires ...) ;
- Sensibilisation des collaborateurs lors de la semaine du développement durable sur les gestes utiles et nécessaires aux enjeux du tri du plastique en partenariat avec la société ELISE.

Gestion de la biodiversité

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'intéresse à cette thématique dans le cadre de la gestion de 745 hectares de forêts situées au sein du parc naturel des Landes de Gascogne. 100% de ces forêts sont certifiées PEFC. Par ailleurs, la CEAPC a procédé en 2019 à la plantation de 24,50 hectares et à la reconstitution par semis de 48,93 hectares (Total 73,43 hectares) de son massif de BIRET (Saint Michel de Castelnau)

Un autre exemple :

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes 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 au site administratif de Poitiers. La pédagogie est l'objectif clé de cette action où les collaborateurs sont associés en tant qu'apiculteurs novices ou lors d'évènements internes à la vie d'un rucher. Ce dispositif est régulièrement relayé sur le réseau social interne de l'entreprise : Yammer.

Prévention du risque climatique

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est exposée au risque d'inondation. La cartographie de ce risque a été réalisée concernant ses bâtiments et une fiche réflexe des mesures pour gérer ce type de catastrophe existe.

2.2.6 Coopération active : conduire les collaborateurs et les sociétaires à devenir des coopérateurs

2.2.6.1 L'animation de la vie coopérative

Indicateurs coopératifs

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.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et les principes coopératifs de l'ACI (chiffres clés 2019)

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2019	Indicateurs 2018
1	Adhésion volontaire et ouverte à tous	Tout client peut devenir sociétaire de la Caisse d'Epargne.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 312 665 sociétaires ▪ 98 % des sociétaires sont des particuliers 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 323 062 sociétaires ▪ 92 % 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"> ▪ 238 administrateurs de SLE, dont 45 % de femmes ▪ 18 membres du COS, dont 39 % de femmes ▪ 3,78 % de participation aux AG de SLE, dont 1 732 personnes présentes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 234 administrateurs de SLE, dont 44 % de femmes ▪ 18 membres du COS, dont 39 % de femmes ▪ 8,84% de participation aux AG de SLE, dont 3 005 personnes présentes
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 ▪ 3 662 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire ▪ 1,50 % Rémunération des parts sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 € Valeur de la part sociale ▪ 3 597 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire ▪ 1,50 % 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 : -Conseil supérieur de la coopération -Conseil supérieur de l'ESS -Coop FR ▪ Au niveau régional : -Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux 	<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 de Commerce et d'Industrie de Bordeaux
7	Engagement envers la communauté	La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes mène une politique d'engagement soutenue sur ses territoires.	Voir les chapitres ci-après concernant l'engagement sociétal de la Caisse d'Epargne.	Voir les chapitres ci-après concernant l'engagement sociétal de la Caisse d'Epargne.

Animation du sociétariat

Le sociétariat de Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est composé de 312 665 sociétaires à fin 2019, dont une grande majorité de particuliers. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 14 sociétés locales d'épargne (SLE). Elles constituent un échelon intermédiaire permettant de renforcer l'ancrage local, la proximité et l'expression des sociétaires.

En 2019, Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a continué à déployer des actions pour mieux associer les sociétaires à la vie de leur banque. Les sociétaires sont en effet une partie prenante essentielle de la Caisse d'Epargne, qui met à leur disposition des canaux d'information et de communication dédiés, tels que des points d'informations en agence, un site internet (www.societaires.caisse-epargne.fr), des lettres d'information et des réunions dédiées animées par des experts de Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Ces différents supports permettent aux sociétaires d'être associés et informés de manière régulière sur la vie de leur Caisse d'Epargne et plus généralement sur l'actualité régionale ou nationale. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a également déployé un Club des sociétaires qui permet à ces derniers de bénéficier d'avantages commerciaux, de découverte du patrimoine local et des savoir-faire régionaux, de sorties culturelles, de loisirs sportifs, de restauration ou encore de voyages à prix réduits (www.club-des-societaires.fr).

A l'occasion des 20 ans de son modèle coopératif, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a choisi d'organiser à l'occasion des Assemblées Générales des SLE en juin des quizz coopératifs pour faire connaître les différents engagements philanthropiques qu'elle porte avec des témoignages d'associations soutenues par son Fonds de Dotation. Elle a également réalisé une vidéo pour rendre hommage à ses administrateurs qui œuvrent sur le terrain comme ambassadeurs. En septembre dernier, elle a d'ailleurs réuni ces derniers dans la cadre d'une convention à la Cité du Vin à Bordeaux et leur a proposé des temps forts variés, notamment une conférence de l'économiste Nicolas Bouzou sur « Economie circulaire, croissance et développement économique local », une table ronde « Paroles d'Administrateurs » animée par Dominique Goursolle, Présidente du COS et un atelier digital interactif. Il a été réalisé au terme de cette journée une étude de satisfaction par mail pour mieux répondre aux attentes de la gouvernance lors des prochains rendez-vous coopératifs.

La Caisse d'Epargne a poursuivi son engagement en faveur de l'innovation sociétale grâce à la participation à l'opération des « Coups de cœur du bicentenaire », qui avait été lancée en 2018 par la Fédération nationale des Caisses d'Epargne. En 2019, cette opération a permis de mettre en lumière des projets d'innovation sociétale portés par des associations de proximité. Au total, 4 lauréats ont été primés en 2019. En outre, les sociétaires et les administrateurs ont été invités à voter pour leur projet favori, ce qui a donné lieu à une remise de prix nationale au sein de la FNCE.

La CEAPC souhaite également acculturer ses collaborateurs aux valeurs portées par le modèle coopératif et la démarche RSE de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. Ainsi, un module de formation dédié a été remis à jour en 2019 ; il est présenté par le coordinateur RSE lors de chaque session des Journées d'Intégrations qui regroupent les nouveaux collaborateurs de la caisse.

2.2.6.2 L'accompagnement pour une montée en compétences quotidienne des administrateurs

Par ailleurs, les Caisses d'Epargne s'attachent à accompagner les représentants élus des sociétaires,

administrateurs de SLE ou membres de conseils d'orientation et de surveillance. Pour que les représentants des sociétaires puissent assumer pleinement leur mandat et contribuer de manière active à la gouvernance, les Caisses d'Epargne font de leur formation un axe clé de leurs actions.

L'offre de formation couvre un champ large :

- auprès des administrateurs, le parcours d'accueil porte sur la connaissance de l'identité et de l'histoire des Caisses d'Epargne, la RSE, ainsi que l'acquisition d'un socle de culture générale bancaire ;
- auprès des membres de conseils d'orientation et de surveillance, la formation initiale réglementaire porte sur cinq thématiques fixées par décret : gouvernance, réglementation, risques et contrôle interne, stratégie, finance. Elle est complétée par des formations en Caisse d'Epargne ou à la Fédération nationale ;
- auprès des comités spécialisés, des formations nationales sont proposées pour les comités des risques et comités d'audit.

En 2019, trois nouveaux thèmes ont été particulièrement mis à l'honneur: la fiscalité des contrats d'assurance vie, les risques de l'activité bancaires et les services de paiement avec des interventions d'un spécialiste de Natixis Payment. Marc CHARDON, Responsable de la formation institutionnelle au sein de la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne a animé deux journées de formation plénière en décembre à Bordeaux et Poitiers sur « La Banque et son environnement réglementaire ».

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2019	Indicateurs 2018
5	Éducation, formation et information	La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes propose à ses sociétaires et administrateurs différents canaux d'information. Elle met en œuvre un programme de formation ambitieux portant à la fois sur la connaissance de l'identité de la Caisse d'Epargne et l'acquisition d'un socle de culture bancaire.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseil d'orientation et de surveillance : -100 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année -Soit en moyenne, 12,7 heures de formation par personne ▪ Comité d'audit : -83 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année -Soit en moyenne, 5 heures de formation par personne ▪ Comités des risques : -83 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année -Soit en moyenne, 5 heures de formation par personne ▪ Comité des rémunérations¹ : - 40% de membres ont suivi au moins une formation dans l'année 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseil d'orientation et de surveillance : -100% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année -Soit en moyenne, 12,7 heures de formation par personne ▪ Comité d'audit : -83 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année -Soit en moyenne, 5 heures de formation par personne ▪ Comités des risques : -83% des membres ont suivi au moins une formation sur l'année -Soit en moyenne, 5 heures de formation par personne ▪ Conseils d'administration de SLE : -79 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année

		<ul style="list-style-type: none"> - Soit en moyenne 2,24 heures de formation par personne <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité des nominations¹ : <ul style="list-style-type: none"> - 33% de membres ont suivi au moins une formation dans l'année - Soit en moyenne 2 heures de formation par personne ▪ Conseils d'administration de SLE : <ul style="list-style-type: none"> -79 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année -Soit en moyenne, 4,2 heures de formation par personne 	<ul style="list-style-type: none"> -Soit en moyenne, 4,2 heures de formation par personne
--	--	--	---

(1) Nouveaux indicateurs

En plus des sujets réglementaires et des réunions institutionnelles, les administrateurs sont également accompagnés sur plusieurs thématiques liées à l'engagement sociétal des Caisses d'Épargne. La banque régionale a décidé de proposer aux administrateurs volontaires différentes missions afin de valoriser leur engagement personnel dans l'organisation et le fonctionnement de leur Société Locale d'Épargne.

Ainsi au sein de chaque conseil, un ou plusieurs administrateurs ont été élus par leurs pairs pour devenir référent « Lab » ou occuper le poste de correspondant philanthropie dont voici la fiche de mission :

CORRESPONDANT PHILANTHROPIE

CONTEXTE ACTUEL :

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes souhaite être reconnue et identifiée comme un mécène engagé dans des actions de philanthropie sur son territoire. Pour cela elle dote un Fonds de Dotation, dont la mission est d'aider financièrement des projets sur une thématique définie à l'occasion du plan stratégique. Pour le choix des projets, elle s'appuie sur les administrateurs des SLE qui instruisent, présentent et défendent en Conseil les projets du territoire de leur SLE, puis les suivent et peuvent les évaluer.

MISSIONS DU CORRESPONDANT PHILANTHROPIE

Il est l'interlocuteur privilégié de la Direction du sociétariat et de l'engagement sociétal (DSES). Il est actif auprès du monde associatif pour présenter les actions du Fonds.

Lorsque des demandes d'associations arrivent directement à la Caisse d'Epargne, il est sollicité pour organiser l'instruction du projet par les administrateurs de la SLE.

Avant chacun des conseils, il coordonne avec les équipes de la DSES les présentations des projets et la stratégie d'utilisation des enveloppes. C'est lui qui anime le point philanthropie de l'ordre du jour. Il prend part aux actions de communication organisées sur le territoire pour valoriser l'engagement de la Caisse d'Epargne. Il peut être amené à prendre la parole et à représenter la banque coopérative. |

Le référent philanthropie pourra bien-sûr s'appuyer sur les autres administrateurs de sa SLE.

Les correspondants philanthropie de 7 SLE pourront siéger au Conseil d'Administration du Fonds de Dotation. Ils seront amenés à construire la stratégie d'intervention du Fonds, et les modalités d'intervention.

Considérant qu'il reste 4 ans de mandat, les correspondants philanthropie de 7 SLE siégeront au Conseil d'Administration du Fonds de dotation pendant 2 ans, puis, pour ces mêmes SLE, ce seront les correspondants microcrédit qui siégeront au Conseil d'Administration de l'association Parcours Confiance pendant les 2 années restantes.

2.2.7 Innovation sociétale : anticiper les besoins sociétaux pour construire des solutions contribuant au progrès

2.2.7.1 Adresser les fragilités des territoires en matière d'inclusion financière

Fortes de leur ancrage territorial, les Caisses d'Epargne sont positionnées au cœur des enjeux des territoires sur lesquels elles sont implantées. En qualité de 1^{ère} banque des collectivités territoriales, elles ont l'opportunité d'échanger avec leurs clients et sociétaires sur les enjeux locaux.

Microcrédit

La Caisse d'Epargne propose une offre de microcrédit accompagné à destination de particuliers et d'entrepreneurs dont les moyens sont souvent insuffisants pour obtenir un financement bancaire classique. Il s'agit principalement de personnes sans emploi, de bénéficiaires de minima sociaux, de travailleurs modestes ou bien confrontés à un accident de la vie (chômage, maladie, divorce), qu'ils soient ou non clients de la Caisse d'Epargne.

Comme les Caisses d'Epargne au niveau national, la CEAPC est un des acteurs de référence sur la microfinance en région avec Parcours Confiance.

Depuis 2018, la caisse régionale a réorganisé son dispositif en élargissant le champ d'intervention des 5 conseillers Parcours Confiance répartis sur ses territoires sous la responsabilité d'un responsable Parcours Confiance. Cette nouvelle équipe a rejoint le pôle Banque De Détail avec un rattachement hiérarchique au sein de la Direction de la Relation Clientèle, l'animation fonctionnelle restant du domaine de la Direction du Sociétariat, de l'engagement Sociétal et de la RSE notamment pour ce qui relève de

la gestion de l'association Parcours Confiance. Les clients détenteurs d'une Offre d'Accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité Financière (OCF) ou d'une offre Service Bancaire de Base (SBB) sont désormais rattachés au portefeuille d'un des conseillers Parcours Confiance, véritables experts dans l'accompagnement de ces personnes en situation de fragilité financière.

Véritable plateforme de services, Parcours Confiance propose un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée et des solutions de microcrédits habitat, social ou encore trésorerie. En outre, les conseillers Parcours Confiance peuvent s'appuyer sur le dispositif Finances et Pédagogie si des besoins d'éducatons financières sont détectés.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes (CEAPC) a invité à Atlantica en juin dernier tous les membres adhérents de l'association Parcours Confiance pour une Assemblée Générale nouveau format avec en point d'exergue le témoignage du premier client bénéficiaire de l'offre innovante de micro-crédit personnel MOBILIZ dont l'objet est de financer une Location avec Option d'Achat (LOA) pour un véhicule neuf avec Renault. Pour illustrer l'activité micro-crédit personnel de la CEAPC, il faut rappeler que 525 dossiers ont été étudiés dont 312 dossiers réalisés, 149 dossiers refusés et 64 dossiers sans suite.

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

	2019		2018		2017	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits personnels	989	312	1 005	353	1 155	447
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	1701	42	1 198	30	1 568	39

En 2019, 74% des micro-crédits accordés concerne la thématique de la mobilité, 15% celle de la trésorerie, 7% le logement et 4% la santé avec notamment les frais dentaires. S'agissant du sourcing, 64% des dossiers clients ont été orientés par le réseau commercial, 20% par les associations partenaires et 8% par le Club Mobilité. Les conseillers Parcours Confiance ont orienté quant à eux 8% des dossiers sur la base de leurs clients en portefeuille.

Education financière

Depuis sa création en 1957, l'association Finances & Pédagogie est soutenue par les Caisses d'Epargne. Grâce à ce partenariat, l'association emploie aujourd'hui 2 collaborateurs en région, qui mettent en œuvre un programme pédagogique sur toutes les questions d'argent. Ce projet d'éducation financière est principalement dédié à l'apprentissage des jeunes et à leur insertion, l'information des personnes en situation de fragilité économique et financière, la formation des professionnels de l'action sociale qui soutiennent ces populations.

En 2019, ce sont 583 heures de pédagogie en face à face avec 172 interventions d'intérêt général et 12 interventions de formation professionnelle qui ont ainsi été réalisées auprès de 2 308 stagiaires, dont :

- 73 interventions pour 590 jeunes en formation
- 24 interventions pour 497 scolaires (≤ et ≥ bac)
- 51 interventions pour 423 adultes en situation de fragilité financière

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 collectifs qui combinent acquisition des connaissances théoriques et mise en application grâce à une pédagogie adaptée.

De nombreuses thématiques ont été traitées en 2019 :

- Les questions sur le budget et l'argent dans la vie
- La banque au quotidien et les relations bancaires
- Les questions sur le crédit et le surendettement

A noter qu'en 2019, l'antenne Finances et Pédagogie a été dotée par son mécène, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, de tablettes digitales pour organiser des ateliers pratiques avec les populations en fracture numérique et monter en lien avec l'Association Parcours Confiance des ateliers de sensibilisation de ces publics fragiles à la fraude bancaire, ces derniers étant souvent aussi les premières victimes. Une nouvelle étape en matière de communication a été franchie avec la création d'une newsletter régionale d'information et des publications régulières sur le réseau social LinkedIn pour faire connaître les actions mises en œuvre. De même, Finances et Pédagogie a été mis à l'honneur à l'occasion des Assemblées Générales des 14 Sociétés Locales d'Épargne de la banque régionale.

L'objectif est non seulement d'accompagner les personnes formées 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 nécessitant des connaissances adaptées pour une pleine citoyenneté économique : argent digital, développement durable, reconversion professionnelle, création de son activité...

Comme le rapporte Florence Raineix, Directrice générale de la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, dans la dernière newsletter de l'Association, « Paroles d'argent », l'année 2019 se conclut sur deux excellentes nouvelles pour Finances et Pédagogie et pour l'éducation financière dont elle a fait le cœur de son action : l'agrément d'Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS) qui découle de la loi du 31 juillet 2014 relative à l'Économie Sociale et Solidaire et la participation de F&P au manifeste en faveur de l'éducation financière paru le 24 novembre dans les colonnes du Parisien – Aujourd'hui en France, cosigné par le Gouverneur de la Banque de France et tous les membres du comité national d'éducation financière de la Banque de France.

2.2.7.2 Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale

En tant qu'investisseur sociétal, la Caisse d'Épargne 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, par exemple :

- INNOV'24 est une manifestation sur le thème de l'innovation sociale destinée aux structures associatives présentant un projet « innovant » au sens des critères de l'innovation sociale. La Région Nouvelle Aquitaine, la ville de Périgueux et plusieurs associations font parties du dispositif. La CEAPC est perçue comme un véritable partenaire des associations.
- la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes partenaire du Forum de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Pendant trois journées, ce sont plus de 1500 personnes qui se sont réunies au Forum National de l'ESS et de l'innovation sociale à Niort en Nouvelle-Aquitaine pour débattre, discuter, travailler sur les enjeux de l'économie sociale et solidaire. Plusieurs parcours thématiques organisés en format ateliers :
 - parcours thématique « innovation sociale »

- la table ronde « innovation sociale »
- la table ronde sur les JO avec CRESS IDF, ESS2024/Les Canaux
- Remise du prix ESS « Egalité femme/homme »
- Soirée networking

De nombreux élus ont participé aux trois journées de rencontre. Le Forum a été reconnu comme temps de formation officiel du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT).

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 :

- 15 conseillers et 9 Centre d'Affaires dédiés aux acteurs de l'ESS.
- Mise en relation des entrepreneurs sociaux avec notre réseau de :
 - Partenaires associatifs de l'accompagnement à la création d'entreprises (France Active, Initiative France...).
 - Fonds dédiés à l'entrepreneuriat social (NovESS...).

2.2.7.3. Une offre en faveur de la transition énergétique, écologique et solidaire

Financement de la transition énergétique pour une croissance verte

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.

Ses encours de financement de la transition énergétique sont répartis de la manière suivante¹².

	2019
	Montant (M€)
Bâtiment vert	12
Transport décarboné	10
Energie renouvelable	188*

(* Encours à fin mars 2019)

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

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

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes se mobilise pour maîtriser les marchés de la transition énergétique et en saisir les opportunités. Pour cela, elle s'inscrit dans des réseaux de partenaires impliqués sur le sujet :

¹² Energies renouvelables (financement de projets + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= produits Eco PTZ + Ecureuil Crédit DD)+ transports décarbonés (produits Ecureuil Auto DD)

- les compétences internes en modélisation disponibles au sein de sa filiale en ingénierie financière Hélicon Conseil
- les expertises de la filiale de Natixis, Energéco, dédiée au financement des projets de développement durable
- les co-actionnaires du fonds régional Terra Energie comme la Caisse des Dépôts. Terra Energie est une société de capital-risque régionale née en 2016. Elle se consacre au renforcement des fonds propres des sociétés de projet de production d'ENR. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes détient une participation de 200 K€ au capital de cette société.

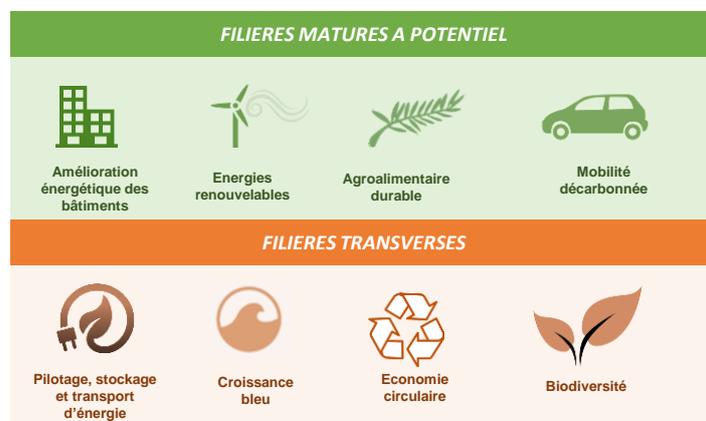
La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes développe aussi des participations dans les Sociétés d'Économie Mixte (SEM), elle a ainsi en 2019 investi dans 3 structures :

- SEM Avergies : Cette société a vocation à investir dans des projets visant à développer les énergies renouvelables en Lot-et-Garonne (solaire photovoltaïque ; Méthanisation, mobilité au BioGNV).
Actionnariat : Syndicat Départemental d'Électricité et d'Énergies du Lot et Garonne, Séolis PROD, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et le Crédit Agricole Aquitaine.
- SEM Gironde énergies investira et développera dans des projets de production d'énergies renouvelables dans les domaines du : Solaire photovoltaïque ; Méthanisation ; Mobilité au BioGNV ; Solaire thermique, hydroélectricité, géothermie, hydrogène.
Actionnaires : Syndicat Départemental d'Énergie Électrique de la Gironde, Caisse des Dépôts, Arkéa, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole.
- SEM EnR64 : dédiée au développement des énergies renouvelables sur le territoire des Pyrénées-Atlantiques.
EnR64 a été créée à l'initiative du Syndicat d'énergie des Pyrénées-Atlantiques (SDEPA), en association avec la Caisse des dépôts et consignation, la Caisse d'épargne Aquitaine Poitou-Charentes et le Crédit agricole Pyrénées Gascogne énergies nouvelles.

Le montant des participations de la CEAPC au capital s'élève à 200 K€ pour les trois SEM.

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

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



Les solutions aux particuliers

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

Crédits verts : production en nombre et en montant

	2019		2018		2017	
	Encours (M€)	Nombre	Encours (M€)	Nombre	Encours (M€)	Nombre
Eco-PTZ	5	441	3	214	6	356
Ecureuil crédit DD ou habitat DD sur ressource LDDS	7	551	7	591	8	724
Ecureuil crédit DD véhicule ou Ecureuil auto DD	10	684	10	697	8	528

Epargne verte : production en nombre et en montant

	2019		2018		2017	
	Encours (M€)	Nombre (stock)	Encours (M€)	Nombre (stock)	Encours (M€)	Nombre (stock)
Livret de Développement Durable	88	16 585	82	18 036	82	18 123

Les projets de plus grande envergure

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

Pour les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse, la Caisse d'Epargne peut bénéficier du savoir-faire de Natixis qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail (notamment au travers de sa filiale Natixis Energéco, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables).

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a notamment arrangé le financement (via sa filiale directe HELIA) ou financé intégralement dans l'année 2019 des projets à hauteur de 6 millions d'euros pour une puissance totale de 5 MWc contre 21 MWc en 2018. Cette baisse s'explique par la diminution de projets sans arrangeurs ou arrangés uniquement par Héliia ainsi que par une accentuation de la concurrence.

2.2.8 Note méthodologique

Méthodologie du reporting RSE

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

Méthodologie de l'étude l'empreinte socio-économique

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

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

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

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

Elaboration et actualisation du modèle d'affaires

Dans le cadre de son plan stratégique, BPCE a coordonné les travaux relatifs à la mesure de l'empreinte socio-économique sur les territoires. Ces travaux, impliquant des directions métiers de BPCE ainsi que des banques régionales, ont permis d'aboutir à la formalisation de deux schémas (circuit de l'argent et

valeur créée sur le territoire, cf partie « 1.3 Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires »). Ces schémas ont ensuite été complétés par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, auprès de la Direction du Contrôle de Gestion et de la Direction Financière. La description de notre écosystème s'est basé sur les éléments d'information fournis par BPCE (cf chapitre 2.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux).

Précisions relatives aux données des schémas "répartition de la valeur sur le territoire" et "circuit de l'argent"

Schéma "répartition de la valeur sur le territoire"

Précisions	
Masse salariale	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.
Montant d'achats 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
Soutien à des projets d'intérêt général	Mécénat et partenariats non commerciaux : montants décaissés sur l'exercice au profit de projets dont l'objet est conforme à l'intérêt général (avec ou sans reçus fiscaux)
Mise en réserve	Contribution annuelle aux réserves impartageables (a minima 15% des résultats); nb: Donnée N-1 disponible en juin de l'année N,
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);
Montant total de rémunération des parts sociales	Montant total de rémunération annuelle des parts sociales
Valeur créée (PNB)	Produit net bancaire

Schéma "circuit de l'argent"

Ce schéma est en encours (STOCK)	Précisions
Montant des parts sociales	Stock de parts sociales (= capital social de l'entreprise)
Fonds propres	Stock de capitaux dont dispose l'entreprise (capital social + réserves, après affectation des résultats)
Réserves impartageables	a minima 15% du résultat mis en réserve (définition issue de la loi de Coopération de 1947)
Dépôts et livrets	Stock des dépôts et livrets
Encours PME	Définition INSEE : < ou = à 50 millions d'euros
Encours 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.
Encours collectivités locales	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.
Encours 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.
Encours innovation	Encours de financement associé à l'Offre Néo Business
Encours microcrédits personnels	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
Encours 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
Fonds commercialisés ISR	Montant des encours ISR (assurance vie, CTO, PEA)
FCPE ISR et solidaire commercialisés	Montant des encours d'épargne salariale sous forme de FCPE ISR et solidaire

Choix des indicateurs

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur une analyse de ses risques RSE proposée par BPCE, cf partie « 2.2 Les risques identifiés par les Caisses d'Epargne ».

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

- ❖ les recommandations exprimées par la filière développement durable ;
- ❖ 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.

Exclusions

Du fait de l'activité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-, 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 2018, ainsi que pour les indicateurs publiés pour l'exercice 2019 mais pas 2018.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} Janvier 2019 au 31 Décembre 2019.

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

Disponibilité

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans :

<https://www.caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr/>

Rectification de données

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

Périmètre du reporting

En 2019, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE concerne la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes. Le périmètre porte sur le siège et les agences.

Les filiales comptabilisées en méthode de consolidation IG (Intégration Globale) n'ont pas été prises en compte.

Ainsi, l'outil de titrisation FCT (Fond Commune de Titrisation) n'a pas été retenu dans le périmètre de reporting au motif qu'il s'agit d'outil financier sans salariés ni locaux.

Les activités des filiales Beaulieu Immob et SCI de Tournon portent sur la gestion immobilière d'agences et de sites administratifs dont les données RSE sont déjà comptabilisées dans les indicateurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.