



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

2023



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Atlantica, siège social de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes à Bordeaux

Sommaire

2.2.1	La différence coopérative des Caisses d'Epargne.....	2
2.2.1.1	Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience.....	2
2.2.1.2	Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires.....	3
2.2.1.3	Une proximité constante avec les parties prenantes.....	5
2.2.2	Les Orientations RSE & Coopératives 2022-2024.....	6
2.2.3	La Déclaration de Performance Extra-Financière.....	8
2.2.3.1	L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.....	8
2.2.3.2	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services.....	14
2.2.3.3	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne.....	35
2.2.3.4	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance	67
2.2.4	Note méthodologique.....	82

2.2.1 La différence coopérative des Caisses d'Epargne

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

Le sociétariat de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est composé de clients particuliers et personnes morales, de collectivités territoriales et de salariés. Ils sont invités chaque année à participer aux Assemblées générales de leurs SLE, dont les Conseils d'administration sont composés d'administrateurs élus et dont les Présidents élisent leurs représentants au Conseil d'Orientation et de Surveillance. Le Conseil valide et assure le suivi des décisions prises par le Directoire, composé de mandataires sociaux. Cette gouvernance, dite duale, garantit une autonomie de décision régionale et une capacité à s'adapter à la conjoncture locale et aux besoins du territoire, elle inscrit son action dans le temps long, comme en témoigne son plan stratégique 2022-2024 « **Investir l'avenir** ».

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

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

Banque universelle, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'adresse à l'ensemble des clients, sans discrimination, que ce 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.

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

2.2.1.1 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

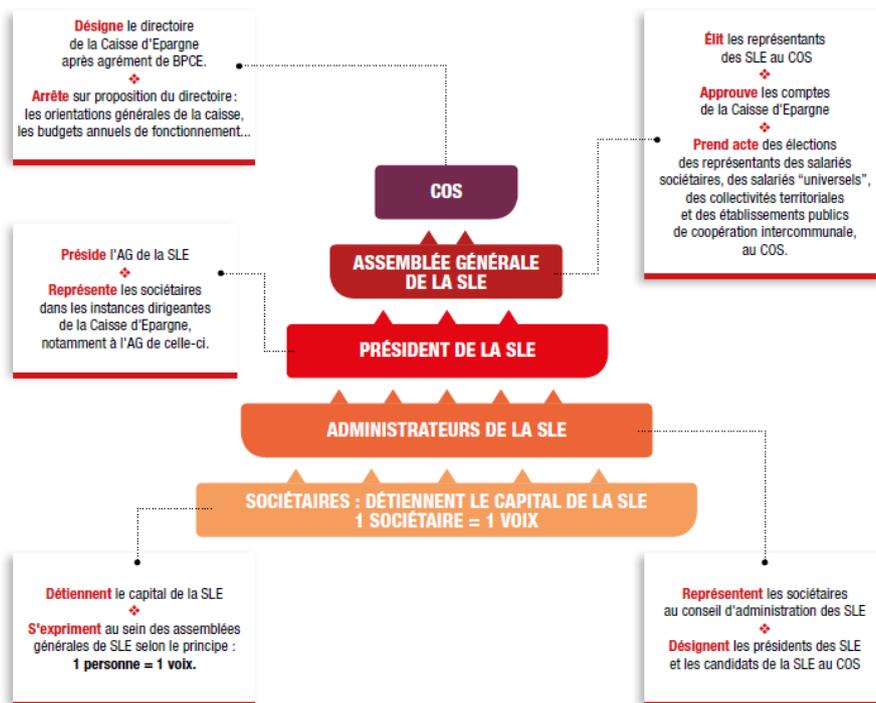
Fortement ancrées sur leurs territoires, les Caisses d'Epargne sont des banques coopératives régionales dont le capital social est détenu par les sociétés locales d'épargne (SLE), elles-mêmes détenues par les clients-sociétaires à travers les parts sociales.

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

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

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

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



La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en œuvre plusieurs dispositifs d'information ou de formation sur son modèle coopératif à destination de ses différentes parties prenantes.

Un programme de formation complet, élaboré avec l'aide de la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, est diffusé à l'ensemble des administrateurs et la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes assure un suivi précis des formations réglementaires réalisées par chaque administrateur. En 2023, la CEAPC affiche le meilleur taux de formation par administrateur de SLE : ainsi, 74% de ses administrateurs ont suivi au moins une formation dans l'année versus 60% au niveau du réseaux des Caisses d'Épargnes pour un nombre moyen d'heures de formation par personne de 3,3 versus 1,6 au niveau national.

S'agissant des collaborateurs, elle propose différents modules d'acculturation au modèle coopératif notamment lors de chaque session de Parcours Nouveaux Entrants.

Une Newsletter Sociétaires est adressée 3 fois par an à plus de 200 000 clients sociétaires et des articles sont régulièrement publiés sur le site institutionnel de la caisse et sur le site Sociétaires.

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.

En 2023, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a désigné un nouveau réviseur coopératif afin de préparer une nouvelle révision coopérative prévue en 2024

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

Un acteur majeur du financement des territoires

Si les Caisses d'Épargne 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 professionnels, des associations, des collectivités et du logement social, dont elles sont le premier financeur. Dans le cadre de l'accompagnement des projets de ses clients, les Caisses d'Épargne 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'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, banque coopérative, est la propriété de 297 759 sociétaires. Banque de plein droit, avec une large autonomie de décision, elle collecte l'épargne, distribue les crédits et définit ses priorités localement. Des personnalités représentatives de la vie économique de son territoire siègent à son Conseil d'Orientation et de Surveillance. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

NOS RESSOURCES



NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 1,3 millions de clients
- 24,4 % de sociétaires parmi les clients
- 192 administrateurs de SLE



NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ

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



NOS PARTENARIATS

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



NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 2 626 collaborateurs au siège et en agences
- 94 % indice égalité femmes-hommes
- 6,84 % d'emplois de personnes handicapées



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 2 828 M€ de capitaux propres
- Ratio de solvabilité 20,52 %¹



NOTRE PATRIMOINE

- 357 agences et centres d'affaires, 4 sièges administratifs dont 1 bâtiment certifié HQE
- 745 hectares de forêts détenus

NOS ACTIVITÉS

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

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



NOTRE CRÉATION DE VALEUR



POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 33 M€ d'intérêt aux parts sociales
- 12,5 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir.



POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

VIA NOS FINANCEMENTS

- 323 M€ de Prêts Garantis par l'Etat
- 951 M€ d'encours de fonds ISR et solidaires
- 4 869 M€ d'encours de financement à l'économie dont :
 - 1 642 M€ AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
 - 302 M€ AUPRÈS DE L'ESS
 - 1 799 M€ AUPRÈS DES PME
 - 454 M€ POUR LE LOGEMENT SOCIAL

VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 27,5 M€ d'achats auprès de 43 % de fournisseurs locaux
- 4 M€ d'impôts locaux



POUR NOS TALENTS

- 104,7 M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 581 recrutements en CDD, CDI et alternants



POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 1 043 k€ de mécénat d'entreprise
- 1 284 k€ de microcrédit
- 271 interventions auprès de 3 214 stagiaires réalisées par les conseillers Finances et Pédagogie



POUR L'ENVIRONNEMENT

- 3 870 M€ de financements pour la transition environnementale
- 100 % d'achats d'électricité renouvelable

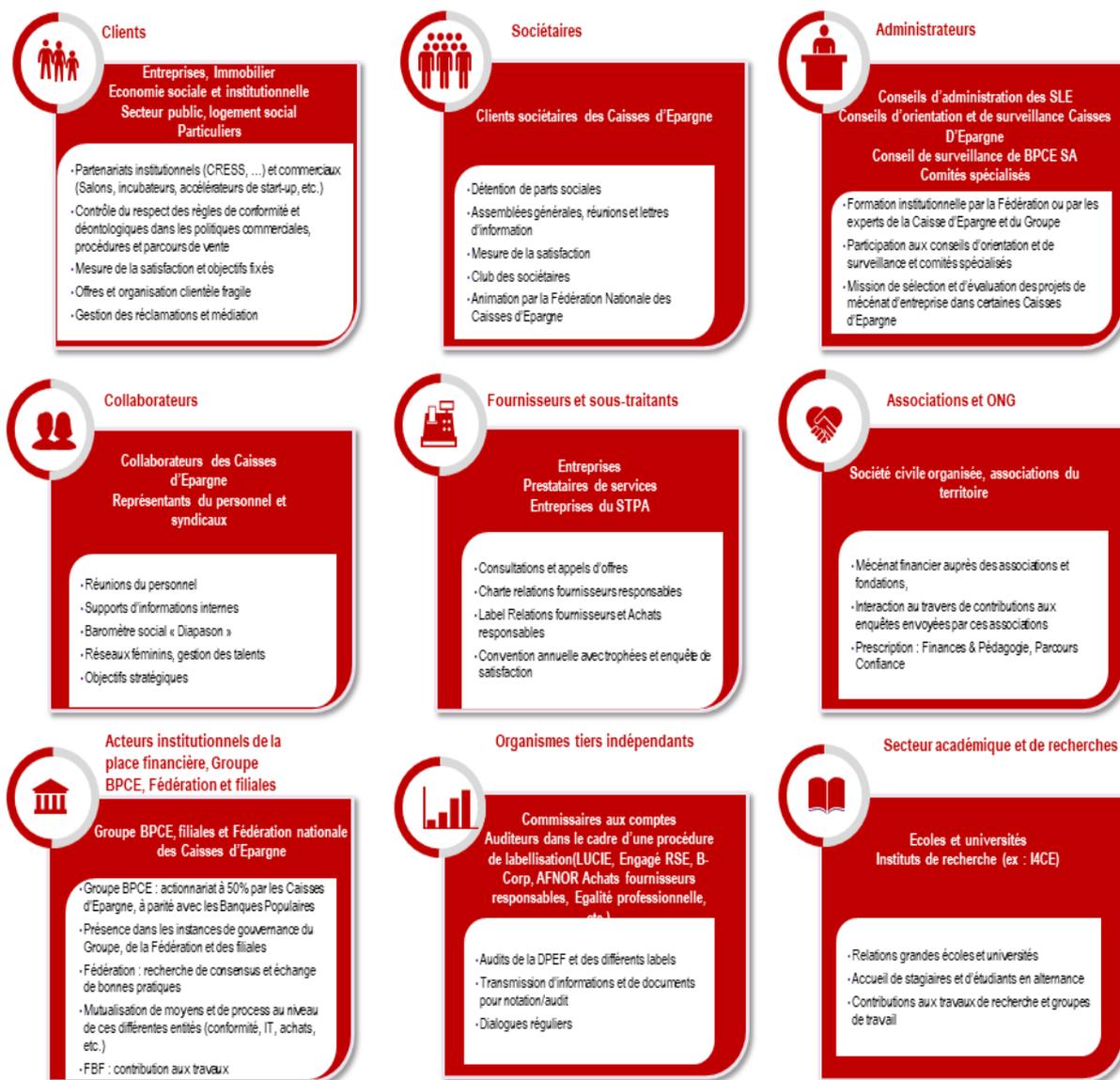
¹ Ratio de solvabilité (cf. chapitre 2.5).



2.2.1.3 Une proximité constante avec les parties prenantes

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

Elle forme ses administrateurs, consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation de l'ESS, des entreprises et du logement social.



Ainsi, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a adhéré en 2023 à la [Convention des Entreprises pour le Climat Nouvelle Aquitaine \(CECNA\)](#). Créée en décembre 2020, la CEC est une association d'intérêt général dont la Raison d'Être est de "Rendre irrésistible la bascule d'une économie extractive vers une économie régénérative d'ici 2030". Elle a vocation à organiser des parcours de prise de conscience et de transformation à destination des décideurs économiques.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes participe avec 80 entreprises de son écosystème régional à un parcours de 10 mois résolument tourné vers l'action. A l'issue de cette démarche, chaque entreprise fournira une feuille de route 2030 et est incitée à s'inscrire dans un ou plusieurs projet(s) de coopération territoriale.

2.2.2 Les Orientations RSE & Coopératives 2022-2024

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, au travers de 3 engagements majeurs :

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

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

S'engager vis-à-vis des collaborateurs

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

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

Au travers de son Fonds de Dotation et de ses actions de mécénat, et grâce à ses actions en faveur de l'éducation financière et du microcrédit, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes contribue à la cohésion, la solidarité et l'innovation sociale en apportant des réponses adaptées aux besoins locaux, orientées en faveur de la préservation de l'environnement et de l'inclusion des jeunes.

Raison d'être

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

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a choisi dès 2015 de faire évaluer sa démarche RSE avec Vigéo Eiris (leader européen de la notation extra financière) sur la base de la norme RSE internationale ISO26000. Elle a obtenu en 2018 le niveau « Vigeo avancé », confirmée lors de l'audit de suivi en 2020.

Cette reconnaissance a été complétée par l'obtention du label LUCIE en novembre 2018, pour une durée de 3 ans.

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

En 2022, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est engagée dans une nouvelle démarche de labellisation avec B CORP ; elle a soumis le questionnaire « BIA » et se trouve en phase d'évaluation fin 2023.

Cette démarche RSE est confortée par nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes, notamment auprès des collaborateurs ou futurs collaborateurs avec la signature des Chartes de la Mixité (2021) et de la Diversité, et auprès de nos fournisseurs avec le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (depuis 2018, renouvelé en 2023).

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

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

En 2021, le Groupe BPCE a placé le climat et « l'expérience collaborateur » au cœur de son nouveau plan stratégique BPCE 2024¹. Les engagements de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrivent également en

¹ [Le plan stratégique 2021-2024 du Groupe BPCE](#)

cohérence avec ce projet stratégique qui met en avant une stratégie environnementale forte combinée à des objectifs intermédiaires ambitieux et une stratégie RH favorisant la qualité de vie au travail et le développement professionnel de tous les collaborateurs. En complément, la politique RSE du Groupe associe des fondamentaux qui soulignent la prise en compte globale de notre responsabilité économique et sociétale, et le respect de principes qui guident notre démarche.

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

- Répondre aux attentes de la société civile en favorisant l'inclusion et la solidarité tout en restant un mécène actif sur la place ;
- Devenir un acteur majeur de la transition environnementale en plaçant les enjeux sur le climat comme priorité d'action de tous ses métiers et de toutes ses entreprises. Le Groupe BPCE s'engage à aligner la trajectoire de ses portefeuilles avec l'objectif de neutralité carbone en 2050. Il veut accompagner tous ses clients dans leur transition environnementale et accélérer la réduction de son empreinte carbone propre.
- Dessiner le futur du travail en offrant à ses collaborateurs et futurs employés un environnement de travail hybride adapté afin de déployer efficacement le télétravail. Le groupe souhaite également faire progresser ses collaborateurs, talents et jeunes salariés, en les accompagnant dans des circuits de formation dédiés. En parallèle, le groupe continue d'encourager la mixité dans les fonctions dirigeantes.

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

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

Organisation et management de la RSE

Principe de subsidiarité – Logique de cohérence – Mobilisation collective

CHAQUE CAISSE D'EPARGNE

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



LA FEDERATION

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



L'ORGANE CENTRAL

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



La politique RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2022-2024 de la Fédération². Ces Orientations fixent un cadre d'actions national à travers l'identification de 4 grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'actions, objectifs et cibles :

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

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

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 directement à la Présidente du Directoire. Des points réguliers sont réalisés en Directoire, après avoir été présentés et discutés en Comité opérationnel RSE, lequel est constitué des 10 directions les plus contributives.

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

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

Plus globalement, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes consacre de réels moyens financiers et humains aux activités de RSE. Au-delà du collaborateur en charge de la coordination, l'animation, le pilotage et le reporting, 13 collaborateurs travaillent sur des sujets liés à la RSE :

- 1 collaborateur en charge du chantier « Transition Environnementale »
- 1 leader expert risques climatiques
- 2 banquiers conseil EnR
- 2 collaborateurs sur le sociétariat et l'engagement sociétal
- 6 collaborateurs sur les activités de microcrédit et l'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière
- 2 conseillers Finances & Pédagogie
- 1 référent handicap
- 1 correspondant mixité – QVT (Qualité de Vie au Travail)

Depuis 2021, des animateurs RSE ont été nommés au sein de chaque Société Locale d'Épargne pour animer la démarche au plus près des territoires.

2.2.3 La Déclaration de Performance Extra-Financière

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

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

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

- Un univers de dix-neuf risques RSE répartis en trois typologies : gouvernance, produits et services, fonctionnement interne et chaque risque fait l'objet d'une définition précise ;

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

- Une méthodologie de cotation de ces risques, en fonction de leur fréquence et de leur gravité.

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

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

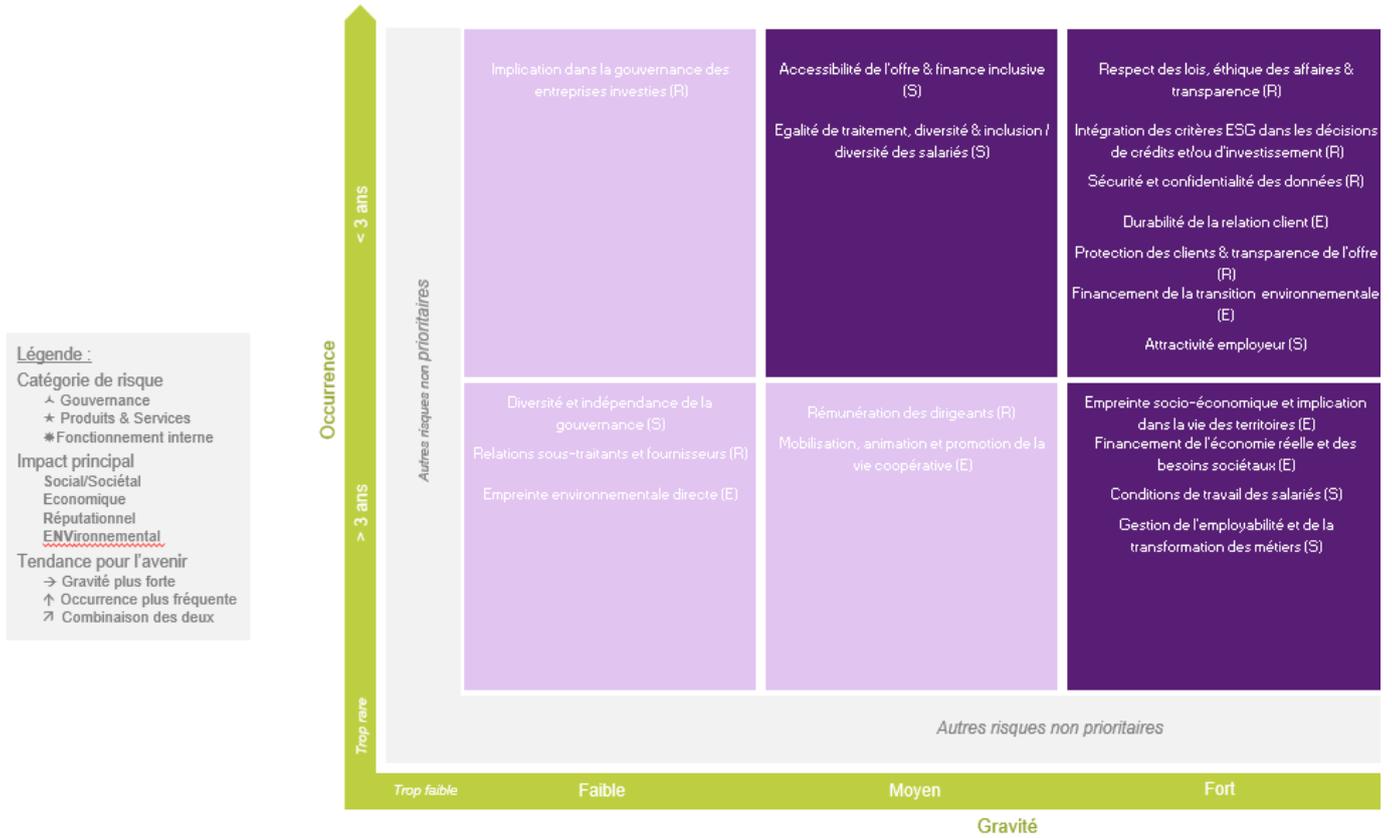
Suite aux travaux menés cette année par le Groupe BPCE, cette cartographie a ensuite été soumise à des experts métiers de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes validée par le Directoire.

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

La matrice des risques bruts présente les risques étudiés avant toute prise en compte des Dispositif de Maîtrise de ces Risques.

La matrice des risques nets présente les risques étudiés après prise en compte des Dispositif de Maîtrise de ces Risques.

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



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



Risques et enjeux des produits et services

Catégorie de risque	Priorité ¹	Thématiques	Enjeux	Risques
Produits et services	1	Relation durable client	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients	Manquement à la responsabilité fiduciaire, mauvaise qualité du service client, gestion insuffisante des réclamations conduisant à l'insatisfaction de la clientèle Risque fort < 3 ans
	1	Financer les territoires	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)	Appui insuffisamment actif dans le financement de l'économie réelle, du développement local des territoires et de leurs habitants et/ou des transitions sociétales Risque fort > 3 ans
	1	Financement de la transition énergétique et environnementale	Définir et appliquer une stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale ciblant l'amélioration énergétique des bâtiments, les énergies renouvelables, la mobilité décarbonée et la transition des professionnels (PME/Entreprises) Risque moyen < 3 ans
	1	Finance inclusive	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que digital	Risque d'exclusion financière avec un traitement injuste des clients ou du fait de modalités de distribution des produits et services inadaptées à certains clients Risque moyen < 3 ans
	1	Protection des clients	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin des clients	Risque de dérive commerciale (vente forcée, abus de faiblesse, défaut de conseil), manque de transparence des offres et marketing non responsable Risque fort < 3 ans
	1	Risques ESG	Garantir l'identification, la gestion et la supervision des risques ESG pouvant avoir un impact financier ou extra-financier	Risque de non-conformité à la réglementation européenne, d'absence d'identification, de gestion et de supervision des risques ESG pouvant avoir un impact financier ou extra-financier (crédit, marché, réputationnel, employabilité...) Risque fort < 3 ans

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

Risques et enjeux du fonctionnement interne

Catégorie de risque	Priorité ¹	Thématiques	Enjeux	Risques
Fonctionnement interne	1	Employabilité et transformation des métiers	Garantir l'adéquation des besoins de l'entreprise avec les compétences des salariés pour répondre aux évolutions des métiers	Risque de gestion prévisionnelle des carrières insuffisante, manque de formation, inadéquation des compétences avec la stratégie de l'organisation, perte de savoir-faire clé pour la continuité de l'activité, notamment dans le cas des réorganisations. Risque fort < 3 ans
	1	Diversité des salariés	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise	Risque de discriminations, manque de diversité (y compris mixité), non-respect de l'égalité des chances Risque moyen < 3 ans
	1	Conditions de travail	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés	Risques professionnels avec une dégradation des droits et des conditions de travail des salariés de la banque tels que des risques psycho-sociaux, harcèlement, accidentologie, environnement de travail inadapté Risque fort < 3 ans
	1	Attractivité employeur	Proposer un cadre de travail attractif, des perspectives d'évolution dans le temps et donner du sens aux missions des collaborateurs	Gestion du développement des carrières non attractive, politique de rémunération non attractive, évaluations négatives de la marque employeur, difficulté d'attraction et de rétention des talents dans un marché compétitif Risque moyen < 3 ans
	2	Achats	Intégrer des critères RSE dans les dossiers d'achats et instaurer une relation durable entre clients et fournisseurs	Absence de diligence raisonnable sur les risques liés aux droits de l'Homme, la santé/sécurité des travailleurs et/ou l'environnement à l'échelle du sous-traitant/fournisseur Risque faible > 3 ans
	2	Empreinte environnementale directe	Mesurer l'empreinte environnementale directe pour la réduire	Risque de contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement interne de la banque (bilan carbone, hors émissions financées) Risque faible > 3 ans

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

Risques et enjeux de la gouvernance

Catégorie de risque	Priorité ¹	Thématiques	Enjeux	Risques
Gouvernance	1	Ethique des affaires	Respecter la réglementation, la lutte contre la corruption et la fraude, prévenir les pratiques non éthiques et rendre l'information accessible	Risque éthique, d'image et de non-respect de la réglementation et de la déontologie relative au cadre professionnel Risque fort < 3 ans
	1	Sécurité et confidentialité des données	Protéger contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité	Risque de violation des systèmes informatiques et non protection des données personnelles (clients et salariés) Risque fort < 3 ans
	1	Empreinte territoriale	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires	Désengagement de la banque dans la vie des territoires (en tant qu'employeur, acheteur, mécène et acteur institutionnel) Risque moyen < 3 ans
	2	Diversité des dirigeants	Assurer l'indépendance de jugement, d'action et de décision de la gouvernance ainsi qu'une diversité au sein du conseil de surveillance	Manque d'indépendance, de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance Risque faible > 3 ans
	2	Vie coopérative	Assurer la promotion du modèle coopératif et la mobilisation des parties prenantes	Manque d'engagement des sociétaires dans la gouvernance coopérative, de formation des élus et risque d'incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble Risque moyen > 3 ans
	2	Droits de vote	Définir et appliquer des règles d'intervention, de vote, d'accompagnement, de participation aux conseils des entreprises où le groupe détient une participation	Risque d'abus de pouvoir, de non-respect du principe égalitaire Risque moyen < 3 ans
	2	Rémunération des dirigeants	Définir des principes et des règles de détermination des rémunérations et avantages de toute nature, accordés aux mandataires sociaux	Système de rémunération non aligné avec les intérêts de l'organisation, non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants Risque moyen > 3 ans

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

PRODUITS ET SERVICES

► Relation durable client

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

Relation durable client

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

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023
NPS** (Net Promoter Score) client annuel et tendance <i>*Clients particuliers et professionnels</i>	20*	14	12	+ 6 points

**Le NPS représente la différence entre le nombre de promoteurs (notation 9 et 10) soit 44,3 % des répondants en 2023 et des détracteurs (notation de 0 à 6) soit 24,7 % des répondants en 2023.

Politique qualité

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

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

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

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

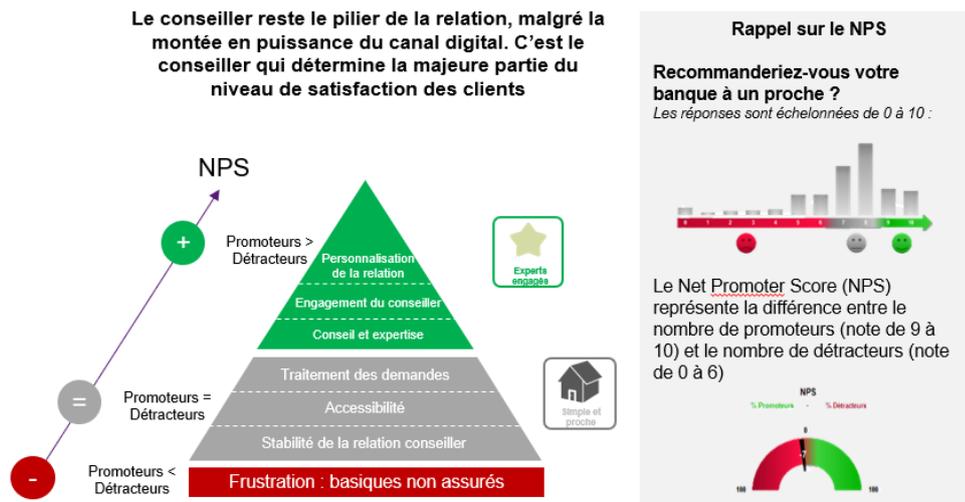
Ces dispositifs ont permis d'interroger 100 % de nos clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact téléphonique ou par email avec leur conseiller afin de capter la satisfaction client en temps réel et de déployer des actions d'amélioration, que ce soit sur leur expérience mobile ou avec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

L'année 2023 se caractérise par une année d'évolution 6 points du NPS de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Dans le cadre du plan stratégique BPCE 2024, l'ambition principale est que 100 % des agences présentent un NPS positif.

Une autre ambition de ce plan stratégique est que chaque établissement ait plus de 50 % de clients promoteurs (qui donnent une note de 9 ou 10) dans au moins 40 % de ses agences.

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



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

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

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

Concernant la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et l'évolution des KPI Qualité en 2023 :

- La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes s'était fixé un objectif de 95 % d'agences avec un NPS positif en 2023. Cet objectif a été pratiquement atteint puisque 94 % des agences ont eu un NPS positif en 2023.
- L'année 2023 a été marquée par une nette progression de la satisfaction sur le baromètre annuel (+ 6 points Vs 2022). Cette évolution est portée en très grande partie par la croissance de la satisfaction du marché des Particuliers.
- Pour ce qui est de l'objectif 2023 du pourcentage d'agence ayant un taux de clients promoteurs supérieurs à 50 %, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes s'était fixé un score de 25 %. Cet objectif a été atteint pour 26 % des agences.

Pour obtenir ces résultats, différentes actions ont été menées :

- L'accompagnement des agences en décalage sur l'item de la satisfaction, avec un plan d'action personnalisé
- La sensibilisation à l'importance de la qualité de la relation client en particulier lors de la formation des nouveaux entrants et des nouveaux managers
- La valorisation de l'excellence relationnelle au travers du dispositif « les agences OR ». Des animations sont créées pour encourager les agences à améliorer la qualité de la relation client.

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

En 2023, sur les 10 Centres d'Affaires du réseau territorial intégrés au dispositif de l'enquête à froid (baromètre BDR), 9 ont eu un NPS positif.

Des interventions régulières de la Direction Qualité & Transformation sont réalisées auprès des directeurs de centres d'affaires pour les sensibiliser et échanger sur les niveaux de satisfaction de leurs clientèles.

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



Figure 1. Bilan 2023
*QHD : organisation interne du réseau d'agence

En 2024, l'objectif est de poursuivre cette progression afin que l'ensemble des agences du territoire présente un NPS positif.

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

Concernant le support au réseau, la Direction Qualité & Transformation travaille également en collaboration transverse avec l'ensemble des services du siège afin d'améliorer et de fluidifier les process.



Figure 2. Objectifs 2024

► Financer les territoires

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

Financer les territoires

Description du risque

Risque prioritaire

Appui insuffisamment actif dans le financement de l'économie réelle, du développement local des territoires et de leurs habitants et/ou des transitions sociétales

Indicateurs clés	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023
Encours (en millions d'euros)				
Financement du logement social - SEM	454	448	454	1%
Financement de l'ESS	382	392	399	- 3%
Financement du Secteur public	1 642	1 798	1 961	- 9%
Financement des entreprises TPE/PME	1 799	1 665	1409	8%
Financement des professionnels de l'immobilier	592	560	556	6 %
Production annuelle (en millions d'euros)				
Financement du logement social	98.6	150	98	- 48 %
Financement de l'ESS	38	48	61	- 21 %
Financement du Secteur public	88	101	193	- 13 %
Financement des entreprises TPE/PME	475	587	432	- 19 %
Financement des professionnels de l'immobilier	116	98	166	18 %

Financement de l'économie et du développement local

La Caisse d'Epargne reste en 2023 la 1^{ère} Banque des collectivités locales, en complément de son rôle d'acteur majeur du financement de l'Economie Sociale et Solidaire. Au global, 1 milliard d'euro sera encore consacré à ce secteur en 2024.

En 2023, le réseau Caisse d'Epargne a déployé son « Contrat d'Utilité » : 100% utile au développement économique des territoires, 100% utile à la transition environnementale, 100% utile aux avancées sociales.

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

En 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a poursuivi une politique de financement soutenue.

Une direction des grands comptes institutionnels a été créée au sein de la **Banque d'Affaires** dédiée aux ETI, aux institutionnels et à leurs dirigeants. Cette nouvelle direction a pour mission de dynamiser l'animation réalisée auprès des marchés concernés : grandes collectivités, bailleurs sociaux, secteur sanitaire et social. Cette stratégie a permis de renforcer les relations de proximité avec ces acteurs et d'assurer le développement des financements notamment sur le second semestre.

Concernant le secteur viticole, fortement développé sur la région, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a renforcé sa présence grâce au centre d'affaires Vitibanque, pôle d'expertises dédié à la filière Vins & Spiritueux en Nouvelle Aquitaine, présent notamment sur les secteurs du vin et du cognac. Son équipe dédiée s'appuie sur ses expertises régionales, celles de ses filiales et du groupe BPCE afin de devenir un acteur référent de la filière.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes participe au Fonds Vitirev Terradev, créée par la Région Nouvelle-Aquitaine et la Banque des Territoires, qui vise à l'accélération de la transition agroécologique des exploitations vitivinicoles en Nouvelle-Aquitaine.

Enfin, la Banque de l'Orme accompagne les dirigeants d'entreprises en difficulté, grâce à ses connaissances des différentes mesures de protection (Mandat ad'hoc, Conciliation, Sauvegarde, Redressement judiciaire), afin d'élaborer un suivi bancaire personnalisé et la réactivité nécessaire à la continuité de l'activité de ces structures.

Elle s'adresse à tous les dirigeants PME, artisans, commerçant, professions libérales, entreprises rencontrant des difficultés, non-clients de la Caisse d'Epargne au préalable, quelle que soit la taille de leur entreprise ou leur activité.

Quelques exemples d'accompagnement sur le marché de l'économie sociale et solidaire :

- [L'Association de Gestion de Résidences et d'Etablissements Sociaux \(AGRES\)](#) : un prêt locatif social a permis le financement d'une résidence « autonomie » de 20 logements indépendants, totalement équipés, sur le territoire du Béarn. Ce projet favorise la mixité des publics en réservant des places à des personnes âgées autonomes mais également à des personnes âgées en situation de handicap. Elle offre une formule alternative entre le domicile et l'établissement médicalisé.
- [FaCylities Multi Services](#) (FMS), entreprise sous statut ESUS, appartenant au secteur du STPA : financement d'un atelier textile de relocalisation française, permettant la création de 136 emplois

Par ailleurs en 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes participe à différents événements sur son territoire :

- **Secteur public** : Salon des Maires de la Vienne.
- **Economie sociale et solidaire** :
 - o Réunion thématique locale dans le cadre de notre partenariat avec l'URIOPSS Economie,
 - o Présence à la Journée dédiée à la RSE et au développement durable des fédérations du secteur médico-social et santé, FEHAP et NEXEM
- **Immobilier professionnel** : Pyramides d'Argent 2023 de Bordeaux, rendez-vous incontournable pour les professionnels de l'immobilier, mettant en compétition les programmes neufs les plus remarquables de la région.
- **Secteur sanitaire et social** : Intervention lors de l'évènement Longevity/ReSanté-Vous de Poitiers avec notre partenaire Gérontopôle Nouvelle Aquitaine, structure qui accompagne les projets innovants, en faveur du bien vieillir et du soutien à l'autonomie ;

Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale

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

- Participation au conseil d'administration de la CRESS
- Soutien financier et d'expertise à France active avec une dotation destinée à aider l'association dans la réalisation de sa mission de facilitation et de sécurisation de l'accès au crédit bancaire dans le cadre de la création ou reprise d'activité.
- Soutien aux 8 plateformes territoriales « Initiatives » pour des compléments de prêts à la création d'entreprise.

En qualité de premier financeur régional des acteurs de l'ESS, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, accompagne les entrepreneurs à impact social ou environnemental grâce à une organisation dédiée, composée de 15 conseillers répartis dans 9 centres d'affaires et la direction grands comptes institutionnels.

Elle développe de nouveaux partenariats pour promouvoir les innovations sociétales, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage, à l'image du partenariat renouvelé pour la 4ème année avec la **French Tech Bordeaux**, structure facilitatrice qui porte en région les ambitions nationales de la Mission French Tech.

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

En 2021, elle a signé la 3ème génération de Plan d'Action Régional pour l'Entrepreneuriat Féminin (PAREF). Cet accord, passé entre l'Etat et BPI France, est ratifié par les banques qui le souhaitent via une charte d'engagements.

Quelques actions marquantes en 2023 :

- Partenariats favorisant l'innovation sociétale, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage, à l'image de ceux noués avec LA RUCHE ou Les PREMIERES :
 - La Ruche : Programme Les Audacieuses Nouvelle-Aquitaine auprès des femmes souhaitant lancer un projet à impact social et/ou environnemental. L'accompagnement vise la structuration du projet et la prospection/ recherche des premiers clients.
 - Parcours Créateurs Nouvelle Aquitaine : il accompagne les personnes qui souhaitent se lancer dans la création d'activité via un programme de 3 mois à distance mixant modules méthodologiques à suivre sur une plateforme en ligne (rendez-vous de suivi avec un coach-mentor, ateliers collectifs avec les porteurs de projet de sa promotion et master class avec des experts de notre réseau).
- Participation à l'évènement LES WE DAYS avec les PREMIERES Nouvelle Aquitaine afin de valoriser les actions en faveur de la mixité dans l'entrepreneuriat.
- Participation aux événements locaux tels que :
 - Les Salons Profession' L de Bordeaux et de Poitiers,
 - Le Rallye des pépites à Bordeaux.

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

► Financement de la transition énergétique et environnementale

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

Financement de la Transition Energétique et Environnementale (en M€)

Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale ciblant l'amélioration énergétique des bâtiments, les énergies renouvelables, la mobilité décarbonée et la transition des professionnels (PME/Entreprises)
---	---

Indicateurs clés	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023
Financement de la transition environnementale (en millions d'euros)¹	3 870	3 522	NC	10 %
Dont financement des projets de transition	277	200		38,5 %
Dont renouvellement du parc Immobilier	3 593	3 322		8 %
Total des encours sur les fonds ESG (article 8 et 9)	951	730	534	30 %

¹ Le financement de la transition environnementale comprend deux grandes catégories d'actifs financés : les projets de transition de nos clients (la rénovation énergétique de l'habitat, la mobilité verte, l'accompagnement de la transition des activités de nos clients personnes morales (incluant l'Agriculture durable) et les énergies renouvelables) et le renouvellement du parc immobilier français (financement de l'immobilier neuf et de la construction)

Dans la DPEF 2022, la donnée « financement de la Transition environnementale portait sur le CRD au 31/12 (3815M€). En 2023, les données reflètent les encours moyens annuels.

Financement de la Transition Environnementale

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

L'accompagnement des clients dans leur propre transition environnementale et énergétique est l'un des piliers stratégiques de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. C'est dans cette perspective qu'elle a défini le cadre de sa stratégie et ses objectifs extra-financiers et déployé un chantier dédié portant l'ambition de devenir La banque de l'accompagnement des transitions du territoire.

Ses objectifs sont les suivantes :

- Proposer une offre d'épargne et de placements permettant de protéger et de faire fructifier le capital de ses clients par le fléchage vers des activités économiques durables ;
- Accompagner ses clients dans leur transition environnementale par une offre de financements et de services adaptée aux enjeux techniques et économiques ;
- Et gérer les risques et opportunités liés aux transitions énergétiques, climatiques et écologiques.

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

Elle a adhéré à la Convention des Entreprises pour le Climat Nouvelle Aquitaine (§2.2.1.3) et participe à des rencontres régionales, par exemple dans le cadre du partenariat avec le média « La Tribune » :

- « Forum Bordeaux 0 Carbone » : intervention sur le thème « Energies renouvelables, sobriété : la transition énergétique d'ici 2030 »
- « Transformons la France au cœur des régions » : intervention sur le thème "Comment concilier transition écologique et compétitivité à l'export ?"

Elle s'appuie également sur les travaux stratégiques et opérationnels du Groupe BPCE qui a également permis de restructurer la vision du groupe autour de 5 domaines majeurs concernés par les enjeux transition environnementale :

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

L'accompagnement des clients repose en premier lieu sur l'engagement d'un dialogue autour de la transition et une dimension de conseil :

- Au travers d'un dialogue ESG stratégique : depuis mi-2023, nos clients Personnes morales sont rencontrés par nos chargés d'affaires pour faire le point sur leurs réflexions, leurs maîtrise des enjeux et leurs projets sur les

dimensions Environnementale, Sociétale et Gouvernance (ESG). Le dialogue ESG est aussi un outil permettant d'évaluer leur exposition aux risques, de les informer, et de leur proposer des solutions pour mieux les prévenir et les gérer. Il participera à l'analyse des critères ESG au niveau de la contrepartie prévue dans le cadre de l'intégration des critères ESG à l'octroi des crédits Corporate. Cette analyse de la contrepartie viendra compléter une analyse du bien financé et du secteur d'activité pour éclairer la décision d'octroi des éléments extra financiers ;

- Via la proposition d'une offre de partenariats de qualité pour appuyer les démarches de transformation de nos clients, notamment sur le volet de la rénovation énergétique,
- Par une information détaillée et adaptée mise à la disposition de nos clients Particuliers : la plateforme « *Conseils et Solutions Durables* » disponible directement depuis l'application Caisse d'Epargne permet au client de mieux comprendre les enjeux de transition et lui donne des clés et outils pour agir dans son quotidien ;
- Au travers d'un échange sur l'épargne responsable : un questionnaire Finance durable évalue en trois questions la maturité et les préférences de nos clients en termes d'investissements responsables. Le déploiement de ce questionnaire s'est accompagné d'un parcours de formation des conseillers sur la Finance durable.
- Une gamme d'offres dédiées complète ce dispositif : offres de financement de projets de transition, produits d'épargne verte et investissements responsables, ou assurances spécifiques.

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

Les solutions aux particuliers

Dans un contexte où la performance énergétique des logements est un enjeu majeur pour répondre à l'augmentation des coûts de l'énergie mais aussi au besoin de valoriser son patrimoine immobilier, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes œuvre au quotidien pour permettre à ses clients d'engager des actions d'amélioration de l'efficacité énergétique de leurs logements : conseil via le partenaire Cozynergy, et offres de financement (Prêt Rénovation énergétique, ECO-PTZ).

La transition vers les mobilités bas carbone constitue un autre enjeu de la transition environnementale et énergétique. La loi LOM de 2019, et avant cela, la Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte, encadrent les usages et orientent les particuliers vers une mobilité bas carbone (notamment la fin de la vente des voitures les plus émissives dès 2035)

Par ailleurs, de plus en plus d'agglomérations font le choix de renforcer dès à présent les restrictions sur la circulation des véhicules les plus émissifs au travers de la mise en place de Zones à Faibles Émissions (ZFE).

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a adapté ses offres pour soutenir ses clients particuliers dans l'adaptation à ce nouveau cadre :

- Prêt vert mobilité avec une tarification incitative
- Assurances adaptées aux nouveaux usages et intégrant des avantages tarifaires, tels que « Avantage kilomètre responsable » qui permet jusqu'à 10 % de remise pour les assurés parcourant moins de 8 000 km par an et « Remise véhicule propre » jusqu'à 10% sur la prime annuelle pour les détenteurs de véhicules électrique ou hybrides émettant moins de 50g de CO2 par kilomètre sur toute la durée de vie du contrat.

Crédits verts : production en montant

	2023	2022	2021
	Montant (M€)	Montant (M€)	Montant (M€)
Eco-PTZ	14,6	11,3	8,6
Prêts verts rénovation énergétique	27		
Prêt vert mobilité	14		

Coté épargne, le CSL VERT permet au Client d'obtenir la rémunération de son épargne, tout en accompagnant la transition environnementale. L'épargne confiée est fléchée vers des financements dédiés à la transition environnementale. Afin d'inciter à cette épargne, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a accompagné

chaque ouverture de livret réalisée par un client sociétaire de la plantation d'un arbre, grâce à un partenariat avec Reforest'Action, ce qui permettra la plantation de 10.000 arbres au cours des années 2023 et 2024.

Epargne verte : production en nombre et en montant

	2023		2022		2021	
	Montant (M€)	Nombre	Montant (M€)	Nombre	Montant (M€)	Nombre
Livret de Développement Durable et Solidaire	176	25 675	130,7	19 623	103	18 093

Epargne verte : encours en montant et production de contrats

	2023		2022		2021	
	Montant (M€)	Nombre	Montant (M€)	Nombre	Montant (M€)	Nombre
Livret CSL Vert	179	8 556	45,3	1 665		
CAT Vert	36	429	16	93		

En 2023, le *parcours Green* du site Caisse d'Epargne a été repensé pour accompagner les clients dans leur démarche de réduction de leur empreinte carbone et dans la concrétisation de leurs projets en matière de rénovation énergétique de leurs logements, de mobilité bas carbone et d'épargne responsable.

Ce nouvel espace appelé *Conseils et Solutions durables*, lancé en mars 2023, offre au client la possibilité de calculer son empreinte carbone via les outils de l'ADEME. Il lui permet également de suivre l'évolution de ses dépenses d'énergie et de transport, de bénéficier de conseils sur les écogestes en matière d'habitat comme sur les déplacements et ainsi identifier ses principaux leviers d'action.

En matière de rénovation énergétique du logement, le client dispose d'informations précises sur les différentes solutions existantes à chaque étape de son projet : identification des travaux à réaliser, description et calcul des aides comme France Renov', solutions de financement et d'assurance des travaux, mais aussi réalisation, suivi et garanties des travaux avec la société spécialisée Cozynergy.

En matière de mobilité verte, *Conseils et Solutions durables* lui propose un accompagnement complet : compréhension des évolutions réglementaires, identification des zones à faibles émissions (ZFE), calcul de la vignette Crit'Air de son véhicule, estimation de l'impact carbone de ses déplacements via le simulateur de l'ADEME, identification des aides et subventions favorisant l'adoption d'une mobilité plus verte, recherche d'un véhicule propre à l'achat ou sous forme locative, financement et assurance des véhicules verts.

Les solutions aux entreprises

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a construit un écosystème de produits de financements et de services extra financiers pour accompagner ses clients Entreprise :

- Un prêt « rénovation énergétique » pour financer les travaux d'un bâtiment et améliorer son efficacité énergétique ;
- Un prêt « énergies renouvelables » pour financer un investissement EnR lié au bâtiment ou à l'activité du client ;
- Un prêt « transition d'activité » pour financer les matériels et travaux pour réduire la consommation d'énergie et/ou les ressources dues à l'activité ;
- Un prêt "mobilité verte" pour financer un véhicule ou une flotte de véhicules tourisme et/ou utilitaire propre et sa/leurs borne(s) de rechargement ;
- Et 1 partenariat extra financier : *NALDEO*, permettant de conseiller, et d'aider les entreprises à mettre en place des projets de décarbonation.

L'année 2023 a aussi permis de continuer à déployer le **Prêt à Impact** à destination des entreprises et des structures de l'économie Sociale et Solidaire. Le fonctionnement de ce prêt, dont la tarification est indexée sur les performances extra-financières du client, encourage les comportements vertueux et les engagements RSE de nos clients. Le client choisit, avec le chargé d'affaires, un indicateur et un objectif parmi une liste proposée. A chaque anniversaire, si l'objectif est atteint, le client bénéficie d'une bonification reversée par la banque. Dans le cas contraire c'est le taux d'intérêt contractuel qui s'applique, sans pénalité.

Le cas de la [STEP du Bassin de Malemont](#), illustre bien l'accompagnement de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. Composée de viticulteurs regroupés autour d'un projet de station d'épuration, la STEP a eu recours au prêt à impact pour le financement de trackers photovoltaïques sur son site, elle a pris un engagement en matière d'autoconsommation.

Les projets de plus grande envergure

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

Pour, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse, la Caisse d'Épargne peut bénéficier les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives du savoir-faire des structures spécialisées du Groupe (Natixis, BPCE Lase et BPCE Energéco) qui interviennent dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail.

Elle a notamment arrangé le financement/financé intégralement dans l'année 14 projets à hauteur de 75 millions d'euros de crédits moyen long terme pour une puissance totale de 66 Mwc.

Ces engagements peuvent être illustrés par un projet majeur 52 Mwc pour 52.2 M€ de dette sur 23 ans, co-financé à hauteur de 50% avec ARKEA (via Héli Conseil) et constitué de 14 centrales, en majorité des serres (2 centrales au sol). En 2023, les projets concernaient principalement des centrales photovoltaïques (12), mais également l'hydraulique (1 projet) et l'éolien (1 projet).

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

- Sa filiale HELIA Conseil, structure d'ingénierie financière dédiée au développement des projets locaux
- Le fonds régional Terra Energie : fonds d'investissement dans les projets d'énergie renouvelable créé en 2016 à l'initiative de la Région Nouvelle-Aquitaine. Cet outil vise à accompagner la politique régionale en matière de développement des installations de production d'énergie renouvelable en Nouvelle-Aquitaine. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes détient une participation de 394 K€ au capital de cette société.
- Elle participe à hauteur de 200K€ au fonds de dette dédié par les Caisses d'Épargne à l'ENR pour un total de 1,5 mds.

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

- SEML « Nouvelle-Aquitaine Croissance Tourisme » (participation de 200K€) : Investissement dans les projets d'accompagnement des TPE-PME du secteur touristique dans leur transition, avec une attention particulière aux projets situés sur des sites ruraux. Vise les projets s'inscrivant dans les orientations de la feuille de route régionale NéoTerra.
Actionnariat : Région Nouvelle-Aquitaine, Banque des Territoires, Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, Crédit Agricole Aquitaine, Crédit mutuel Arkéa.
- SEM Avergies (Participation de 145 K€): investissement dans des projets visant à développer les énergies renouvelables en Lot-et-Garonne (solaire photovoltaïque ; Méthanisation, mobilité au BioGNV).
Actionnariat : Syndicat Départemental d'Electricité et d'Energies du Lot et Garonne, Séolis PROD, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et le Crédit Agricole Aquitaine.
- SEM Gironde énergies (Participation de 140 K€) : investissement et développement de projets de production d'énergies renouvelables dans les domaines du : solaire photovoltaïque, méthanisation, mobilité au BioGNV ; solaire thermique, hydroélectricité, géothermie, hydrogène.
Actionnaires : Syndicat Départemental d'Energie Electrique de la Gironde, Caisse des Dépôts, Arkéa, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole.
- SEM EnR64 (Participation de 300 K€): dédiée au développement des énergies renouvelables sur le territoire des Pyrénées-Atlantiques.

EnR64 a été créée à l'initiative du Syndicat d'énergie des Pyrénées-Atlantiques (SDEPA), en association avec la Caisse des dépôts et consignation, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne Energies Nouvelles.

- SEM Energie Midi Atlantique (Participation de 180 K€) : dédiée à l'étude et au développement de projets d'unités de production d'énergie à partir de source d'origine renouvelable et/ou de récupération.
Actionnariat : Syndicat Départemental d'Electricité et d'Energies de la Charente Maritime, Communauté de Communes de Haute Saintonge, Communauté d'Agglomération Royan Atlantique, Communauté de Communes de l'Estuaire, Communauté de Communes des 4B, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, le Crédit Mutuel et le Crédit Agricole Aquitaine.
- SEM Gascogne Energie services : dédiée au développement des énergies renouvelables sur le territoire des Landes (participation de 52K€).
- SME Energies Charente : filiale de la SEM Territoires Charente, spécialisée dans l'EnR (participation de 125K€).
- SEM EnR La Rochelle : en 2023, une prise de participation de 135K€ a été validée pour la création de la nouvelle SEM de la communauté d'agglomérations de La Rochelle.

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

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

Finance durable

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

L'offre d'épargne bancaire verte construite autour du CAT Vert pour la clientèle Entreprises et du livret CSL Vert ainsi que du Livret Développement Durable et Solidaire pour la clientèle de Particuliers, permet de contribuer au financement de projets durables locaux.

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

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

Les clients peuvent ainsi accéder à :

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

A fin 2023, une sélection de 90 fonds est proposée aux clients dont 77 fonds ESG, soit un ratio de 86 %. 26 d'entre eux relèvent de l'article 9 et 51 de l'article 8.

Fonds ESG art. 8 et 9⁴
Encours au 31/12 des fonds commercialisés par la Caisse d'Epargne

Montant des Encours durables dans les encours de fonds			
Total (M€)		Détail article 8 & 9 (M€)	
Global encours NIM	Dont article 8 & 9	Encours OPC monétaire 8 & 9	Encours OPC 8 & 9 MLT
1 418	911	102	809

Collecte brute de l'année 2023

Montant de la collecte durable dans le total de collecte			
Total (M€)		Détail article 8 & 9 (M€)	
Global collecte NIM	Dont article 8 & 9	Collecte OPC monétaire 8 & 9	Collecte OPC 8 & 9 MLT
222	178	92	86

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 ESG pour un montant de 40,3 millions d'euros en 2023, parmi une gamme de 34 fonds.

Fonds Communs de Placement Entreprise solidaires – FCPE

FCPE - CE Aquitaine Poitou Charentes	
Total des encours des 40 FCPE commercialisés au 31/12/2023	40 344 403

⁴ Article 8 : concerne les produits qui promeuvent, entre autres caractéristiques, des caractéristiques environnementales et/ou sociales ou une combinaison de ces caractéristiques, pour autant que les sociétés dans lesquelles les investissements sont réalisés appliquent des pratiques de bonne gouvernance à savoir l'intégration des critères ESG dans les décisions d'investissement.

Article 9 : concerne les produits financiers qui poursuivent un objectif d'investissement durable évalué au travers d'indicateurs.

► Protection des clients

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

Protection des clients

Description du risque

Risque prioritaire

Risque de dérive commerciale (vente forcée, abus de faiblesse, défaut de conseil), manque de transparence des offres et marketing non responsable

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023
Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées en 2023 avec une réponse favorable / Nombre total de réclamations traitées en 2023	139 sur 5 229 réclamations traitées (2,66 %)	99 sur 5 486 réclamations traitées (1,80 %)	49 sur 5 097 réclamations traitées (0,96 %)	40 réclamations de plus (+ 0,85 pt)
Nombre de réclamations « Opération non autorisée » traitées en 2023 avec une réponse favorable / Nombre total de réclamations traitées en 2023	84 sur 5 229 réclamations traitées (1,60 %)	77 sur 5 486 Réclamations traitées (1,40 %)	31 sur 5 097 réclamations traitées (0,61 %)	7 réclamations de plus (+ 0,20 pt)

GOVERNANCE ET SURVEILLANCE DES PRODUITS

Tous les nouveaux produits ou services quel que soit leur canal de distribution les parcours de commercialisation associés, ainsi que tous les supports commerciaux, relevant de l'expertise de la fonction conformité, sont examinés en amont par celle-ci. Cette dernière s'assure ainsi que les exigences réglementaires applicables sont respectées et veille à la clarté et à la loyauté de l'information délivrée à la clientèle visée et, plus largement, au public.

Concernant les parcours de commercialisation, la fonction conformité porte une attention particulière au devoir d'information et de conseil au client.

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

PROTECTION DE LA CLIENTELE

La conformité des produits et des services commercialisés Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et la qualité des informations fournies renforcent la confiance des clients et fondent la réputation du Groupe. Pour maintenir cette confiance, la fonction conformité place la notion de protection de la clientèle au cœur de ses activités.

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

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

Plusieurs nouvelles réglementations Européennes (SFDR, MIF 2, DDA...) imposent une transparence des produits et des entités en matière de durabilité, ainsi que la prise en compte des préférences des clients en matière de durabilité dans les conseils et la Gouvernance des produits.

Ces nouvelles réglementations impactent les entités du Groupe (producteur, assureurs, distributeurs) dans le cadre de la commercialisation des produits d'Epargne financière :

- Organisation des relations entre les producteurs et les distributeurs du Groupe ;

- Adaptation des recueils de données client avec la mise en place du questionnaire clients qui recueille ses préférences en matière de durabilité ;
- Transparence de la durabilité des offres d'épargne Financière commercialisées ;
- Formalisation du conseil au client (déclaration d'adéquation) et de son acceptation du conseil ;
- Adaptation des reportings périodiques d'adéquation et à valeur ajoutée aux clients et sur l'enregistrement des échanges dans le cadre de la relation et des conseils apportés aux clients ;
- Participation aux travaux de développement des formations des collaborateurs et à la conduite du changement liée à ces nouveaux dispositifs ;
- Revue de l'ensemble du corpus Normatif et des dispositifs de contrôle.

LES VOIES DE RECOURS EN CAS DE RECLAMATION

Le traitement des réclamations s'articule de la façon suivante :

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

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

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

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

L'information du client sur les voies de recours

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

- Sur les sites internet des établissements du groupe ; <https://www.caisse-epargne.fr/votre-banque/reclamation-et-mediation/>
- Sur les plaquettes tarifaires ;
- Dans les conditions générales.

Le pilotage du traitement des réclamations

Ce pilotage concerne en particulier :

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

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

En 2023, 62 % des réclamations ont été traitées sous 10 jours. Le délai moyen de traitement était de 14,71 jours.

On note une évolution du mode de calcul du délai depuis le 1er janvier 2023 avec la mise en œuvre de la nouvelle recommandation ACPR n°2022-R-01 du 9 mai 2022. Le délai de réponse commence à la date d'expression du client.

Réclamations

	2023	2022	2021
Délai moyen de traitement (jours)	14,71	14	10,9
% dans les 10 jours	62 %	64 %	72 %

ANALYSE ET EXPLOITATION DES RECLAMATIONS

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

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

La recherche des causes à l'origine des réclamations est un axe de travail que nous développons. En 2023 :

- Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées en 2023 avec une réponse favorable /**Nombre total de réclamations traitées en 2023** a été de 2,66 %
- Nombre de réclamations « Opération non autorisée » traitées en 2023 avec une réponse favorable /**Nombre total de réclamations traitées en 2023** a été de 1,60 %

En 2023, les principaux constats sont les suivants :

- Le nombre de réclamations liées aux fraudes a baissé.
- La direction Relations Clients est de plus en plus sollicitée pour établir des réponses formalisées à des demandes de précisions sur des aspects règlementaires.

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 les réseaux sociaux ou les avis clients.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage activement auprès de sa clientèle pour prévenir et sensibiliser aux risques de fraudes aux moyens de paiement. En 2023, cinq campagnes de prévention ont été réalisées par e-mail et messagerie, leurs objectifs étaient de sensibiliser les clients aux différents types de fraudes tels que le phishing, l'ingénierie sociale et la falsification de chèque.

► Inclusion financière

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

Inclusion financière

Description du risque
Risque prioritaire Risque d'exclusion financière avec un traitement injuste des clients ou du fait de modalités de distribution des produits et services inadaptées à certains clients

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023	Objectif 2024
Production brute OCF (offre spécifique clientèle fragile en nombre) et évolution annuelle du stock	1 140	933	697	22 %	1 000
Evolution annuelle du stock	6 987 5,48 %	6 624 3 %	6 412 - 2 %	-	/

Accessibilité et inclusion financière

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

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

- Critère 1 : au moins 15 frais d'incidents ou d'irrégularités pendant trois mois consécutifs et un montant maximum porté au crédit du compte pendant cette période de trois mois, égal à trois fois le SMIC net mensuel ;
- Critère 2 : au moins 5 frais d'incidents ou d'irrégularités pendant un mois et un montant maximum porté au crédit du compte pendant cette période d'un mois égal au SMIC net mensuel ;
- Critère 3 : pendant 3 mois consécutifs, inscription d'au moins un chèque impayé ou d'une déclaration de retrait de carte bancaire, au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiements de chèques (FCC);

- Critère 4 : recevabilité d'un dossier déposé auprès d'une commission de surendettement en application de l'article L. 722-1 du code de la consommation.

Au 31 décembre 2023, 27018 clients de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes étaient identifiés en situation de fragilité financière (client détenteurs de l'OCF, clients éligibles à l'offre et les potentiels surendettés).

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

- D'une offre complète de services bancaires au quotidien facturée à un tarif maîtrisé de 1 € / mois depuis le 1er janvier 2023 suite à la demande du ministère de l'économie
- D'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 16,50 €/mois,
- Et du plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et 20 € par mois. (art R. 312-4-2 du Code monétaire et financier, par opération, prévu à l'article R. 312-4-2 du code monétaire et financier.

Au 31 décembre 2023, 6942 clients de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes détenaient cette offre. Les clients identifiés fragiles qui ne souhaitent pas souscrire l'OCF bénéficient néanmoins d'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 25€/mois.

En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière et les opérations relatives au microcrédit font l'objet d'un dispositif dédié, Parcours Confiance, composé d'une équipe de 5 conseillers répartis sur le territoire et d'un responsable.

Le conseiller Parcours Confiance :

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

Ces dernières années, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est efforcé de renforcer son action d'accompagnement :

- Amélioration du dispositif de détection des clients concernés
- Renforcement des synergies entre les conseillers des agences de rattachement des clients et les conseillers Parcours Confiance
- Dispositif de formation (e-learning et classes virtuelles) reconduit en 2023 : 1172 collaborateurs ont suivi des modules sur l'offre clients fragiles.
- Mise en place d'une offre de découvert négocié dégressif, facilitant ainsi l'accès à l'OCF aux clients préalablement équipés d'un découvert en 2022.

Ces actions ont permis l'amélioration de l'accompagnement des clients, et notamment l'augmentation de l'équipement en OCF.

En juin 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a signé une convention avec le Point Conseil Budget de Dordogne. Service labellisé par l'état, le PCB a pour but d'accompagner les bénéficiaires dans la gestion de leurs crédits et le traitement de leurs demandes administratives.

Dans le cadre de leur activité de banque de détail, les Caisses d'Epargne proposent un éventail de dispositifs protecteurs pour leurs clients et appliquent le droit au compte qui donne accès à toute personne éligible et dépourvue d'un compte de dépôt, à l'ouverture d'un compte bancaire assorti des services bancaires de base (SBB) gratuits. Au 31 décembre 2023, 2047 sont bénéficiaires des SBB vs 2098 à fin 2022.

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

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

Trois grandes rubriques y figurent :

- Nos offres bancaires (OCF, microcrédit) et extra bancaires (Orange et LOA véhicules) [Solutions pour mieux gérer votre budget | Caisse d'Epargne \(caisse-epargne.fr\)](#)

- Nos conseils pour aider les clients à gérer leur compte et leurs finances a quotidien (application *Pilote Dépenses*, des fiches pratiques et des liens vers les Points Conseil Budget). [Reprendre votre budget en main | Caisse d'Epargne \(caisse-epargne.fr\)](#)
- Nos partenaires nationaux (Finance & Pédagogie, Parcours Confiance, Créasol). [Nos partenaires à vos côtés | Caisse d'Epargne \(caisse-epargne.fr\)](#). Les CE ont la possibilité d'ajouter des partenaires régionaux sur leurs propres sites.

La prise de rendez-vous en ligne est également possible.

Prévention du surendettement

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

Microcrédit

En 2023, les Caisses d'Epargne continuent d'être un acteur majeur du microcrédit personnel en développant des offres innovantes, et soutiennent l'entrepreneuriat via le microcrédit professionnel. Les associations Parcours confiance et l'institut de microfinance Créa-Sol sont des dispositifs dédiés aux souscripteurs de microcrédit. 50 conseillers se consacrent à cette activité sur l'ensemble du territoire avec plus de 600 partenaires mobilisés pour accompagner les emprunteurs.

Dans le cadre des Orientations RSE & Coopératives 2018 – 2021 des Caisses d'Epargne, ces dernières ont souhaité diversifier leur offre de microcrédit à l'attention de personnes n'ayant pas accès au crédit classique. Les actions mises en place en 2023 répondent entièrement à l'objectif qui avait été fixé de « co-construire de nouvelles solutions pour l'inclusion financière ».

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

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

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

	2023		2022		2021	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits personnels	1 284	313	1 001	269	921	301
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	1 950	33	1 774	24	1 624	32

S'impliquer auprès des personnes protégées

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

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

La Caisse d'Epargne édite également des guides pratiques à destination des curateurs et tuteurs familiaux.

Fin 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes gère 29 530 comptes de majeurs protégés en lien avec en lien avec 250 structures tutélaires (associations et hôpitaux), 310 gérants privés et 5 000 représentants légaux familiaux. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne ainsi près de 40 % des majeurs protégés de notre territoire.

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

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

Dans le cadre de la mission d'intérêt général de l'association, 271 interventions ont ainsi été réalisées auprès de 3 214 stagiaires. Ont été notamment concernés :

- 844 jeunes relevant des établissements scolaires et des centres de formation ;
- 1 476 personnes accompagnées par des structures de l'économie sociale et solidaire ou autres organismes sociaux ;
- Près de 190 travailleurs sociaux et bénévoles relevant des services sociaux d'associations, d'organismes de tutelle, de collectivités.

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

Près de 25 thématiques ont été traitées en 2023 :

- 46 % concernent les questions sur le budget et l'argent dans la vie ;
- 23 % sont en lien avec la banque et les relations bancaires ;
- et plus 10 % sont liées aux questions sur le crédit et le surendettement.

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

L'association se fixe pour objectifs de poursuivre ses innovations tant dans ses méthodes pédagogiques –conférences grand public- à partir d'un catalogue de formation étendu –actions vers les aidants, les sportifs.... Elle continuera à créer de nouveaux outils d'apprentissage comme des applis. Partout pour tous étant notre guideline, il s'agit d'être proactif au côté de tous les publics.

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

Des agences proches et accessibles

Depuis l'origine, les Caisses d'Epargne se sont développées localement, au cœur des territoires, une des clefs de leur réussite. Aujourd'hui encore, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2023, la Caisse d'Epargne comptait, ainsi 157 agences en zones rurales et 12 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville⁵.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'attache à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap. La priorité est la mise en conformité avec l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées : à ce jour, 90 % des agences remplissent cette obligation.

Réseau d'agences

	2023	2022	2021
Réseau			
Agences, points de vente, GAB hors site	346	345	364
Centres d'affaires	11	11	

⁵ Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1300 quartiers prioritaires. La liste est établie par les décrets 2014-1750 et 2014-1751, du 30 décembre 2014, respectivement pour la métropole et les DOM-TOM. Les délimitations sont consultables sur le géoportail.gouv.fr.

Accessibilité

Nombre d'agences en zone rurale	157	157	159
Nombre d'agences quartier prioritaire de la Ville	12	12	13
Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	90 %	90 %	97,5 %

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

En termes d'outils digitaux, le site internet client a été renouvelé en 2022, avec l'arrivée de l'Application Banxo plus fonctionnelle, ergonomique et intuitive (nouveau parcours de connexion, nouvelle navigation, nouvelle présentation des comptes) et de l'outil Visio qui permet désormais de proposer des entretiens à distance en couplant audio et vidéo

► Intégration des critères et Risques ESG

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

Risques ESG

Description du risque

Risque prioritaire

Risque de non-conformité à la réglementation européenne, d'absence d'identification, de gestion et de supervision des risques ESG pouvant avoir un impact financier ou extra-financier (crédit, marché, réputationnel, employabilité...)

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023
Montant de l'encours des prêts à impact <i>En millions d'euros</i>	33	22	–	50 %
% Déploiement auprès de la clientèle corporate des dialogues ESG	16,10 %	NC	NC	-

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes poursuit ses travaux d'intégration des critères ESG dans ses processus de financement. Au-delà des dispositifs proposés par le groupe, elle s'attache à proposer des solutions d'accompagnement de ses clients, en phase avec ses objectifs en matière de transition environnementale :

- Promotion du prêt à impact (Cf. § Les solutions aux entreprises) auprès de ses clients Entreprises, associations, institutionnels et secteur public
- Déploiement progressif du questionnaire « Dialogue ESG », dédié à la prise en compte des enjeux environnementaux par les clients dans leur modèle d'affaires. Ce déploiement, lancé à mi 2023 a été priorisé sur les grandes entreprises et celles appartenant aux secteurs les plus concernés par les enjeux environnementaux. Il se poursuivra en 2024 afin de couvrir l'ensemble des clientèles de la banque de développement régional.
- Pour les grandes contreparties, la direction des risques et de la conformité réalise des contre-analyses intégrant une cotation des critères ESG en vue d'enrichir le processus d'octroi de crédit. En 2023, 280 dossiers ont été concernés.

GOUVERNANCE

Organisation de la filière risques climatiques

Le département Risques climatiques, rattaché au Directeur des Risques du Groupe BPCE, est en charge de définir et de mettre en œuvre le dispositif de supervision des risques climatiques et environnementaux au sein du Groupe BPCE.

Une filière risques climatiques au sein du Groupe BPCE a été organisée au printemps 2020 avec la participation de la leader expert risques et conformité en tant que correspondante au sein de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Le rôle des correspondants risques climatiques est de :

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

L'animation de la filière des correspondants risques climatiques a accru la sensibilisation des collaborateurs et des actions de formation sont proposées dans les autres directions. Une newsletter mensuelle, une conférence trimestrielle (matinale) et des classes virtuelles sur des thèmes précis sont de nature à favoriser la diffusion de la culture risques climatiques dans l'ensemble des entités. Les bonnes pratiques identifiées sont présentées lors de ces événements réguliers ou ad hoc. La formation Climate Risk Pursuit continue d'être déployée dans les établissements et proposée à aux collaborateurs.

En 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est dotée d'un **comité exécutif des risques climatiques**. Il examine les principales zones de risques climatiques et environnementaux.

En termes de formation et de sensibilisation :

- les instances dirigeantes, exécutives et non-exécutives, sont formées aux sujets de risques climatiques et environnementaux de manière régulière.
- la newsletter mensuelle nationale « Clim'news » est partagée à l'ensemble des collaborateurs via le réseau de communication interne.
- les animations « Fresque du climat » se sont poursuivies en 2023 avec la formation de 87 personnes supplémentaires.

La gestion des risques climatiques est plus amplement développée dans le chapitre Gestion des risques.

Intégration des critères ESG dans les activités de financement

Sur le périmètre de la banque de proximité, au-delà de la politique charbon appliquée à l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE, les critères environnementaux sont systématiquement intégrés dans les politiques sectorielles depuis 2018.

Le comité des risques extra-financiers (CoREFi), composé des équipes Risques climatiques, Analyse crédit et RSE, se réunit régulièrement pour effectuer des revues des enjeux ESG de l'ensemble des secteurs d'activités et par typologies de clients.

Dans le cadre de ces revues, chaque secteur d'activité est apprécié sur la base des 6 enjeux environnementaux tels que définis par la taxonomie européenne : risques climatiques physiques, risques climatiques de transition, biodiversité, eau, pollutions autres que les gaz à effet de serre et économie circulaire. Une classification sectorielle environnementale découle de cette appréciation et identifie des points d'attention particuliers.

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

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

Questionnaire de transition en cours de déploiement sur les clients de la banque de détail

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

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

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

Intégration de critères ESG dans les politiques des risques financiers

En termes de risques financiers, une appréciation des risques climatiques est effectuée, entre autres, au travers de la gestion et du suivi de la réserve de liquidité. Depuis avril 2021, la direction de la Gestion financière de BPCE a complété les indicateurs de suivi de la réserve de liquidité avec une ventilation du portefeuille de titres par notation ESG (de A+ à D-) des émetteurs, et par une catégorisation des titres durables – green, social, sustainable et sustainable-linked. Ces informations permettent aux entreprises du Groupe BPCE de mieux piloter leurs portefeuilles et de pouvoir communiquer sur leur intégration des critères ESG.

Afin d'avoir une vision groupe et de gérer la réserve de liquidité de manière dynamique, une analyse extra-financière a été généralisée à l'ensemble des réseaux Banque Populaire et Caisse d'Épargne à l'été 2021 via un outil Power BI dynamique et est actualisée mensuellement.

Depuis décembre 2021, les investissements sur des contreparties avec une notation extra-financière D+/D/D-sont exclus suivant une décision d'un Comité Stratégique Groupe de gestion actif-passif qui s'applique à l'ensemble des établissements du groupe.

FONCTIONNEMENT INTERNE

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est l'un des principaux employeurs en région Nouvelle Aquitaine. Avec 2 626 collaborateurs fin 2023, dont 93,83 % en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire. En 2023, suite à la dissolution de son GIE, elle a intégré 45 collaborateurs supplémentaires.

Répartition de l'effectif à fin d'année par contrat, statut et sexe

CDI / CDD	2023		2022		2021	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	2 464	93,83 %	2 428	94,59 %	2 449	94,52 %
CDD y compris alternance	162	6,17 %	139	5,41 %	142	5,48 %
TOTAL	2 626	100 %	2 567	100 %	2 591	100 %

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

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

Ses engagements RH s'articule 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 : renforcer notre marque employeur sur notre territoire, impliquer et engager nos collaborateurs dans les évolutions présentes et futures ;
- Assurer l'égalité professionnelle : développer la mixité et promouvoir la diversité.

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

► Employabilité et transformation des métiers

Dans un contexte où les changements s'accroissent, la formation est un enjeu stratégique et un pilier de l'expérience collaborateur. La formation doit permettre aux collaborateurs de se préparer aux nouveaux enjeux et de renforcer leurs compétences en vue de faciliter les parcours professionnels. Dans ce contexte, l'investissement consacré à la formation est central pour faire de cet accompagnement un axe fort de la politique de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes en faveur de l'employabilité de tous ses salariés.

Employabilité et transformation des métiers

Description du risque *Risque prioritaire*

Risque de gestion prévisionnelle des carrières insuffisante, manque de formation, inadéquation des compétences avec la stratégie de l'organisation, perte de savoir-faire clé pour la continuité de l'activité, notamment dans le cas des réorganisations

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Nombre d'heures de formation/ETP	43	40	33	8 %	NC

Le nombre d'heures de formation par ETP progresse depuis trois ans.

Préparer les collaborateurs aux nouveaux enjeux de compétences et améliorer leur employabilité

En 2023, les actions marquantes de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sont :

- Refonte et généralisation du Parcours Nouvel Entrant Banque de Détail (BDD) : 3 semaines consécutives de formation pour tous les nouveaux collaborateurs
- Actualisation des Parcours de professionnalisation (Parcours Nouveau Manager (PNM), Parcours Nouveau Gestionnaire de Clientèle (PNGC), Parcours Nouveau Chargé de Clientèle (PNCC), Parcours Nouveau Responsable de Clientèle (PNRC))
- Déploiement de la formation à destination des Services Bancaires #Solutions Client (évolution Back Office/Middle Office)
- Accompagnement de la réorganisation du pôle Banque de Détail (BDD) « Territoire BDD »
- Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, Caisse pilote sur l'Adaptive Learning « assurance vie » en lien avec la directive distribution assurance (DDA)
- Renforcement des formations sur les outils DATA, Altéryx et Power BI

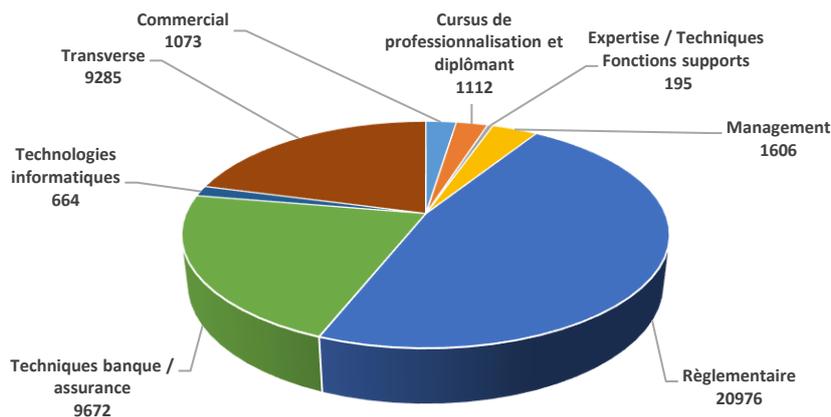
La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a également maintenu son investissement sur l'alternance avec la généralisation de la formation des tuteurs par la DRH et la formation initiale des alternants.

En 2023, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 7,4 % et illustre l'investissement de l'entreprise sur l'accompagnement de ses collaborateurs dans leur montée en compétences et dans leur trajectoire professionnelle.

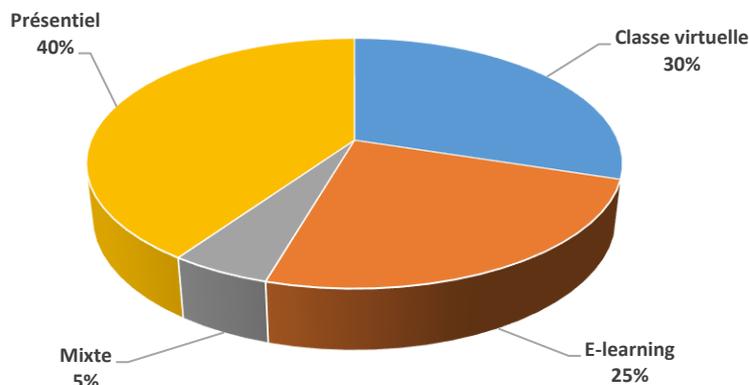
La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes se situe ainsi bien au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 % et de l'obligation légale de 1 %.

Cela correspond à un volume de 110 105 heures de formation et à la formation de 96 % des collaborateurs.

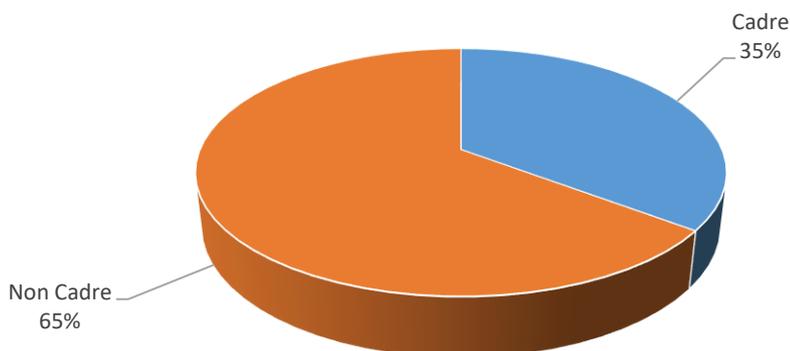
Répartition du nombre de collaborateurs CDI par domaine de formation sur l'année 2023 (nombre de participations)



Répartition des heures réalisées par méthode pédagogique (%)



Répartition du nombre d'heures de formation par statut : cadre / non-cadre (%)



Des passerelles entre les métiers et une dynamique de mobilité

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

À ce titre au 1er janvier 2023, la DRH a modifié son organisation du développement RH, dans l'intention de répondre aux enjeux de recrutement et d'attractivité, ainsi qu'aux enjeux de fidélisation des collaborateurs en favorisant l'accompagnement de chacun dans sa trajectoire professionnelle.

La nouvelle organisation a donné lieu à la création de 2 Départements :

- Département Recrutement, Sourcing & Marque Employeur, en charge recrutements CDI externes, des CDD, des alternants, des stagiaires. Ce département a en charge le développement du sourcing (cooptation, relations écoles, réseaux sociaux ...).
- Département Trajectoire Professionnelle & Expérience Collaborateur, en charge de la mise en œuvre des mobilités internes, ainsi que de l'accompagnement des collaborateurs dans leur parcours professionnel au sein de l'entreprise. En parallèle de la création de ces deux départements, le projet "Parcours Professionnel" inscrit dans notre POS⁶ a été élaboré et déployé dès le second trimestre 2023. L'objet de ce projet est de favoriser une dynamique en termes de mobilité et de parcours professionnel au sein de l'entreprise en proposant des dispositifs facilitant la réflexion des collaborateurs sur leur projet professionnel et les passerelles de mobilités.
 - Ce projet est porté par le Département Trajectoire Professionnelle & Expérience Collaborateur en lien avec d'autres acteurs au sein de la DRH et l'ensemble des managers de l'entreprise.
 - Ce projet intègre :
 - La refonte de l'entretien d'appréciation des compétences
 - La refonte de l'entretien professionnel
 - La refonte du référentiel métiers-compétences
 - La création d'un outil de visualisation des emplois et des passerelles de mobilité entre les emplois (JUMP⁷)
 - La formation de l'ensemble des managers au contenu, à la posture et à l'outil d'appréciation des compétences et d'entretien professionnel
 - La refonte d'une journée de formation dans le cadre du Parcours Nouveau Manager ; afin de les former au contenu, à la posture et à l'outil d'appréciation des compétences et d'entretien professionnel
 - La formation des Chargés Emploi & Compétences à l'accompagnement des mobilités et à l'émergence d'un projet professionnel, ainsi qu'à l'animation d'atelier d'échanges autour du projet professionnel.
 - La construction d'un atelier carrières à destination des collaborateurs afin de les accompagner sur la construction de leur projet professionnel, en s'appuyant sur les partages entre pairs et l'expertise RH.

L'ensemble de ces nouveaux dispositifs et outils seront livrés en 2024.

En 2023, dans le but de dynamiser la gestion de carrière et d'accompagner les collaborateurs nous avons réalisé une revue du personnel pour les fonctions supports, Banque de développement Régional (BDR) ainsi qu'une partie du réseau commercial Banque de Détail (BDD) managers & experts. Cette revue du personnel continue et s'achèvera à la fin du 1er trimestre 2024.

Pour exemple, la situation de 1 165 collaborateurs a été évoquée en revue du personnel, réalisée entre les managers et la DRH.

La revue du personnel donnera lieu à un programme relationnel personnalisé et adapté au moment de carrière dans lequel se trouve le collaborateur et ainsi lui proposer un accompagnement au plus proche de son besoin.

Mouvement CDI Mobilité fonctionnelle	
Statut /Sexe	Nombre de mobilités
Non Cadre	237
Femme	148
Homme	89
Cadre	234
Femme	111
Homme	123
Total	471

Mouvement CDI Changement d'affectation	
Statut /Sexe	Nombre de mobilités
Non Cadre	370
Femme	238
Homme	132
Cadre	454
Femme	210
Homme	244
Total	824

⁶ Plan d'orientation stratégique

⁷ « J'ai une mobilité professionnelle »

En 2023, la gestion de carrières à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, c'est :

- 1 447 collaborateurs de l'entreprise rencontrés ;
- 471 mobilités fonctionnelles ;
- 824 changements d'affectations.

En 2023, les collaborateurs qui ont suivi un parcours diplômant ou certifiants sont au nombre de :

- 3 collaborateurs première année ITB (ITB1) ;
- 3 collaborateurs deuxième année ITB (ITB 2) ;
- 4 collaborateurs Master GP ;
- 3 collaborateurs Parcours Excellence BDR.

► Égalité professionnelle et diversité des salariés

Diversité des salariés					
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Gestion du développement des carrières non attractive, politique de rémunération non attractive, évaluations négatives de la marque employeur, difficulté d'attraction et de rétention des talents dans un marché compétitif				
Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Pourcentage de femmes cadres	47,4 %	46,5 %	45,6 %	+ 0,9 pt	50 % Objectif groupe
Taux d'emploi des personnes en situation de handicap	6,84 %	6,69 %	6,67 %	+ 0,15 pt	/
% de femmes cadres dirigeants	20 %	20 %	0 %	-	/

A travers la signature de la charte Mixité du Groupe BPCE, elle a réaffirmé son engagement en matière de diversité. Ce dispositif vient compléter les actions menées ces dernières années.

En devenant signataire, il y a deux ans, de l'initiative #StOpE, le groupe BPCE a intégré un collectif d'organisations animées par une volonté commune de faire évoluer les comportements en termes de lutte contre le sexisme.

Des actions de sensibilisation sur le sexisme ordinaire sont déployées au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes notamment avec des formations en e-learning et un Guide "tous mobilisés contre le sexisme" afin d'avoir des clés pour agir.

Depuis 2021, un kit d'animation dédié avait ainsi été mis à la disposition des managers à savoir une vidéo de présentation, un jeu de « questions/réponses » et un dispositif de E-learning.

A sa prise de fonction tous les nouveaux managers sont formés. Le respect de la diversité et la lutte contre les stéréotypes est une thématique inscrite dans le cadre de la journée dédiée à « l'approche RH du métier ». Un focus sur le Droit social, la Qualité de Vie au Travail et la diversité est animée par la leader expert QVT et la Directrice du Département Développement Social Responsable.

En 2023, l'entreprise a continué de prendre toutes les dispositions pour que les congés maternité/paternité s'effectuent dans les meilleures conditions. A ce titre, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes considère que l'exercice de la parentalité doit pouvoir s'appliquer aux femmes comme aux hommes, et que le droit des pères participe au rééquilibrage des rôles dans la vie familiale contribuant ainsi au développement de la mixité.

En septembre 2023, la parentalité a été mise à l'honneur lors d'une semaine dédiée autour de conférences (sur les addictions aux écrans pour les enfants/adolescents), des témoignages sur les pratiques des entreprises BPCE dont celle de notre établissement et un rappel autour du guide de la parentalité.

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

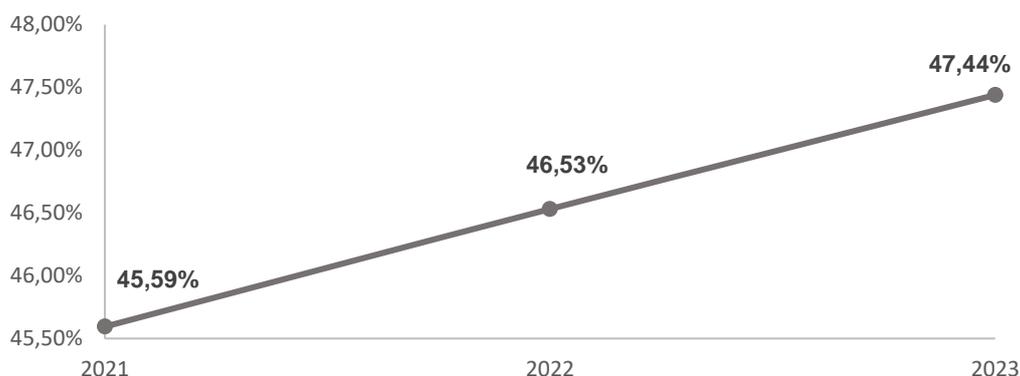
Elle a poursuivi ses objectifs dans trois domaines prioritaires : l'égalité professionnelle hommes/femmes, l'emploi de personnes en situation de handicap et le soutien à l'emploi des jeunes.

Promouvoir l'égalité professionnelle

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. Si 58,11 % des effectifs sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction – la représentation des femmes dans l'encadrement s'élève à 47,44 %.

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.

Evolution du taux de féminisation de l'encadrement du 31/12/2021 au 31/12/2023



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'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a pris l'engagement de mener des actions dans les principaux domaines suivants : le recrutement, la formation, la promotion professionnelle, la rémunération, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle.

L'amélioration du taux de femme cadre traduit la volonté de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes de promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

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

Un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de la branche Caisse d'Épargne a été conclu en date du 16 juillet 2021 pour une durée de 3 ans.

La loi Rixain du 24 décembre 2021 vient renforcer les exigences de représentation des femmes parmi les cadres dirigeants et les instances dirigeantes.

A la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, pour l'année 2023, la proportion des femmes est de 39 % pour les Instances dirigeantes (comité des Directeurs) et de 20 % pour les cadres dirigeants (Directoire).

Créé en 2018, l'index d'égalité femme-homme est un indicateur visant à mettre fin aux inégalités professionnelles. Chaque entreprise de plus de 100 salariés doit obtenir un index supérieur à 75 points.

Pour l'année 2023, notre banque confirme le score de 94 %, un résultat qui témoigne d'une politique RH volontariste et engagée en faveur de la mixité. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes continue à s'inscrire dans la durée sur le sujet de l'égalité professionnelle, avec une poursuite des actions de sensibilisation autour de ces sujets en s'appuyant sur le réseau Ensemble pour la Mixité. Pour favoriser l'accession à de plus grandes responsabilités l'entreprise continuera à inscrire des femmes identifiées à potentiel dans des dispositifs de formation groupe dédiés comme le parcours Déclit et le parcours Booster.

En matière de politique salariale, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est attentive à la réduction des inégalités.

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

	2023	2022	2021	Evolution 2022-2023
	Salaire médian	Salaire médian	Salaire médian	
Femme non-cadre	32 902 €	32 035 €	32 000 €	0,1 %
Femme cadre	44 639 €	43 250 €	42 626 €	1,4 %
Total des femmes	36 264 €	35 505 €	35 409 €	0,3 %
Homme non-cadre	32 039 €	31 577 €	31 392 €	0,6 %
Homme cadre	46 630 €	44 995 €	44 680 €	0,7 %
Total des hommes	39 780 €	38 975 €	38 621 €	1,7 %

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

Le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 1,10.

Elle applique une méthodologie de détection des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes avec l'objectif de réduire ces écarts et d'harmoniser les salaires.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes met en œuvre chaque année une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution.

Une mobilisation en faveur des personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son engagement pour la diversité et la promotion de l'égalité des chances, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes déploie une politique visant à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap (PSH) au travers de l'accord Branche Caisse d'Epargne. Cette politique repose sur des engagements clairs, inscrits dans des accords de groupe, de branche ou d'entreprise conformément aux dispositions légales prévues dans le cadre de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH) et plus largement de la loi de 2005.

En 2022, les différents accords ont été renouvelés pour trois ans jusqu'au 31 décembre 2025. Selon la législation en vigueur, il s'agira des derniers accords agréés.

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

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

Ainsi en 2023, le taux d'emploi du personnel en situation de handicap de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est de 6,84 % pour un objectif légal est de 6 %.⁸

Dans chaque entreprise du Groupe BPCE, un référent handicap accompagne les personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours dans l'entreprise (recrutement, intégration, formation, maintien dans l'emploi, accompagnement dans les démarches de reconnaissance de leur situation de handicap...) en lien avec les responsables ressources humaines, managers et services de santé au travail. Pour chaque nouveau référent handicap, un parcours de formation est proposé et animé par la Mission Handicap Nationale.

⁸ Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap 2023 n'est pas encore fiabilisé à la date de publication du rapport

Le référent anime le sujet au sein de l'entreprise et mène diverses actions en faveur des personnes en situation de handicap :

- Sensibilisations régulières sur Viva Engage, internet (avec la Communication) et durant la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées (SEEPH).
- Sensibilisation de l'équipe et du manager accueillant une personne en situation de handicap (à fin 2023, 80 % des managers étaient sensibilisés).
- Accompagnement de situations individuelles (18 aides individuelles et 12 aménagements).
- Organisation d'un job dating 100 % digital (Mars 2023) avec talent Handicap.
- Une application "Destination CEAPC" pour les nouveaux entrants propose depuis 2023 une partie dédiée au handicap (avec défi jeu, des chiffres clés ainsi que les coordonnées du référent).
- Un rendez-vous de contact et de suivi d'intégration est systématiquement proposé pour toute nouvelle situation de handicap et pour tout nouvel entrant.
- Une présentation annuelle est possible auprès des écoles partenaires pour promouvoir le recrutement des alternants en situation de handicap.
- Un point mensuel est réalisé avec les assistants sociaux afin d'échanger sur des situations sensibles demandant un suivi régulier et personnalisé.

Le groupe BPCE a réalisé plusieurs témoignages vidéo d'alternants en situation de handicap et de référents handicap pour mettre en lumière notre politique dédiée avec un focus sur le recrutement d'alternants en situation de handicap et de leur intégration. Les vidéos seront publiées début 2024. Un alternant et la référente handicap ont participé à ces témoignages.

Une communication spécifique a été mise en place lors de la SEEPH avec 3 témoignages : Nathan MAILLET para athlète et 2 témoignages de collaboratrices de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes sur leurs aménagements de poste de travail et leur trajectoire professionnelle.

Soutenir l'emploi des jeunes

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

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

- Elle facilite l'intégration dans l'entreprise d'un jeune, grâce à la formation dispensée et surtout grâce à l'expérience « terrain » qui vont lui permettre d'acquérir des savoir-faire spécifiques aux métiers bancaires ;
- Elle favorise aussi une embauche en confiance à l'issue de sa formation et permet de faire face à un manque de candidature sur des métiers en pénurie.

Aider les jeunes à s'insérer dans la vie professionnelle est un vrai enjeu pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes au regard des problématiques d'emploi. L'embauche d'alternants lui permet de former la personne à ses méthodes de travail, de lui apprendre un métier et de l'intégrer à sa culture d'entreprise. Pour les jeunes, les contrats en alternance sont des expériences irremplaçables, enrichissantes et valorisées sur un CV. Ils leur permettent de se constituer une première expérience professionnelle fortement prisée des futurs employeurs lors de leur recherche d'emploi.

Agir plus globalement en faveur de l'inclusion

Un cadre de travail respectueux, dans lequel chacune et chacun de nos salariés peut exprimer ses compétences et son potentiel est un gage de performance individuelle et collective. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes convaincue que la somme des différences est une force et qu'elle permet d'être plus agile, plus innovant et plus en phase avec les évolutions de notre société, poursuit ses actions :

- Formations à la non-discrimination auprès des recruteurs ;

Et plus largement, sensibilisation de tous les collaborateurs à la non-discrimination et à la lutte contre le sexisme par la mise à disposition de e-learning, de vidéos sur les stéréotypes ou de conférences.

Agir plus globalement en faveur de l'inclusion

Un cadre de travail respectueux, dans lequel chacune et chacun de nos salariés peut exprimer ses compétences et son potentiel est un gage de performance individuelle et collective. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes convaincue que la somme des différences est une force et qu'elle permet d'être plus agile, plus innovant et plus en phase avec les évolutions de notre société, poursuit ses actions :

- Formations à la non-discrimination auprès des recruteurs ;
- Et plus largement, sensibilisation de tous les collaborateurs à la non-discrimination et à la lutte contre le sexisme par la mise à disposition de e-learning, de vidéos sur les stéréotypes ou de conférences.

► Conditions de travail

Conditions de travail					
Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Risques professionnels avec une dégradation des droits et des conditions de travail des salariés de la banque tels que des risques psycho-sociaux, harcèlement, accidentologie, environnement de travail inadapté				
Indicateurs clés	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023	Objectifs
Taux d'absentéisme maladie (appliqué aux CDI)	4,60 %	5,82 %	5,37 %	- 1,22 pt	/
Nombre d'accidents de travail et de trajets	28	22	28	27 %	/
Taux de gravité d'accidents de travail et de trajets	0,45 %	0,05 %	0,14 %	+ 0,40 pt	/
Répartition du temps de travail	37h30	37h30	37h30	0 %	/

Pour les années 2021 et 2022, les taux de fréquence et de gravité des accidents de travail et de trajet sont issus du bilan social de votre établissement.

Cf : note méthodologique définition

En 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes a connu un taux de participation record de 80 % au **Baromètre Diapason**, participation la plus élevée depuis la 1^{ère} campagne initiée en 2012. Ce taux record traduit l'envie des collaborateurs de s'exprimer et d'être acteurs des évolutions de leur banque. L'entreprise est perçue comme « en mouvement » avec des progrès constatés depuis 2021 sur certaines thématiques comme la simplification, l'autonomie, les apports du système d'information, la satisfaction clients et sociétaires, le feedback managérial.

La thématique managériale est particulièrement valorisée. En 2023, les collaborateurs considèrent que les projets et les enjeux ont été clairement expliqués par leur manager et qu'ils appréhendent mieux le lien entre leurs objectifs (et/ou contributions) et ceux de l'entreprise. La solidarité entre collègues est également grandement plébiscitée.

L'item « Je fais un travail intéressant » remporte 85 % d'affirmations positives. Ce très bon score est relié aux scores très élevés des deux questions « Les orientations / engagements de mon entreprise en matière d'éthique et de responsabilité sociale vont dans la bonne direction » et « J'apprécie la culture et les valeurs de mon entreprise ».

Une analyse collective des résultats a été déclinée par direction permettant ainsi d'identifier des enjeux spécifiques venant enrichir le contrat d'équipe et les projets engagés.

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

Pour le Groupe BPCE, la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) consiste à créer un environnement de travail conciliant satisfaction des clients, aspirations des salariés et performance économique.

Son développement s'appuie sur un réseau de référents présents dans chaque entreprise et porteurs des politiques locales permettant de définir les actions au plus près du terrain.

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

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

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

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

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

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

Apporter de la souplesse et accompagner les situations individuelles sensibles :

- Tout en respectant les contraintes de l'activité, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes étudie chaque situation individuelle ou particulière nécessitant des mesures d'aménagement des temps de travail et d'organisation notamment si celles-ci nécessitent une organisation de travail à temps partiel dérogeant à l'accord d'entreprise relatif au temps partiel choisi du 12 juin 2008.
- La possibilité de bénéficier d'un don de jours de repos provenant de salariés volontaires de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est ouverte aux aidants accompagnant un proche souffrant d'une maladie ou d'un handicap grave rendant indispensable une présence soutenue et des soins contraignants. Chaque jour cédé par le donateur est abondé à 25 % par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.
- À l'occasion de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail 2023 la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a invité tous ses collaborateurs à participer à un challenge Inter-Entreprises afin de renforcer sa démarche tournée vers le Bien-être et vers le Collectif.
- Des ateliers et conférences ont été organisés autour de la santé au travail et de la pratique d'activités physiques en entreprises notamment autour de la Prévention du Cancer du Sein (octobre Rose), l'organisation de Sessions de sport en format Distanciel via la plateforme Team Imagine 2024.

Développer les solidarités et le soutien aux aidants :

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes poursuit les actions engagées depuis 2022 notamment par :

- La création d'une rubrique dédiée aux aidants permettant ainsi aux salariés concernés d'avoir accès aux solutions s'offrant à eux. Les dispositions sur le congé proche aidant, le congé de présence parentale et le congé de solidarité familiale seront détaillées dans cette même rubrique.
- La mise en place d'un dispositif "facilitant" de constitution de dossier de "proche aidant" et dans le processus de demande de congé proche aidant, de congé de présence parentale ou de congé de solidarité familiale.
- La prise en charge à hauteur de 50 % pour chaque CESU acquis par les salariés de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes ayant le statut de proche aidant dans la limite maximum annuelle de 1 200 €, soit une contribution annuelle maximum de 600 euros, sur présentation d'un justificatif.
- La proposition de prestation de Care Management avec Prev&Care. L'aidant bénéficie de l'expertise d'un assistant personnel dédié, le care manager, pour faire face à l'ensemble des problématiques de mise en place des services d'accompagnement dédié à l'aidé.

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

Accompagner les nouveaux managers

A l'occasion du Parcours Nouveaux Managers :

- Une demi-journée d'échanges sur notre culture managériale, #AmbitionManagers.
- Une journée de formation sur les fondamentaux RH du manager en matière d'accompagnement des situations sensibles individuelles et collectives.
- Quatre jours sur les fondamentaux du management individuel et collectif, animés en binôme par un interlocuteur interne et un prestataire externe.

Un espace dédié « Espace Managers » :

- Le sharepoint managers a été revisité et mis à jour, afin d'apporter une réponse de 1^{er} niveau à un maximum de thématiques que les nouveaux managers peuvent rencontrer au quotidien. Cette rubrique a vocation à être alimentée au fil du temps, selon les situations rencontrées.

Valoriser le travail au quotidien par le Feedback

Une formation feedback proposée depuis 2022 a été reconduite jusqu'à décembre 2023, elle est composée :

- D'un webinaire de 3h animé par des prestataires externes en 2023.
- Et de deux rendez-vous individuels d'une heure, entre le collaborateur et le prestataire externe, afin de personnaliser l'apprentissage de la pratique du feedback.

Valoriser la politique RH auprès des managers :

Des interventions ponctuelles de la DRH sont mises en place :

- En comité => échange avec les managers commerciaux (DT, Directeur Performance, DAT, Directeur Premium, Directeur d'Agence Professionnels) sur la politique de recrutement, et de gestion de carrières.
- A la demande des Directions fonctions supports & BDR.

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

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

La moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est de 37h30 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 Aquitaine Poitou-Charentes est soucieuse de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel. En 2023, 9,82 % des collaborateurs en CDI, dont 89,67 % de femmes, ont opté pour un temps partiel.

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

CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2023	2022	2021
Femme non-cadre	183	202	215
Femme cadre	34	34	34
Total Femme	217	236	249
Homme non-cadre	20	23	22
Homme cadre	5	5	5
Total Homme	25	28	27

Santé et sécurité au travail

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

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est dotée d'un CSE et d'une CSSCTQP dont l'une des missions porte sur la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Chaque CSE veille à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail ainsi qu'au respect des prescriptions législatives et réglementaires en la matière. Les politiques et les budgets afférents aux conditions d'hygiène et de sécurité sont de la responsabilité de la Caisse d'Epargne et de son CSE.

En 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a poursuivi le déploiement de mesures complémentaires pour la prévention et la lutte contre les incivilités et les agressions à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle, en lien avec la CSSCTQP.

Ces actions sont organisées autour de 6 axes identifiés dans ce cadre :

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

Concernant la gestion des incivilités, une nouvelle communication sur un e-learning dédié a été faite en réunion d'équipe. Cette formation est proposée pour tous les gestionnaires de clientèle (nouveaux entrants et en poste).

Une intervention personnalisée d'un spécialiste en gestion des incivilités est prévue systématiquement en agence en cas d'agression grave après étude des situations par la DRH et le Département Sécurité.

S'agissant de la Prévention des risques de santé (risques psychosociaux, troubles musculosquelettiques, ...), la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a maintenu les dispositifs existants. L'accompagnement des collaborateurs se fait au travers d'un réseau d'acteurs identifiés (managers, leader expert QVCT, référent handicap, service d'écoute et d'aide psychologique PsyFrance, assistants sociaux, et représentants du personnel).

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

De plus, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) inventorie et hiérarchise les risques présents. Il constitue ainsi un outil déterminant dans la prévention des risques professionnels. Son accessibilité à tous et sa mise à jour est un gage d'efficacité de la prévention des risques. Les modifications s'opèrent lors d'un événement ou d'un changement significatif des conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail (transformation humaine, technique ou organisationnelle).

Actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes respecte la législation en vigueur à ce sujet.

Attractivité employeur

Description du risque
Risque secondaire

Gestion du développement des carrières non attractive, politique de rémunération non attractive, évaluations négatives de la marque employeur, difficulté d'attraction et de rétention des talents dans un marché compétitif

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022-2023	Objectif 2024
Taux de conversion des apprentis	33,33 %	40,82 %	43,75 %	- 7,49 pts	50 %

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a une politique volontariste sur l'alternance. Elle a recruté 69 alternants en 2020, 95 alternants en 2022, puis 130 en 2023 soit une progression de 89 % sur les 3 années.

Cette hausse du nombre d'alternants au sein de notre établissement a été possible grâce aux différentes actions menées sur l'année 2023 :

- Le développement des relations écoles sur notre territoire, en identifiant une liste réduite d'établissement afin de renforcer nos partenariats ;
- Notre présence sur 8 « jobdatings » en 2023 ;
- Notre présence dans les jurys d'évaluation mi et fin de parcours, afin d'assurer une continuité dans le développement professionnel de l'alternance ;
- Une passerelle entre l'emploi d'auxiliaire d'été et l'alternance ;
- La titularisation anticipée de nos alternants, dès lors que ceux-ci répondent aux attentes de l'entreprise en matière de compétences, de potentiel d'évolution et de mobilité géographique ;
- L'accompagnement de nos alternants dans leur poursuite d'études, dès lors que ceux-ci le sollicitent et que cela correspond à un souhait et besoin de l'entreprise.

En 2023 le taux de conversion de nos alternants est de 33,3 %, il représente le nombre de transformation d'alternance par rapport au nombre de sortie de nos alternants. Derrière la baisse apparente du taux de conversion, le nombre de recrutements en CDD et CDI est stable avec 20 alternants embauchés en 2022 et 21 en 2023.

Par ailleurs 25,2 % des alternants ont poursuivi leur contrat d'alternance.

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

- Internalisation de la formation des tuteurs dispensée par 2 directeurs de la DRH (Recrutement & Formation) ;
- Mise en place d'une journée d'intégration dédiée à nos alternants + 4 jours de formation pour les alternants du réseau BDD ;
- Refonte intégrale du dispositif de suivi de nos alternants en Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes (optimisation des livrets de suivi / 2 rencontres RH annuelles / suivi personnalisé par un chargé emploi et compétences).

Préparer la relève en attirant et fidélisant les collaborateurs

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a recruté plus de 283 personnes en CDI en 2023 dont 45 collaborateurs issus de notre GIE. Les jeunes de moins de 25 ans représentent 23,67 % de ces recrutements.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes joue un rôle important dans l'accès à l'emploi de jeunes diplômés issus de filières très diverses.

Les recrutements de personnes en CDD représentent 348 collaborateurs en 2023.

Répartition des embauches

CDI / CDD	2023		2022		2021	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	283	44,85 %	251	42,26 %	212	36,49 %
CDD y compris alternance	348	55,15 %	343	57,74 %	369	63,51 %
TOTAL	631	100 %	594	100 %	581	100 %

CDI et CDD (dont alternance) inscrits au 31 décembre

En 2023, différentes actions ont été menées en faveur du développement de notre attractivité à travers une communication renforcée sur les réseaux sociaux afin de mieux communiquer autour des besoins en recrutement et une politique de cooptation permettant aux collaborateurs de recommander des personnes de leur entourage professionnel, pouvant répondre aux besoins de l'entreprise.

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

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

En complément les nouveaux entrants bénéficient d'un suivi individualisé de la période d'essai par leur manager et leur correspondant DRH.

Taux de sortie pour démission des CDI

	2023	2022	2021
Femme	10,41 %	10,42 %	8,44 %
Homme	9,83 %	12,10 %	11,78 %
Moyenne	10,17 %	11,11 %	9,83 %
Dont taux de sortie pour démission	3,83 %	3,84 %	3,22 %

Sur l'année 2023 le nombre de sortie a diminué passant de 279 en 2022 à 247 en 2023, dans le même temps le nombre de collaborateurs embauchés en CDI a augmenté passant de 251 en 2022 à 283 en 2023.

Dialogue social dynamique

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

A fin 2023, 5 nouveaux accords ou avenants ont été signés avec les organisations syndicales représentatives :

- Un accord relatif à la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée, avec l'allocation d'un budget de 6,84 % de la masse salariale dédié aux mesures salariales (augmentation générale, prime de partage de la valeur, garanties salariales pour les salariés sans augmentation pendant plus de 8 ans ou pendant leur congé maternité, mesures favorisant la mobilité douce, CESU) ;
- Un avenant d'abondement du PEE avec la possibilité pour la première fois d'investir son intéressement en parts sociales ;
- Un avenant à l'accord d'intéressement, pour définir les critères financiers, commerciaux et de satisfaction clients ;

- Un accord relatif au report de congés, permettant de concilier l'utilisation des soldes congés 2023 avec la période de vacances scolaires de Noël ;
- Un accord relatif au développement du télétravail, intégrant une expérimentation du télétravail dans son réseau d'agences pour tous les emplois et toutes les typologies d'agence.

Avec plus de 45 réunions tenues entre les partenaires sociaux en 2023 et la direction, le dialogue social demeure dynamique au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

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

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

Une entreprise engagée dans le partage de la valeur

- **Une politique de rétribution fondée sur l'équité et des règles**

La politique de rémunération est conforme aux lois et réglementations en vigueur (en termes de minima sociaux notamment).

Elle repose sur des principes d'équité et de neutralité vis-à-vis du genre se traduisant notamment sur la base d'une révision annuelle unique pour l'ensemble des collaborateurs.

Les principes relatifs à la composition de la rémunération et son évolution sont en adéquation avec les objectifs de chaque entité du groupe.

- **Des dispositifs de santé et prévoyance**

Un socle d'avantages sociaux en matière de protection sociale est proposé à chaque collaborateur du groupe.

En France, celui-ci offre une couverture complète au travers de régimes obligatoires de remboursement de frais de santé aux salariés et de prévoyance, incapacité, invalidité décès.

- **Des dispositifs d'intéressement et de participation**

Les accords de participation et d'intéressement sont négociés et gérés dans chaque entreprise avec la possibilité de bénéficier d'un abondement dans la plupart des entreprises.

- **Des critères RSE intégrés dans la politique de rémunération des dirigeants et des collaborateurs du groupe**

► Achats

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

Achats				
Description du risque <i>Risque secondaire</i>	Absence de diligence raisonnable sur les risques liés aux droits de l'Homme, la santé/sécurité des travailleurs et/ou l'environnement à l'échelle du sous-traitant/fournisseur			
Indicateurs clés	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023
Label achats fournisseurs responsables (établissements concernés)	Oui	Oui	Oui	/

Politique d'Achats Responsables

La politique achat de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE.

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

En 2023, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, BPCE Achats a poursuivi activement la mise en œuvre des principes d'action suivants afin d'intégrer la RSE dans ses actes d'achats, en mettant à jour son processus Achats, les outils et méthodes ainsi que les indicateurs de pilotage afin de :

- Intégrer les critères RSE dans chacune des étapes d'achat, avec l'identification et l'utilisation de critères (sourcing de fournisseurs, écoconception, analyse du cycle de vie, mesure de l'impact environnemental des biens et services achetés, ...);
- Évaluer la performance RSE des fournisseurs lors des consultations, selon des critères RSE adaptés, des produits et /ou services objets des consultations (dont notamment le Devoir de vigilance);
- Mesurer les impacts environnementaux des projets d'achats, dont l'impact carbone;
- Améliorer la mesure de l'impact carbone des dépenses; à cet effet, une Clause Carbone a été ajoutée dans tous les nouveaux contrats à compter du 1er novembre 2023: elle a pour objectif le cas échéant, d'inciter les fournisseurs à réaliser un bilan d'émissions de GES ou de co-construire avec les équipes BPCE un plan de réduction des GES associés à la prestation;
- Favoriser, avec l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE, le développement économique et social du tissu économique local;
- Développer le recours aux fournisseurs inclusifs via des structures d'insertion par l'activité économique et des structures du secteur du travail protégé et adapté: un accompagnement en 2023 de l'Agence des Economies Solidaires a permis d'identifier les catégories d'achats à potentiel de recours à des prestataires issus du Marché de l'Inclusion

La charte des achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats et des principaux acteurs français de la filière banque et assurance, est un des documents de référence du dossier de consultation envoyé aux fournisseurs. Elle a pour objet d'associer les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance.

La RSE est intégrée :

- Dans la politique Achats Responsables du Groupe BPCE;
- Dans le processus achats, qui précise les modalités de mise en œuvre des achats responsables;
- Dans les dossiers d'achats en incluant des critères RSE adaptés dans les processus de décision, en indiquant dans les cahiers des charges la performance RSE des produits et services prévus et en accroissant le poids de l'évaluation RSE des fournisseurs dans les prises de décision. En 2023, 100 % des catégories d'achats sont couvertes par des questionnaires d'évaluation RSE spécifiques. Une méthode de prise en compte du coût de possession, qui permet d'appréhender les coûts d'acquisition, utilisation et fin de vie est en cours de déploiement au sein de la filière Achats;
- Dans l'outil d'identification des enjeux et risques RSE intrinsèques à chacune des catégories d'achats, en amont des projets achats, pour chacune des 142 catégories d'achat;
- Dans la professionnalisation de la Filière Achats, avec notamment un programme de formation régulièrement étoffé (Achats responsables, formation déployée avec l'AFNOR sur la norme ISO 20400), des plénières réunissant l'ensemble des filières Achats et RSE pour un partage d'informations et de bonnes pratiques.

L'ambition du Groupe est de continuer à déployer et systématiser, dans 100 % des dossiers traités, la prise en compte de la RSE dans le cadre des prises de décision achats à horizon 2024, et au partage des meilleures pratiques et au suivi systématique de critères RSE.

Promotion d'une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est vu décerner le label Relations Fournisseur Responsables, qui distingue les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs, notamment en matière de délais de paiement. Ce label est décerné par la Médiation des entreprises (dépendant du ministère de l'Économie) et le CNA (conseil national des achats). Le label est attribué pour trois ans; un audit annuel est réalisé pour vérifier que les bonnes pratiques responsables vis-à-vis des fournisseurs (éthique, respect des intérêts fournisseurs, intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs...) sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées. Avec quatorze entreprises du Groupe BPCE engagées dans le label, il récompense la stratégie d'achats responsables animée par BPCE Achats et le déploiement de la RSE au cœur de la fonction achats et dans les relations avec les fournisseurs. »

Délais de paiement

En 2023, BPCE Achats a poursuivi les enquêtes de mesure des délais de paiement à l'échelle du groupe, dont les résultats figurent dans les outils de reporting Achats du groupe.

Pour l'année 2023, les délais moyens de paiement observés, toutes entreprises confondues, sont de 28 jours à compter de la date d'émission des factures. Ce délai s'élève à **18,2 jours** en moyenne en Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Une politique volontariste envers le secteur adapté et protégé

Depuis 2010, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place une politique d'achats responsables qui contribue, de par les achats dans le Secteur Adapté et Protégé, à la création et au maintien d'emplois de travailleurs handicapés dans ce secteur. **En 2023, 591 K€ HT ont été investis dans ce secteur** (554K€ de CA HT utile).

Contribuer au développement économique régional

Parmi nos fournisseurs, **70%** sont situés sur notre territoire, et les achats auprès de ces fournisseurs représentent **43%** du montant total de nos achats.

► Empreinte environnementale directe

Empreinte environnementale directe

Description du risque <i>Risque secondaire</i>	Risque de contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement interne de la banque (bilan carbone, hors émissions financées)				
Indicateur clé	2023	2022	2019	Evolution 2022 - 2023	Objectif 2019 - 2024
Emission de CO ₂ annuelle <i>En tonne équivalent CO₂</i>	20 125	19 936	22 092	0,95 %	- 15 %

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

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

Pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, cet objectif se traduit par la réduction des émissions de gaz à effet de serre de - 8,9 % entre 2019 et 2023.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes réalise depuis 2011 un bilan annuel de ses émissions de gaz à effet de serre grâce à un outil dédié. Cet outil permet de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) selon une méthodologie compatible avec celle de l'ADEME, de la norme ISO 14 064 et du GHG (Green House Gaz) Protocol. L'outil permet d'estimer les émissions de GES du fonctionnement des agences et du siège de la banque. Le résultat obtenu est donc celui de la "vie de bureau" de l'entreprise. Les émissions induites par les produits et services bancaires sont exclues du périmètre de l'analyse.

Les informations relatives à la mesure du bilan de gaz à effet de serre de chacune des entreprises du Groupe BPCE sont présentes dans l'outil dédié sus-mentionné. Le BEGES consolidé est présenté dans la DPEF du Groupe BPCE⁹.

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.¹⁰

⁹ [Documents de référence et URD du Groupe BPCE](#)

¹⁰ Le GHG Protocol divise le périmètre opérationnel des émissions de GES d'une entité comme suit :

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

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

En 2023, des travaux d'affinage des données du bilan carbone ont été effectués pour améliorer la qualité des indicateurs suivis depuis 2019. Les données 2019 à 2022 ont été recalculées en conséquence.

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a émis 20.125 teq CO₂, soit 7,7 teq CO₂ par ETP, une baisse de 1,2 % par rapport à 2022.

Les postes les plus significatifs de son bilan carbone sont toujours les déplacements et les achats qui représentent respectivement 32 % et 31 % du total des émissions de GES émises par l'entité.

Les raisons de cette évolution :

- ❖ **Energie** : Les actions en matière de sobriété et de politiques énergétiques ont permis une réduction des émissions de GES liées à l'énergie de l'ordre de 21 %.
- ❖ **Déplacements** : l'augmentation des émissions aux déplacements est principalement liée aux trajets domicile-travail, 2023 ayant vu une baisse du nombre de jours télétravaillés (fin de la crise sanitaire).
- ❖ **Immobilisations** : en 2023 a eu lieu une régularisation du stock d'ordinateurs, suite au renouvellement du parc informatique en 2022. La réduction de la flotte de véhicules a entraîné une baisse des émissions GES des immobilisations. Cependant l'augmentation de la surface des bâtiments et du nombre d'imprimantes multifonctions, n'a pas entraîné d'impact significatif sur les immobilisations.
- ❖ **Achats** : Augmentation des émissions de GES liées aux refacturations internes au groupe BPCE.

Grâce à l'utilisation d'électricité 100% garantie d'origine renouvelable, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes a permis de contribuer à éviter 300 Teq CO₂ en 2023.

Grâce aux panneaux photovoltaïques situés sur le site de Bordeaux Atlantica, la Caisse d'Epargne Aquitaine-Poitou Charentes efface une partie de la consommation du bâtiment, 26 % en 2023.

Emissions de gaz à effet de serre

	2023 tonnes eq CO ₂	2022 tonnes eq CO ₂	2021 tonnes eq CO ₂	Evolution 2022-2023
Energie	613	774	832	- 20,8 %
Achats et services	6 318	6 238	5 846	1,3 %
Déplacements de personnes	6 508	6 391	7 241	1,8 %
Immobilisations	3 529	3 542	3 381	- 0,37 %
Autres (Fret, déchets...)	3 157	2 991	2 948	5,5 %

Les émissions évitées

Année 2023	Résultats Tonnes CO ₂ eq 2023
Emissions évitées par la production d'électricité liée aux garanties d'origine	300

Calcul des émissions : attestation ENGIE

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

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

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a élaboré un programme de réduction de son empreinte carbone qui couvre les thèmes suivants :

- **Les déplacements**
- **La gestion des installations**
- **L'utilisation de l'énergie**
- **Le numérique responsable**

Déplacements

Transports professionnels

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

- Salles de réunion sont équipées de matériel pour la visioconférence ou téléconférence ;
- Incitations à prendre le train plutôt que la voiture pour les parcours le permettant. Restrictions sur l'avion. Les trajets en train, plutôt qu'en voiture doivent être priorités.

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

Par ailleurs, le Gramme de CO2 moyen par km (étiquette constructeur) des voitures de fonction et de service est de 13,74 grammes de CO2/Km.

Transports domicile-travail

L'entreprise encourage ses salariés à moins utiliser les transports ou à faire l'usage de moyens de transports plus propres.

- Mesures en faveur du télétravail (se reporter au paragraphe « Attractivité employeur »)
- Investissement dans des équipements informatiques nomades adaptés au télétravail lors du renouvellement du parc informatique en 2022 (ordinateurs, portables, casques...)
- 200 places de vélo et tous les centres administratifs y compris sur Poitiers et Dax

Afin de renforcer son dispositif, elle a lancé en 2022 un Plan de Mobilité Employeur qui vise à optimiser et améliorer les déplacements du quotidien, diminuer les émissions de polluants et de gaz à effet de serre et améliorer la qualité de vie. En 2023, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a poursuivi la mise en œuvre du plan d'action associé au plan de mobilité, en déclinant les 8 actions phares validées avec la participation de ses collaborateurs : identification de référents mobilité sur chacun des 3 sites administratifs, évolution du forfait mobilité durable (indemnités vélo et covoiturage), amélioration des infrastructures liées aux vélos, ateliers réparations vélos, petit déjeuner sur le thème de l'assurance....

Gestion des installations et économies d'énergie

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

En termes de consommation d'énergie, des actions structurelles existent depuis plusieurs années :

- Le recours à une offre d'électricité 100 % énergies renouvelables ;
- Le recours aux énergies renouvelables sur le site de Bordeaux où les panneaux photovoltaïques effacent 26 % de la consommation du bâtiment.

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

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

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

Le site de Dax constitue illustre bien les actions menées en 2023 : rénovation du bâtiment, remplacement de l'intégralité des éclairages fluorescents par des dispositifs Led (entre -50 et -70 % de consommation sur éclairage) et installation de domotique (chauffage, ventilation, climatisation). Ces travaux ont permis d'optimiser l'usage des locaux, dont une partie est désormais louée.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est inscrite dans le respect du plan de sobriété initié par le Gouvernement en cohérence avec la démarche du groupe BPCE. Les principales actions menées sont :

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

Ces efforts ont conduit à une réduction de 12,6 % de consommation d'énergie finale (Kwh) entre 2022 et 2023.

Consommation d'énergie (bâtiments)

	2023	2022	2021	Evolution 2022-2023
Consommation totale d'énergie (Kwh par m ²)	90,8	113,4	122,4	- 20 %

Gestion des déchets et utilisation durable des ressources (eau, matières premières...)

Les principaux postes de consommation de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes sont le papier et le matériel bureautique.

Consommation de papier

En cohérence avec les nouveaux usages numériques, la réduction de la consommation de papier se poursuit. En 2023, 99,5 % des ramettes de papiers achetées étaient recyclées et/ou labellisées.

	2023	2022	2021	Evolution 2022-2023
Kg de ramettes de papier vierge (A4) achetées par ETP	14	27	29	- 48 %

La prévention et gestion de déchets

En 2023, BPCE a appliqué la nouvelle méthodologie de l'ADEME, qui distingue l'impact carbone des déchets produits et les émissions évitées par leur valorisation. En moyenne, compte tenu des catégories de déchets produits, ces émissions évitées sont de 24,31 tCO₂eq.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes respecte la réglementation relative aux mesures de prévention, recyclage, réutilisation et autres formes de valorisation et d'élimination en s'assurant de son respect par ses sous-traitants en matière de déchets de papier, de métal, de plastique, de verre et de bois et de déchets électroniques et électriques (D3E).

Elle a déployé un dispositif de tri traitement et de recyclage des déchets sur l'ensemble des sites avec la société. ELISE (société du Secteur Adapté et Protégé dont le savoir-faire en matière de recyclage est reconnu : papier, carton, bouteilles plastique, gobelets, canettes, cartes bancaires ...). Ainsi, en 2023, 53,6 tonnes de papier, 5,2 tonnes de carton et 86 Kg de cartouches d'encre de nos agences ont été collectées et recyclées. De plus, 78 Kg de cartes bleues ont été collectées et recyclées.

A Bordeaux (siège social), l'association Les Détritviores, entreprise sociale et solidaire bordelaise, collecte les biodéchets de la restauration afin de les valoriser en compost. En 2023, 3,64 tonnes de biodéchets ont été collectés au

siège Atlantica et ont permis de produire 1,10 tonnes de compost. De plus, cette activité a permis de créer 58 heures de travail à destination de personnes en voie d'insertion, ou rencontrant des difficultés sociales et professionnelles.

Quantité de déchets

	2023	2022	2021	Evolution 2022-2023
Quantité de déchets électriques ou électroniques (D3E) en Tonnes	2,4	18,6	0,1	- 87 %
Total de Déchets Industriels banals (DIB) en Tonnes	46	40,4	42,3	14 %
Quantité de déchets électriques ou électroniques (D3E)/ETP en Kg	0,9	7,2	0,04	- 87 %
4Total de Déchets Industriels banals (DIB)/ETP en Kg	17,5	15,7	16,3	11 %

Gestion de la biodiversité

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'intéresse à cette thématique notamment au travers de la gestion des 745 hectares de forêts dont elle a la propriété au sein du parc naturel des Landes de Gascogne. 100 % de ces forêts sont certifiées PEFC.

Par ailleurs, elle a développé un partenariat avec l'entreprise A Place To Bee en vue de promouvoir les enjeux de la biodiversité au travers :

- De présence de ruches au siège social à Bordeaux. La pédagogie est l'objectif clé de cette action où les collaborateurs sont associés en tant qu'apiculteurs novices ou lors d'événements internes à la vie d'un rucher. Ce dispositif est régulièrement relayé sur le réseau social interne de l'entreprise Yammer.
- D'une gestion écologique des espaces verts des sites de Poitiers et Dax grâce à plusieurs types de techniques limitant l'impact sur l'environnement, la faune et la flore : prairies fleuries, haies sèches, nichoirs...

En 2022, elle est également intervenue via des actions fortes de mécénat sur son territoire :

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

Numérique responsable

Le Groupe BPCE a inscrit un volet Numérique Responsable dans son plan stratégique BPCE 2024 avec un objectif de réduction de **15 % le Bilan Carbone de l'IT** entre 2019 et 2024.

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

Maitriser et mesurer les impacts de nos équipements

Les équipes BPCE-IT mettent en œuvre des dispositifs de mesure carbone qui permettent d'affiner, de référencer et de partager l'empreinte carbone des équipements aux communautés informatiques du groupe. Plusieurs outils sont disponibles en 2023, notamment :

- Un questionnaire diagnostic carbone équipement pour collecter les empreintes carbonées brutes des équipements auprès de nos fournisseurs. En 2023, 92 % de nos équipements possèdent une empreinte carbone référencée dans la base d'inventaire des matériels ;
- Une calculette empreinte numérique pour mesurer l'empreinte carbone en se basant sur les données fournisseurs tout en tenant compte des usages datacenters du groupe ;
- Les tableaux de bords d'indicateurs de mesure des parcs de matériels (parcs dormants et âges des parcs) : les mesures de décommissionnement associées ont permis de réduire le volume total des parcs dormants de plus de 30 % entre février et octobre 2023, soit un gain carbone estimé à 190 TCO_{2e} sur cette période.

- Un outil de ventilation des empreintes carbone des infrastructures techniques sur les applications qu'elles hébergent pour l'ensemble des éditeurs du Groupe.

Favoriser les achats numériques responsables

Des questionnaires destinés à évaluer le niveau de responsabilité sociale et environnementale sont transmis à nos fournisseurs lors des achats de prestations et/ou de matériels IT. Les critères RSE peuvent alors représenter **entre 10 et 20 % de la note finale** attribuée au fournisseur. En 2023, ces questionnaires ont été enrichis avec des rubriques spécifiques au type de prestation achetée : matériels, software, prestations intellectuelles informatiques.

Dans le cadre de l'appel d'offre en cours pour des postes de travail, des stations d'accueil et des écrans, les **critères RSE représentent 20 % de la note finale** attribuée au fournisseur avec :

- L'ajout de clauses dans le cahier des charges liées à la réparabilité des matériels, l'allongement de la durée de vie, la gestion de batteries, etc. ;
- La mise en œuvre d'un questionnaire permettant d'évaluer un écoscore sur chaque matériel.

Rendre accessible l'environnement de travail des collaborateurs

Dans le cadre du projet « Access-IT », BPCE IT a référencé et intégré des solutions matérielles et logicielles pour favoriser l'accessibilité des postes de travail pour les collaborateurs en situation de handicap. Une assistance et un support fonctionnel sont également proposés pour les accompagner. Ces solutions ont été déployées en 2023 sur certains établissements avec une montée en charge projetée sur 2024.

Maitriser la croissance de nos parcs

La suppression, en 2023, de **3 868 serveurs d'agence** au profit du transfert vers des solutions Cloud a permis de générer, via la mutualisation des infrastructures, un gain carbone estimé à **2 235 TCO₂e par an**.

Concevoir des services numériques responsables

Le Groupe BPCE place la conception responsable de ses services numériques comme un levier fort de la maîtrise des impacts sociaux et environnementaux du numérique.

Une priorité est donnée à l'intégration des bonnes pratiques Numérique Responsable dans les méthodologies de développement des usines logicielles du Groupe. L'approche est complétée par la création d'un dispositif d'outillage des équipes informatiques destiné à partager des éléments de mesure pour une meilleure intégration des enjeux Numérique Responsable tout au long du cycle de vie des projets IT.

Intégrer le cadre méthodologique

Un guide des principes de conception Numérique Responsable a été publié en 2022 auprès des équipes IT. Il présente 20 guidelines prioritaires et les bonnes pratiques clés associées à mettre en œuvre.

Les Design System et les méthodologies projet Groupe sont en constante évolution pour intégrer les notions de conception responsable (sobriété, inclusion, accessibilité et éthique).

Construire les outils de mesure

Des travaux sont en cours pour outiller les équipes informatiques afin qu'elles disposent de mesures d'impacts environnementaux et sociaux ainsi que des bonnes pratiques à chaque phase des projets IT (cadrage & conception, fabrication, exploitation, décommissionnement) :

- **Le Green Practice Scoring (GPS)** est un questionnaire d'auto-évaluation de projets IT pour sensibiliser et guider les équipes dans la démarche numérique responsable. Il est en cours de déploiement depuis octobre 2023 sur des entités informatiques pour une utilisation dans les phases de cadrage des produits et services informatiques.
- **L'outil SonarQube** de révision de la qualité du code, déjà déployé au sein du Groupe, a été enrichi du plugin EcoCode intégrant des règles d'écoconception.
- **Un référentiel de bonnes pratiques sur la sobriété de la donnée** est en cours de construction. Il vise à produire et diffuser des bonnes pratiques autour de la collecte, de l'utilisation et de la suppression de données dans les projets informatiques. Plusieurs POC (Proof of Concept) sont en cours pour travailler à la construction de ce référentiel.

Accompagner les équipes produit

Les experts de la Conception Numérique Responsable accompagnent au fil de l'eau les équipes produits Retail désireuses de mettre en œuvre les bonnes pratiques Numérique Responsable.

Faire rayonner les pratiques Numérique Responsable

La réussite de la transformation Numérique Responsable du groupe repose sur l'adoption massive d'écogestes numériques par les collaborateurs ainsi que sur la mise en œuvre des bonnes pratiques dans nos politiques informatiques.

L'enjeu est donc de sensibiliser le plus grand nombre de nos collaborateurs au Numérique Responsable et de former ceux des métiers de l'informatique à la mise en œuvre des bonnes pratiques dans leur métier au quotidien.

Un catalogue d'outils de sensibilisation a été mis à disposition de l'ensemble des établissements du groupe pour permettre à chacun de démultiplier les actions de sensibilisation. L'édition 2023 du Digital CleanUp Day a réuni plus de 6 000 collaborateurs ; plus de 19To de données (documents, mails, applications, etc.) ont été supprimées et près de 1 000kg de DEEE (Déchets Electriques et Electroniques des Equipements) collectés.

En 2023, cette action a à nouveau été déclinée en Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et pendant une semaine, des actions de sensibilisation ont été proposées aux collaborateurs.

Former les collaborateurs des métiers du Numérique

L'offre de formation Numérique Responsable comprend des formations socles tous publics pour sensibiliser aux enjeux du Numérique Responsable (une journée autour des fondamentaux du Numérique Responsable, des MOOCs de sensibilisation, La Fresque du Numérique ou des e-learning spécifiques par exemple sur l'accessibilité numérique) ainsi que des formations avancées pour les métiers IT afin de les former à la maîtrise des bonnes pratiques à chaque étape du cycle de vie des services numériques.

Communiquer autour des enjeux Numérique Responsable

Un effort a également est porté sur la communication, aussi bien en interne (interventions régulières auprès des directeurs informatiques des établissements ou des dirigeants, participation aux réunions plénières des filières Achats et RSE), qu'en externe (interventions au sein de différents évènements du marché, conférences, ...). Des ateliers de travail sont organisés en interne pour embarquer et accompagner les entités informatiques Groupe dans la co-construction et la mise en œuvre de leurs feuilles de route Numérique Responsable (GFS, DSI Corporate, Digital & Payments).

ALIGNER LES PORTEFEUILLES SUR UNE TRAJECTOIRE NET ZERO

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

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

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

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

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

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

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

Performance climatique des portefeuilles de financement

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

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

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

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

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

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

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

L'objectif pour le Groupe BPCE est de déployer d'ici 2024 cette démarche d'évaluation sur 100 % des expositions de son portefeuille bancaire, en prenant pleinement en compte les enjeux autour de la qualité de la donnée.

INDICATEURS DE LA TAXONOMIE EUROPEENNE SUR LES ACTIVITES DURABLES

Cadre réglementaire

Afin de favoriser les investissements durables, le règlement UE 2020/852 du 18 juin 2020 (Règlement Taxonomie) a établi un système de classification commun à l'Union européenne permettant d'identifier les activités économiques considérées comme durables sur le plan environnemental.

Le règlement Taxonomie (Article 8) comporte une obligation d'information sur la manière et la mesure dans laquelle les activités de l'entreprise sont associées à des activités économiques pouvant être considérées comme durables sur le plan environnemental, pour les entreprises assujetties à la directive NFRD (*Non Financial Reporting Directive*), déclinée en France dans la Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF). A compter des exercices ouverts après le 1er janvier 2024, ce dispositif sera intégré au rapport de durabilité en application de la directive CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*) publiée le 16 décembre 2022.

Une activité est considérée « éligible » à la Taxonomie si elle est incluse dans la liste évolutive de la Commission européenne. Il s'agit d'activités susceptibles d'apporter une contribution substantielle à au moins l'un des six objectifs environnementaux suivants :

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

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

- Démontrer sa contribution substantielle à l'un des six objectifs environnementaux conformément aux critères d'examen techniques définis dans les actes délégués ;
- Démontrer qu'elle ne cause pas de préjudice important à aucun des autres objectifs environnementaux (*Do not Significantly Harm* ou *DNSH*) conformément aux critères d'examen techniques définis dans les actes délégués ;
- Être exercée dans le respect des garanties minimales sociales prévues dans le règlement (i.e. dans le respect des droits sociaux garantis par le droit international).

Les critères techniques à respecter pour documenter le caractère durable sur le plan environnemental d'une activité sont fixés au moyen d'actes délégués. A ce jour, deux règlements délégués ont été pris à cette fin :

- Le règlement délégué sur le Climat du 4 juin 2021 (2021/2139), comprenant les critères d'examen technique pour les activités économiques qui contribuent de manière substantielle aux deux premiers objectifs environnementaux : l'adaptation au changement climatique et l'atténuation de ses effets. Il s'applique depuis le 1^{er} janvier 2022.

Celui-ci a été amendé une première fois le 9 mars 2022, par le règlement délégué 2022/1214 incluant, dans des conditions strictes, des activités spécifiques liées à l'énergie nucléaire et au gaz sur la liste des activités économiques couvertes par la taxonomie de l'Union. Il s'applique depuis le 1^{er} janvier 2023.

Un second amendement a été publié le 27 juin 2023 (règlement délégué 2023/2485) complétant les critères d'examen technique pour certaines activités qui n'étaient initialement pas recensées comme éligibles (notamment, fabrication d'équipements essentiels destinés aux transports bas-carbone ou à du matériel électrique). Il entre en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2024 ;

- Le règlement délégué Environnement du 27 juin 2023 (2023/2486) fixe les critères d'examen technique des activités économiques considérées comme apportant une contribution substantielle à un ou plusieurs des quatre autres objectifs environnementaux (autres que climatiques) : l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et réduction de la pollution, la protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes. Il entre en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2024.

Le contenu des indicateurs de durabilité (Indicateurs Clés de Performance ou ICP) et les informations devant être publiées par les entreprises non financières et financières (gestionnaires d'actifs, établissements de crédit, entreprises d'investissement et entreprises d'assurance et de réassurance) soumises à ces obligations de transparence, sont

précisés, pour chacun de ces acteurs économiques, dans le règlement délégué article 8 du 6 juillet 2021 (2021/2178). Le format des tableaux publiables relève du règlement délégué Environnement 2023/2486.

Des informations complémentaires sont requises pour les entreprises qui exercent, financent ou sont exposées aux activités spécifiques liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile (règlement délégué 2022/1214).

Par ailleurs, les communications de la Commission européenne parues au journal officiel du 20 octobre 2023 visent à interpréter certaines dispositions relatives à la mise en œuvre de l'Article 8 du règlement Taxonomie (C/2023/305) et de l'acte délégué relatif au volet climatique de la taxonomie (C/2023/267).

Le 21 décembre 2023, la Commission a publié un projet de communication sur l'interprétation et la mise en œuvre de l'Article 8 Taxonomie qui vient préciser l'attendu des informations à fournir. Compte tenu de sa publication tardive et des travaux de mise en œuvre induits, l'analyse de ce texte est en cours et certaines dispositions seront appliquées pour la période à venir.

La réglementation Taxonomie prévoit une entrée en application progressive des exigences de transparence d'information selon les acteurs économiques. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, en tant qu'entreprise du secteur financier, est notamment soumise à des exigences de publication décalées d'une année par rapport aux entreprises non financières, ce principe permettant aux entreprises financières d'utiliser les données d'éligibilité et d'alignement communiquées par les contreparties elles-mêmes soumises à ces exigences de publication (contreparties NFRD) afin de pondérer leurs investissements, financements et autres expositions.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes publie les informations à fournir applicables aux entreprises financières – établissements de crédit.

- **Indicateur principal – GAR (*Green Asset Ratio*)**

Pour les deux premiers exercices (2021 et 2022), l'indicateur principal devant être publié – le *Green Asset Ratio* (GAR), indiquait la proportion des activités dites « éligibles » aux deux premiers objectifs environnementaux, selon les critères de la réglementation taxonomie.

Le GAR établi au 31 décembre 2023 comporte, pour la première fois, des données d'alignement à la taxonomie. Il est présenté suivant les formats tabulaires imposés par la réglementation. Celle-ci exige de le présenter une fois sur la base de l'ICP « Chiffre d'affaires » et une fois sur la base de l'ICP « CapEx » (dépenses d'investissement) des contreparties soumises à NFRD.

Les informations concernant l'éligibilité aux quatre objectifs autres que climatiques (utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines, transition vers une économie circulaire, prévention et réduction de la pollution, protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes) reposent sur les données publiées par les entreprises non financières, qui publient ces informations pour la première fois en 2024. Ainsi, au 31 décembre 2023, ces informations ne sont pas communiquées par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et les colonnes des tableaux réglementaires portant sur ces informations ne sont pas présentées. De même, les tableaux présentant les informations relatives à la période comparative, n'étant pas requis au 31 décembre 2023 pour les entreprises financières, ne sont pas présentés. Aussi, le GAR Flux, dont les modalités de calcul ont été apportées par la FAQ publiée par la Commission le 21 décembre 2023, n'est pas présenté au 31 décembre 2023.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes publiera l'ensemble de ces informations au 31 décembre 2024.

La réglementation prévoit par ailleurs à horizon 2026 la publication d'indicateurs basés sur le portefeuille de négociation et les frais et commissions (sur base 2025).

- **Tableau de ventilation des encours du GAR par secteur d'activité (code NACE)**

Ce tableau présente, par secteur (code NACE), la valeur comptable brute des expositions bancaires des contreparties non financières soumises à NFRD, et leur part alignée sur les critères de la taxonomie (Annexe 4 DPEF).

- **ICP des expositions de hors bilan (garanties financières données et actifs sous gestion)**

Ces deux indicateurs sont publiés pour la première fois au 31 décembre 2023. Ils indiquent, à l'instar du GAR, la proportion des encours éligibles et alignés sur la taxonomie (Annexe 7 et 8 DPEF).

- **Informations sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile**

Cinq tableaux de détail doivent être communiqués, une fois sur la base de l'ICP principal – GAR (base Chiffre d'affaires), une fois sur la base de l'ICP principal – GAR (base CapEx).

A compter du 1er janvier 2024, au regard des précisions apportées par la Commission européenne, ces tableaux seront également présentés pour les ICP relatifs au GAR flux et aux expositions de hors bilan (garanties financières données et actifs sous gestion).

GAR obligatoire

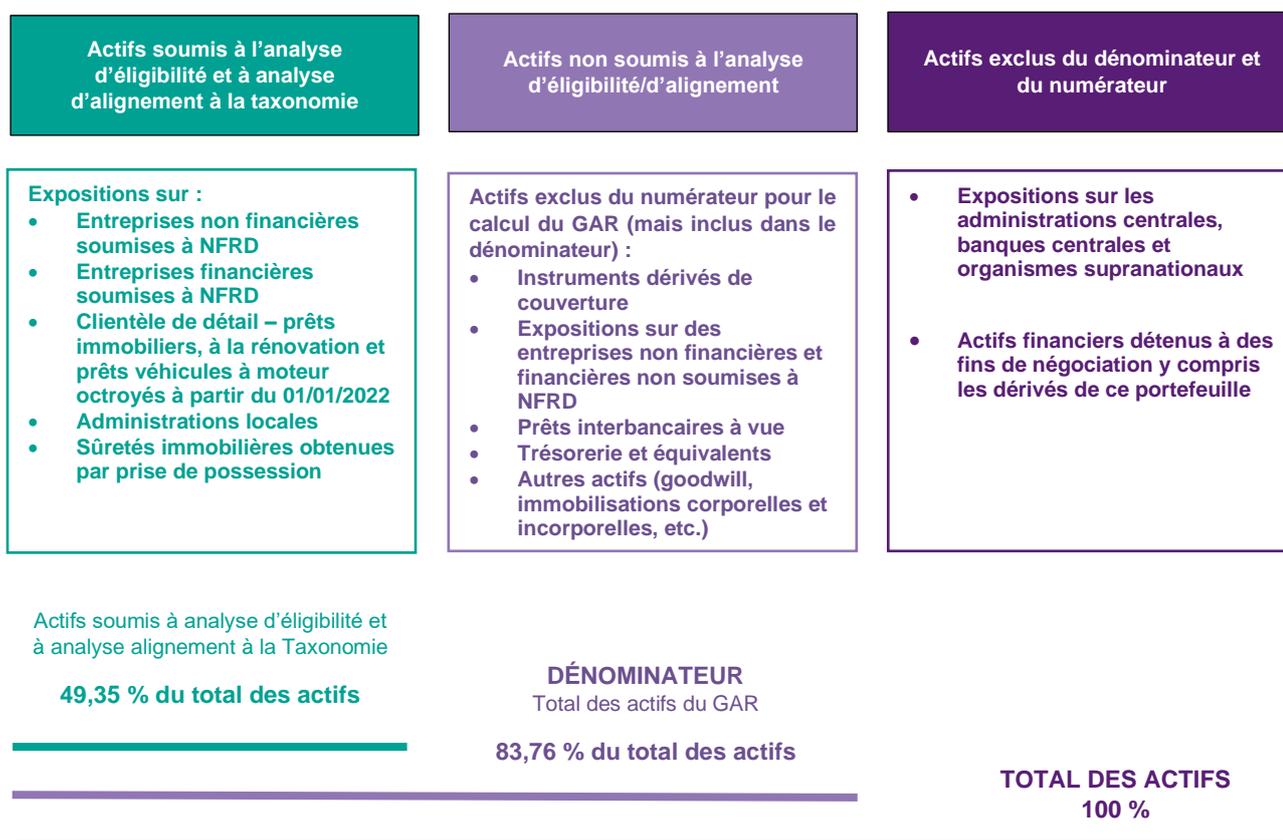
PRINCIPES

Le principal indicateur applicable aux établissements de crédit est le *Green Asset Ratio* (GAR). Formulé en pourcentage, il indique la part des actifs qui financent ou sont investis dans des activités économiques alignées sur la taxonomie par rapport au total des actifs couverts.

PERIMETRE DES ACTIFS FINANCIERS SOUMIS A L'ANALYSE D'ELIGIBILITE ET D'ALIGNEMENT

Sur la base du périmètre prudentiel établi conformément à la réglementation FINREP (les participations dans les entreprises d'assurance contrôlées par le Groupe BPCE sont consolidées suivant la méthode de la mise en équivalence), les actifs sont présentés pour leur valeur brute, c'est-à-dire avant dépréciation, provision et amortissement.

L'analyse d'éligibilité et d'alignement s'applique sur un périmètre d'actifs déterminé à la suite d'une série d'exclusions précisées par la réglementation :



Les expositions ci-dessus soumises à analyse d'éligibilité et d'alignement comprennent ainsi des actifs présentés au bilan parmi les catégories comptables suivantes :

- Actifs financiers au coût amorti, actifs financiers évalués à la juste valeur par capitaux propres, actifs financiers désignés comme évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat et actifs financiers détenus à des fins autres que de négociation obligatoirement évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat,
- Participations dans des filiales coentreprises et entreprises associées (les entreprises d'assurance contrôlées étant présentées suivant une méthode de consolidation par mise en équivalence pour la présentation du périmètre prudentiel),
- Immobilisations, en ce qui concernent les sûretés immobilières obtenues par prise de possession.

METHODOLOGIE RETENUE

Suivant les principes de la réglementation et notre capacité à la mettre en œuvre, l'éligibilité et l'alignement des encours des actifs soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement sont déterminés :

- Pour les contreparties financières et non financières soumises à la réglementation NFRD, telles qu'identifiées à partir de la base de données fournie par Bloomberg :
 - Pour les financements non affectés, en appliquant au montant brut des encours les taux d'alignement et d'éligibilité à la taxonomie (base ICP Chiffres d'affaires et base ICP CapEx) disponibles dans Bloomberg, ces données correspondent aux indicateurs publiés par ces contreparties l'année précédente (déterminés conformément aux critères des règlements délégués Climat et Environnement). En l'absence de données disponibles distinguant les taux d'éligibilité et d'alignement par objectif environnemental, le choix a été fait de les affecter à l'objectif atténuation du changement climatique,
 - Pour les financements affectés, il convient d'analyser les critères de la taxonomie tels que définis par la Commission européenne sur la base des informations communiquées par les contreparties. Pour l'exercice 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes n'a pas mené ces analyses ad hoc ;

L'éligibilité et l'alignement ont été mesurées uniquement à partir des données disponibles dans Bloomberg. Ces données ne sont pas toujours exhaustives en particulier pour les données relatives à l'éligibilité des entreprises financières. Le ratio d'éligibilité du groupe est pénalisé par ce manque de données.

- Pour la clientèle de détail (ou ménages) :
 - Les encours soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement à la taxonomie correspondent aux financements garantis par des biens immobiliers résidentiels (y compris prêts cautionnés), aux prêts à la rénovation ainsi qu'aux prêts pour véhicules à moteur accordés à compter du 1^{er} janvier 2022. Pour les ménages, le GAR ne s'applique que pour le premier objectif « atténuation du changement climatique »,
 - L'alignement des prêts garantis par un bien immobilier résidentiel (ou cautionnés) est déterminé au regard des critères fixés par la réglementation et des interprétations admises par la Place, qui consiste en pratique à retenir :

Pour la documentation du critère de contribution substantielle à l'atténuation du changement climatique portant sur des financements de biens immobiliers :

- Les biens financés dont la consommation d'énergie primaire est inférieure à 135kWh/m² par an (correspond aux biens ayant un Diagnostic de Performance Energétique noté A, B et pour partie C). La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes part d'une approche méthodologique où la collecte des données DPE de prêts garantis par des biens immobiliers s'appuie sur les DPE collectés auprès des clients, complétée des DPE fournis par le CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) et collectés dans la base de données de l'ADEME pour les logements individuels pour lesquels nous avons une certitude sur l'adresse du bien financé. Pour les logements collectifs, en l'absence de DPE clients émis après 2021, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes recourt aux DPE calculés par le CSTB, conformément à la réforme de 2021, à partir des caractéristiques des bâtiments concernés et de la notation de ses différents lots ;
- À défaut de disponibilité de cette information et pour les financements de biens à construire, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes détermine la consommation d'énergie primaire en retenant les normes de construction applicables (réglementation RT 2012 applicable aux constructions entre le 1^{er} janvier 2013 et le 31 décembre 2020 et RE 2020 applicable aux constructions à compter du 1^{er} janvier 2022). En l'absence d'information sur la date de dépôt du permis de construire des biens financés, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes réalise son identification à partir de la date d'octroi du financement en appliquant une marge de deux années. Pour l'année de construction 2021, en l'absence d'information, aucune exposition n'a été considérée comme alignée.

L'analyse d'alignement aux critères de la taxonomie doit ensuite être complétée des critères techniques permettant de démontrer que l'activité ne porte pas de préjudice important aux autres objectifs de la taxonomie (critère DNSH) :

- Pour les prêts immobiliers, cette analyse repose principalement, pour les activités immobilières de la clientèle de détail, sur l'analyse du risque physique. Après évaluation de l'exposition des activités financières du Groupe aux risques climatiques physiques, le risque physique aigu

« inondation » a été évalué comme le plus matériel au regard du portefeuille de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. Les biens présentant le plus haut niveau de risque inondation sont ainsi exclus pour déterminer l'alignement des prêts immobiliers. Le risque d'inondation lié à l'habitat a été qualifié sur des territoires dit « NUTS (nomenclature des unités territoriales statistiques) élevé » conformément à un classement de la Banque centrale européenne des risques d'inondation aigus. Ainsi, dès lors qu'un risque d'inondation élevé a été identifié pour un bien financé, l'encours correspondant ne sera pas retenu comme aligné bien qu'il respecte les critères de performance énergétique décrit ci-dessus ;

L'analyse d'alignement des prêts à la rénovation n'a pas été réalisée en l'absence de données disponibles pour documenter le respect des critères de la taxonomie ;

L'analyse d'alignement des prêts pour véhicules à moteur n'a pas été réalisée en l'absence de données disponibles (émission de CO2/km).

- Pour les administrations locales :
 - Les financements de logement sont considérés comme éligibles. Ne s'agissant pas d'une activité de promotion immobilière, l'analyse d'alignement doit être réalisé, lorsqu'il est possible d'établir un lien entre le financement et le bien financé, de manière identique à celle indiquée ci-dessus pour le financement de biens immobiliers auprès de la clientèle de détail. Toutefois, pour des contraintes opérationnelles l'alignement n'a pas pu être mesuré cette année.
 - Pour les autres financements, en l'absence de données d'analyse disponibles aucun encours n'a été considéré ni éligible ni aligné.
- Les sûretés immobilières obtenues par prise de possession n'ont pas été analysées au regard de leurs montants non matériels.

Les participations dans des filiales, des coentreprises et des entreprises associées sont, en l'absence l'analyse menée ligne à ligne, présentées parmi les instruments de capitaux propres non soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement.

Les expositions vis-à-vis d'entités du Groupe BPCE n'ont pas été pondérées des taux d'alignement et d'éligibilité des contreparties concernées et notamment de BPCE SA compte tenu de contraintes opérationnelles au 31 décembre 2023.

SYNTHESE DU GAR

GAR – Synthèse	Au 31 décembre 2023		
	Montant en M€	% total des actifs	% total actifs du GAR (dénominateur)
Total des actifs	39 766	100 %	
Actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR	6 458	16,24 %	
Total des actifs du GAR	33 308	83,76 %	100 %
Actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le dénominateur)	13 682	34,41 %	41,08 %
GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur : actifs soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement	19 626	49,35 %	58,92 %
<i>(Base Chiffre d'affaires des contreparties NFRD)</i>			
Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)	14 690		44,10 %
Dont durables sur le plan environnemental (alignés à la taxonomie)	1 600		4,81 %
<i>(Base CapEx des contreparties NFRD)</i>			
Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)	14 695		44,12 %
Dont durables sur le plan environnemental (alignés à la taxonomie)	1 601		4,81 %

Détail du GAR – base Chiffre d'affaires	Au 31 décembre 2023				
	En millions d'euros			En % du total des actifs	
	Encours	dont éligibles	dont alignés	dont éligibles	dont alignés
GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur : actifs soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement	19 626	14 690	1 600	44,10 %	4,81 %
<i>Dont expositions sur :</i>					
- Entreprises financières soumises à NFRD	266	-	-	0,00 %	0,00 %
- Entreprises non financières soumises à NFRD	103	16	5	0,05 %	0,02 %
- Ménages	17 258	14 621	1 595	43,90 %	4,79 %
- Financements d'administrations locales	2 000	54	0	0,16 %	0,00 %
- Sûretés obtenues par saisies : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	-	0	0	0,00 %	0,00 %

Détail du GAR – base CapEx	Au 31 décembre 2023				
	En millions d'euros			En % du total des actifs	
	Encours	dont éligibles	dont alignés	dont éligibles	dont alignés
GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur : actifs soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement	19 626	14 695	1 601	44,12 %	4,81 %
<i>Dont expositions sur :</i>					
- Entreprises financières soumises à NFRD	266	-	-	0,00 %	0,00 %
- Entreprises non financières soumises à NFRD	103	20	6	0,06 %	0,02 %
- Ménages	17 258	14 621	1 595	43,90 %	4,79 %
- Financements d'administrations locales	2 000	54	0	0,16 %	0,00 %
- Sûretés obtenues par saisies : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	-	0	0	0,00 %	0,00 %

Les informations relatives au GAR sont présentées conformément aux modèles de tableaux applicables aux établissements de crédit tels que présentés dans l'annexe VI du règlement délégué 2023/2486. Les informations relatives au GAR sont présentées en annexe 2, 3, 5 et 6 de la DPEF.

Indicateurs hors bilan : garanties financières données et actifs sous gestion

PRINCIPES

A compter du 31 décembre 2023, conformément à la section 1.2.2. de l'annexe V du règlement délégué 2021/2178, les établissements de crédit publient des indicateurs complémentaires sur les expositions non comptabilisées à l'actif du bilan relatives :

- Aux garanties financières accordées,
- Aux actifs sous gestion.

METHODOLOGIE RETENUE

La méthodologie de calcul des ICP garanties financières données et ICP actifs sous-gestion consiste à appliquer aux expositions les taux d'éligibilité et d'alignement des contreparties soumises à NFRD.

SYNTHESE DES ICP DE HORS BILAN

Détail du GAR sur les expositions hors bilan - Chiffre d'affaires	Au 31 décembre 2023				
	En millions d'euros			En % du total des actifs	
	Encours	dont éligibles	dont alignés	dont éligibles	dont alignés
Garanties financières	741	-	-	0,00 %	0,00 %
Actifs sous gestion	-	-	-	-	-

Détail du GAR sur les expositions hors bilan - CapEx	Au 31 décembre 2023				
	En millions d'euros			En % du total des actifs	
	Encours	dont éligibles	dont alignés	dont éligibles	dont alignés
Garanties financières	741	-	-	0,00 %	0,00 %
Actifs sous gestion	-	-	-	-	-

Les informations relatives aux ICP garanties financières et ICP actifs sous gestion sont présentées conformément aux modèles de tableaux applicables aux établissements de crédit tels que présentés dans l'annexe VI du règlement délégué 2023/2486. Les informations aux ICP sont présentées en annexe 7 et 8 de la DPEF.

Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

PRINCIPES

Des informations complémentaires sont requises pour les entreprises qui exercent, financent ou sont exposées aux activités spécifiques liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile (règlement délégué 2022/1214). Le format tabulaire est imposé par la réglementation. Celle-ci demande la publication de ces tableaux, pour chaque ICP applicable.

Au 31 décembre 2023, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes présente ces informations pour l'ICP principal – le GAR établit en stock une fois sur la base de l'ICP Chiffre d'affaires des contreparties et une fois sur la base de l'ICP CapEx des contreparties.

Ultérieurement ces informations devraient également être présentées pour l'ICP principal – le GAR en vision flux, ainsi que pour les ICP de hors bilan : garanties financières données et actifs sous gestion.

METHODOLOGIE RETENUE

La publication du modèle 1 est obligatoire. Ce modèle permet d'identifier les activités spécifiques du secteur du gaz et du nucléaire visées par l'acte délégué 2022/1214 du règlement Taxonomie.

SYNTHESE DES ACTIVITES LIEES A L'ENERGIE ET AU GAZ FOSSILE

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	NON
2	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	NON
3	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	NON
Ligne	Activités liées au gaz fossile	
4	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
5	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
6	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux	NON

Politique d'alignement (exigences de l'annexe XI du règlement délégué 2021/2178) avec réglementation taxonomie

Le Groupe BPCE entend engager dans la durée une évolution de son bilan dans une stratégie d'atténuation de l'impact climatique de ses activités, des biens financés, investis ou assurés.

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

La publication des activités dites alignées viendra enrichir ses mesures climatiques internes de même que ses engagements sur le vert. Aussi, le Groupe BPCE tient compte de la taxonomie européenne dans la conception de ses offres et services « verts », et vise à respecter autant que cela est possible les critères d'alignement. Cette exigence impose une collecte d'informations relatives importante ; ainsi que des analyses détaillées et documentées pour lesquelles des travaux complémentaires seront menés au cours du prochain exercice

Tableaux à publier conformément à l'article 8 du règlement taxonomie

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes publie les tableaux requis par la réglementation Taxonomie applicable aux établissements de crédit sous les formats tabulaires présentés à l'annexe VI du règlement délégué 2023/2486.

L'ensemble des tableaux requis par la réglementation taxonomie est disponible en annexe de ce document.

GOVERNANCE

► Ethique des affaires

Ethique des affaires

Description du risque
Risque prioritaire Risque éthique, d'image et de non-respect de la réglementation et de la déontologie relative au cadre professionnel

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023	Objectif
% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite	98 %	95 %	96 %	+ 2 pts	90 %
Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment	96 %	85 %	97 %	+ 11 pts	90 %

LA SECURITE FINANCIERE

La Lutte Contre le Blanchiment des capitaux et le Financement du Terrorisme (LCB-FT), ainsi que le respect des sanctions (embargos, gels des avoirs), au sein du Groupe BPCE reposent sur :

Une culture d'entreprise

Diffusée à tous les niveaux hiérarchiques, elle a pour socle :

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

Une organisation

Chaque établissement dispose d'une unité dédiée à la sécurité financière qui assure le suivi de l'activité LCB-FT. Entre autres attributions, elle traite certaines alertes relevant de son périmètre, en complément des chargés d'affaires, et réalise les Examens Renforcés (ER), sur les sommes et les opérations suspectes identifiées via les dispositifs de surveillance automatisée des opérations ou grâce à la vigilance humaine. Cette unité assure, par ailleurs, les obligations déclaratives auprès de TRACFIN. Au sein de la Direction des Risques et la Conformité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, la cellule Sécurité Financière du Département Conformité Bancaire et Sécurité Financière assure les activités de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (SF LAB/FT) ainsi que celles relative à la lutte contre la fraude interne et la fraude documentaire.

Par ailleurs, au niveau de la Conformité Groupe, un département spécialisé pilote la filière chargée de la mise en œuvre de ces deux dispositifs, qui reposent sur des dispositions légales et réglementaires du Code monétaire et financier et sur des textes européens. Ce département définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du groupe, élabore et fait valider les différentes normes et procédures. Il s'assure, notamment, de la prise en compte des risques de blanchiment et de financement du terrorisme, ainsi que des risques de contournement des sanctions nationales et internationales (embargos, gels des avoirs et interdiction de mise à disposition de ressources économiques) lors de la procédure d'agrément de nouveaux produits et services commerciaux par le groupe.

Une supervision

Le suivi du dispositif LCB-FT repose sur des indicateurs dédiés et donne lieu à des reporting périodiques aux dirigeants et aux organes délibérants. En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, l'actualité réglementaire, les faits marquants, les indicateurs d'activité et le suivi des plans de contrôles et des plans d'actions sont reportés trimestriellement au Comité Exécutif des Risques Non Financiers ainsi qu'au Comité des Risques.

De plus, les établissements contribuent au reporting à destination de l'organe central, qui se charge d'en faire la synthèse et l'analyse à l'échelle du Groupe BPCE.

Un dispositif LCB-FT basé sur différents piliers :

- **Une classification des risques BC-FT**

La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme repose sur le principe d'une approche par les risques. Dès lors, chaque établissement est doté qu'une classification des risques auxquels il est exposé, qui doit restituer les résultats de l'analyse de son exposition aux menaces inhérentes à la criminalité économique et financière. Cette analyse intègre les cinq axes réglementaires tels que la problématique des pays « à risques », les caractéristiques des clients, la nature des produits ou services, celle des canaux de distribution utilisés, ainsi que le type d'opérations.

- **La connaissance des clients et l'application d'un profil de risques BC-FT adapté**

La compréhension de la relation d'affaires et l'application d'un profil de risques BC-FT adapté à chaque client permettent notamment d'adapter la fréquence d'actualisation des dossiers client. De plus, les opérations des clients à risque BC-FT élevé font l'objet d'une vigilance renforcée.

- **Des vigilances adaptées**

Conformément aux obligations légales et réglementaires, les établissements disposent de moyens largement automatisés de détection des opérations atypiques, qui correspondent aux risques identifiés dans la classification des risques BC-FT mentionnée ci-dessus. Le dispositif du groupe (référentiel de scénarios générant des alertes) est régulièrement actualisé. Les alertes sont principalement analysées par les réseaux, au plus près de la connaissance client, et pour celles pour lesquelles subsistent un doute, elles sont transmises à l'unité de sécurité financière locale. Selon la nature des éléments escaladés, il est alors procédé à des examens renforcés et le cas échéant, aux signalements à TRACFIN dans les délais les plus brefs.

- **Des obligations déclaratives aux autorités publiques**

Les établissements ont l'obligation de déclarer à TRACFIN, les sommes ou des opérations portant sur les sommes dont ils savent, soupçonnent ou ont de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible de plus d'un an d'emprisonnement (criminalité organisée, trafics de diverse nature, corruption, abus de biens sociaux, blanchiment de tous crimes et délits, fraudes fiscales, sociales ou douanières, etc.) ou qu'elles sont liées au financement du terrorisme.

Un dispositif Sanctions basé une capacité de filtrage des opérations et de criblage des clients

S'agissant du respect des mesures restrictives liées aux sanctions nationales, européennes ou étrangères, les établissements du groupe sont dotés d'outils de criblage qui génèrent des alertes sur les clients (gel des avoirs de certaines personnes ou entités), et de filtrage sur les flux internationaux (gel des avoirs et pays faisant l'objet d'un embargo européen et/ou américain).

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Le Groupe BPCE condamne la corruption, et plus généralement les manquements à la probité sous toutes leurs formes et en toutes circonstances, y compris le trafic d'influence et les paiements de facilitation. Il est membre participant du Global Compact (Pacte Mondial des Nations Unies) dont l'action « contre la corruption, sous toutes ses formes y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin », constitue le dixième principe.

La prévention et la détection de la corruption s'effectuent conformément aux dispositions prévues par l'article 17 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 (« Sapin 2 »), auxquelles la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est assujettie :

- Les risques sont régulièrement cartographiés, avec la méthodologie recommandée par l'Agence française anticorruption (AFA), qui associe les métiers à la démarche. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes apparait dans l'ensemble peu exposée. Des plans d'action ont été formalisés afin de réduire le niveau de risque de certains scénarios, lorsqu'il restait trop élevé après prise en compte des mesures d'atténuation. Le prochain exercice de cartographie sera conduit en 2024.
- Le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE (prévention des conflits d'intérêts, politiques de cadeaux, avantages et invitations, principes de confidentialité et de secret professionnel) a été enrichi de règles de conduite anticorruption, comportant des illustrations concrètes de comportements à proscrire issues des scénarios de risque identifiés par la cartographie. Des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement sont prévues en cas de manquement à ces règles, qui sont consultables sur la page « éthique et conformité » du site BPCE.

- Dans le cadre du sponsoring des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024, des règles de vigilance spécifiques ont été adoptées afin de sécuriser l'attribution des hospitalités aux clients et autres tiers.
- Les relations avec les tiers sont encadrées : contrats standardisés dans le groupe et conventions de comptes comportant des clauses anticorruption, évaluation des fournisseurs de plus de 50 K€ au regard du risque de corruption, dispositif relatif aux relations avec des « personnes politiquement exposées ».
- Un dispositif et un outil de recueil et de traitement d'alertes professionnelles sur les faits graves, dont les délits de corruption et de trafic d'influence, est mis à la disposition des collaborateurs (y compris les prestataires externes et les collaborateurs occasionnels).
- Les procédures groupe prévoient une analyse anticorruption lors de l'entrée en relation ou l'octroi de crédit à des clients du segment « corporate » présentant une activité à risque. L'intégrité des nouveaux partenaires du groupe est par ailleurs évaluée dans le cadre du comité de validation et de mise en marché des nouveaux produits.
- Une formation réglementaire obligatoire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption est dispensée sous forme d'e-learning. Les administrateurs bénéficient d'une formation dédiée.

Dans le cadre de l'organisation du contrôle interne, 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 relatif à l'information comptable vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit au sens de l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié, relatif au contrôle interne. Un référentiel groupe de contrôles participant à la prévention et à la détection de fraude et de faits de corruption ou de trafic d'influence est formalisé et son déploiement dans les Caisses d'Epargne est suivi par le Contrôle financier groupe.

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

TRAVAUX REALISES EN 2023

Les chantiers réglementaires significatifs menés en 2023 sont détaillés au sein du chapitre Risques

► Sécurité et confidentialité des données

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.

Sécurité des données

Description du risque
Risque prioritaire

Risque de violation des systèmes informatiques et non protection des données personnelles (clients et salariés)

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023	Objectif
Taux de nouveau projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	93 %	94 %	87 %	- 1 pt	/
% de collaborateurs formés au RGPD (100 % des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)	98 %	97 %	98 %	+ 1 pt	/

ORGANISATION ET PILOTAGE DE LA FILIERE SSI

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

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

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

La DSG :

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

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

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

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.

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

- Toute nomination de RSSI soit notifiée au RSSI Groupe ;
- La politique sécurité des systèmes d'information Groupe soit adoptée au sein des établissements et que chaque politique SSI locale soit soumise à l'avis du RSSI Groupe préalablement à sa déclinaison dans l'établissement ;
- Un reporting concernant le niveau de conformité des établissements à la politique SSI Groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées soient transmis au RSSI Groupe.

Le RSSI de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est rattaché au Directeur du Département des Risques Transverses et du Contrôle Permanent rattaché à la Direction des Risques et de la Conformité. L'effectif de cette fonction est d'un ETP disposant d'un suppléant au sein de la même Direction.

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

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

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

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

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

Plusieurs actions ont été menées, afin de renforcer les dispositifs de lutte contre la cybercriminalité :

- Travaux de sécurisation des sites Internet hébergés à l'extérieur ;

- Capacités de tests de sécurité des sites Internet et applications améliorées ;
- Mise en place d'un programme de Divulgateur Responsable des vulnérabilités par le CERT Groupe BPCE.

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

Un dispositif groupe de sensibilisation via des tests phishings mensuel est réalisé chaque année par le groupe (précision à donner par l'établissement pour le nombre de campagne auquel ils ont participé et résultats).

La PSSI-G constitue un socle minimum auquel chaque établissement doit se conformer.

A ce titre, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place en mars 2019 une charte SSI locale déclinant la charte SSI Groupe. Cette charte a été approuvée lors du 3CI du 18 mars 2019 et est publiée sur l'intranet de l'établissement.

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

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

SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS A LA CYBERSECURITE

Outre le maintien du socle commun groupe de sensibilisation des collaborateurs à la SSI, l'année a été marquée par la poursuite des campagnes de sensibilisation au phishing et par le renouvellement de la participation au « mois européen de la cybersécurité ».

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

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

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

TRAVAUX REALISES EN 2023

Les principaux travaux menés en 2023 sont détaillés au sein du chapitre Risques.

En 2023 le Groupe poursuit l'exécution de son Schéma Directeur Sécurité en faisant converger les programmes Cyber du Groupe BPCE (Artémis et Cyber Resilience). Avec pour principe d'homogénéiser les pratiques afin de sécuriser de manière cohérente, les utilisateurs et les applications de l'ensemble du Groupe. Cela permettra également de bénéficier d'une seule et même gouvernance avec un sponsorship unique et de revoir les circuits de refacturation pour permettre aux Métiers d'avoir une meilleure lisibilité du coût global des projets sécurité. La poursuite du programme SIGMA de gestion des identités et des droits continue son extension.

Ainsi, le Groupe s'est doté d'un cadre de sécurité fondé sur le standard NIST (National Institute of Standards and Technologies). Ce cadre permet d'évaluer annuellement la maturité du Groupe sur les 5 piliers Detect, Identify, Protect, Respond, Recover, de fixer des objectifs chiffrés formalisant l'ambition du Groupe en matière de cybersécurité et de résilience et de piloter les actions nécessaires à la réalisation de cette ambition. Le plan d'action pluriannuel s'inscrit dans un Schéma Directeur Sécurité Groupe élaboré pour la période 2021/2024 structuré autour des 5 piliers du framework de sécurité. Ce Schéma Directeur Sécurité est constitué à date sur la période d'une centaine de projets représentant une enveloppe globale d'environ 75 M€ dont une large partie est consacrée à la poursuite du renforcement des fondamentaux de la sécurité et à l'industrialisation et à l'homogénéisation de la sécurité.

La politique de lutte contre l'évasion fiscale et la politique fiscale du Groupe BPCE

Exerçant principalement en France son activité bancaire au travers ses réseaux de banque de détail, le Groupe BPCE exerce également son activité à l'étranger par l'intermédiaire notamment de sa filiale Natixis. À cet égard, l'implantation du Groupe à l'étranger se justifie par le besoin d'accompagnement commercial de ses clients ce qui exclut toute considération d'implantation offshore à raison de l'existence de régimes fiscaux privilégiés dans certaines juridictions.

Dans les relations avec ses clients, le Groupe BPCE accompagne ses derniers en veillant à ce que ses conseils soient dispensés dans le respect des réglementations fiscales applicables. Le Groupe ne fournit pas de conseil fiscal à ses clients.

La politique fiscale du Groupe BPCE est déterminée par BPCE SA. Les entreprises du Groupe sont cependant responsables de sa mise en œuvre au titre de leurs activités respectives.

Le Groupe BPCE s'assure de sa parfaite conformité avec l'ensemble des réglementations fiscales applicables à ses activités. À ce titre, le Groupe BPCE veille à s'acquitter de sa juste contribution aux finances publiques.

Le Groupe BPCE a continué, en 2023, de solliciter l'administration fiscale pour sécuriser le traitement fiscal d'opérations en matière d'impôt sur les sociétés et de TVA dans le cadre du Partenariat fiscal avec le ministère de l'Action et des comptes publics actif depuis 2019. Ce dialogue régulier et transparent avec l'administration a couvert des domaines variés du droit fiscal. Le Groupe BPCE a été la première banque admise dans ce nouveau dispositif.

Au titre de l'exercice 2023, le montant des impôts sur le résultat s'élève à 2.742 millions d'euros pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes auxquels s'ajoutent les taxes et contributions bancaires pour un montant de 11.521 millions d'euros.

► Empreinte territoriale

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

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

Empreinte territoriale

Description du risque <i>Risque prioritaire</i>	Désengagement de la banque dans la vie des territoires (en tant qu'employeur, acheteur, mécène et acteur institutionnel)				
Indicateurs clés	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023	Objectif
Part du montant des achats réalisés avec des PME	26 %	28 %	26 %	- 2 pts	/
Part du montant des achats réalisés avec des ETI	39 %	43 %*	35 %	- 4 pts	/
Nombre d'effectifs de l'établissement (et évolution)	2 626	2 567	2 591	2,3 %	/
Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux (en €)	1 043 477	1 129 860	823 782	- 7,4 %	/
Part d'achats réalisés en local (%)	43 %	52 %	NC	- 9 pts	/

* Donnée 2022 corrigée

En tant qu'employeur

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est un employeur local clé sur son territoire. Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 2 626 personnes sur le territoire, dont 92 % en CDI. (Cf. § Employeur responsable).

En tant qu'acheteur

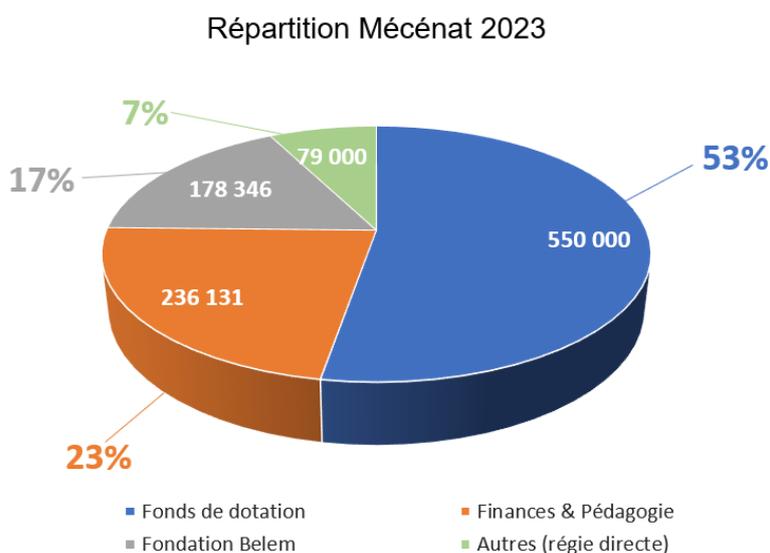
La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a également recours à des fournisseurs locaux¹¹ : en 2023, 70 % de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire (n'inclut pas les refacturations intragroupes), et représentent 43 % des achats.

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

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'applique à prendre en compte les fournisseurs locaux dans sa politique d'achats responsables, cependant en 2023, certaines dépenses relatives à des événements locaux ont été réduites et d'autres dépenses ont été transférées vers le national (gestion des automates par exemple).

En tant que mécène

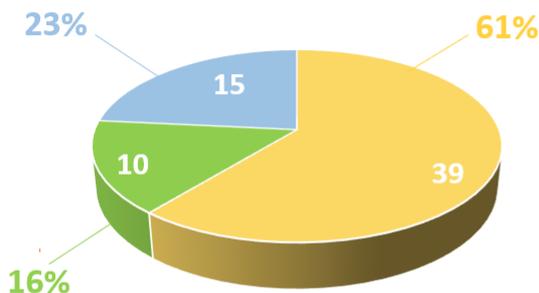
L'engagement philanthropique des Caisses d'Epargne s'inscrit au cœur de leur histoire et de leur identité. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est aujourd'hui l'un des premiers mécènes sur son territoire avec un engagement à hauteur de 1 043 477 euros en 2023.



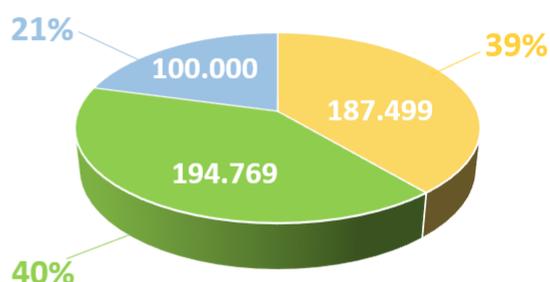
Le mécénat de la CEAPC est porté principalement par les actions de son Fonds de dotation qui incarne la stratégie de philanthropie de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et vient témoigner de son fort engagement auprès du territoire. En 2023, l'enveloppe allouée au Fonds de Dotation s'est élevée à **550 000 €** dont **482 268 €** attribués à **64** projets associatifs du territoire : **39 au niveau des SLE, 10 au niveau régional et 15 au niveau de l'Appel à Projets**. Ces projets ont permis d'impacter directement plus de **50 000 bénéficiaires**. Plus de la moitié des associations soutenues par le Fonds de Dotation en 2023 étaient clientes de la CEAPC. Le soutien du Fonds de Dotation à ces associations a fait l'objet d'une campagne de communication dans les médias locaux à hauteur de **49 953 €** notamment dans la presse quotidienne régionale (Sud-Ouest et La Nouvelle République). Des informations régulières sur les projets soutenus ont été adressées aux sociétaires via la Newsletter Sociétaires, le site Sociétaire et plus largement sur tous les canaux de communication de la CEAPC (réseaux sociaux et site institutionnel).

¹¹ Fournisseurs locaux : Nb de fournisseurs du périmètre Achats dont le code postal de facturation est dans un département couvert par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes/ Nb total de fournisseurs de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Soutien global du Fonds de dotation
Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-
Charentes aux associations en 2023
(En nombre de dossiers soutenus)



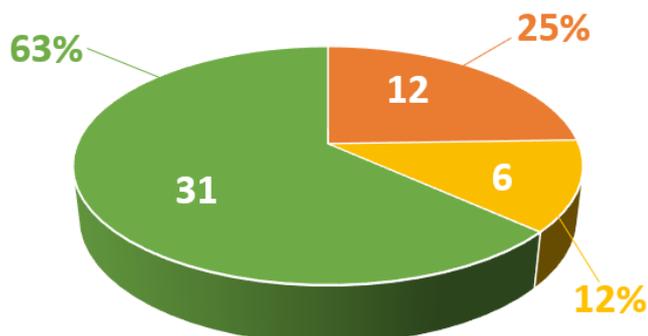
Soutien global du Fonds de dotation
Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-
Charentes aux associations en 2023
(En montant alloué)



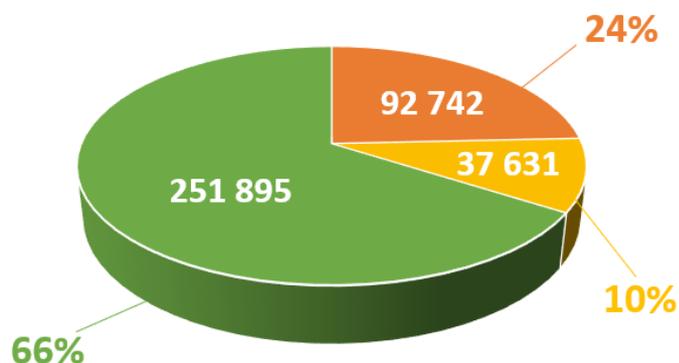
● Régional ● AAP Jeunes ● SLE

En soutien aux axes du Plan d'Orientation Stratégique de la CEAPC, le Fonds de Dotation a poursuivi ses actions en faveur de ses deux thématiques phares : *'l'Inclusion des jeunes* et *'l'Accompagnement à la transition Environnementale*

Répartition des thématiques des enveloppes
SLE + régionale du Fonds de dotation 2023
(En nombre de dossiers soutenus)



Répartition des thématiques des enveloppes
SLE + régionale du Fonds de dotation 2023
(En montant alloué)



● Environnement ● Jeunes ● Double thématique

Sous l'impulsion de la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne, son soutien envers l'inclusion des jeunes a été réaffirmé avec le renouvellement de l'Appel à projets *#PlusProchePlusUtile* avec les jeunes, dédié aux structures œuvrant pour ce public et pour lequel une enveloppe de 100 000€ a été allouée.

Ce dispositif a vu son succès croître puisque 81 associations du territoire ont candidaté via la plateforme de dépôt en ligne soit 16 de plus que l'année précédente. Le Comité de sélection qui s'est réuni en octobre dernier a sélectionné une liste de 15 associations lauréates réparties sur 10 SLE du territoire. Les administrateurs du Fonds de Dotation ont pu voter pour le projet *Coup de cœur régional* et ont élu Ocean Peak en vue du vote du *Coup de cœur national*, porté par la FNCE.

De plus, le Fonds de dotation CEAPC a été sollicité par le media CARENEWS dans le cadre d'une enquête « mapping du mécénat, des fondations, Fonds de Dotation et de leurs pratiques ». Le questionnaire avait pour but de lister les différents champs d'intervention, les bonnes pratiques ou encore le mode de gouvernance de la Caisse régionale. Une manière de mettre en avant le Fonds de Dotation de la CEAPC et de reconnaître l'expertise et le savoir-faire de la Caisse en tant qu'acteur de la solidarité et de l'innovation sociale sur son territoire.



Culture et patrimoine

Les Caisses d'Epargne œuvrent pour la préservation du patrimoine de proximité. Elles disposent elles-mêmes d'un patrimoine important depuis leur création en 1818. C'est donc, déjà, à travers leur propre patrimoine que les Caisses d'Epargne se mobilisent en faveur de la restauration du bâti ancien, mais leur politique de mécénat s'étend au patrimoine vivant : elles sont en effet le mécène principal du trois-mâts Belém. 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. En 2023, 178 346 € ont été attribués à cette action de mécénat. Dans le cadre d'un nouveau dispositif national de la Fondation Belém en faveur de l'inclusion des jeunes, un événement d'envergure a été organisé en mai à La Rochelle à l'occasion d'une journée en mer : l'opportunité pour la CEAPC d'inviter des jeunes accompagnés par une association cliente du Centre d'Affaires Charente Maritime, l'Al17 et des jeunes accompagnés par une association soutenue par le Fonds de Dotation, l'Académie Younus, de découvrir de nouveaux horizons en présence d'Administrateurs et de collaborateurs.

AU CŒUR DE L'ECONOMIE DU SPORT

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

Engagée dans la voile et le surf, Banque Populaire valorise l'audace, le dynamisme et la performance. Partenaire majeur du handball, du basketball et du ski en France, Caisse d'Epargne soutient des sports qui fédèrent et célèbrent le vivre ensemble. Depuis 2007, Natixis s'implique quant à elle dans le rugby dont elle partage les valeurs d'esprit de conquête, la force du collectif et la diversité des talents.

Partager plus que Paris 2024 dans tous les territoires

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

Acteurs de proximité, elles ont l'ambition de permettre à leurs clients, sociétaires, collaborateurs, ainsi qu'au grand public, de prendre une part active aux célébrations qui se dérouleront dans toutes les régions françaises. Elles sont également les **premiers Parrains Officiels des Relais** de la Flamme de Paris 2024 à convoyer sur mer la Flamme Olympique à bord du Maxi Banque Populaire XI (Banque Populaire) et du Belem (Caisse d'Epargne).

Afin de partager avec le plus grand nombre possible cet événement exceptionnel, les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne ont ouvert, le 1^{er} juin 2023, une campagne de sélection des 900 futurs porteurs de la Flamme Olympique de Paris 2024. Celle-ci s'est terminée avec succès le 30 septembre, avec, au total, plus **de 55 000 personnes qui se sont portées candidates partout en France**. Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne ont dévoilé, mi-janvier 2024, les noms des futurs relayeurs sélectionnés parmi leurs clients, sociétaires, collaborateurs, athlètes et le grand public.

Ce partenariat contribue à l'ambition du Groupe BPCE de devenir la banque du sport. Il s'appuie sur deux piliers : contribuer activement à la réussite de Paris 2024 et être un acteur de référence de l'écosystème du sport. Le Groupe BPCE veut saisir cette opportunité unique pour faire bouger les lignes et mettre en mouvement les Français et ainsi répondre aux enjeux de notre société : le développement de la pratique sportive pour tous, la lutte contre la sédentarité, l'égalité des chances, l'inclusion sociale par le sport, le changement de regard sur le handicap.

Des lieux de réception accueilleront les invités des entreprises du groupe, et notamment Le Petit Palais, localisé au cœur des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, où plus de 20 000 invités sont attendus.

IMAGINE 2024

Pour le Groupe BPCE, ce partenariat constitue une occasion exceptionnelle de fédérer ses 100 000 collaborateurs autour des valeurs d'esprit d'équipe et d'initiative, de dépassement de soi et de solidarité. Un dispositif ambitieux de mobilisation et d'engagement interne a ainsi été mis en place : Mission IMAGINE 2024. Celui-ci poursuit plusieurs objectifs : encourager la pratique du sport des collaborateurs ; renforcer la cohésion entre des équipes d'horizons très divers ; favoriser une dynamique d'engagement vis-à-vis de Paris 2024.

Au total, plus de **10 000 collaborateurs** sont engagés pour **célébrer Paris 2024** et **contribuer directement à la réussite** des Jeux Olympiques et Paralympiques.

Des réalisations concrètes

Pour faire vivre à tous cette aventure unique, toutes les entreprises du Groupe BPCE sont mobilisées sur tout le territoire.

Le dispositif Entreprendre 2024, initié début 2020 pour accompagner TPE, PME et ESS locales dans leurs réponses aux appels d'offres de Paris 2024, a facilité l'accès aux appels d'offres du COJOP (Comité d'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques). Sur un total de 3 500 entreprises attributaires des appels d'offres (supérieurs à 100 000 euros), **1 460 sont clientes¹² des entreprises du groupe**.

Le COJOP a confié à Payplug (la solution e-commerce du Groupe BPCE) **la gestion et le processing des paiements de la plateforme en ligne** <https://tickets.paris2024.org/> (site officiel d'achat pour les billets des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024).

Le Groupe BPCE va déployer des solutions innovantes à la demande de Visa, Partenaire Mondial du mouvement Olympique et Paralympique dans **le domaine des paiements**.

Pour les spectateurs et les supporters qui ne seraient pas équipés de cartes Visa, Xpollens, filiale du groupe, va émettre en coopération avec Visa des cartes Visa prépayées virtuelles (via l'application Visa dédiée aux Jeux de Paris 2024) et des cartes Visa prépayées en PVC 100% recyclé (qui seront proposées par les équipes Visa sur les sites des compétitions).

Les entreprises du groupe soutiennent également **près de 240 athlètes individuellement** : un collectif d'athlètes dont 30 % d'athlètes paralympiques, issus de tous les territoires métropolitains et d'outre-mer. 28 sports sont représentés, soit près de 90% des sports olympiques, dont les nouvelles disciplines comme le surf, l'escalade, le skateboard et encore le breakdance. Cela constitue **le plus grand collectif de sportifs de haut niveau soutenu par une entreprise en France**.

L'héritage de Paris 2024 se prépare dès maintenant. Dans ce sens, le groupe a lancé le programme Sport Santé & Engagement collectif afin d'encourager la pratique sportive des collaborateurs pour un impact positif sur leur santé. Ce programme contribue également à favoriser l'attractivité et la fidélisation des collaborateurs ainsi que leur diversité.

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

En 2023, l'engagement de la Caisse Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est de nouveau illustré par le soutien de sportifs, de clubs régionaux et d'événements sportifs autour de deux grands axes :

Les jeux olympiques

- Partenariat premium de la Caisse d'Épargne avec les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

¹² Données à septembre 2023

- Partenaire du breaking game à Bordeaux pour la deuxième année consécutive car il s'agit d'une nouvelle discipline aux Jeux Olympiques.
 - Nouveau soutien au boxeur Makan Traoré, triple champion de France Junior et double champion de France en élite amateur, médaillé de bronze aux Jeux européens 2023 dans la catégorie moins de 71 kilos et qualifié aux prochains Jeux Olympiques de Paris 2024.
 - Soutien du para-athlète en natation adapté Nathan Maillet pour la deuxième année consécutive : champion du monde Virtus 2021 du 100 m et du 200 m nage libre. Il a notamment participé aux derniers Jeux paralympiques de Tokyo.
 - Soutien de la basketteuse Valériane Ayayi Vukosavljevic pour la 4^{ème} année consécutive. Membre de l'équipe de France féminine de Basketball – Vice-championne d'Europe 2021 – Championne de France 2021 et médaillée de bronze aux derniers Jeux Olympiques de Tokyo
- Avec le soutien à 3 athlètes de son territoire, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes renforce son engagement pour accompagner la progression et les performances d'athlètes qui font le sport français.
- Mécène de la « Team Bordeaux » : soutien via la ville de Bordeaux aux sportives et sportifs bordelais de haut niveau en préparation pour les Jeux de Paris 2024.

Le soutien aux clubs régionaux de hand et basket et aux événements sportifs de notre région

- Soutien aux clubs amateurs de handball et de basketball de la Région : accompagnement de plus de 100 clubs amateurs de handball et de basket-ball de son territoire. Les équipes « Juniors » (de 6 à 18 ans) jouent ainsi leur match de compétition avec des maillots et shorts aux couleurs de la Caisse d'Epargne.
- Partenaire de l'Open de France 3x3 et du Premier Open de France 3x3 Junior League : la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient également le basket 3x3, nouvelle discipline olympique et participe aux tournois de l'Open de France à Pau, Niort et Saint Paul-les-Dax.
- Partenariat avec la Ligue Nouvelle Aquitaine Beach 3x3 tour : organisation pour la deuxième année consécutive d'une tournée des plages pour réaliser des tournois, des démonstrations ou encore des initiations.
- Partenaire du semi-marathon de Bordeaux, grand événement sportif de notre territoire rassemblant plus de 9 000 coureurs fin décembre.
- Partenaire d'un premier camp 121 à Anglet : ce camp permet aux jeunes joueuses/rs de participer à des tournois 3x3 locaux ou à la Juniorleague et de se qualifier pour l'Open de France Juniorleague 3x3 créée et menée par la Fédération Française de Basket-ball.
- Partenaire de la Super coupe « Sud-Ouest » de Pomarez : grand événement de basket du territoire
- Partenaire du Fiba 3x3 Women's Series et Challenger : le meilleur du basket 3x3 à Bordeaux
- Partenaire de la course et marche du Challenge du Ruban rose, manifestation caritative pour sensibiliser au dépistage précoce du cancer du sein.

► Diversité des dirigeants

Diversité des dirigeants

Description du risque
Risque secondaire Manque d'indépendance, de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023	Objectif Groupe
Part de femmes au sein du Conseil de Surveillance	41 %	41 %	44 %	-	40 %

La politique mise en place

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

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

Les actions mises en place en 2023

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

► Vie coopérative

Vie coopérative

Description du risque *Risque secondaire*

Manque d'engagement des sociétaires dans la gouvernance coopérative, de formation des élus et risque d'incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble

Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 - 2023	Objectif
Evolution du nombre de sociétaires (en %)	297 759	295 714	300 971	0,7 %	/

L'animation de la vie coopérative

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

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et les principes coopératifs de l'ACI (chiffres clés 2023).

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2023	Indicateurs 2022
1	Adhésion volontaire et ouverte à tous	Tout client peut devenir sociétaire de la Caisse d'Epargne.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 297 759 sociétaires ▪ 24,4 % sociétaires parmi les clients ▪ 98,7 % des sociétaires sont des particuliers ▪ 52 % de femmes sociétaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 295 714 sociétaires ▪ 23,7 % sociétaires parmi les clients ▪ 98,7 % des sociétaires sont des particuliers ▪ 52 % de femmes sociétaires
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"> ▪ 192 administrateurs de SLE, dont 48 % de femmes ▪ 19 membres du COS, dont 42 % de femmes ▪ 6,55 % de participation aux AG de SLE, dont 47 personnes présentes physiquement ▪ 96 % de participation au COS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 185 administrateurs de SLE, dont 42 % de femmes ▪ 19 membres du COS, dont 42 % de femmes ▪ 3,26 % de participation aux AG de SLE, dont 940 personnes présentes physiquement ▪ 96 % de participation au COS
3	Participation économique des membres	La rémunération des parts sociales est plafonnée. Les excédents sont en grande partie affectés aux réserves. L'actif net est impartageable.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 € Valeur de la part sociale ▪ 4 289 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire ▪ 2,75 % Rémunération des parts sociales ▪ 28 NPS (Net promoter score), satisfaction des sociétaires dans la qualité de la relation à leur banque 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 € Valeur de la part sociale ▪ 4 287 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire ▪ 1,30 % Rémunération des parts sociales ▪ 20 NPS (Net promoter score), satisfaction des sociétaires dans la qualité de la relation à leur banque
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'Épargne sont représentées dans différentes instances ou organisations de la coopération.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aux niveaux national et international : <ul style="list-style-type: none"> -Alliance Coopérative Internationale -Conseil supérieur de la coopération -Conseil supérieur de l'ESS -Coop FR ▪ Au niveau régional : <ul style="list-style-type: none"> -Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aux niveaux national et européen : <ul style="list-style-type: none"> -Conseil supérieur de la coopération -Coop FR -Groupement européen des banques coopératives ▪ Au niveau régional : <ul style="list-style-type: none"> -Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire
7	Engagement envers la communauté	La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes mène une politique d'engagement soutenue sur son territoire.	Voir le risque relatif à l'empreinte territoriale des Caisses d'Épargne	Voir le risque relatif à l'empreinte territoriale des Caisses d'Épargne

Une nouvelle ambition pour développer notre sociétariat

Le sociétariat de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est composé de 297 759 dont une grande majorité de particuliers, sociétaires personnes physiques (98,7 %). 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 2023, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a développé ses actions pour mieux associer les sociétaires, parties prenantes essentielles à la vie de leur banque. Ainsi, un nouveau chantier transverse "Développer le Sociétariat" a été lancé dans le cadre du Plan d'Orientation Stratégique dans le but de développer le sociétariat de la CEAPC avec pour objectif de "valoriser le sociétariat en tant qu'ADN de la CEAPC et le décliner dans toutes ses dimensions et à tous les niveaux de l'organisation, en interne comme en externe".

Une nouvelle feuille de route "Assemblée Générales de SLE/événements sociétaires" a été co-construite avec les administrateurs puis validée par la Directoire et le COS pour redynamiser la vie coopérative et rajeunir le sociétariat, autour de trois grands rendez-vous :

- Un grand événement privilège pour les sociétaires baptisé "Coup d'envoi" qui a rassemblé plus de 1 000 personnes en juin dernier autour de nos valeurs et de nos engagements coopératifs à Bordeaux,
- Des Assemblées Générales de SLE repositionnées sur la dimension institutionnelle avec des actions fortes pour développer le vote à distance grâce à une plateforme de vote à distance. Pari réussi, puisque le taux de participation des sociétaires aux AG de SLE a doublé en 2023, passant de 3,3 % à 6,5 %.
- Enfin, des rencontres SLE "Sur le terrain" pour que les nouveaux sociétaires puissent rencontrer les membres des Conseils d'Administration de SLE et découvrir les actions de proximité de leur caisse en faveur du développement économique et sociétal de leurs territoires.

Dans cette même ambition de valoriser notre sociétariat, les ateliers digitaux sociétaires en agences ont été reconduits en novembre avec une nouvelle thématique, des masters class autour de Banxo pour les sociétaires déjà aguerris au digital en complément des ateliers d'initiation à la pratique du selfcare : 582 clients sociétaires participants, 362 pour les ateliers découverte et 220 pour les masterclass en présence de 23 administrateurs de SLE.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose à ses clients sociétaires des informations privilégiées via l'envoi de trois newsletters par an, la publication d'articles sur son site dédié aux sociétaires et des nombreux avantages accessibles sur son Club Sociétaire qu'elle anime avec plusieurs jeux-concours : societaires.caisse-epargne.fr. Une newsletter trimestrielle "Entre nous" à destination des administrateurs a été lancée en juillet pour donner de l'information sur l'actualité de la caisse en matière RH, commerciale, de partenariat.

L'accompagnement pour une montée en compétences quotidienne des administrateurs

Dans le cadre de la gouvernance coopérative du réseau des Caisses d'Epargne, la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne (FNCE), en liaison avec BPCE et les Caisses d'Epargne, accompagne et forme les élus dans l'exercice de leur mandat à travers un dispositif de formation dédié. Des programmes de formation s'adressent aux administrateurs de Sociétés Locales d'Epargne (SLE), aux membres de Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS), et aux membres des comités spécialisés. Chaque public bénéficie d'une offre de formation adaptée à son mandat en format présentiel et/ou en visio-conférence :

- Pour les administrateurs : au-delà des formats e-learning proposés via le site administrateurs, la CEAPC a construit un plan de formation ambitieux avec des formats variés :
- Les "InfoCA", deux sessions présentiels d'une heure organisées en amont des Conseils d'Administrations de SLE, une sur la thématique "Administrateurs et acteurs sur les réseaux sociaux de la CEAPC", l'autre sur "Les nouveautés patrimoniales".
- Une journée de formation plénière à Atlantica sur le thème de "La banque centrale européenne : missions et projet de création d'un euro numérique"
- Une Fresque du Climat pour les correspondants et équipiers RSE
- Une master class "comment mener l'évaluation d'un projet philanthropique pour les correspondants et équipiers philanthropie
- Et une session "comment développer les activités de Finances et Pédagogie sur le territoire" avec les Conseillères Finances et Pédagogie APC et des témoignages d'administrateurs.
- Enfin, il a été organisé une convention des administrateurs en juin en présence de deux sportifs d'exception pour faire vivre le partenariat premium JOP 2024 : Camille Lacourt et Marie-Amélie Le Fur.
- Pour les membres de conseils d'orientation et de surveillance, la formation initiale réglementaire porte sur six thématiques fixées par décret : système de gouvernance, information comptable et financière, marchés bancaires et financiers, exigences légales et réglementaires, gestion des risques et contrôle interne, planification stratégique. Des formations d'approfondissement sont proposées tout au long du mandat.
- Pour les comités spécialisés, des formations sont proposées pour les comités des risques et comités d'audit, les comités des nominations, les comités des rémunérations et les comités RSE.

Un dispositif de formation à distance complète le dispositif par un large choix de formations en ligne, vidéos, quiz et fiches thématiques.

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2023	Indicateurs 2022
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.	<p>Conseil d'orientation et de surveillance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 100 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année ▪ Soit en moyenne, 19,9 heures de formation par personne <p>Conseils d'administration de SLE :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 74 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année ▪ Soit en moyenne, 3,3 heures de formation par personne 	<p>Conseil d'orientation et de surveillance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 100 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année ▪ Soit en moyenne, 15,70 heures de formation par personne <p>Conseils d'administration de SLE :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 81 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année ▪ Soit en moyenne, 4,3 heures de formation par personne

► Droits de vote

Droits de vote

Description du risque*Risque secondaire*

Risque d'abus de pouvoir, de non-respect du principe égalitaire

Indicateur clé

Existence d'une politique de vote intégrant des critères ESG

La politique de vote et le dialogue sont au centre de la stratégie de responsabilité de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes. Elle est vigilante et s'assure de la cohérence avec ses engagements, notamment lors des votes en AG.

Lors de nouvelles prises de participations, les bilans d'actions ESG des structures sont présentes dans les fiches de présentation directoire et prises en compte dans le processus de décision.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes possède 76 participations hors filiales CEAPC et hors BPCE (Dont 35 SEM, 5 filiales de SEM, et 12 ESH).

Elle a engagé des dialogues individuels approfondis et réguliers avec plusieurs entreprises considérées comme emblématiques pour la transition énergétique et est ainsi présente au capital de 6 SEM EnR, un fonds régional et un fonds des Caisses d'Epargne dédié à l'EnR (Cf § Les projets de plus grande envergure).

► Rémunération des dirigeants

Rémunérations des dirigeants

Description du risque*Risque secondaire*

Système de rémunération non aligné avec les intérêts de l'organisation, non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants

Indicateur clé

Présence de critères extra-financiers prédéfinis dans le plan de rémunération des membres du directoire

Le comité des rémunérations est chargé de formuler des propositions au conseil d'orientation et de surveillance concernant :

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

En Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, des critères de management durable ont été intégrés dans la part variable des rémunérations aux membres du directoire. Ils portent sur :

- La satisfaction client
- La transition environnementale : financements green et verdissement du portefeuille financier
- Le développement du sociétariat, y compris parmi les collaborateurs
- Le taux d'avancement des chantiers du Plan d'orientation stratégique
- Le dispositif d'appétit au risque (RAF)

2.2.4 Note méthodologique

Méthodologie du reporting RSE

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

Elaboration et actualisation du modèle d'affaires

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

NOS RESSOURCES

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

NOTRE CREATION DE VALEUR

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

Choix des indicateurs

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

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

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

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

RISQUES PRIORITAIRES	INDICATEURS PRIORITAIRES	DEFINITIONS
Relation durable client	NPS (net promoter score) client annuel et tendance	Indicateur utilisé pour connaître la propension de clients prêts à recommander la caisse. Le NPS est annuel et correspond au nombre de clients promoteurs moins le nombre de clients détracteurs. Le degré de recommandation est estimé par les clients à l'aide d'une note de 0 à 10 en réponse à la question « Dans quelle mesure recommanderiez-vous la Banque Populaire / Caisse d'Epargne à des parents, amis ou à des relations de travail ? ». La note ainsi attribuée donne la possibilité de segmenter les clients en trois groupes : Promoteurs (notes de 9 et 10) Neutres (notes de 7 et 8) Détracteurs (notes de 0 à 6)
Financer les territoires	Financement des entreprises TPE/PME	Montant des encours de crédit moyen long terme et nombre de prêts équipements débloqués des clients entreprises.
Financement de la transition environnementale	Financement de la transition environnementale (encours moyens en millions d'euros)	Le financement de la transition environnementale comprend deux grandes catégories d'actifs financés : les projets de transition de nos clients et le renouvellement du parc immobilier français. Ces actifs « verts », contribuant à la transition énergétique et environnementale de nos clients personnes physiques et personnes morales, sont identifiés par la Direction financière dans le cadre du dispositif de « fléchage green ». Ce dispositif permet de justifier de l'émission de green bonds ou de la collecte d'épargne bilancielle « verte ». La première catégorie d'actifs financés, les projets de transition, se concentre sur les univers suivants : la rénovation énergétique de l'habitat, la mobilité verte, l'accompagnement de la transition des activités de nos clients personnes morales (incluant l'Agriculture durable) et les énergies renouvelables. La deuxième catégorie de financement, l'immobilier neuf, intègre les crédits immobiliers participant à l'acquisition neuf ou à la construction d'un bien immobilier.
	Total des encours sur les fonds ESG (article 8 et 9)	Ensemble des encours ISR et des fonds FCPE commercialisés par Caisse d'Epargne et collectés au sens de l'article 8 et 9 de la SFDR
Protection des clients	Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées	Nombre de réclamations avec la typologie « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées. (Suppression du "partiellement favorable" en "favorable" ou "non-favorable"). Le numérateur et le dénominateur ne couvrant pas le même périmètre, cela peut constituer une limite méthodologique.

	Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées.	Nombre de réclamations avec la typologie « opération non autorisée » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées. Le numérateur et le dénominateur ne couvrant pas le même périmètre, cela peut constituer une limite méthodologique.
Inclusion financière	Production brute annuelle OCF	Nombre de conventions « Offre clientèle Fragile » souscrites sur l'année.
Risques ESG	Montant de l'encours du prêt à impact (en milliers d'euros)	Le Prêt Impact CE est un crédit dont le taux d'intérêt contractuel est indexé sur les performances extra-financières préalablement définies avec le client qui choisit les indicateurs les plus pertinents pour son entreprise (Critères environnementaux et sociaux).
Employabilité et transformation des métiers	Nombre d'heures de formation/ETP	Nombre d'heures de formation réalisées /nombre d'ETP au 31/12 - Hors alternants
Diversité des salariés	Pourcentage de femmes cadres	Nombre de femmes cadres / Nombre total de cadres (effectif au 31/12)
Attractivité employeur	Taux de conversion	Nombre de transformations d'alternants en CDI ou CDD / départs d'alternants de l'année yc poursuite d'études en dehors de la CEAPC <i>Pour mémoire en 2022, les données indiquées représentaient le taux de transformation et non le taux de conversion</i>
Conditions de travail	Taux d'absentéisme maladie	Nombre de jours d'absence / nombre de jours travaillés théoriques (ETP moyens pris en compte). Les absences prises en compte sont les absences liées à des maladies, maladies professionnelles, maladies longue durée, mi-temps thérapeutiques ou cures. Les absences liées aux congés maternité et parentaux ne sont pas prises en compte. Cet indicateur se limite aux CDI seulement.
	Taux de gravité des accidents du travail et de trajet	Nombre de jours d'absence au titre des accidents du travail et de trajet X 1 000 et le nombre total d'heures annuelles travaillées de l'entreprise
Ethique des affaires	Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment au cours des 2 dernières années	Nombre de salariés formés à la lutte anti-blanchiment / nombre de salariés inscrits.
Sécurité des données	Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy par le Groupe BPCE
	% de collaborateurs formés au RGPD	Nombre de collaborateurs formés au RGPD / Nombre de collaborateurs inscrits (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)
Empreinte territoriale	Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux	Les activités de mécénat concernent les subventions versées aux associations pour lesquelles Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes reçoit un reçu fiscal.
	Part des fournisseurs locaux	Part des fournisseurs locaux sur total des fournisseurs hors refacturations intragroupe BPCE : exprimé en nombre et en montant

Emissions de gaz à effet de serre

Améliorations apportées à la mesure des émissions de CO2 :

En 2023, les Facteurs d'Emission ont été mis à jour pour le calcul du Bilan Carbone en cohérence avec les évolutions des calculs de l'ADEME et en s'appuyant sur l'expertise de cabinets de conseils spécialisés.

En CEAPC, une mise en qualité a été réalisée sur les données Fret et achats sur la période 2019-2022 entraînant une modification des données sur la période.

Les méthodes de calcul du bilan carbone ont évolué pour améliorer la qualité des indicateurs suivis depuis 2019 et intégrer la nouvelle méthode de l'ADEME pour les calculs des émissions liées à l'impact des déchets. Les émissions évitées par le recyclage des déchets étant désormais présentées en dehors du Bilan Carbone. Les données 2019 à 2022 ont été recalculées en conséquence.

Compte tenu des caractéristiques de son territoire, la CEAPC s'applique à utiliser une méthode de calcul des déplacements la plus proche du possible du réel :

- pour les déplacements clients - agences, elle s'appuie sur le nombre réel de rendez-vous réalisés en agence et les distances réalisées par ses clients en s'appuyant sur une formule de calcul ADEME
- pour les déplacements domicile - travail, elle prend en compte les distances réelles, les impacts du télétravail et les modes de transports (intégration des informations relatives aux remboursements de frais de transports en commun, indemnités kilométriques vélo et indemnités covoiturage)

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

Exclusions

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

- L'économie circulaire, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable compte tenu de notre activité de service.
- Le calcul du Bilan Carbone de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes couvre les scope 1, 2 et 3. Le scope 3 n'inclut pas les émissions indirectes significatives liées aux produits vendus. En l'état actuel de la maturité des méthodologies et de la disponibilité des données de nos clients, cette catégorie d'émissions indirectes n'a pas été intégrée au calcul du Bilan Carbone car les émissions induites par l'ensemble des financements de nos clients ne peuvent être mesurées avec un niveau de certitude suffisant.

Définition des émissions évitées : Une solution évite des émissions si elle permet une réduction des émissions induites par rapport à la situation de référence. La situation de référence est celle qui aurait eu lieu en l'absence de la solution bas carbone de l'entreprise. C'est une situation fictive, contrefactuelle, et qui aurait la plus grande probabilité d'arriver. Comptabiliser les émissions évitées permet de saisir l'impact positif de l'entreprise sur la décarbonation de son écosystème, et d'orienter le business model des gammes de produits et services compatibles avec un monde bas-carbone

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 2022, ainsi que pour des indicateurs publiés pour l'exercice 2022 mais pas 2023.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} Janvier 2023 au 31 Décembre 2023.

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

Disponibilité

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans : [La RSE et la CAISSE D'EPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES | Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes \(caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr\)](#).

Rectification de données

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

Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2023, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE correspond au périmètre de consolidation, statutaire (Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, Beaulieu Immo, Tournon, Batimap, SLE APC, FCT). Il n'y a pas de restriction observée.

Annexes

Publication des tableaux conformément à l'article 8 de la réglementation Taxonomie applicable aux établissements de crédit sous les formats tabulaires présentés à l'annexe VI du règlement délégué 2023/2486.

Annexe 1 : Modèle 0 – Récapitulatif des ICP à publier, conformément à l'article 8 du règlement Taxinomie

		Total des actifs durables sur le plan environnemental	ICP****	ICP*****	% de couverture (par rapport au total des actifs)***	% d'actifs exclus du numérateur du GAR (article 7, paragraphes 2 et 3 et section 1.1.2 de l'annexe V)	% d'actifs exclus du dénominateur du GAR (article 7, paragraphe 1 et section 1.2.4 de l'annexe V)
ICP principal	Encours du ratio d'actifs verts (GAR)	1 600	4,81 %	4,81 %	83,76 %	34,41 %	16,24 %

		Total des activités durables sur le plan environnemental	ICP	ICP	% de couverture (par rapport au total des actifs)	% d'actifs exclus du numérateur du GAR (article 7, paragraphes 2 et 3 et section 1.1.2 de l'annexe V)	% d'actifs exclus du dénominateur du GAR (article 7, paragraphe 1 et section 1.2.4 de l'annexe V)
<i>ICP supplémentaires</i>	<i>GAR (flux)</i>						
	Portefeuille de négociation*						
	Garanties financières		0,00 %	0,00 %			
	Actifs sous gestion						
	Frais et commissions perçus**						

(*) Pour les établissements de crédit ne remplissant pas les conditions de l'article 94, paragraphe 1, ou de l'article 325 bis, paragraphe 1, du CRR

(**) Frais et commissions sur services autres que prêts et gestion d'actifs

Les établissements fournissent des informations prospectives pour ces ICP, notamment sur les cibles visées, et des explications pertinentes sur la méthode appliquée.

(***) % d'actifs sur lesquels porte l'ICP, par rapport au total des actifs bancaires

(****) sur la base de l'ICP du chiffre d'affaires de la contrepartie

(*****) sur la base de l'ICP des CapEx de la contrepartie, sauf pour les activités de prêt générales, pour lesquelles c'est l'ICP du chiffre d'affaires qui est utilisé

Note 1 : Dans tous les modèles, les cases noircies ne doivent pas être remplies.

Note 2 : Les ICP relatifs aux frais et commissions (feuille 6) et au portefeuille de négociation (feuille 7) ne s'appliquent qu'à partir de 2026. Les PME ne seront incluses dans ces ICP que sous réserve du résultat positif d'une analyse d'impact.

Annexe 2 : Modèle 1 – Actifs entrant dans le calcul du GAR (base Chiffre d'affaires)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af	
		Date de référence des informations T															
		Valeur comptable [brute] totale	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
			Dont vers des secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxinomie)				
			Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxinomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxinomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxinomie)				
			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			Dont utilisation du produit	Dont habilitant			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			
<u>GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur</u>																	
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	19 626	14 690	1 600								14 690	1 600				
2	Entreprises financières	266	-	-								-	-				
3	Établissements de crédit	142	-	-								-	-				
4	Prêts et avances	-	-	-								-	-				
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	142	-	-								-	-				
6	Instruments de capitaux propres	-															
7	Autres entreprises financières	124	-	-								-	-				
8	dont entreprises d'investissement																
9	Prêts et avances																

10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
11	Instruments de capitaux propres															
12	dont sociétés de gestion															
13	Prêts et avances															
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
15	Instruments de capitaux propres															
16	dont entreprises d'assurance	35	-	-							-	-				
17	Prêts et avances	19	-	-							-	-				
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	15	-	-							-	-				
19	Instruments de capitaux propres	-														
20	Entreprises non financières	103	16	5							16	5				
21	Prêts et avances	103	16	5							16	5				
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	-	-	-							-	-				
23	Instruments de capitaux propres	-														

24	Ménages	17 258	14 621	1 595							14 621	1 595			
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	14 385	14 385	1 595							14 385	1 595			
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	42	42	-							42	-			
27	dont prêts pour véhicules à moteur	299	193	-							193	-			
28	Financement d'administrations locales	2 000	54	-							54	-			
29	Financement de logements	54	54	-							54	-			
30	Autres financements d'administrations locales	1 946	-	-							-	-			
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	-	-	-							-	-			
32	<u>Actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le dénominateur)</u>	13 682													
33	Entreprises financières et non financières	12 018													
34	PME et entreprises non financières (autres que des PME) non soumises aux obligations de publication de la NFRD	11 871													
35	Prêts et avances	11 871													
36	dont prêts garantis par des biens immobiliers commerciaux	958													

37	dont prêts à la rénovation de	1														
38	Titres de créance	-														
39	Instruments de capitaux propres	-														
40	Contreparties de pays tiers non soumises aux obligations de publication de la NFRD	146														
41	Prêts et avances	- 21														
42	Titres de créance	167														
43	Instruments de capitaux propres	-														
44	Dérivés	100														
45	Prêts interbancaires à vue	963														
46	Trésorerie et équivalents de trésorerie	105														
47	Autres catégories d'actifs (goodwill, matières premières,	496														
48	Total des actifs du GAR	33 308	14 690	1 600								14 690	1 600			
49	<u>Actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR</u>	6 458														
50	Administrations centrales et émetteurs supranationaux	6 438														
51	Expositions sur des banques centrales	-														
52	Portefeuille de négociation	20														
53	Total des actifs	39 766	14 690	1 600								14 690	1 600			
Expositions de hors bilan – Entreprises soumises aux obligations de publication de la NFRD												Expositions de hors bilan – Entreprises soumises aux obligations de publication de la NFRD				
54	Garanties financières	741	-	-								-	-			
55	Actifs sous gestion															
56	Dont titres de créance															
57	Dont instruments de capitaux propres															

Annexe 3 : Modèle 1 – Actifs entrant dans le calcul du GAR (base CapEx)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af
		Date de référence des informations T														
		Valeur comptable [brute] totale	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					
			Dont vers des secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)				Dont vers des secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)				Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxinomie)					
			Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxinomie)				Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxinomie)				Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxinomie)					
			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habitant	Dont utilisation du produit	Dont habitant	Dont utilisation du produit	Dont habitant	Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habitant				
GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur																
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	19 626	14 695	1 601									14 695	1 601		
2	Entreprises financières	266	-	-									-	-		
3	Établissements de crédit	142	-	-									-	-		
4	Prêts et avances	-														
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	142	-	-									-	-		
6	Instruments de capitaux propres	-														
7	Autres entreprises financières	124	-	-									-	-		
8	dont entreprises d'investissement															
9	Prêts et avances															

10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
11	Instruments de capitaux propres															
12	dont sociétés de gestion															
13	Prêts et avances															
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
15	Instruments de capitaux															
16	dont entreprises d'assurance	35	-	-							-	-				
17	Prêts et avances	19	-	-							-	-				
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	15	-	-							-	-				
19	Instruments de capitaux propres	-														
20	Entreprises non financières	103	20	6							20	6				
21	Prêts et avances	103	20	6							20	6				

22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	-	-	-								-	-			
23	Instruments de capitaux propres	-														
24	Ménages	17 258	14 621	1 565								14 621	1 565			
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	14 385	14 385	1 565								14 385	1 565			
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	42	42	-								42	-			
27	dont prêts pour véhicules à moteur	299	193	-								193	-			
28	Financement d'administrations locales	2 000	54	-								54	-			
29	Financement de logements	54	54	-								54	-			
30	Autres financements d'administrations locales	1 946	-	-								-	-			
31	Sûretés obtenues par saisie: biens immobiliers résidentiels et commerciaux	-	-	-								-	-			
32	Actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le dénominateur)	13 682														
33	Entreprises financières et non financières	12 018														

34	PME et entreprises non financières (autres que des PME) non soumises aux obligations de publication de la NFRD	11 871														
35	Prêts et avances	11 871														
36	dont prêts garantis par des biens immobiliers	958														
37	dont prêts à la rénovation de bâtiments	1														
38	Titres de créance	-														
39	Instruments de capitaux propres	-														
40	Contreparties de pays tiers non soumises aux obligations de publication de la NFRD	146														
41	Prêts et avances	- 21														
42	Titres de créance	167														
43	Instruments de capitaux propres	-														
44	Dérivés	100														
45	Prêts interbancaires à vue	963														
46	Trésorerie et équivalents de trésorerie	105														
47	Autres catégories d'actifs (goodwill, matières premières, etc.)	496														
48	Total des actifs du GAR	33 308	14 695	1 601								14 695	1 601			
49	Actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR	6 458														

50	Administrations centrales et émetteurs supranationaux	6 438															
51	Expositions sur des banques centrales	-															
52	Portefeuille de négociation	20															
53	Total des actifs	39 766	14 695	1 601									14 695	1 601			
Expositions de hors bilan – Entreprises soumises aux obligations de publication de la NFRD												Expositions de hors bilan – Entreprises soumises aux obligations de publication de la NFRD					
54	Garanties financières	741	-	-									-	-			
55	Actifs sous gestion																
56	Dont titres de créance																
57	Dont instruments de capitaux propres																

Annexe 4 : Modèle 2 – Ventilation des encours du GAR par secteur d'activité

	Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
		Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Entreprises non financières (soumises à NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à NFRD		Entreprises non financières (soumises à NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à NFRD		Entreprises non financières (soumises à NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à NFRD	
		Valeur comptable [brute]		Valeur comptable [brute]		Valeur comptable [brute]		Valeur comptable [brute]		Valeur comptable [brute]		Valeur comptable [brute]	
Mio EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM)	Mio EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM)	Mio EUR	Dont durable sur le plan environnementa l (CCM)	Mio EUR	Dont durable sur le plan environnemen tal (CCM)	Mio EUR	Dont durable sur le plan environnemen tal (CCM)	Mio EUR	Dont durable sur le plan environnement al (CCM)	Mio EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM)
1	16.10 - Sciage et rabotage du bois	8								8			
2	20.14 - Fabrication d'autres produits chimiques organiques de base	1								1			
3	24.20 - Fabrication de tubes, tuyaux, profilés creux et accessoires correspondants en acier	6								6			
4	28.25 - Fabrication d'équipements aérauliques et frigorifiques industriels	1								1			
5	30.12 - Construction de bateaux de plaisance	1								1			
6	35.11 - Production d'électricité	1	0							1	0		
7	35.21 - Production de combustibles gazeux	3	0							3	0		
8	41.10 - Promotion immobilière	3	1							3	1		
9	41.10 - Promotion immobilière	9	3							9	3		
10	45.11 - Commerce de voitures et de véhicules automobiles légers	0								0			
11	46.34 - Commerce de gros de boissons	11								11			
12	46.71 - Commerce de gros de combustibles et de produits annexes	2								2			
13	47.11 - Commerce de détail en magasin non spécialisé à prédominance alimentaire	0	0							0	0		
14	64.20 - Activités des sociétés holding	2								2			
15	68.10 - Activités des marchands de biens immobiliers	14	0							14	0		
16	68.20 - Location et exploitation de biens immobiliers propres ou loués	5								5			
17	70.10 - Activités des sièges sociaux	6								6			
18	87.10 - Hébergement médicalisé	29								29			

Annexe 5 : Modèle 3 – ICP GAR Encours (base Chiffre d'affaires)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	af
		Date de référence des informations T														
		Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)						
% (du total des actifs couverts au dénominateur)	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)			Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)			Part du total des actifs couverts	
			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			Dont utilisation du produit	Dont habilitant				Dont utilisation du produit	Dont transitoire		Dont habilitant
<u>GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur</u>																
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	74,85 %	8,15 %								74,85 %	8,15 %				49,35 %
2	Entreprises financières	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				0,67 %
3	Établissements de crédit	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				0,36 %
4	Prêts et avances	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				0,00 %
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				0,36 %
6	Instruments de capitaux propres															0,00 %
7	Autres entreprises financières	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				0,31 %
8	dont entreprises d'investissement															
9	Prêts et avances															

10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
11	Instruments de capitaux propres															
12	dont sociétés de gestion															
13	Prêts et avances															
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
15	Instruments de capitaux propres															
16	dont entreprises d'assurance	0,00 %	0,00 %							0,00 %	0,00 %					0,09 %
17	Prêts et avances	0,00 %	0,00 %							0,00 %	0,00 %					0,05 %
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	0,00 %	0,00 %							0,00 %	0,00 %					0,04 %
19	Instruments de capitaux propres															0,00 %
20	Entreprises non financières	15,26 %	5,01 %							15,26 %	5,01 %					0,26 %
21	Prêts et avances	15,26 %	5,01 %							15,26 %	5,01 %					0,26 %
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	0,00 %	0,00 %							0,00 %	0,00 %					0,00 %
23	Instruments de capitaux propres															0,00 %
24	Ménages	84,72 %	9,24 %							84,72 %	9,24 %					43,40 %
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	100,00 %	100,00 %							100,00 %	100,00 %					36,18 %

26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	100,00 %	0,00 %								100,00 %	0,00 %				0,11 %	
27	dont prêts pour véhicules à moteur	64,62 %	0,00 %														
28	Financement d'administrations locales	2,69 %	0,00 %								2,69 %	0,00 %				5,03 %	
29	Financement de logements	100,00 %	0,00 %								100,00 %	0,00 %				0,14 %	
30	Autres financements d'administrations locales	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				4,89 %	
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				0,00 %	
32	Total des actifs du GAR	44,10%	4,81 %								44,10%	4,81 %				83,76 %	

Annexe 6 : Modèle 3 – ICP GAR Encours (base Chiffre CAPEX)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	af	
		Date de référence des informations T															
		Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)					
% (du total des actifs couverts au dénominateur)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts
		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					
				Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			Dont utilisation du produit	Dont habilitant			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant		
GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur																	
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	74,88%	8,16%								74,88%	8,16%				49,35%	
2	Entreprises financières	0,00%	0,00%								0,00%	0,00%				0,67%	
3	Établissements de crédit	0,00%	0,00%								0,00%	0,00%				0,36%	
4	Prêts et avances	0,00%	0,00%								0,00%	0,00%				0,00%	
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	0,00%	0,00%								0,00%	0,00%				0,36%	
6	Instruments de capitaux propres															0,00%	
7	Autres entreprises financières	0,00%	0,00%								0,00%	0,00%				0,31%	
8	dont entreprises d'investissement																
9	Prêts et avances																

10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)														
11	Instruments de capitaux propres														
12	dont sociétés de gestion														
13	Prêts et avances														
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)														
15	Instruments de capitaux propres														
16	dont entreprises d'assurance	0,00%	0,00%							0,00%	0,00%				0,09%
17	Prêts et avances	0,00%	0,00%							0,00%	0,00%				0,05%
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	0,00%	0,00%							0,00%	0,00%				0,04%
19	Instruments de capitaux propres														0,00%
20	Entreprises non financières	19,92%	5,37%							19,92%	5,37%				0,26%
21	Prêts et avances	19,92%	5,37%							19,92%	5,37%				0,26%
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	0,00%	0,00%							0,00%	0,00%				0,00%
23	Instruments de capitaux propres														0,00%
24	Ménages	84,72%	9,24%							84,72%	9,24%				43,40%
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	100,00%	11,09%							100,00%	11,09%				36,18%

26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	100,00%	0,00%								100,00%	0,00%				0,11%
27	dont prêts pour véhicules à moteur	64,62%	0,00%													
28	Financement d'administrations locales	2,69%	0,00%								2,69%	0,00%				5,03%
29	Financement de logements	100,00%	0,00%								100,00%	0,00%				0,14%
30	Autres financements d'administrations locales	0,00%	0,00%								0,00%	0,00%				4,89%
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	0,00%	0,00%								0,00%	0,00%				0,00%
32	Total des actifs du GAR	44,12%	4,81%								44,12%	4,81%				83,76%

Annexe 7 : Modèle 4 – ICP GAR Flux

La FAQ du 21 décembre 2023 est venue clarifier la méthode à retenir pour remplir le tableau du GAR flux en indiquant qu'il fallait retenir la production de l'année et non la différence entre les stocks de clôture n et clôture N-1. Toutefois le système d'information de la banque ne permet pas de donner cette information. En conséquence nous n'avons pas été en mesure de renseigner le tableau au 31 décembre 2023 mais feront le nécessaire pour le remplir au 31 décembre 2024.

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	af				
		Date de référence des informations T																		
		Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)								
% (des flux de tous les actifs éligibles)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts			
		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)								
		Dont utilisation du produit			Dont transitoire		Dont habilitant		Dont utilisation du produit			Dont transitoire		Dont habilitant		Dont utilisation du produit			Dont transitoire	
GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur																				
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR																			
2	Entreprises																			
3	Établissements de crédit																			
4	Prêts et avances																			
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)																			
6	Instruments de capitaux propres																			

7	Autres entreprises financières															
8	dont entreprises d'investissement															
9	Prêts et avances															
10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
11	Instruments de capitaux propres															
12	dont sociétés de gestion															
13	Prêts et avances															
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
15	Instruments de capitaux propres															
16	dont entreprises d'assurance															
17	Prêts et avances															
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
19	Instruments de capitaux propres															
20	Entreprises non financières															
21	Prêts et avances															
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															
23	Instruments de capitaux propres															

24	Ménages															
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels															
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments															
27	dont prêts pour véhicules à moteur															
28	Financement d'administrations locales															
29	Financement de logements															
30	Autres financements d'administrations locales															
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux															
32	Total des actifs du GAR															

Annexe 8 : Modèle 5 – ICP des expositions hors bilan (base Chiffre d'affaires)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	
		Date de référence des informations T														
		Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
% (par rapport au total des actifs hors bilan éligibles)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)				
		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)				
					Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant				Dont utilisation du produit	Dont habilitant				Dont utilisation du produit
1	Garanties financières (ICP FinGuar)	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				
2	Actifs sous gestion (ICP AuM)															

Annexe 9 : Modèle 5 – ICP des expositions hors bilan (base CapEx)

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	
		Date de référence des informations T														
		Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
% (par rapport au total des actifs hors bilan éligibles)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (éligibles à la taxinomie)				
		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxinomie (alignés sur la taxinomie)				
					Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant				Dont utilisation du produit	Dont habilitant				Dont utilisation du produit
1	Garanties financières (ICP FinGuar)	0,00 %	0,00 %								0,00 %	0,00 %				
2	Actifs sous gestion (ICP AuM)															



KPMG S.A.
224 rue Carmin
CS 17610
31676 Labège

Caisse d'Epargne et de Prévoyance

Aquitaine Poitou-Charentes

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

Exercice clos le 31 décembre 2023

Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes

1 parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux Cedex

KPMG S.A., société d'expertise comptable et de commissaires aux comptes inscrite au Tableau de l'Ordre des experts comptables de Paris sous le n° 14-30080101 et rattachée à la Compagnie régionale des commissaires aux comptes de Versailles et du Centre. Société française membre du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais (« private company limited by guarantee »).

Société anonyme à conseil d'administration
Siège social :
Tour EQHO
2 avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris La Défense Cedex
Capital social : 5 497 100 €
775 726 417 RCS Nanterre



KPMG S.A.
224 rue Carmin
CS 17610
31676 Labège

Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes

1 parvis Corto Maltese - CS31271 - 33076 Bordeaux Cedex

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

Exercice clos le 31 décembre 2023

À l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie ») de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1884¹ et membre du réseau KPMG International comme l'un de vos commissaires aux comptes, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de l'entité en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

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



Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

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

La Déclaration a été établie par le Directoire.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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



Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre novembre et avril 2024 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

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

Nature et étendue des travaux

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

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

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale, et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;

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



- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été menés au siège de l'entité consolidante.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du code de commerce ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au siège de l'entité et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Labège, le 4 avril 2024

KPMG S.A.

Diego Dechelotte
Associé



Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Engagements en faveur du développement territorial

Engagements pour la transition environnementale du territoire

Actions en faveur de l'inclusion financière

Actions mises en œuvre pour le pilotage des risques ESG

Actions en faveur de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

Dispositifs de lutte anti-corruption

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

Effectifs

Pourcentage de femmes cadres

Taux de conversion des apprentis

Nombre d'heures de formation/ETP

Taux d'absentéisme maladie

NPS (net promoter score) client annuel et tendance

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

% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite

Part d'achats réalisés en local

Nombre de réclamations
« Information/conseil » traitées en 2023 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2023

% de collaborateurs formés au RGPD

% Déploiement auprès de la clientèle corporate des dialogues ESG

Montant de financement du logement social/ESS/secteur public et le financement des entreprises TPE/PME (Evolution encours & Evolution Production)

Financement de la transition environnementale
