# Rapport d'Impact 2024

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

# Sommaire


## 01. Introduction

- 1. Edito
- 2. Chiffres clés

## 02. Fidèle à son histoire, la Caisse d'Épargne place les enjeux de durabilité au cœur de sa gouvernance et de son engagement afin de renforcer son impact positif sur l'environnement et la société

- La Caisse d'Épargne est une banque coopérative, 100% régionale, pionnière dans les transitions de la société et qui appartient à ses clients sociétaires
- Un engagement : rendre l'impact accessible à tous
- Une gouvernance portant les enjeux de durabilité au plus haut niveau
- Une prise en compte des enjeux extra-financiers au plus près du territoire afin de renforcer notre impact positif grâce à la force de nos solutions locales

## 03. Contribuer à la décarbonation de l'économie en rendant l'impact accessible à tous

- Plan de transition du Groupe BPCE pour l'atténuation du changement climatique
- La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne tous ses clients dans leur transition environnementale
- Empreinte propre de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

## 04. Effectifs de l'entreprise

- Droits de l'Homme
- Dialogue social et conditions de travail
- Egalité des chances et lutte contre les discriminations
- Attractivité et développement des compétences
- Indicateurs chiffrés

## 05. Être l'acteur de référence du développement économique et sociétal de notre territoire

- Soutenir les PME et ETI, développer des infrastructures durables et accompagner les secteurs stratégiques
- Amplifier nos actions grâce à un mécénat engagé
- Être exemplaire en mettant en œuvre une politique d'achats responsables

## 06. Être une banque inclusive qui protège

- Placer la satisfaction client au cœur de nos priorités
- Proposer une offre de produits qui n'exclut aucun client
- Protéger les intérêts du client et du sociétaire

## 07. Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité

- Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires
- Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients et de la société

## 08. Vie coopérative

- Animation de la vie coopérative
- Animation du sociétariat

## 09. Note méthodologique

# Edito

**Proximité, Utilité et Impact : Notre Engagement Coopératif pour l'Avenir !**

En tant que banque 100% régionale, appartenant à ses clients sociétaires et fidèle à son histoire, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a toujours placé les enjeux de durabilité au cœur de son modèle d'affaires. Aujourd'hui, plus que jamais, nous affirmons notre utilité et notre engagement de proximité pour bâtir un avenir meilleur.

Ce Rapport d'Impact Volontaire témoigne de notre détermination à relever ensemble les défis économiques, environnementaux et sociétaux de notre époque. Bien que les incertitudes soient nombreuses et puissent susciter inquiétudes et anxiété, nous les considérons comme de véritables opportunités de transformation. En tant que pionniers historiques des transitions, nous avons la responsabilité de soutenir les initiatives positives et d'initier des changements durables.

Ce rapport met en lumière notre volonté de rendre l'impact accessible à tous. Il détaille nos actions concrètes, notamment la mise en place d'une gouvernance intégrant les enjeux de durabilité, notre contribution à la décarbonation de l'économie en accompagnant nos clients dans leur transition, et notre engagement envers le développement économique de notre territoire.

Dans cette dynamique, le lancement de notre Livret Transition Territoire en 2024 témoigne également de notre engagement à accompagner les porteurs de projets et les acteurs de la décarbonation. Ce livret permet de flécher les financements de la transition environnementale sur notre territoire, renforçant ainsi notre impact local.

Nous nous engageons également à favoriser l'égalité des chances et le développement des compétences de nos collaborateurs, tout en plaçant la satisfaction client au cœur de nos priorités, avec éthique et responsabilité.

À l'aube de nouveaux projets, nous souhaitons bâtir un futur où l'innovation et la solidarité font partie des vecteurs essentiels d'un mieux vivre ensemble. Dans cette optique, nous avons construit notre plan stratégique UP 2030 en impliquant l'ensemble de nos parties prenantes, collaborateurs, administrateurs et clients sociétaires pour garantir une approche collective et inclusive. Notre ambition est de fédérer les initiatives locales, soutenir les acteurs du changement et encourager un développement responsable. Ensemble, construisons un modèle économique plus juste et durable, au service de nos territoires : **C'est notre engagement coopératif !**

**Frédérique DESTAILLEUR**

**Présidente du Directoire**

**La vision d'Hélène DOUET, Directrice de l'Impact**

Dans ce premier rapport d'impact volontaire, nous mettons en avant nos engagements en matière de durabilité et les effets positifs que nous générons sur nos territoires en parfaite adéquation avec la raison d'être de notre banque coopérative :

**« Être utile à chacun de nos clients et contribuer durablement au développement économique et sociétal de nos territoires. »**

Ce rapport illustre non seulement l'expertise de nos équipes en matière de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), mais aussi les actions concrètes que nous mettons en œuvre, tant au sein de notre organisation qu'en soutien à la transition de l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous avons une conviction profonde et inébranlable : Il est indispensable d'intégrer les enjeux extra-financiers au cœur de la performance globale et de porter les dimensions ESG au sein de toutes nos activités.

Je vous invite à découvrir nos réalisations qui s'inscrivent toutes dans l'ambition stratégique de notre banque régionale : rendre l'impact accessible à tous et renforcer notre engagement en faveur d'une économie décarbonée.

# Chiffres clés

## Bilan carbone

- Réduction de notre empreinte carbone de **15 %** de **2019 à 2024** sur nos activités propres.

## Employeur responsable

- **2629** collaborateurs
- Index égalité homme / femme : **94/100**
- **243** recrutements en région en CDI
- **7,21%** d'emploi de personnes en situation de handicap

## Acteur engagé sur son territoire

- **1,031 M€** de mécénat
- Une banque qui appartient à ses **308628** clients sociétaires
- **1,16M€** accordés aux micro-crédits

## Rendre l'impact accessible à tous

**25 071 M€** d'encours de financement à l'économie

Dont :

- **1137 M€** auprès des professionnels
- **15 895 M€** de prêts immobiliers
- **6056 M€** à la Banque de Développement Régional dont :
  - **2502 M€** auprès des TPE/PME
  - **1700 M€** auprès du secteur public
  - **521 M€** auprès du Logement Social
  - **431 M€** auprès de l'ESS (Economie Sociale et Solidaire)

**43 380 M€** d'encours d'épargne

# 02 Fidèle à son histoire, la Caisse d'Épargne place les enjeux de durabilité au cœur de sa gouvernance et de son engagement afin de renforcer son impact positif sur l'environnement et la société


**01. La Caisse d'Épargne est une banque coopérative, 100% régionale, pionnière dans les transitions de la société et qui appartient à ses clients sociétaires ..... 7**

- 1.1. La différence coopérative de la Caisse d'Épargne..... 7
- 1.2. Le modèle coopératif de la Caisse d'Épargne, garant de stabilité et de résilience 7
- 1.3 Un modèle d'affaires en phase avec les attentes de la société ..... 8

**02. Un engagement : rendre l'impact accessible à tous ..... 10**

- 2.1. Un groupe à impact positif ..... 10
- 2.2. L'engagement coopératif & RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes..... 11

**03. Une gouvernance portant les enjeux de durabilité au plus haut niveau ..... 13**

- 3.1. Rôle des organes de surveillance et de direction ..... 13
- 3.2. Informations sur les sujets de durabilité et de traitement ..... 14
- 3.3. Dispositif de pilotage des enjeux ESG / « Impact Inside » ..... 14

**04. Prendre en compte les risques ESG ..... 16**

- 4.1. Programme de déploiement du dispositif de gestion des risques ESG..... 16
- 4.2. Identification et évaluation de la matérialité des risques ESG..... 16
- 4.3. Intégration des risques ESG dans le dispositif de gestion des risques ..... 16

**05. Une prise en compte des enjeux extra-financiers au plus près du territoire afin de renforcer notre impact positif grâce à la force de nos solutions locales ..... 18**

- 5.1. Le dialogue avec les parties prenantes au cœur de notre stratégie d'impact .... 18
- 5.2. Méthodologie d'identification et de cotation des enjeux matériels ..... 20
- 5.3. Présentation des résultats de l'analyse de double matérialité ..... 21

# 01. La Caisse d'Épargne est une banque coopérative, 100% régionale, pionnière dans les transitions de la société et qui appartient à ses clients sociétaires

## 1.1. La différence coopérative de la Caisse d'Épargne

Héritage historique, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est une banque de proximité ancrée sur son territoire. Elle dispose d'un important réseau d'agences, présent dans 179 des bassins de vie de son territoire. Son capital social est détenu par des sociétés locales d'épargne (SLE), dont le capital est lui-même détenu par les clients particuliers, les collectivités, les entreprises et les institutionnels, sociétaires détenant un compte dans l'une des agences situées sur notre territoire. Première 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'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, via les SLE qui lui sont affiliées, 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 leur SLE. Les Conseils d'administration des SLE sont composés d'administrateurs élus. Les Présidents élisent lors de l'Assemblée Générale de la Caisse d'Épargne leurs représentants au Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS). Le COS exerce le contrôle permanent de la gestion de la société assurée par le Directoire, qu'il nomme. L'instance est aussi chargée de valider et surveiller 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.

Au delà de ce modèle de gouvernance, la solidité de l'établissement est assurée par la mise en réserve de ses résultats post paiement des intérêts aux parts sociales.

Banque universelle, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'adresse à l'ensemble des clients, sans discrimination, que ce soient les clients particuliers en situation de fragilité financière, sous tutelle, Premium, 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 mesurée régulièrement, afin d'améliorer l'offre de conseils dans un contexte de renforcement des services à distance, sans renoncer aux services de proximité.

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

La Caisse d'Épargne 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 qu'elle a intégré à ses statuts : « Être utile à chacun de nos clients et contribuer durablement au développement économique et sociétal de nos territoires ». Avec des indicateurs stratégiques RSE pilotés au plus haut niveau de l'entreprise, elle intègre pleinement les dimensions ESG (Environnement, Sociétal et de Gouvernance) dans ses activités et ses engagements pour une performance globale durable.

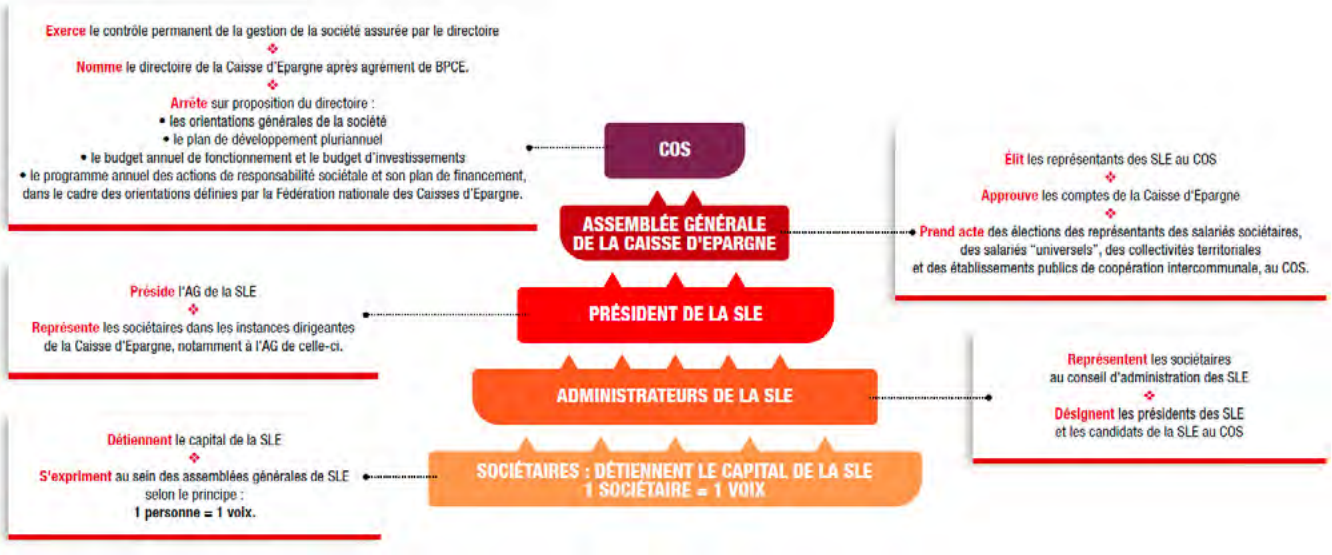
## 1.2. Le modèle coopératif de la Caisse d'Épargne, garant de stabilité et de résilience

Le modèle de gouvernance coopérative de la Caisse d'Épargne 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. L'objectif de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est de faire adhérer un maximum de clients à son objet social, afin d'accroître son pouvoir d'action, dans l'intérêt de ses sociétaires et de son territoire.

Les parties prenantes sont associées aux décisions et à la gouvernance de l'entreprise, que ce soit lors des Assemblées Générales de SLE, dans les conseils d'administration des SLE ou bien dans le Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS).

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

## La gouvernance institutionnelle



## 1.3 Un modèle d'affaires en phase avec les attentes de la société

# Notre modèle d'affaires

## Les grands enjeux de la société

**TRANSITION ENVIRONNEMENTALE**
+1,45° dès 2023 vs l'ère préindustrielle

**TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE**
Hausse de 45 % du nombre de personnes de plus de 80 ans au sein de l'UE d'ici à la fin des années 2030

**TRANSITION GÉOPOLITIQUE**
Intensification des enjeux de souveraineté et des relocalisations industrielles

**TRANSITION TECHNOLOGIQUE**
100 millions d'utilisateur de ChatGPT en seulement deux mois

## Notre ADN

- **UN MODÈLE DE BANQUE COOPÉRATIVE TERRITORIALE**
  au service de ses **1 225 277 clients**
- **UNE GOUVERNANCE PARTICIPATIVE**
  **308 628 clients sociétaires** élisent leurs représentants pour siéger **aux conseils d'administration de leurs SLE**
- **UNE PERFORMANCE COOPÉRATIVE**
  pour inscrire notre croissance **dans le temps long**
- **UN IMPACT POSITIF GLOBAL**
  grâce à la force de **solutions locales accessibles à tous**

## Nos atouts

- **NOS AMBASSADEURS**
  sociétaires et collaborateurs, fiers et engagés au quotidien
  **183** administrateurs
  **2629** collaborateurs
- **NOS PARTENARIATS**
  Des partenariats avec différents acteurs du territoire, qui renforcent notre ancrage local CRESS (Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire), CCI, CECNA, UDES, incubateurs, accélérateur de start-up, universités, associations Les premières, La Ruche, France Active, Le Rallye de Pépites. Membre du PAREF (Plan d'Action Régional pour l'Entreprenariat des femmes).
- **NOTRE MAILLAGE TERRITORIAL ET DIGITAL**
  **344** agences commerciales, une agence digitale, **12** centres d'affaires
  **4** structures spécialisées (Vitibanque, Banque de l'Orme, Immobilier professionnel, Banque d'affaires)
  Une banque multicanale de proximité : **100% digitale / 100% physique**
- **NOTRE SOLIDITÉ FINANCIÈRE**
  **2 848 M€** de **fonds propres** et **ratio de CET1 de 21,72 %**
  Les résultats de la Caisse d'Epargne post paiement des intérêts aux Parts sociales sont portés en réserves pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir
  Un système de garantie et de solidarité entre les établissements du groupe

## Nos métiers

**PNB 2024 :**
**450,8 Millions d'€**

- **NOS MÉTIERS**

**Apporter** des solutions bancaires et de financement à l'ensemble des clients

**Intermédier** les services financiers complémentaires, les solutions d'assurance et immobilières

**Distribuer** des solutions d'épargne financière, dont l'épargne responsable

**Prendre** des participations financières dans les acteurs de l'économie régionale pour favoriser leur développement

## Notre création de valeur

- **UN ACTEUR ESSENTIEL DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE SON TERRITOIRE**
  - **25 071 M€** d'encours de financement à l'économie dont :
  - **1137 M€** auprès des professionnels
  - **15 895 M€** de prêts immobiliers
  - **6056 M€** à la Banque de Développement Régional dont :
    - **2502 M€** auprès des TPE/PME
    - **1700 M€** auprès du secteur public
    - **521 M€** auprès du Logement Social
    - **431 M€** auprès de l'ESS (Économie Sociale et Solidaire)
  - **43 380 M€** encours d'épargne
  - **37%** d'achats réalisés avec les fournisseurs locaux
- **UNE BANQUE MOBILISÉE POUR DÉCARBONER L'ÉCONOMIE EN RENDANT L'IMPACT ACCESSIBLE À TOUS**
  **Pour les particuliers**
  **240 000** visiteurs uniques sur le module digital Conseils et Solutions durables
  **42,9 M€** de financements accordés pour des travaux de rénovation énergétique
  **Pour les entreprises**
  **99,25 M€** de financements de la transition et de décarbonation accordés
- **UNE BANQUE À IMPACT SOCIÉTAL POSITIF**
  **1,031 M€** de mécénat
  **1, 16 M€** de financements accordés aux microcrédits
  **17,8 M€** de financements accordés à l'Economie Sociale et Solidaire
  **128 M€** de financements accordés au logement social
- **UN EMPLOYEUR RESPONSABLE ET ATTRACTIF**
  Engagement des collaborateurs élevé
  **94/100** index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
  **243** recrutements en region en CDI
  **145** alternants accueillis
  **11** personnes en reconversion professionnelle grâce au dispositif POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle)
  **7.21 %** d'emploi de personnes en situation de handicap

# 02. Un engagement : rendre l'impact accessible à tous

## 2.1. Un groupe à impact positif

VISION 2030 – le projet stratégique du Groupe BPCE (Banque Populaire Caisse d'Épargne) - trace les grandes priorités qu'il se fixe afin de construire un projet de croissance au service de ses clients, dans une société marquée par quatre grandes transitions : environnementale, démographique, technologique et géopolitique.

Pour accompagner ces transitions, le groupe mobilise sa présence territoriale, ses métiers et ses expertises pour permettre à ses clients, ses sociétaires et ses collaborateurs d'affirmer leur pouvoir d'agir et d'aborder leur avenir en confiance.

### Impact environnemental

Face à l'urgence climatique, la démarche du groupe vise à mettre en œuvre et déployer rapidement des mesures d'atténuation et d'adaptation aux impacts environnementaux et socio-économiques déjà tangibles. Rendre « l'impact accessible à tous », c'est sensibiliser et accompagner massivement tous ses clients dans la transition environnementale via des expertises, des offres de conseil et des solutions globales.

En prenant appui sur les scénarios définis par la science, le Groupe BPCE et ses métiers se positionnent en facilitateur des efforts de transition, avec un objectif clair et ambitieux : financer une économie neutre en carbone en 2050 en agissant dès aujourd'hui.

- Des solutions à impact :
  - Pour les clients particuliers : accompagner la rénovation énergétique et l'adaptation du logement au vieillissement et à la perte d'autonomie en proposant des solutions de financement et en mobilisant notre rôle d'opérateur, de tiers de confiance ainsi que nos partenariats (outil de « Conseils et Solutions durables » en partenariat avec l'ADEME), accompagnement à chaque étape des projets de rénovation énergétique pour les logements individuels, augmentation du nombre de financements pour la rénovation énergétique des bâtiments ;
  - Pour les clients BtoB : accompagner la transition des modèles avec un dialogue dédié et un apport d'expertises sectorielles pour intégrer les enjeux ESG selon leurs tailles et secteurs économiques, notamment dans les infrastructures énergétiques, de transport, de gestion et traitement des déchets, etc. ;
- Le soutien à l'évolution du mix énergétique : face à l'urgence climatique la priorité est d'accélérer l'avènement d'un système énergétique soutenable, notamment en augmentant ses financements dédiés à la production et au stockage d'électricité verte et en soutenant la réindustrialisation des territoires et la souveraineté énergétique ;
- L'alignement de ses portefeuilles de financement sur des trajectoires basées sur des scenarios scientifiques compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris.

### Impact sociétal

Profondément ancrées au plus près des territoires, des besoins de la société et des clients, les Caisses d'Épargne jouent un rôle sociétal clé, en finançant notamment le secteur de l'ESS, les collectivités locales ou l'habitat social. Elles agissent dans les écosystèmes locaux de cohésion des territoires, soutenant de nombreuses initiatives en faveur de l'inclusion sociale et de réduction des inégalités. Elles sont des acteurs incontournables de la dynamique des territoires, en finançant notamment la construction ou la rénovation d'infrastructures et d'équipements nécessaires à l'éducation, la santé ou encore la mobilité.

Elles sont engagées dans le soutien d'initiatives locales et nationales : les 15 Caisses d'Épargne déploient, dans toutes les régions de France, Le Contrat d'Utilité : 100 % coopératives, 100 % régionales et 100 % utiles au développement économique, social et environnemental des territoires.

### « Impact Inside » : une transformation interne de toutes les entreprises du groupe, à tous les niveaux

Afin d'accompagner les transitions de ses clients, selon les meilleurs standards, le Groupe BPCE a

lancé un plan de transformation interne « Impact Inside ». Pour élargir ses solutions à impact auprès de ses clients et accélérer sur chacune des dimensions de l'ESG, le groupe a engagé une transformation de toutes ses entreprises à tous les niveaux. Il mobilise sa gouvernance et ses collaborateurs qu'il s'engage à former aux enjeux ESG, et agit sur ses propres activités en réduisant son bilan carbone.

## 2.2. L'engagement coopératif & RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

### Des orientations nationales en matière de durabilité

Le plan stratégique de la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne (FNCE) fixe un cadre d'actions national à travers l'identification de quatre grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'action, 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 Coopér'Acteurs ;
- 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 FNCE anime la mise en œuvre et le suivi de cette feuille de route nationale, notamment au travers de quatre groupes de travail thématiques : la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est représentée par sa Présidente du Directoire au sein de la commission Philanthropie et par son Président de COS au sein de la commission Impact.

Ce plan stratégique est le fruit d'un travail collectif et a été construit en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE.

### La feuille de route coopérative & RSE de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

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

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

- **S'engager dans la transformation des territoires et dans la décarbonation de l'économie de proximité**
  En tant que banque coopérative régionale, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes contribue aux transformations locales. Pour répondre aux enjeux de transition environnementale, d'emploi, de solidarité, elle tisse des liens avec l'ensemble des acteurs locaux, qu'ils soient clients, partenaires, fournisseurs au travers d'une relation durable et de qualité. Au terme d'un parcours de 9 mois au sein de la Convention des Entreprises pour le Climat Nouvelle Aquitaine, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a publié en 2024 sa feuille de route vers une économie régénérative avec un plan d'actions détaillé dans le lien ci-dessous..

  Feuille de route

  CEC PARCOURS NOUVELLE-AQUITAINE 2023

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

Fonds de dotation
CAISSE D'EPARGNE
Aquitaine Poitou-Charentes

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

En 2024, **3 actions emblématiques** sont à citer pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes :

### SUR LE MODÈLE CORE BUSINESS

L'année 2024 a été marquée par le lancement du Livret Transition Territoire. Ce produit innovant 100% régional permet de mobiliser l'épargne des citoyens pour financer des projets locaux de transition environnementale. L'épargne collectée sur ce livret sert directement à financer les projets de transition de l'ensemble des acteurs du territoire (professionnels, entreprises, collectivités, économie sociale, institutionnels) tels que : mobilité verte, rénovation énergétique, énergies renouvelables, décarbonation… Par ce circuit court, la traçabilité de l'épargne réemployée localement donne tout son sens au modèle de finance durable et responsable. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a publié son premier rapport semestriel en octobre 2024 et l'a adressé à tous les souscripteurs mais également à tous ses clients sociétaires. À fin 2024, le Livret Transition Territoire enregistre une collecte de 146,6 M€.

### SUR LE MODÈLE CORPORATE

En 2024 il a été créé un métier d'Energy Manager au sein de la Direction de l'Immobilier et des Services Généraux en vue de piloter la stratégie énergétique de l'entreprise pour réduire sa consommation et ses coûts. Il analyse les données énergétiques, propose des actions d'efficacité énergétique et veille à leur mise en œuvre. Il assure la conformité réglementaire et sensibilise les équipes aux bonnes pratiques notamment en matière de sobriété.

### SUR LE MODÈLE COOPÉRATIF

Dans le cadre de la co-construction de son plan stratégique, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a souhaité interroger l'ensemble de ses clients sociétaires pour recueillir leur vision d'une banque idéale et inspirante. C'est dans ce sens qu'a été lancé en juillet 2024, la « grande consultation » dont les résultats ont été partagés au sein de toutes les SLE en octobre à l'occasion de forums coopératifs, en présence de clients, des administrateurs de la SLE, des collaborateurs et des dirigeants de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

# 03. Une gouvernance portant les enjeux de durabilité au plus haut niveau

## 3.1. Rôle des organes de surveillance et de direction

Le réseau Caisse d'Épargne a mis en place une politique de nomination et de succession des dirigeants qui intègre l'exigence de parité. Cette politique a été adoptée formellement par les 15 Caisses d'Épargne lors des réunions de Conseil d'Orientation et de Surveillance.

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

Ainsi, le comité des nominations s'assure notamment que les aspects suivants de diversité au sein du COS sont bien observés : formation, parcours professionnel, âge, représentation géographique équilibrée, représentation des différents types de marché, représentation des catégories socioprofessionnelles du sociétariat, objectif quantitatif minimum de 40 % relatif à la représentation du sexe sous-représenté. Au regard de ces critères, le comité des nominations veille, lors de tout examen de candidature au mandat de membre de COS, à maintenir ou atteindre un équilibre et à disposer d'un ensemble de compétences en adéquation avec les activités et le plan stratégique du groupe mais également avec les missions techniques dévolues aux différents comités du COS.

Aucun de ces critères ne suffit toutefois, seul, à constater la présence ou l'absence de diversité qui est appréciée collectivement au sein du COS. En effet, le comité des nominations privilégie la complémentarité des compétences techniques et la diversité des cultures et des expériences dans le but de disposer de profils de nature à enrichir les angles d'analyse et d'opinions sur lesquels le COS peut s'appuyer pour mener ses discussions et prendre ses décisions, favorisant ainsi une bonne gouvernance.

Au 31 décembre 2024, le Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS) de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est composé de 19 membres, dont 15 membres représentant les Sociétés Locales d'Épargne affiliées à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, 2 représentants de l'ensemble des salariés, 1 représentant des salariés sociétaires, 1 représentant des collectivités territoriales et EPCI à fiscalité propre. Le taux de femmes au 31/12/2024 au sein du COS de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes atteint les 47%.

Le directoire est composé de 5 membres, dont une présidente. Le taux de mixité est de 20 %.

La loi Rixain du 24 décembre 2021 vient renforcer les exigences de représentation des femmes parmi les cadres dirigeants et les instances dirigeantes : le taux de femme parmi le Comité Directeur est de 37,5%.

### Formation des membres de COS et des administrateurs

Dans le cadre de la gouvernance coopérative du réseau Caisse d'Épargne, la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, en liaison avec BPCE et les Caisses d'Épargne, accompagne et forme les élus dans l'exercice de leur mandat à travers un dispositif de formation dédié. Des programmes de formation s'adressent aux administrateurs de sociétés locales d'épargne (SLE), aux membres de conseil d'orientation et de surveillance (COS), et aux membres des comités spécialisés du COS. Chaque public bénéficie d'une offre de formation adaptée à son mandat en format présentiel et/ou en visio-conférence, en présence d'un expert :

- Pour les administrateurs : un séminaire d'accueil des administrateurs qui porte sur les fondamentaux pour comprendre la Caisse d'Épargne, son histoire, son modèle de banque de proximité sur son territoire, son modèle coopératif et son modèle de banque

sociétale depuis toujours. Des formations viennent approfondir ce socle initial tout au long du mandat. Des thématiques de culture bancaire générale et le digital complètent le dispositif de formation continue ;

- 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 règlementaires, gestion des risques et contrôle interne, planification stratégique. Des formations d'approfondissement sont proposées tout au long du mandat ;
- 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.

En 2024, la FNCE a particulièrement axé le contenu des formations continues sur les thématiques stratégiques de la transition environnementale et des risques climatiques.

Outre les sujets réglementaires, les administrateurs sont également accompagnés sur plusieurs thématiques liées à l'engagement sociétal des Caisses d'Épargne :

- Implication dans les projets de mécénat de la Caisse d'Épargne : les référents et équipes philanthropie des SLE interviennent dans l'identification, l'analyse et le suivi des dossiers du Fonds de Dotation de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dont une des deux thématiques est la transition environnementale. Leur rôle est déterminant car la vocation du Fonds de Dotation est d'accompagner des projets au plus proche de ses territoires dont les administrateurs sont les représentants.
- Au sein de chaque SLE sont nommés également des référents éducation financière dont la mission est de participer aux réflexions autour de l'inclusion financière. Ils sont les « ambassadeurs » de l'antenne Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes de l'association Finances et Pédagogie auprès des partenaires locaux pour renforcer les synergies et les collaborations.

En 2024, deux journées de formation plénière en présentiel ont été organisées à destination de la communauté des administrateurs : la première, « Le voyage des Transitions », dédiée aux engagements de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes en faveur de la transition environnementale et la seconde, dédiée au déploiement du projet Ambass'acteurs avec un accompagnement sur la prise de parole en public.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est la première caisse du réseau des Caisses d'Épargne en termes de nombre moyen d'heures de formation par administrateur soit 3,5 heures par an.

## 3.2. Informations sur les sujets de durabilité et de traitement

### Au niveau du Conseil et de ses comités

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, pour être ensuite présentés et discutés en Comité opérationnel RSE, lequel est constitué des 10 directions les plus contributives. En outre, une grille d'impact a été élaborée qui vise à coter les enjeux ESG pour chaque dossier éligible, présenté en Directoire.

Depuis 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 instance a permis à notre banque régionale coopérative de renforcer la place de la RSE dans ses orientations stratégiques long terme.

## 3.3. Dispositif de pilotage des enjeux ESG / « Impact Inside »

Le Groupe BPCE déploie une nouvelle démarche d'impact, permettant d'exercer ses métiers de banquier, assureur et investisseur au service de ses clients, en apportant performance économique, sociétale et environnementale au cœur des territoires et des régions du monde où il est présent.

Pour élargir ses solutions à l'impact à l'intégralité de ses clients et accélérer sur chacune des dimensions de l'ESG, le Groupe BPCE a engagé une transformation de toutes ses entreprises à tous les niveaux.

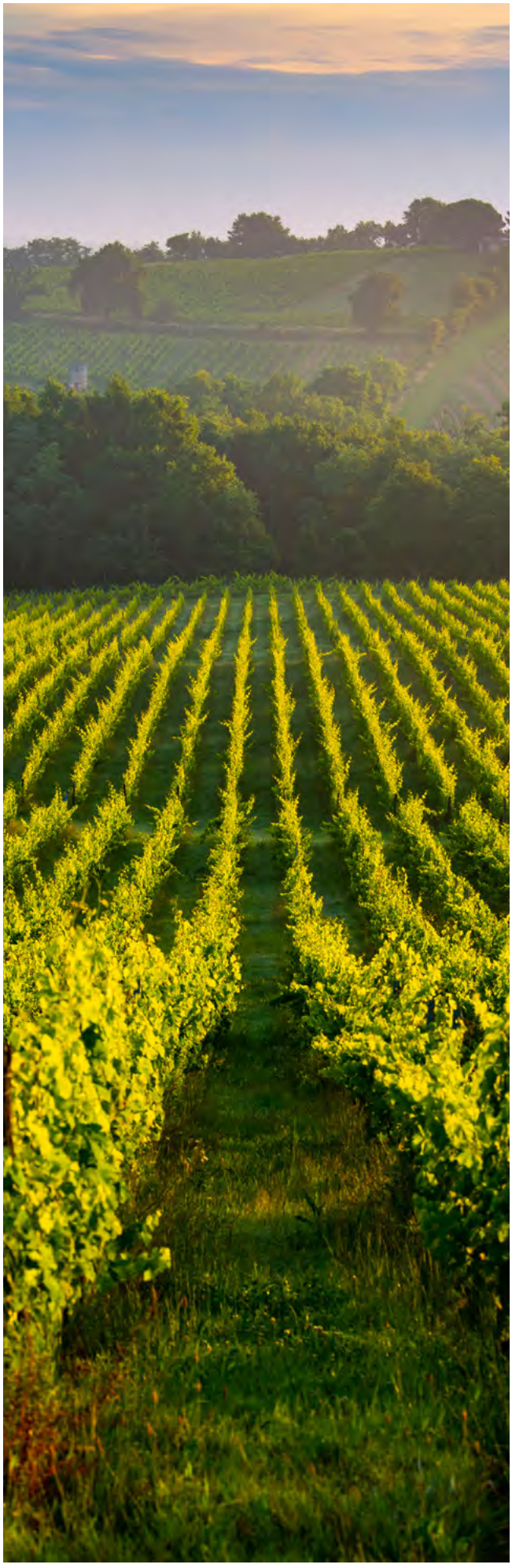
Cette vision 2030 de l'Impact a été co-construite avec l'ensemble des métiers et des entreprises du Groupe BPCE. Elle se matérialise par le Programme Impact 2026 qui est composé d'engagements concrets en matière d'offre, de politique de financement, de réduction de l'empreinte propre, de prise en compte de l'ESG dans notre gestion des risques et nos processus financiers, ainsi que dans le cadre d'une politique employeur responsable renouvelée. Le programme Impact permet à chaque métier de pleinement intégrer les enjeux ESG.

Enfin, tous les métiers du Groupe BPCE et chacune de ses entreprises déclinent une démarche Impact selon leurs modèles d'affaires et sur leurs périmètres afin d'accompagner la transformation du groupe vers un modèle plus durable garant de sa performance coopérative, financière et extra-financière.

Au niveau du groupe, la direction de l'Impact, rattachée au président du directoire de BPCE, propose, fait valider et porte la stratégie ESG du groupe. Elle joue un rôle transverse dans le groupe, assure notamment la coordination globale et pilote le programme Impact 2026.

Au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, les thématiques RSE relèvent du périmètre de la Direction du sociétariat, de l'engagement sociétal et de la RSE. En 2024, le directoire a souhaité engager une réflexion « De la RSE à l'Impact » pour faire face aux attentes de ses parties prenantes internes et externes et s'aligner avec ses convictions et engagements.

Au terme de ces travaux, le directoire a décidé de créer une nouvelle « direction de l'Impact » autour de trois grandes missions : conduire la vision stratégique de l'Impact pour la Caisse, agir en coordinateur et pilote pour l'ensemble des actions Impact de la Caisse sur l'ensemble du prisme ESG et assurer un apport d'expertise pour les directions métiers.



# 04. Prendre en compte les risques ESG

## 4.1. Programme de déploiement du dispositif de gestion des risques ESG

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans le dispositif de gestion des risques ESG mis en place à l'échelle du Groupe BPCE au travers d'un plan d'action dédié. Ce plan d'action, coordonné par le département des Risques ESG au niveau du groupe, a été renforcé courant 2024 en ligne avec les engagements climatiques et environnementaux du Groupe BPCE dans le cadre du projet stratégique VISION 2030 et avec les exigences réglementaires.

Ce plan d'action pluriannuel, aligné sur le projet stratégique 2024-2026 et directement imbriqué dans la stratégie et les actions mises en œuvre par le programme Impact, fait l'objet d'un suivi trimestriel par le comité des risques ESG et par le conseil de surveillance du Groupe BPCE. Il s'articule autour des quatre thèmes suivants : la gouvernance des risques ESG (comitologie, rôles et responsabilités, rémunérations), le renforcement de la connaissance des risques (dispositifs de veille, analyses et évaluations sectorielles, référentiel des risques, méthodologies et processus d'analyse des risques, données), l'insertion opérationnelle des travaux (prise en compte des facteurs de risque ESG dans leurs dispositifs d'encadrement et leurs processus de décision respectifs) et les mécanismes de pilotage consolidé des risques (tableaux de bord, plan de formation, ..).

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est dotée dès 2023 d'un comité exécutif des risques climatiques auquel participe notamment l'ensemble des membres du Directoire. Il examine les principales zones de risques climatiques et environnementaux, en lien avec le plan stratégique. Il met en place des indicateurs, surveille l'évolution des expositions et décide de la mise en place de plans d'atténuation. Il valide la déclinaison des normes, politiques et contrôles sur les risques climatiques. Il suit les chantiers réglementaires.

## 4.2. Identification et évaluation de la matérialité des risques ESG

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans le processus d'identification des risques climatiques et environnementaux mis en place au niveau du groupe, qui vise à structurer la compréhension des risques auxquels le groupe est exposé à court, moyen et long terme et à identifier les axes prioritaires de renforcement du dispositif de maîtrise des risques. Ce processus d'identification s'appuie sur :

La mise en place d'un référentiel des risques ESG : s'agissant des risques climatiques et environnementaux, il distingue les risques physiques (température, vent, eau et masses solides) et les risques de transition (évolutions réglementaires, évolutions technologiques, et attentes et changements de comportement des parties prenantes) ;

L'identification et la description des canaux de transmission reliant les facteurs de risques climatiques et environnementaux aux autres catégories de risque (risques de crédit, risques d'assurance, risques structurels de bilan, risque de réputation etc.) ;

L'évaluation de la matérialité des risques ESG en regard des autres catégories de risques sur base des méthodes et des outils permettant l'évaluation qualitative ou quantitative des risques ESG.

Le Groupe BPCE s'appuie notamment sur une méthodologie interne d'évaluation des enjeux et des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance. Cette méthodologie s'appuie sur une base de connaissances sectorielles documentant les principaux enjeux et risques ESG liés au secteur, et des évaluations à dire d'expert suivant les axes de la taxonomie européenne. Ces méthodologies font l'objet de travaux d'amélioration continue afin de prendre en compte l'évolution des connaissances scientifiques et de la disponibilité des données et des outils d'analyse.

## 4.3. Intégration des risques ESG dans le dispositif de gestion des risques

En coordination avec les travaux menés à l'échelle du Groupe BPCE, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes déploie progressivement les outils et méthodes de prise en compte des facteurs

de risques ESG dans ses prises de décision opérationnelle, en s'appuyant sur les processus mis en place par les principales filières de risque de la banque (crédit, investissement, marché, etc.).

En particulier, dans le cadre du processus d'octroi de crédit, la prise en compte des risques ESG s'appuie sur :

- L'application des politiques crédit du Groupe BPCE, qui intègrent une documentation des enjeux ESG sectoriels et des points d'attention permettant de guider l'analyse des dossiers de financement sur ces aspects lorsque ceux-ci sont pertinents pour le secteur. Ces éléments sont constitués à partir de la base de connaissance sectorielle ESG et sont revus et enrichis, en coordination avec les entités et les établissements du Groupe BPCE, dans le cadre de la mise à jour régulière des politiques crédit.
- L'application des politiques sectorielles ESG du Groupe BPCE, encadrant l'activité de financement sur les secteurs Charbon et Pétrole & Gaz
- L'intégration des enjeux ESG dans le dialogue stratégique entre la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et ses clients Entreprises. Ce « dialogue ESG » permet d'enrichir la connaissance client sous l'angle des enjeux et des risques ESG et de dégager éventuellement des éléments pouvant être pris en compte dans l'évaluation du dossier de crédit. 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 et s'est poursuivi en 2024 sur l'ensemble des clientèles de la banque de développement régional.
- Pour les grandes contreparties, les analyses des risques ESG sont réalisées en vue d'enrichir le processus d'octroi de crédit.
- En outre, compte tenu de la taille de son portefeuille de crédits immobiliers, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est exposée au risque de transition, en lien notamment avec la réglementation sur le Diagnostic de Performance Energétique. C'est dans ce cadre que des actions ont été menées qui ont porté sur la mise en place :
- De normes de risques à l'octroi avec la mise en place d'un niveau délégataire minimum ;
- D'un dispositif de surveillance sur la production nouvelle de crédit immobiliers à usage locatif.

Les risques climatiques et environnementaux sont également pris en compte dans l'analyse du risque de continuité d'activité, et ce pour l'ensemble des sites (sièges et agences / centres d'affaire). Enfin, les investissements liés à la réserve de liquidité et ceux pour compte propre font également l'objet de surveillance particulière (notation ESG, analyses dédiées en Private Equity et Immobilier Hors Exploitation).

# 05. Une prise en compte des enjeux extra-financiers au plus près du territoire afin de renforcer notre impact positif grâce à la force de nos solutions locales

## 5.1. Le dialogue avec les parties prenantes au cœur de notre stratégie d'impact

Le modèle coopératif de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes place le dialogue avec les parties prenantes au cœur de ses actions. Son ancrage territorial lui permet d'être à l'écoute de tous et de saisir les attentes de la société, en favorisant les écosystèmes locaux et le dialogue avec ses parties prenantes, comme, par exemple les chambres de commerce et d'industrie, les associations professionnelles, les écosystèmes entrepreneuriaux, les structures éducatives, les associations, Fonds de Dotation et Fondations que la Caisse accompagne historiquement.

En détenant le capital de l'entreprise au travers de parts sociales, les clients deviennent sociétaires et participent activement à la vie, aux orientations et notamment sur le développement durable de leur banque. Les membres de Conseil d'administration de SLE et de COS, représentants des clients sociétaires, représentent les territoires et la société civile au cœur de la gouvernance de leur banque.

Les attentes des parties prenantes sont également identifiées et prises en compte au travers des relations régulières avec les dirigeants des Caisses d'Épargne, la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, les Instances Représentatives du Personnel et les associations.

| PARTIES PRENANTES | MODALITÉS DE DIALOGUE | FINALITÉ |
|---|---|---|
| **Sociétaires** | ■ Participation aux assemblées générales des SLE<br>■ Election des représentants<br>■ Manifestations dédiées (Forum coopératifs par exemple) et lettres d'information<br>■ Club des sociétaires<br>■ Journées sociétaires en agence<br>■ Consultation coopérative (enquête sociétaire) | ■ Valorisation et promotion du modèle coopératif<br>■ Participation à la vie de la banque et co-construction de son plan stratégique<br>■ Accès à une information privilégiée de la vie de la banque et son impact dans la région<br>■ Mesure de la satisfaction (NPS sociétaires) |
| **Administrateurs de Sociétés Locales d'Épargne** | ■ Participation aux conseils d'administration des SLE<br>■ Invitation à des évènements dédiés<br>■ Parcours de formation présentiel et digital<br>■ Participation possible aux missions spécifiques au sein des SLE : référents philanthropie, éducation financière et RSE<br>■ Revue de presse mensuelle, note de veille « Focus »<br>■ Site administrateurs dédié | ■ Représentation des intérêts des sociétaires dans la gouvernance<br>■ Attribution de l'agrément aux nouveaux sociétaires<br>■ Détention des parts de capital<br>■ Contribution à l'élaboration des orientations générales<br>■ Animation du sociétariat |

| PARTIES PRENANTES | MODALITÉS DE DIALOGUE | FINALITÉ |
|---|---|---|
| **Membres du Conseil d'Orientation et de Surveillance** | ■ Participation aux conseils d'orientation et de surveillance (Caisse d'Épargne)<br>■ Participation aux comités spécialisés<br>■ Groupes de réflexion<br>■ Formations réglementaires obligatoires et séminaires | ■ Représentation des intérêts des sociétaires dans la gouvernance<br>■ Participation à la définition des orientations stratégiques<br>■ Fonction de surveillance, notamment maîtrise des risques et fiabilité du contrôle interne |
| **Collaborateurs** | ■ Baromètre social (enquête interne mesurant le climat social dans les entreprises du groupe) et baromètre satisfaction métiers<br>■ Entretiens annuels et dispositif de gestion de carrière<br>■ Formations et développement des compétences<br>■ Communication interne<br>■ Réseaux associatifs (sport, mixité…)<br>■ Mécénat de compétence (Plateforme Solidaire)<br>■ Droit d'alerte des collaborateurs<br>■ Consultation des représentants du personnel et des organisations syndicales représentatives | ■ Amélioration de la qualité de vie au travail, de la santé et sécurité au travail<br>■ Fidélisation et engagement des collaborateurs (gestion des carrières et des talents, développement des compétences et expertises)<br>■ Participation des représentants du personnel aux grandes thématiques stratégiques et de transformations et négociations d'accords<br>■ Valorisation de notre image employeur |
| **Clients** | ■ Rendez-vous personnalisés<br>■ Dialogue dédié pour intégrer les enjeux ESG<br>■ Evénements clients<br>■ Enquêtes de satisfaction NPS<br>■ Partenariats institutionnels et commerciaux | ■ Proposition d'offres engagées (Livret Transition Territoire) et accompagnement des clients<br>■ Dialogue ESG : acculturation des clients, accompagnement des démarches de transformation, évaluation des risques pour une meilleure prévention et gestion par le client et pour intégration des critères ESG à l'octroi des crédits<br>■ Amélioration de la satisfaction client<br>■ Contrôle du respect des règles de conformité et déontologiques dans les politiques commerciales, procédures et parcours de vente<br>■ Gestion des réclamations<br>■ Médiation |

| PARTIES PRENANTES | MODALITÉS DE DIALOGUE | FINALITÉ |
|---|---|---|
| **Fournisseurs et sous-traitants** | ■ Politique d'achats responsables<br>■ Engagement dans des initiatives gouvernementales (ex : « French Tech »)<br>■ Rencontres régulières avec les fournisseurs stratégiques<br>■ Préparation des certifications<br>■ Dispositif d'écoute et enquêtes de satisfaction<br>■ Droit d'alerte des fournisseurs et mise en place d'un médiateur indépendant<br>■ Audit | ■ Charte relations fournisseurs responsables, associant les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance<br>■ Respect des clauses ESG intégrées dans les contrats<br>■ Identification de plans de progrès pour mieux connaître les attentes des fournisseurs<br>■ Amélioration de la relation et du niveau de satisfaction<br>■ Consultation et appels d'offres |
| **Acteurs institutionnels, fédérations** | ■ Rencontres régulières (autorités publiques, chambres consulaires, ...)<br>■ Participation à des groupes de travail sectoriels à l'échelle locale<br>■ Réponses aux consultations publiques<br>■ Transmissions d'informations et de documents<br>■ Siège dans les conseils d'administration d'acteurs du Logement Social ou de SEM ou d'EPL | ■ Contribution de manière constructive au débat public et participation à une prise de décisions collective, juste et éclairée<br>■ Prise en compte des spécificités sectorielles<br>■ Conformité réglementaire<br>■ Rôle d'acteur économique du territoire |
| **Associations et ONG** | ■ Appels à projets<br>■ Mécénat (financier ou en nature)<br>■ Bénévolat de collaborateurs, mécénat de compétences<br>■ Echanges réguliers<br>■ Participation à la CEC (Convention des Entreprises pour le Climat) | ■ Impacts positifs au travers de nombreuses initiatives culturelles et solidaires dans différents domaines : création d'entreprises, insertion, solidarité, jeunes, sport, protection de l'environnement, ...<br>■ Amélioration de la transparence<br>■ Apport d'expertises croisées : bancaire / financière et meilleure appréhension des acteurs locaux<br>■ Engagement en faveur de la transition environnementale. |

## ■ 5.2. Méthodologie d'identification et de cotation des enjeux matériels

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est exemptée de rapport de durabilité obligatoire dans le cadre de la CSRD. Les informations en matière de durabilité sont communiquées aux bornes du Groupe BPCE. C'est pourquoi l'analyse de double matérialité dans le cadre du rapport de durabilité a été réalisée sur le périmètre consolidé du Groupe BPCE.

La notion de double matérialité consiste à considérer la matérialité à la fois du point de vue de l'impact (impact des activités de l'entreprise sur les personnes ou l'environnement dans la chaîne de valeur et à travers ses relations d'affaires) et du point de vue financier (incidences de l'environnement extérieur, engendrant des risques ou opportunités qui ont (ou peuvent avoir) des effets financiers importants sur le développement de l'entreprise.

De manière opérationnelle, l'exercice de double matérialité est réalisé en deux étapes :

- **Identification des IRO** (impacts, risques et opportunités) pertinents au regard de l'activité du Groupe BPCE. Les activités du Groupe BPCE et de l'ensemble de sa chaîne de valeur amont et aval sont pris en considération ;
- **Evaluation (cotation) de la matérialité de ces IRO**. La cotation des IRO permet de ne retenir que les IRO évalués comme étant matériels d'un point de vue impact ou financier, et qui doivent donc être publiés. Les normes ESRS imposent les critères qui doivent être considérés dans la mesure de matérialité ;
- Les échelles de cotation ont été définies par et pour le Groupe BPCE. Chaque critère de cotation est évalué sur une échelle de 1 à 4. Un IRO est considéré matériel lorsque le niveau de cotation est supérieur ou égal à 3, correspondant à un niveau élevé ou très élevé.

La direction de l'Impact établit la méthodologie de cotation, coordonne et supervise pour le compte du Groupe BPCE la cotation des IRO. Les directions fonctionnelles (Achats, Conformité, Ressources humaines, Achats, Technologies et Opérations, Risques ESG, Risques opérationnels, Technologies et Opérations) sont responsables de la cotation des IRO sur leur périmètre. Les établissements sont intervenus dans le cadre d'ateliers de travail tout au long du processus et notamment dans le cadre de la phase de validation.

## 5.3. Présentation des résultats de l'analyse de double matérialité

| THÈME – ESRS | GROUPE BPCE |
|---|---|
| **E1** – Changement climatique | Matériel |
| **E2** – Pollution | Non-matériel |
| **E3** – Ressources aquatiques et marines | Non-matériel |
| **E4** – Biodiversité et écosystèmes | Non-matériel |
| **E5** – Économie circulaire | Non-matériel |
| **S1** – Employés | Matériel |
| **S2** – Travailleurs de la chaîne de valeur | Matériel |
| **S3** – Communautés impactées | Matériel |
| **S4** – Clients et utilisateurs finaux | Matériel |
| **G1** – Conduite des affaires | Matériel |

### Non matérialité des enjeux Nature (hors climat)

Au titre de l'exercice 2024, sur la thématique Environnement (E), le Groupe BPCE a considéré que seul l'enjeu d'atténuation et d'adaptation lié au changement climatique est matériel au sens de la norme. Les limitations relatives aux informations et aux méthodologies de Place disponibles à ce stade n'ont pas permis de caractériser la matérialité des ESRS (standards européens créés pour harmoniser le reporting extra-financier) Nature au sens de la norme, ce qui a amené le groupe à évaluer ces enjeux liés à l'environnement comme non matériels. Cette appréciation s'explique notamment par l'absence de consensus sur des méthodologies robustes développées sur les thématiques en question, de données pertinentes et adaptées qui permettraient d'établir un lien d'impact ou de risques pour le Groupe BPCE sur ces thématiques à travers sa chaine de valeur.

# 03 Contribuer à la décarbonation de l'économie en rendant l'impact accessible à tous

**01. Plan de transition du Groupe BPCE pour l'atténuation du changement climatique ..... 23**

**02. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne tous ses clients dans leur transition environnementale ..... 25**

- 2.1. Accompagner les clients particuliers ..... 25
- 2.2. Accompagner les clients personnes morales dans l'adaptation de leur modèle d'affaires ..... 27
- 2.3. Contribuer au financement des projets d'énergies renouvelables sur les territoires ..... 27
- 2.4. Indicateurs ..... 28

**03. Empreinte propre de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes ..... 29**

# 01. Plan de transition du Groupe BPCE pour l'atténuation du changement climatique

Face aux enjeux liés au changement climatiques et à la durabilité, le Groupe BPCE accélère l'adaptation de ses activités avec, pour ambition, d'élargir ses solutions à impact à tous ses clients. Le Groupe BPCE a engagé une transformation de toutes ses entreprises (plan de transformation « Impact Inside ») pour accompagner ses clients dans leur transition.

Cette contribution du Groupe BPCE à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique s'illustre par la mise en place d'un plan de transition tant pour les émissions issues de ses activités de financement, de gestion d'actifs et d'assurance avec notamment des trajectoires sectorielles de réduction des émissions de gaz à effet de serre, en particulier sur les secteurs les plus intensifs en émissions, que pour son empreinte propre.

Ce plan de transition est pleinement intégré à la stratégie globale. Il utilise des leviers commerciaux qui permettent en adaptant notre stratégie commerciale, d'accompagner la transition de chacun de nos clients.

Ainsi, le Groupe BPCE a défini les axes stratégiques suivants :

- Accompagner tous ses clients dans leur transition environnementale ;
- Aligner ses portefeuilles de financement et d'assurance sur des trajectoires sectorielles basées sur des scénarios scientifiques compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris ;
- Étendre sa stratégie de refinancement durable, afin de disposer des ressources nécessaires à l'atteinte de ses objectifs ;
- Accélérer la réduction de son empreinte propre.

## Mise en mouvement du plan de transition du Groupe BPCE dans sa contribution à l'atténuation du changement climatique

### L'IMPACT ACCESSIBLE À TOUS

- Accompagnement de tous ses clients dans leur transition environnementale
- Alignement de ses portefeuilles de financement et d'assurance sur des trajectoires basées sur des scénarios scientifiques compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris
- Trajectoires de décarbonation proposées par les sociétés de gestion d'actifs européennes à leur clientèle d'investisseurs
- Extension de la stratégie de refinancement durable afin de disposer des ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs de VISION 2030
- Accélération de la réduction de son empreinte propre

### ADAPTATION DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE DES ACTIVITÉS

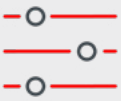
Accompagner les clients particuliers

- Dans la rénovation
- Dans la mobilité douce
- Dans la remise en état après sinistre
- Via des produits d'épargne dédiés

Accompagner les clients personnes morales dans l'évolution des modèles d'affaires

- en s'appuyant sur l'analyse des plans de transition (ambition, performance passée et présente, leviers et actions, gestion opérationnelle)
- avec une offre de produits et de solutions adaptés à la clientèle des entreprises
- avec une offre de produits adaptés à la clientèle des investisseurs
- Via le renforcement des expertises de financement de la transition énergétique, le financement des énergies renouvelables, le M&A et les services d'intermédiaires sur les marchés de capitaux

Pilotage de décarbonation des portefeuilles



### LEVIERS

- Accompagnement des clients particuliers avec une gamme compléte de solutions de rénovation énergétique des logements permettant de préserver la valeur du patrimoine immobilier
- Accompagnement des clients particuliers et entreprises dans la mobilité bas-carbone
- Dialogue ESG permettant le conseil, en proximité des entreprises, avec l'analyse des modèles d'affaires selon leurs tailles et secteurs économiques
- Le soutien à l'évolution du mix énergétique et l'accompagnement de la diminution du recours aux énergies carbonées
- Le pilotage des trajectoires de décarbonation des secteurs les plus émissifs en carbone
- Démarche continue de réduction de l'empreinte propre sur l'immobilier, la mobilité, le numérique, les achats

### OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

Des objectifs chiffrés de décarbonation fondés sur la science pour...

- **Les financements** des secteurs carbo intensifs des portefeuilles de financement
- Les portefeuilles **d'investissement** des activités d'assurance
- Les **portefeuilles et mandats** de l'activité de gestion d'actifs

... complétés par des plans d'actions dédiés qui capitalisent sur l'ancrage local du groupe et sa compréhension des enjeux des territoires :

- Enveloppe annuelle de financement d'1 milliard d'euros dédiée a la rénovation énergétique pour les particuliers
- Enveloppe de financement de 5 milliards d'euros à horizon 2026, dédiée à la décarbonation et à la transition des entreprises
- Augmentation des financements des énergies renouvelables de 15% à horizon 2026
- Dialogues ESG avec les entreprises
- Développement constant d'expertises sectorielles (infrastructures énergétiques, transports...)
- Développement d'une gamme sélective de fonds et services « transition » en proposant des produits avec une thématique de transition, ou portant des ambitions de décarbonation
- Activités relevant de l'empreinte propre

# 02. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne tous ses clients dans leur transition environnementale

Le modèle coopératif de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, qui place les clients sociétaires au cœur de la gouvernance, permet de renforcer la prise en compte de leurs attentes et leurs besoins. Capitalisant sur son ancrage local et sa compréhension approfondie des spécificités de son territoire, elle se positionne aux côtés de tous ses clients, en leur proposant des solutions locales et adaptées.

Les actions de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes participent ainsi à l'adaptation de la stratégie commerciale des activités du groupe et s'inscrivent dans les axes stratégiques du plan de transition (cf. ci-dessus).

## 2.1. Accompagner les clients particuliers

Concernant la clientèle des particuliers, la stratégie de réduction des émissions financées à l'échelle du groupe est basée en particulier sur la rénovation énergétique, compte tenu de la position prépondérante du groupe sur le secteur de l'immobilier et sur la mobilité douce. Plusieurs offres de produits & services, et parcours sont proposés. En augmentant le nombre de financements pour la rénovation énergétique des bâtiments, le plan d'action décliné par tous les établissements du groupe mobilisera annuellement 1 milliard d'euros de financement des travaux de rénovation énergétique pour les particuliers à horizon 2026.

### Dans la rénovation énergétique

Dans un contexte où la performance énergétique des logements est un enjeu majeur pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, répondre à l'augmentation des coûts de l'énergie et au besoin de valoriser son patrimoine immobilier, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou - Charentes œuvre au quotidien pour permettre à ses clients d'engager des actions d'amélioration de l'efficacité énergétique de leurs logements :

- En proposant à ses clients l'utilisation de l'application « Conseils et Solutions Durables », disponible sur l'application mobile Caisse d'Épargne, qui permet de calculer simplement son empreinte carbone et de bénéficier de conseils et solutions pour les travaux de rénovation énergétique. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a ainsi enregistré 240 000 visiteurs uniques sur le module digital Conseils et Solutions durables depuis son lancement ;
- En accompagnant ses clients porteurs de projet immobilier, pour les logements individuels. Plusieurs prestations et parcours leur sont proposés :
  - Bilan énergétique,
  - Recherche de subventions,
  - Garantie de bonne fin des travaux,
  - Financements adaptés à chaque situation (prêt eco PTZ dédié, prêt Rénov Energie), un partenariat avec Cozynergy, spécialiste de la rénovation.
  - En augmentant le montant annuel de financements pour la rénovation énergétique des bâtiments pour les particuliers par des actions de marketing direct auprès de clients ciblés.
- En intégrant au sein de l'offre d'assurances multi-risques habitation, l'assurance des constructions durables et du matériel de production d'énergie renouvelable pour favoriser la transition climatique du secteur de l'habitat.

### Dans la mobilité douce

La transition vers les mobilités « bas-carbone » constitue l'un des enjeux majeurs de la transition énergétique[1]. Au regard du contexte législatif orientant les particuliers vers ce mode de mobilité (loi LOM, Loi relative à la Transition Energétique

1 En 2023, le secteur des véhicules légers (particuliers et utilitaires) générait 87 MtCO2e, représentant 23,3 % des émissions totales de gaz à effet de serre en France (source rapport Secten 2024).

pour la Croissance Verte), la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a ainsi fait évoluer ses offres pour accompagner ses clients particuliers dans l'adaptation à ce nouveau contexte :

- Un prêt « Véhicule propre » pour répondre aux besoins de financement des véhicules « propres » (2,3,4 roues), soit, selon la règlementation, les véhicules électriques et hybrides rechargeables émettant moins de 50g de CO2 par km ;
- Une offre de crédit à la consommation intitulée « Prêt vert » pour acquérir un véhicule électrique est proposée ;
- Des offres d'assurance Auto, dédiées aux véhicules « propres » (hybrides, électrique, GPL) avec un avantage tarifaire spécifique pour les véhicules électriques (jusqu'à -10 %) et aux petits rouleurs (réduction jusqu'à 10 % s'ils parcourent moins de 8 000 kilomètres) ont été mises en marché ;
- Des offres d'assurance ont été déployées pour accompagner l'acquisition de moyens de « mobilités douces » (trottinette, vélo électrique, gyropode…) au sein du contrat Multirisque Habitation ;
- L'application « Conseils et Solutions Durables » propose aux clients un accompagnement complet : compréhension des évolutions réglementaires, 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 moins émissive, recherche d'un véhicule propre à l'achat ou sous forme locative, financement et assurance de ces véhicules.

## Via des produits d'épargne dédiés

En proposant le Livret Transition Territoire dont la ressource a vocation à être affectée au financement de prêts locaux ayant un objectif de développement durable, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes permet à tous ses clients particuliers de prendre part efficacement à cet objectif commun.

Le dispositif de fléchage du Livret Transition Territoire permet de justifier l'affectation des fonds collectés à des univers de financement contribuant à la transition énergétique et environnementale : rénovation énergétique, mobilité « bas-carbone », transition d'activité et énergies renouvelables.

Ce dispositif s'applique également aux 10 % de fonds collectés sur le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS).

En 2024, la collecte sur le Livret Transition Territoire représentait pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes un montant de **146,6 millions d'euros**.

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 produits qui promeuvent, entre autres, des caractéristiques environnementales et/ou sociales, 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 8 du règlement européen SFDR) ;
- Des produits financiers qui poursuivent un

objectif d'investissement durable évalué au travers d'indicateurs (article 9 du règlement européen SFDR).

A fin 2024, la collecte brute sur les fonds commercialisés relevant de l'article 8 et de l'article 9 s'élève pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes à 462,7 millions d'euros.

## 2.2. Accompagner les clients personnes morales dans l'adaptation de leur modèle d'affaires

### Avec une offre de produits adaptés au contexte de transition pour la clientèle Entreprises

Pour accompagner ses clients dans la transition environnementale, et notamment climatique, une organisation permettant de mieux incarner le Green Business et d'animer une communauté de référents et experts locaux Green Business a été mise en place au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. Cette organisation permet de concentrer l'expertise et ainsi de mieux servir les entreprises clientes en leur proposant des produits adaptés dans les différents univers de la transition : rénovation énergétique, mobilité durable, transition d'activité et énergies renouvelables.

Dans le cadre de l'accompagnement des entreprises clientes dans leur démarche de transition et de décarbonation, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accélère la production de financements et développe la commercialisation du Prêt à Impact dédié aux PME, ETI, acteurs de l'économie sociale et solidaire et du logement social. Le fonctionnement de ce prêt, dont la tarification est indexée sur les performances extra-financières du client, encourage les comportements vertueux et met en valeur les engagements RSE de ses clients. Le client choisit, avec le chargé d'affaires, un indicateur et un objectif parmi une liste proposée. A chaque date anniversaire du financement, si l'objectif est atteint, le client bénéficie d'une bonification qu'il peut décider de reverser à une association. Dans le cas contraire c'est le taux d'intérêt contractuel qui s'applique, sans pénalité. En 2024, des Prêts à impact ont été accordés par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes pour un montant de 3,9 millions d'euros.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie également sur le déploiement de solutions globales associant un partenaire : Naldéo pour des travaux d'optimisation énergétique.

Concernant les sujets de mobilité, plusieurs solutions permettent à la clientèle entreprise de réduire l'impact environnemental de leur parc automobile en favorisant les alternatives vertes. Ces dernières peuvent être financées en crédit-bail mobilier ou location longue durée (incluant conseils car policy, prestations écoconduite, gestion de parc connecté et autopartage).

Pour assurer un accompagnement de qualité des clients, la montée en compétences des équipes commerciales se renforce (formations des métiers aux enjeux de durabilité, animations). Ces dernières entretiennent un dialogue régulier avec leurs clients autour d'enjeux sectoriels spécifiques et la mise en relation.

### Avec un dialogue ESG dédié et permanent

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose un service de conseil en proximité avec un apport d'expertises pour intégrer les enjeux ESG dans la transition des modèles d'affaire de ses clients entreprises, quels que soit leurs tailles et secteurs économiques. Elle engage ainsi un dialogue permanent pour les accompagner dans leur transition environnementale et identifier les risques et opportunités relatifs à cette transition. Cette action s'appuie sur les « Dialogues ESG », l'exploitation des rapports et données extra-financières.

En 2024, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a mené un dialogue ESG avec 45 % de ses clients ETI actifs.

## 2.3. Contribuer au financement des projets d'énergies renouvelables sur les territoires

Le Groupe BPCE accompagne les entreprises du secteur des énergies renouvelables et finance des actifs de production d'énergies bas carbone via des financements de projets grâce à la complémentarité en termes d'expertises de ses différents métiers.

Pour les projets nécessitant des ressources financières de long terme, tels que le photovoltaïque, l'éolien, l'hydraulique, le biogaz ou la biomasse, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose d'équipes d'ingénierie financière

dédiées et peut bénéficier si nécessaire du savoir-faire des métiers spécialisées du Groupe (au sein de Natixis).

S'agissant du financement des énergies renouvelables, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est intervenue sur le projet de NEOEN, l'un des principaux producteurs indépendants d'énergie exclusivement renouvelables. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a accompagné NEOEN en 2024 sur un projet d'envergure à hauteur de 40% de leurs besoins de financement : ce projet de parc solaire à Boussès (Lot et Garonne) s'étendra sur 39 ha avec 83 000 panneaux solaires et une puissance de 47.9 MWc. La centrale devrait produire environ 55 GWh chaque année, soit l'équivalent de la consommation moyenne de près de 21 300 habitants ou de 15 000 voitures électriques individuelles.

En 2024, le montant des financements accordés à des projets d'énergies renouvelables s'élève à 78,6 millions d'euros.

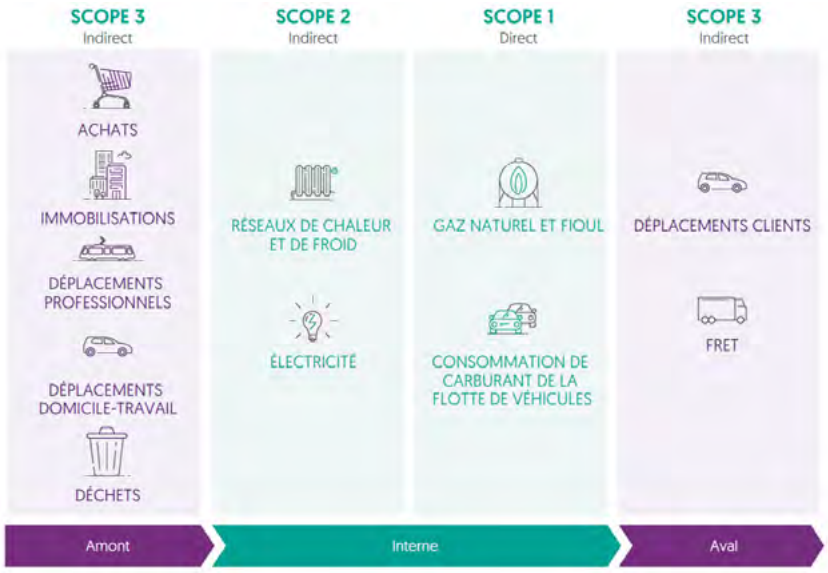
## 2.4. Indicateurs

| | 31/12/2024 |
|---|---|
| **Crédits Verts** | **Financements projets (en M€)** |
| Particuliers | |
| Rénovation énergétique | 42,9 |
| Mobilité douce | 13,1 |
| Personnes morales | |
| Décarbonation | 14,1 |
| Énergies renouvelables | 78,6 |
| **TOTAL - Crédits Verts** | **148,7** |

# 03. Empreinte propre de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

Dans le prolongement d'une démarche de réduction de son empreinte propre déjà engagée depuis plusieurs années, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans la trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) du Groupe BPCE, avec un premier jalon de réduction de 6 % entre 2023 et 2026 au niveau du Groupe BPCE. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'était fixé un objectif de réduction de 15% de son empreinte propre entre 2019 et 2024. Cet objectif a été atteint, l'empreinte propre passant de 22261 tCO2e en 2019 à 18309 tCO2e en 2024.

Le périmètre des émissions de GES calculées au titre de l'empreinte propre est schématisé comme suit :




## Le bilan total des émissions de GES de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'établit à 18309.94 teqC02 à fin 2024, en réduction de 9,45 % sur un an.

Il se décompose comme suit :

| (en teqCO2) | 31/12/2024 | 31/12/2023 | Evolution (en %) |
|---|---|---|---|
| **Total Emissions brutes de GES - Périmètre 1** | 532,90 | 601,02 | -11,33% |
| **Total Emissions brutes de GES - Périmètre 2** | 286,78 | 326,47 | -12,16% |
| **Total Emissions brutes de GES - Périmètre 3** | 17490,26 | 19294,42 | -9,35% |
| Biens et services achetés | 6004,53 | 6317,53 | -4,96% |
| Biens d'investissement | 3611,01 | 3627,11 | -0,44% |
| Activités relevant des secteurs des combustibles et de l'énergie | 283,28 | 316,12 | -10,39% |
| Déchets produits lors de l'exploitation | 53,81 | 40,15 | 34,02% |
| Voyages d'affaires | 418,60 | 414,83 | 0,91% |
| Déplacements domicile-travail des salariés | 3210,45 | 3504,88 | -8,40% |
| Acheminement en aval | 3908,59 | 5073,74 | -22,96% |
| **Emission totales de GES Empreinte propre** | 18309,94 | 20221,91 | -9,45% |

Dans ce tableau, les données ont été calculées selon la méthodologie de calcul des émissions relatives aux Biens et services achetés appliquée depuis 2019 afin de faciliter le suivi de la trajectoire du plan stratégique 2019-2024.

Le poste le plus significatif est celui des achats de biens et services, qui représente 32,8% du total des émissions de GES émises par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a élaboré un programme de réduction de son empreinte carbone ; les principaux leviers de réduction des émissions de GES identifiés sont les suivants :

## Achats responsables

Intégration des critères RSE dans chacune des étapes d'achats, évaluation de la performance RSE des fournisseurs lors des consultations.

En 2024, BPCE Achats & Services a réalisé des formations portant sur les Achats Responsables, basées sur la norme ISO 20400, aux acheteurs intégrant la Filière.

Afin de faciliter la prise en compte de critères RSE dans les cahiers des charges, il a également été mis à disposition de la Filière Achats la cartographie des risques RSE de l'Afnor avec des critères RSE adaptés aux catégories d'achats. En complément, un plan d'action a été élaboré afin d'accroître le recours aux fournisseurs inclusifs.

Dans le cadre du prochain jalon de réduction de 6 % de l'empreinte propre entre 2023 et 2026 au niveau du Groupe BPCE, une mesure plus fine des Achats de biens et services, qui constituent le poste le plus significatif d'émission de GES de l'empreinte propre de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, sera appliquée. Cette mesure est basée sur seize catégories d'achats au lieu de deux actuellement. Cette évolution permettra de mieux piloter la décarbonation des biens et services achetés, en lien avec les fournisseurs.

Les actions de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes en matière d'achats responsables sont développées dans le chapitre 6 au paragraphe 3.

## Immobilier

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.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans la stratégie d'approvisionnement énergétique du Groupe BPCE, au cœur du Programme entreprise responsable. Elle vise à assurer une stabilité de la fourniture d'énergie, une prévisibilité des prix et un verdissement de l'approvisionnement en tenant compte d'une part croissante des énergies renouvelables au sein d'un mix d'approvisionnement essentiellement décarboné, propre au territoire français. Le mix d'approvisionnement actuel en électricité de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes représente 100 % d'énergies renouvelables.

Sur le siège de Bordeaux, les panneaux photovoltaïques effacent 23 % 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 de 2023 à 2025 (20% de notre parc est équipé à ce jour avec l'objectif ambitieux d'installer cette technologie sur l'ensemble de nos agences) avec un outil indépendant incluant le contrôle et la régulation à distance des installations CVC et de l'éclairage.
- Le Plan d'action spécifique aux bâtiments relevant du décret BACS (22 bâtiments), avec un Plan de travaux à fournir d'ici 2026
- L'intégration dans les rénovations actuelles de meilleures pratiques de dimensionnement de matériels et d'optimisation d'équipements en lien avec notre politique d'efficacité et sobriété énergétique.

La Caisse d'Épargne 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.
- Arrêt des ballons d'eau chaude.
- Utilisation d'ampoules LED, la limitation de l'éclairage des locaux, notamment grâce à la domotique
- Forte réduction des plages d'éclairage des enseignes et écrans dynamiques.

## Numérique

De multiples actions sont engagées pour mettre en place un écosystème numérique plus responsable en s'appuyant sur des techniques de développement d'applications plus économes, de prolongation de la durée de vie des équipements, d'amélioration de l'efficacité énergétique des data centers et de sensibilisation de tous les collaborateurs aux gestes écoresponsables.
Le référencement de l'empreinte carbone des équipements a également été mis en place.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a entrepris plusieurs actions significatives pour améliorer son impact environnemental au sein de ses locaux. À ce jour, les initiatives suivantes ont été mises en œuvre :

- La mise en place d'une seule imprimante partagée par étage a permis la suppression des imprimantes individuelles,
- La suppression des téléphones fixes physiques sur tous les bureaux,
- Un passage généralisé à des PC portables pour l'ensemble des collaborateurs de la Caisse

Il est également envisagé de réduire ou supprimer les affichages dynamiques dans nos agences.

Dans le cadre de l'animation du numérique responsable, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en œuvre plusieurs initiatives complémentaires.

- Un dispositif d'animation autour du Digital Clean Up Day a été organisé afin de sensibiliser nos collaborateurs à l'importance de la gestion responsable des ressources numériques.
- Animation d'une fresque du numérique responsable à destination de la Direction des Systèmes d'Information (DSI)
- Un module de sensibilisation au numérique responsable, personnalisable, a été créé, ainsi qu'un module spécifique sur la maîtrise des outils O365 en lien avec ce sujet. Ces sessions de formation de 1h30 incluent un accompagnement des différentes directions, avec un audit, un développement de base de données et une session sur les Risques et la Conformité, ainsi qu'une formation juridique.

Enfin, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a également planifié des sessions pour les Product Owners sur l'expérience utilisateur (UX) dans le cadre du numérique responsable, visant à intégrer l'UX dans les projets en identifiant les pratiques et méthodologies clés. Ces initiatives illustrent notre engagement à promouvoir un numérique responsable et à former nos équipes aux enjeux associés.

## Mobilité

**Les transports professionnels** sont l'un des postes les plus importants en matière d'émission de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie.
La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes encourage ses salariés à faire l'usage de moyens de transports plus propres comme le train pour tous les déplacements et plus particulièrement les formations dispensées au siège à Bordeaux.

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.

**Les transports domicile-travail :** L'entreprise a mis en œuvre des mesures en faveur du télétravail et encourage ses salariés là encore à faire l'usage de moyens de transports plus propres. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes 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 2024, 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…. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose depuis le 1er trimestre 2024, 4 vélos électriques pour ses collaborateurs des sites administratifs et a mis en place un local dédié pour les trottinettes électriques à Atlantica.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes participe au groupe de travail dédié à l'électrification de la flotte automobile initié au 4ème trimestre 2024. Il s'agit ici de travailler sur trois chantiers spécifiques : la stratégie RH et l'accompagnement des collaborateurs au changement, le catalogue des véhicules, et le business model de la recharge. L'objectif principal est de réaliser un diagnostic des usages, afin d'adapter au plus juste les véhicules, et leur mode de recharge. Les résultats de cette étude pourront permettre à chaque entreprise du groupe d'adapter sa politique RH et son parc automobile.

# 04 Effectifs de l'entreprise


**01. Droits de l'Homme ..... 34**

**02. Dialogue social et conditions de travail ..... 35**

- 2.1. Dialogue social ..... 35
- 2.2. Rémunération et protection des données ..... 35
- 2.3. Qualité de vie au travail ..... 36
- 2.4. Prévention des risques et sécurité au travail ..... 38

**03. Egalité des chances et lutte contre les discriminations ..... 40**

- 3.1. Mixité et égalité professionnelle ..... 40
- 3.2. Handicap ..... 42
- 3.3. Lutte contre la discrimination et le harcèlement ..... 45

**04. Attractivité et développement des compétences ..... 46**

- 4.1. Attractivité ..... 46
- 4.1. Développement des compétences ..... 48

**05. Indicateurs chiffrés ..... 51**

- 5.1. Caractéristiques des salariés de l'entreprise ..... 51
- 5.2. Formation et développement des compétences ..... 52
- 5.3. Santé et sécurité ..... 53
- 5.4. Equilibre vie professionnelle / vie privée ..... 53

# 01. Droits de l'Homme

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans les engagements du Groupe BPCE pour le respect et la promotion des droits humains, qui constituent un des socles fondamentaux de l'exercice de sa responsabilité sociétale d'entreprise.

Le Groupe BPCE est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies et adhère à ses « Dix principes » dont les deux afférents aux Droits de l'Homme et s'attache à appliquer les principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme définis dans le cadre de référence « Protéger, respecter et réparer » des Nations Unies.

Le Groupe BPCE porte une attention particulière à la prévention des atteintes graves aux droits humains, tant dans le cadre de son fonctionnement interne que pour les risques directement liés à ses achats et à ses produits et services (cf. Charte des droits humains du Groupe BPCE) .

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes décline le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE, qui présente sous forme de « Principes » ses convictions et engagements, dont « Promouvoir le respect des droits de l'homme dans toutes nos activités ».

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, à travers sa politique de ressources humaines engagée et responsable, respecte les droits et la dignité de ses collaborateurs. En particulier, elle :

- s'attache à créer un environnement inclusif, respectueux, sans distinction ni discrimination, qui favorise le bien-être de ses collaborateurs et offre une rémunération valorisant l'engagement des collaborateurs ;
- s'assure de la mise en place d'un dispositif adéquat de prévention et de protection pour garantir la santé et la sécurité au travail et s'engage à protéger la vie privée de ses collaborateurs et la confidentialité de leurs données conformément à la réglementation applicable ;
- respecte les droits de ses collaborateurs à la liberté d'association et à la négociation collective.

Les collaborateurs de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes doivent, dans le cadre de leur activité professionnelle, appliquer et respecter les droits de l'Homme, conformément au Code de conduite et d'éthique.

# 02. Dialogue social et conditions de travail

## 2.1. Dialogue social

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage à maintenir un dialogue ouvert, transparent et constructif contribuant à la mise en œuvre de sa stratégie et à la performance de ses activités. Ce dialogue social favorise l'adhésion des partenaires sociaux et des collaborateurs dans le déploiement des politiques sociales. Le dialogue social repose sur des échanges réguliers notamment avec les représentants du personnel et les organisations syndicales représentatives, acteurs clés du bon fonctionnement de l'entreprise.

L'ensemble des collaborateurs sont couverts par la convention collective de la branche des Caisses d'Épargne.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose de ses propres instances de dialogue social permettant d'animer une relation de proximité avec ses Représentants du Personnel, tant dans le cadre des Comités Sociaux Economiques que des instances de négociation collective.

Avec plus de 45 réunions tenues entre les partenaires sociaux en 2024 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 Egalité professionnelle Logement.

Le dialogue social se traduit à travers des accords de Groupe applicables aux différentes entités le composant, tels que :

- L'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et compétences GEPP de 2022
- L'accord relatif au parcours des salariés mandatés de 2022.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes décline également les accords de la Branche Caisse d'Épargne tels que :

- L'accord relatif à l'organisation du CASCIE (Comité d'activités sociales et culturelles interentreprises) signé en branche Caisse d'Épargne ;
- L'accord relatif à la formation professionnelle signé au niveau de la Branche Caisse d'Épargne
- L'accord handicap signé au niveau de la Branche Caisse d'Épargne

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met également en œuvre la négociation d'un ensemble d'accords fixant le socle de la politique sociale de son entreprise visant à renforcer l'engagement et la performance des collaborateurs.

Chaque année, la négociation annuelle obligatoire enclenche la mise en œuvre de mesures et d'actions concrètes à destination de l'ensemble des salariés.

Deux nouveaux accords ou avenants ont été signés avec les organisations syndicales représentatives en 2024 :

- Un avenant d'abondement du PEE avec la possibilité d'investir son intéressement en parts sociales pour favoriser le sociétariat salarié ;
- Un accord relatif au report de congés, permettant de concilier l'utilisation des soldes congés 2024 avec la période de vacances scolaires de noël ;

## 2.2. Rémunération et protection des données

### Politique de rémunération

La politique de rémunération de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est structurée pour favoriser l'engagement des collaborateurs sur le long terme et renforcer l'attractivité de l'entreprise. Elle reflète la performance individuelle et collective des métiers et des collaborateurs, tout en veillant à ne pas être

un vecteur de conflits d'intérêts entre collaborateurs et à promouvoir des comportements conformes à la culture de l'établissement et aux règles de bonne conduite. La politique de rémunération a aussi pour objectif d'offrir des niveaux de rémunération compétitifs vis-à-vis de ses marchés de référence.

La politique de rémunération intègre également les objectifs fondamentaux d'égalité professionnelle et de non-discrimination poursuivis. À ce titre, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes veille notamment à l'équité de traitement en matière de rémunération entre les femmes et les hommes et porte par ailleurs une attention particulière à la rémunération de ses collaborateurs juniors et seniors.

La politique de rémunération s'inscrit dans le strict respect des obligations légales qui s'appliquent à l'entreprise en matière de droit du travail et de législations sociales et fiscales.

Les partenaires sociaux sont associés à la détermination de la politique de rémunération. Des négociations annuelles obligatoires (NAO) ont lieu chaque année avec les instances représentatives du personnel sur les sujets de rémunération.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est attentive à reconnaitre l'engagement de ses salariés. Elle négocie chaque année avec ses partenaires sociaux pour continuer à proposer un dispositif équilibré de mesures, à la fois pérennes et exceptionnelles en matière de rémunération et d'avantages sociaux. Ce dispositif intègre aussi des mesures favorisant le sociétariat salarié (investissement de l'intéressement en parts sociales), la reconduction des mesures d'aide en matière de handicap, la reconduction du Forfait Mobilités Durables afin d'inciter le plus grand nombre des salariés à faire évoluer leurs modes de transport vers l'usage de moyens réduisant l'empreinte environnementale pour les déplacements domicile – lieu de travail, …

Les mécanismes d'épargne salariale (incluant la participation et l'intéressement), ainsi que les dispositifs de protection sociale (frais de santé ; prévoyance) sont par ailleurs encadrés par des accords collectifs négociés avec les partenaires sociaux. Enfin, la thématique de l'égalité salariale est intégrée aux accords signés sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

### Protection des données des collaborateurs

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes applique la politique de protection des données définie au niveau du Groupe BPCE. La politique décrit de façon transparente les droits des collaborateurs et les modalités d'exercice de ceux-ci.

Une notice d'information relative au traitement des données personnelles des collaborateurs est mise à leur disposition. Elle répond à l'obligation de transparence due aux titulaires de données personnelles dans le cadre de l'usage de leurs données. Cette politique fixe également les attendus en matière de formation des collaborateurs sur le respect du RGPD.

## 2.3. Qualité de vie au travail

La politique en matière de Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes vise à renforcer l'engagement et l'efficacité collective et impacter positivement l'épanouissement et la santé des collaborateurs au service de la performance globale. La QVCT intègre un ensemble d'enjeux comme : l'environnement de travail, l'équilibre vie professionnelle et personnelle, l'accompagnement des transformations, l'accompagnement des carrières, la reconnaissance et le droit d'expression, etc.

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

La démarche QVCT se traduit par le déploiement de mesures concrètes d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs, contribuant directement au bien-être et à la satisfaction des collaborateurs ainsi qu'à la réduction des risques

psychosociaux (charge de travail, stress, burn-out, etc.). Elle s'articule autour de quatre dimensions :

### › L'attention portée au bien-être au travail

À l'occasion de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail 2024 la Caisse d'Épargne 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.

Dans le cadre de l'environnement de travail la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne les collaborateurs en adoptant des modes d'organisations en facilitant le travail hybride. En 2024, après une expérimentation de plus de 7 mois, le télétravail a été généralisé sur l'ensemble des emplois du réseau d'agence avec le Projet « travail hybride en CEAPC ».

### › L'accompagnement individuel

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes étudie chaque situation individuelle ou particulière nécessitant de la souplesse organisationnelle notamment des mesures d'aménagements des temps de travail et d'organisation en lien avec les managers.

L'entreprise poursuit ainsi les actions engagées depuis 2022 pour les salariés proches aidants sur les dispositifs internes avec l'appui du service social et le partenariat avec l'association Française des Aidants (animation de Café des Aidants, animation d'une rubrique interne présentant les dispositifs légaux et internes en faveur des salariés aidants).

De nombreuses actions sont déployées au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes en termes de solidarité telles que la mobilisation pour des campagnes nationales de sensibilisation, des actions de santé et de solidarité (Octobre Rose, Mowember, don du sang, challenge mobilité…).

Par ailleurs, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient l'engagement citoyen de ses collaborateurs sapeurs-pompiers volontaires afin de mieux concilier leur engagement avec leur activité professionnelle et ce, au travers de la signature de conventions de partenariat avec les SDIS de son territoire.

BPCE a signé le 29 janvier 2025 une convention de partenariat avec la Garde Nationale dans le but de promouvoir l'engagement citoyen de ses collaborateurs tout en soutenant les efforts de défense nationale.

A travers cette convention, le Groupe BPCE s'engage à faciliter la mobilisation de ses collaborateurs en tant que réservistes volontaires, en leur offrant des conditions d'accompagnement favorables à l'exercice de leurs missions de défense nationale.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit pleinement dans cet engagement citoyen et entend appliquer les mesures prévues dans cette convention.

### › Le management

Le management est un des facteurs clés de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail. Il y contribue par la qualité des relations de travail, à l'organisation du travail, l'écoute, la reconnaissance du travail quotidien.

Le management, dont le management de proximité se doit de développer l'autonomie des salariés en se basant, notamment, sur un modèle collaboratif et participatif.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes mène des actions d'accompagnement du management de proximité.

**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.

**Espace d'information dédié « Espace Managers » :**

- Le sharepoint managers a été revisité et mis à jour, afin d'apporter une réponse de 1er 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.

**Former et accompagner les managers :**

- Renforcer l'Animation de la Communauté des Managers et développer des temps d'échanges et le partage des bonnes pratiques (Co développement via des groupes de pairs)
- Sensibiliser tous les managers à la thématique Risques Psycho Sociaux sur 2024/2025 sous format webinaire soit un nombre prévisionnel de 250 managers à former sur 2025 (L'objectif est de sensibiliser l'ensemble des managers au 31 décembre 2025).

**Développer un mode de management participatif et collaboratif**

La Direction a rappelé l'importance du contrat d'équipe aux managers dans le canal Viva Engage Managers. Le contrat d'équipe est un instrument essentiel pour favoriser un climat de travail collaboratif et productif. En établissant des attentes claires et en renforçant l'engagement de chaque membre, il contribue à créer une dynamique d'équipe positive et performante.

En travaillant ensemble à l'élaboration du contrat, les membres de l'équipe se sentent impliqués et responsables. Cela renforce la cohésion et le sentiment d'appartenance.

### › L'accompagnement des transformations.

Dans le contexte d'évolution du secteur bancaire, il est essentiel d'accompagner chaque collaborateur. Donner la parole aux salariés concernés permet ainsi de repérer les conséquences des transformations sur le collectif de travail. L'entreprise peut ensuite orienter les plans d'accompagnement du changement et si nécessaire ajuster la transformation.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou Charentes s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, un dispositif d'écoute et de recueil des irritants en adressant des pistes d'amélioration aux directions concernées pour traitement.

Elle accompagne et donne du sens aux transformations dans une démarche de co-construction avec des salariés acteurs dans les projets d'évolution d'organisation en s'appuyant sur l'identification des freins à l'appropriation des nouveaux outils afin de mettre en place un plan d'actions et d'accompagnement adaptés.

## 2.4. Prévention des risques et sécurité au travail

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes déploie sa politique Sécurité de Personnes et des Biens sur la base des accords de branche Caisse d'Épargne et des dispositions légales en vigueur. L'accord édicte des règles de sécurité et de Prévention des risques professionnels. Le corpus documentaire s'applique à l'intégralité des activités des salariés ainsi qu'aux prestations externalisées.

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) inventorie et hiérarchise les risques présents et constitue un outil déterminant dans la prévention des risques professionnels. Son accessibilité à tous et sa mise à jour, lors d'un événement ou d'une modification significative des conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail (transformation humaine, technique ou organisationnelle) est un gage d'efficacité de la prévention des risques.

La commission de santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes se réunit mensuellement. Elle est constituée par la Direction et les représentants du personnel qui interagissent sur les dossiers de prévention et de sécurité. Annuellement un bilan de la sinistralité et un plan d'action est présenté au Comité Social et Economique (CSE). Ce dernier est régulièrement consulté pour émettre un avis sur les différents dossiers ou lors du recours à un expert.

- Accord de branche Sécurité, d'une durée de trois ans, dont les objectifs visent à maintenir la vigilance des entreprises et à réaffirmer leur volonté d'assurer la sécurité du personnel face, d'une part, aux agressions et, d'autre part, aux risques émergents de nature sanitaire, climatique, liés aux nouveaux modes de travail ou encore aux rassemblements à risque, est signé entre la Direction et les représentants du personnel de la Branche Caisse d'Épargne. L'accord précise la politique de prévention et de sécurité, les moyens de protection et de prévention mis en œuvre ainsi que les dispositifs de gestion de crise envisagés ;
- Accord de branche Caisse d'Épargne négocié avec les instances représentatives du Personnel sur la lutte contre les incivilités et agressions commises par la clientèle, sur le lieu de travail, dans les situations de mobilité, ou au travers des outils de

communication qu'ils soient numériques ou non. L'accord est conclu pour une durée indéterminée. Un bilan des incivilités et agressions est organisé annuellement pour la branche et une révision programmée tous les trois ans. Le plan d'action intègre des mesures fortes pour lutter contre les incivilités dans les entreprises notamment :

- Une réunion d'équipe dédiée au risque d'incivilité annuellement,
- Un programme de formation pour faire face aux incivilités intégrant les nouveaux entrants, les collaborateurs en équipe et une formation dédiée pour les managers,
- La création d'un dispositif spécifique, innovant, disponible sur le poste de travail informatique du salarié. Il est destiné à accompagner les salariés en situation d'isolement et de mobilité,
- Un guide du manager pour faire face aux incivilités sous forme de boîte à outils pour répondre aux situations d'urgence,
- Un outil de déclaration et de traitement des incivilités.

En 2024, la Caisse d'Épargne 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 prestataire coach 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'Épargne 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. Des réunions ont d'ailleurs été organisées avec ces Services de Santé au Travail afin d'animer les synergies, présenter nos équipes en charges des sujets santé, nos actualités et nos évolutions métiers.

Concernant la prévention des risques psychosociaux, l'ensemble des managers de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes seront formés sur 2024 et 2025 sur cette thématique notamment la prévention, la détection et la gestion des situations individuelles.

# 03. Egalité des chances et lutte contre les discriminations

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes décline la politique Diversité, Equité & Inclusion du Groupe BPCE, au travers des politiques RH, mises en place depuis plusieurs années : leur objectif est de construire un environnement de travail toujours plus respectueux et inclusif, qui capitalise sur la diversité de ses collaborateurs et permette à chacun d'être entendu, valorisé et d'avoir un impact et d'offrir les mêmes opportunités aux talents de tous horizons, indépendamment de l'âge, des origines, du genre, de l'orientation ou de l'identité de genre ou du handicap.

Portée par les dirigeants du groupe, cette politique Diversité, Equité & Inclusion constitue une opportunité et un impact positif à plusieurs niveaux :

- En matière d'innovation et de transformation grâce à la confrontation et aux regards croisés de la diversité des collaborateurs, clients, sociétaires et prestataires ;
- De performance, grâce à une meilleure compréhension des besoins de tous les clients sur l'ensemble des marchés ;
- D'engagement et de marque employeur, en réponse aux attentes des candidats, des collaborateurs et de la société civile qui sont de plus en plus attentifs à ces enjeux.

## 3.1. Mixité et égalité professionnelle

En matière de mixité et d'égalité professionnelle, la politique se structure depuis plusieurs années autour de trois axes : la représentation des femmes dans tous les métiers à tous les niveaux de responsabilités, l'égalité salariale et la lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel.

Avec la signature d'accords «Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels» (GEPP), le groupe a défini un socle commun d'actions en faveur de l'égalité Femmes / Hommes. La Caisse d'Épargne

Aquitaine Poitou-Charentes a complété ces accords GEPP par des plans d'actions spécifiques sur le thème de l'égalité professionnelle. L'ensemble de ces engagements permet de définir les moyens mis en œuvre en matière de recrutement, d'égalité salariale, de promotion professionnelle, de parentalité, de lutte contre le harcèlement sexuel, agissements sexistes et autres violences.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a rappelé son engagement à travers la signature de la Charte Mixité du groupe.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est engagée en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle au travers d'actions concrètes et d'objectifs dans les domaines suivants : Recrutement, Formation Professionnelle, Promotion Professionnelle, Articulation Vie Professionnelle et Vie Personnelle, Rémunération, Actions de sensibilisation et communication, Lutte contre les harcèlements sexuel et les agissements sexistes (et plus largement contre les stéréotypes).

A travers la signature de la charte Mixité, le groupe BPCE 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 leur 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 2024, 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 2024, la parentalité a été mise à l'honneur lors d'une semaine dédiée autour de conférences, des témoignages sur les pratiques des entreprises, un rappel autour du guide de la parentalité ainsi qu'une journée parents/enfants sur notre site Atlantica organisée le 2/10/2024 à Bordeaux.

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 des personnes en situation de handicap et le soutien à l'emploi des jeunes.

D'autres actions peuvent être mentionnées :

- Processus RH portant sur la diversification des profils de recrutement : formation des recruteurs ;
- Réseau " Ensemble pour la mixité" ;
- Nomination d'un référent harcèlement ;
- Création d'un vivier de collaborateurs, débutants et expérimentés, échangeant régulièrement sur des problématiques dédiées « Ma carrière et moi » ;
- Méthodologie de calcul des écarts de rémunération ;
- Dispositifs de formation dédié aux femmes : parcours DECLIC, pour identifier et accompagner les femmes à potentiel et parcours BOOSTER, dédié aux femmes des viviers de futurs dirigeants.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur son référent Diversité et Mixité qui est un relai clé pour les collaborateurs qui peuvent le solliciter en fonction des besoins. Son rôle est notamment d'impulser, animer et coordonner la mise en œuvre de la politique Mixité & Diversité de

l'entreprise. Il déploie les dispositifs de formation, pilote les indicateurs clés et relaie les outils et temps forts mis à disposition des collaborateurs.

Comme toutes les entreprises du Groupe BPCE, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes veille à la représentativité des femmes au sein de ses cadres dirigeants et de ses instances dirigeantes avec un objectif au-delà des 30% exigés à partir de mars 2026 dans le cadre de la « loi Rixain ».

Au 31 décembre 2024, 37,5 % de femmes sont représentées au sein de l'encadrement supérieur. (CODIR + Directoire)

En 2024, l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes est inférieure à 1% au titre de l'indicateur 1 de l'index égalité Femmes / Hommes.

En matière d'égalité professionnelle, plusieurs actions sont engagées pour prévenir les risques de discriminations et favoriser l'égalité :

- En matière de rémunération : celles-ci font l'objet d'un suivi annuel, notamment dans le cadre de la production des index d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et des négociations annuelles obligatoires avec les représentants du personnel. A ce titre, les écarts de rémunération font l'objet d'un suivi particulier. Cette analyse est également intégrée dans le processus de révision salariale de fin d'année ;
- En matière de recrutement : les offres d'emploi sont formulées de manière neutre et objective. Par ailleurs, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes veille à soutenir la promotion de la mixité des métiers et à garantir le plus possible une phase finale de recrutement mixte pour les fonctions d'encadrement et certains métiers ;
- D'autres initiatives portent sur la mise en avant de témoignages de collaborateurs exerçant des métiers où ils sont plus faiblement représentés afin de combattre les stéréotypes ;
- En matière de parentalité, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes veille à ce que l'absence pour maternité ne soit pas un frein à l'évolution professionnelle et à la rémunération des femmes. Ainsi, en France, les femmes en retour de maternité bénéficient de la moyenne des augmentations accordées aux collaborateurs conformément aux dispositions légales applicables en France. En application de ce principe, il est convenu qu'après un an d'ancienneté tout salarié en congé de paternité pris en charge par la sécurité sociale bénéficie d'une indemnisation égale à 100% du différentiel entre le montant versé par la sécurité sociale et le montant de sa rémunération brute ;
- Des actions de sensibilisation : des temps forts tout au long de l'année, tels que la semaine de la mixité, la semaine de la parentalité, et la journée de lutte contre le sexisme, sensibilisent les collaborateurs à ces thématiques et favorisent l'évolution des comportements.

## 3.2. Handicap

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est impliquée de longue date en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et du maintien dans l'emploi des collaborateurs et collaboratrices confrontés à des fragilités de santé ou à des accidents de la vie.

Elle déploie une politique d'inclusion visant à favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, qui repose sur des engagements clairs, inscrits dans les accords du Groupe BPCE, de l'accord de branche Caisse d'Épargne, agréés par l'Etat français conformément aux dispositions légales prévues dans le cadre de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH)4. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a pu compléter ces objectifs par un accord d'entreprise.

A travers ces accords, la politique Handicap couvre les axes principaux suivants :

- Le maintien en emploi : grâce à la mise en place d'actions de détection des situations handicapantes le plus tôt possible, l'entreprise peut adapter les conditions et les outils de travail au handicap, afin de maintenir les collaborateurs concernés dans leur emploi. Elle veille également à ce que les salariés en situation de handicap puissent bénéficier des mêmes perspectives d'évolution que les autres salariés, en adéquation avec leurs ambitions, leurs aptitudes et les opportunités offertes, sans que le handicap constitue un frein ;

- Le recrutement et l'intégration : il existe un écart majeur d'insertion sur le marché du travail entre les personnes en situation de handicap et le reste de la population. Ainsi, la politique Handicap vise à favoriser la professionnalisation des personnes en situation de handicap, le sourcing et l'accompagnement à l'intégration des candidats en situation de handicap ;
- Le changement de regard pour une meilleure inclusion : l'entreprise s'engage à promouvoir la sensibilisation au handicap et l'inclusion ;
- Le soutien Secteur du Travail Protégé et Adapté via une politique d'achats volontariste en s'engageant à recourir aux prestations de structures (Entreprises Adaptées, ESAT et Travailleurs Indépendants Handicapés) du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) pour soutenir l'emploi externe des personnes en situation de handicap ne pouvant pas travailler dans le milieu ordinaire.

Grâce à la mise en place de cette politique, **le taux d'emploi des personnes en situation de handicap atteint 7.21 % en 2024**, au-dessus de l'obligation légale de 6%.

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.

**Le référent anime via les réseaux internes tout au long de l'année** et durant la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapée (SEEPH), **en sensibilisant particulièrement les équipes** accueillant une personne en situation de handicap.

En matière d'actions liées au handicap, plusieurs mesures sont appliquées pour prévenir les risques en matière de maintien dans l'emploi, de recrutement, intégration et de changement de regard.

Plan d'action maintien en emploi défini dans les accords handicap 2023-2025 :

- Information auprès des collaborateurs qui rencontrent des difficultés de santé sur les dispositifs d'accompagnement spécifiques dont ils pourraient bénéficier en faisant reconnaitre leur situation de handicap ;

- Accompagnement des salariés souhaitant entamer une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ;
- Gestion pluridisciplinaire des situations individuelles et recherche de solutions ;
- Aide au financement de besoins de compensation du handicap dans un champ professionnel et personnel ;
- Aménagement des formations (internes ou externes) en fonction des contraintes liées au handicap de la personne.

Plan d'action recrutement et intégration de personnes en situation de handicap défini dans les accords handicap 2023-2025 :

- Accueil et formation de personnes en situation de handicap via des stages ou des contrats en alternance ;
- Participation aux actions de sourcing dédiées aux candidats en situation de handicap (forum virtuel, salon, cabinet spécialisé…) ;
- Communication externe pour attirer de nouveaux collaborateurs en situation de handicap ;
- Adaptation du processus de recrutement selon les besoins individuels des candidats en matière de compensation ;
- Sensibilisation / formation des équipes RH, recruteurs et managers aux principes de non-discrimination appliqués au handicap.

Plan d'action sur le changement de regard défini dans les accords handicap 2023-2025 :

En 2024, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est concentrée sur des actions visant à améliorer la sensibilisation aux handicaps visibles et non visibles et améliorer l'inclusion des collaborateurs en situation de handicap.

Plan d'actions Soutien du Secteur du Travail Protégé et Adapté défini dans les accords handicap 2023-2025 :

- mise en place d'un plan d'actions annuel par chaque fonction achats des entreprises ;
- sensibilisation des acheteurs locaux et des prescripteurs ;
- partenariat national avec le Réseau Gésat.

A titre d'exemples d'actions menées au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, nous pouvons citer :

- L'accompagnement de situations individuelles (44 aménagements de poste dont 14 organisationnels ont été réalisés et 13 aides à la personne ont été prises en charge par l'entreprise (interprète en LSF, logiciel informatique adapté, petits matériels spécialisés, appareillages auditifs).
- Le travail mené avec la sphère médico-sociale et les assistants sociaux pour un regard attentif de chaque situation. Deux rendez-vous par mois avec les assistants sociaux et la référente handicap ont permis de nouvelles reconnaissances.
- L'organisation d'un job dating avec Cap emploi qui a permis le recrutement d'une personne en situation de handicap.
- La sensibilisation réalisée auprès des écoles partenaires pour promouvoir le recrutement des alternants en situation de handicap.
- La diffusion d'un guide à destination des salariés, élaboré par la Mission Handicap nationale (aide à la préparation et conduite d'entretiens d'appréciation des compétences/ Entretien professionnel). En parallèle, un guide à destination des managers a également été élaboré.
- La création de modules de sensibilisation en libre accès sur Click&Learn.
- Un soutien affirmé au secteur STPA (secteur du travail protégé et adapté) par l'achat inclusif et responsable via des structures d'insertion par l'activité économique et des structures EA.
- La création d'un petit kit de communication LES HANDISPENSABLES afin de permettre aux salariés de connaître les dispositifs existants sur le handicap et les démarches à suivre.

En 2024, le groupe BPCE a réalisé plusieurs témoignages vidéo d'alternants en situation de handicap et de référents handicap dont cinq témoignages de salariés de la CEAPC.

## 3.3. Lutte contre la discrimination et le harcèlement

Afin de proposer un cadre de travail respectueux et sécurisé, dans lequel chacune et chacun des collaborateurs peut exprimer ses compétences et son potentiel, la politique Diversité, Equité & Inclusion est accompagnée par des dispositifs RH robustes en matière de lutte contre la discrimination et le harcèlement.

Plusieurs types de dispositifs sont à la disposition des collaborateurs :

- Des guides et des campagnes de communication qui sensibilisent les collaborateurs contre toutes les formes de discriminations, telles que le sexisme ou le racisme ;
- Des formations pour comprendre en quoi consiste l'inclusion et comment, au-delà des politiques mises en place, l'ensemble des collaborateurs sont acteurs de l'inclusion (E-learning « Comprendre la diversité et l'inclusion ») ;
- Des formations spécifiques pour permettre aux collaborateurs de reconnaitre et de lutter contre les différents types de discriminations et de harcèlement (E-learning "Prévenir les agissements sexistes") ;
- Il est envisagé que le parcours du nouvel entrant soit enrichi d'une séquence sur la diversité et la prévention du sexisme en particulier via la passation des E-learning dédiés.

En ce qui concerne la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, un réseau de référents harcèlement formés et animés par les équipes RH au niveau Groupe et les DRH des entreprises.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur ses référents pour mettre en œuvre ces dispositifs et rester à l'écoute des besoins des collaborateurs :

- Le référent harcèlement RH : conformément à la loi en vigueur, son rôle est d'orienter, d'informer et d'accompagner les collaborateurs en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- Le référent CSE est désigné au sein du CSE et intervient en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

La formation des référents a pour objectif de définir leur rôle et leurs missions, notamment face au signalement d'un cas de harcèlement sexuel ou d'agissement sexiste. La nouvelle référente harcèlement sexuel et agissements sexistes désignée par le CSE sera formée en juin 2025.

Les victimes de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes peuvent utiliser la plateforme "Lanceurs d'alerte" Whispli déployée dans les entités du groupe BPCE pour déclarer tout fait de harcèlement sexuel et agissements sexistes. Le lien vers l'outil est disponible dans l'assistant commercial virtuel CloE ou dans l'intranet le Fil (rubrique fraude interne).

La CEAPC réaffirme sa volonté de garantir, pour les femmes comme pour les hommes, des environnements de travail sécurisants, respectueux de leur santé, de leur intégrité et de leur dignité. Elle entend affirmer un message de tolérance zéro sur toute dérive collective comme sur tout comportement individuel manifestement inapproprié et de mettre en œuvre toutes les mesures préventives et correctives.

# 04. Attractivité et développement des compétences

## 4.1. Attractivité

### Recrutement et marque employeur

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes se distingue par un ADN social qui se nourrit de valeurs coopératives, d'un ancrage territorial fort, et d'une volonté d'agir en tant qu'employeur responsable. Sa stratégie repose sur sa marque reconnue et puissante et s'articule autour d'orientations fortes en matière de recrutement, de fidélisation et d'engagement.

Les processus de recrutement de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sont adaptés aux besoins du marché local et doivent permettre aux candidats de rejoindre une entreprise qui lui fournira le bon niveau d'accompagnement professionnel, avec la possibilité d'évoluer ensuite au sein de la Caisse d'Épargne et du Groupe BPCE.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a su développer une stratégie de marque employeur en s'appuyant sur 3 piliers :

- placer le collaborateur au centre en incarnant davantage ses publications avec la prise de parole de collaborateurs ;
- mener des campagnes de communication pour promouvoir les métiers et soutenir des opérations recrutement ;
- valoriser tous ses engagements en matière d'inclusion (mixité, handicap, diversité) avec des actions de communication dédiées.

Pour attirer les talents dans un univers concurrentiel, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes renforce ses actions :

- Accentuer sa présence sur les réseaux sociaux et dans les territoires avec notamment le développement des relations écoles en régions
- Diversifier nos modes de recrutement et l'expérience candidat au travers de formats variés : Jobdating en présentiel au sein des territoires, sessions de recrutements à distance en partenariat avec des plateformes de recrutement, participation aux "stades vers l'emploi" en partenariat avec France Travail
- Une nouvelle stratégie de communication sur les réseaux sociaux avec le lancement d'une communauté de collaborateurs ambassadeurs de l'entreprise sur LinkedIn.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est présente sur plusieurs jobboards et médias spécialisés. L'objectif est de développer significativement sa notoriété et son image grâce à une communication amplifiée sur la culture, les métiers et les opportunités d'emplois.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est résolument engagée à renforcer sa marque employeur auprès des jeunes talents. Consciente de l'importance de cette nouvelle génération pour l'avenir de l'entreprise, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes dispose d'une stratégie dédiée visant à attirer, développer et recruter les jeunes professionnels. Elle accueille chaque année des alternants (145 en 2024 et plus de 67 jeunes de moins de 30 ans en CDI ont été intégrés).

#### › Diversifier les recrutements : POEI

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place en 2024 le dispositif de Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) proposé par France Travail qui a permis de recruter 11 personnes en reconversion professionnelle après avoir été formées à nos métiers. Ce dispositif sera renouvelé en 2025.

### Intégration des nouveaux entrants

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose un parcours d'intégration et d'accompagnement des nouveaux entrants renforcé sur 3 ans (dans le cadre commun de l'accord GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels).

Elle s'engage à mettre en œuvre une démarche d'accueil et réalise des actions concrètes qui anticipent et accompagnent l'arrivée de tout

nouveau salarié. Cette démarche est structurée autour de plusieurs étapes majeures :

- Un parcours de pré-boarding pour préparer l'arrivée du nouveau collaborateur, conserver un lien et lui diffuser de l'information sur son futur environnement (histoire du groupe, politiques RH …) sous plusieurs formats fluides et ludiques ;
- À l'arrivée du collaborateur, un parcours d'intégration organisé autour de sessions d'accueil, de rencontres avec l'équipe et les parties prenantes clés, dont les étapes sont structurées ;
- Un suivi renforcé pendant les premiers mois, avec des entretiens réguliers avec le manager, le responsable RH ;
- Des monitorats mis en place auprès des nouveaux entrants à leur retour en agence à l'issue des parcours de formation pour faciliter l'appropriation et la mise en pratique via des dispositifs AFEST (action de formation en situation de travail) notamment.

## Fidélisation des collaborateurs

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes fait de la mobilité interne l'une de ses priorités pour renforcer le sentiment d'appartenance et d'engagement et fidéliser les talents. Des dispositifs sont proposés aux collaborateurs pour dynamiser la mobilité interne :

- Une Bourse à l'emploi pour faciliter l'accès aux opportunités disponibles à l'ensemble des collaborateurs des entreprises du groupe ;
- La plateforme groupe dédiée à l'accompagnement des collaborateurs dans leurs projets de mobilité : Mobiliway ;
- L'outil JUMP, plateforme groupe qui synthétise les parcours carrière en cartographiant les passerelles entre les emplois et les compétences associées, a été adapté aux emplois de la CEAPC et permet d'identifier les passerelles entre nos emplois, permettant ainsi aux collaborateurs de projeter un parcours professionnel au sein de l'entreprise ;
- Des outils internes d'accompagnement des collaborateurs dans leur projet professionnel au travers d'ateliers carrières animés par le Département Trajectoire Professionnelle & Expérience Collaborateur, permettant d'affiner un projet professionnel et de définir les actions à mettre en œuvre ;
- L'organisation d'évènements sur notre territoire permettant de renforcer la connaissance de nos métiers" Carrefours des métiers" destinés à nos collaborateurs ;
- Un programme relationnel RH / collaborateurs, adapté aux besoins des collaborateurs selon leur moment de vie professionnelle. La fréquence de contact est personnalisée, de 2 fois par an à une fois tous les 3 ans.

La politique de formation active déployée par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, favorise l'apprentissage en continu au travers du portail "Passeport Formation" qui est un vecteur de fidélisation important.

## Dispositifs d'écoute des collaborateurs

Le baromètre Groupe diapason, élaboré avec IPSOS, est un outil clé d'interaction avec les collaborateurs et de mesure de la confiance et de l'engagement des collaborateurs et de la transformation des entreprises du groupe. Cette enquête d'engagement a pour but de recueillir les opinions des salariés sur leur situation professionnelle et leur perception de l'entreprise et permet d'identifier des plans d'action opérationnels à mettre en place pour mieux accompagner les collaborateurs et engager une démarche d'amélioration continue.

En 2023, les résultats du baromètre Diapason au niveau de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sont les suivants :

- 1859 répondants, soit un taux de participation de 80 % contre 73 % en 2021 ;
- 71 % de taux d'engagement ;
- 74 % de collaborateurs confiants dans l'avenir de leur entreprise.

Des dispositifs d'écoute spécifiques sont utilisés pour réaliser des sondages ponctuels :

- Moments Clés collaborateurs : ce dispositif permet d'interroger les collaborateurs lors des principaux évènements de leur parcours professionnel, générant la mise en place de plans d'actions spécifiques ;

- Dans tous les dispositifs, l'intégration de plusieurs questions ouvertes permettent d'être à l'écoute des préoccupations des collaborateurs et de susciter davantage de propositions spontanées pour identifier les leviers d'accélération des transformations nécessaires.

Dans le cadre du nouveau plan stratégique RH, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes veut incarner un modèle humain et une culture sources d'engagement, de confiance et de performance. L'un des chantiers phares est le déploiement de Great Place To Work afin de mesurer la perception interne du modèle d'entreprise à partir de l'évaluation de cinq piliers managériaux : la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté et la convivialité.

### Des collaborateurs ambassadeurs

Les collaborateurs de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sont régulièrement sollicités pour prendre la parole sur les réseaux sociaux : promotion des métiers, partage des coulisses de leurs métiers et valorisation d'un engagement. Les collaborateurs sont également encouragés à aller déposer un avis sur les plateformes de recrutement, comme Glassdoor et Indeed.

Les collaborateurs peuvent également être parties prenantes de l'activité recrutement, en :

- Participant aux actions de promotion des métiers auprès des écoles cibles ;
- Cooptant des candidats via MyReco pour des offres d'emploi au sein de l'entreprise.

Permettre aux collaborateurs d'être ambassadeur ou coopteur est aussi un levier fort d'engagement.

## 4.1. Développement des compétences

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'investit dans l'employabilité à long terme de ses collaborateurs en leur offrant la possibilité de s'enrichir de nouvelles expériences via des opportunités de carrière valorisantes et le développement en continu de nouvelles compétences.  Dans un environnement en constante évolution, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'attache aussi à développer ses potentiels et ses leaders pour assurer la relève sur les postes clés de l'entreprise et piloter l'atteinte de ses engagements notamment en matière de diversité et d'inclusion.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes suit la politique de développement des compétences du Groupe BPCE, qui s'inscrit dans un contexte évolutif des métiers et de forte concurrence, avec la conviction que le développement des compétences techniques et relationnelles est un levier essentiel de la réussite individuelle et collective.

Cette politique s'exprime à travers l'accord groupe relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) signé en juillet 2022 qui définit un socle commun de politiques et de pratiques. Il s'inscrit en cohérence avec les accords de branche et d'entreprise conclus au sein du groupe dans les domaines de la formation professionnelle, de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, ainsi que de la qualité de vie au travail, conformément à la législation en vigueur en matière de formation professionnelle en France.

Les objectifs principaux de la politique de développement des compétences se déclinent à travers quatre axes majeurs :

- Favoriser l'intégration des jeunes aux métiers ;
- Encourager la mobilité professionnelle et accompagner la transformation des métiers ;
- Sensibiliser à l'Impact ;
- Développer une culture positive de l'IA.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes se donne les moyens d'accompagner la montée en compétences de ses collaborateurs grâce à une politique de formation active et diplômante.

Le plan 2024 s'établit à 16001 jours de formation avec un axe fort sur la formation des nouveaux entrants, les parcours de professionnalisation et les formations réglementaires ainsi qu'un investissement dans la politique Alternance.

Des parcours spécifiques internes CEAPC ou Groupe sont également proposés pour développer et accompagner le potentiel des collaborateurs (Horizon, Déclic, Ma Carrière et moi, Parcours Excellence…).

Au titre du plan de développement des compétences de l'entreprise et en cohérence avec les axes définis au niveau du Groupe BPCE, les principaux chantiers 2024 ont été :

- La poursuite du plan d'accompagnement «Territoire BDD» ;
- Le lancement de «Progresser dans le réseau» avec une approche personnalisée via l'Adaptive Learning ;
- Le renforcement de la culture apprenante et l'accès aux formations avec la mise en place du portail «Passeport Formation» ;
- La finalisation du parcours «Solutions Client +» pour la Direction des Service bancaires ;
- L'accompagnement des managers BDR sur leur nouveau référentiel métier ;
- La personnalisation de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances) en fonction des métiers ;
- L'acculturation à l'IA via des ateliers participatifs MAIA en fin 2024.

## Intégration des jeunes avec le Centre de Formation des Apprentis (CFA) du Campus BPCE

Afin d'accompagner la politique volontariste et ambitieuse du groupe en matière de développement des compétences, le CFA du Campus BPCE a été créé en 2020 afin d'accompagner, former et fidéliser les étudiants en leur proposant des cursus adaptés. Le CFA du Campus BPCE propose en partenariat avec l'Ecole Supérieure de la Banque (ESB) 2 certifications de niveau bac +3 : la Licence Professionnelle de Banque (LPB) et le Bachelor Banque Assurance (BBA) qui préparent au métier de Conseiller Clientèle Particuliers.

En 2024, 5 alternants de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes ont suivi le Bachelor Banque Assurance proposé par le Campus BPCE.

## Mobilité professionnelle et transformation des métiers

Pour faciliter et accompagner l'évolution professionnelle de ses collaborateurs, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'appuie sur :

- Des outils développés au niveau du groupe : plateformes digitales et bourses de l'emploi

pour découvrir les métiers et identifier des opportunités ; ateliers ou accompagnement individualisés pour construire les projets professionnels et se préparer aux entretiens ; programmes de formation continue pour développer les compétences des collaborateurs et ainsi renforcer leur employabilité ;

- Des programmes de formation ou des formations certifiantes ;
- Pour accompagner la transformation des métiers, un programme dédié prépare les collaborateurs aux compétences de demain et les encourage à maintenir leurs compétences, les développer et progresser dans leur métier, par exemple :
  - Le programme «Progresser dans le réseau» a permis à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes de mettre en place des parcours de développement personnalisés auprès de ses Conseillers commerciaux : sur la base d'un référentiel de compétences et de performance, le conseiller peut identifier ses points de progrès avec son manager et, après un diagnostic de compétence, construire avec lui son parcours personnalisé ,
  - Dans le cadre du programme stratégique «Valoriser les Services bancaires», un nouveau référentiel Métier Compétences a été établi et une offre de formation, classée par compétences, intègre les nouvelles expertises métiers ; l'offre de formation sur la conduite du changement a été renforcée, pour accompagner les collaborateurs passant d'un métier de support à la clientèle en back office à un support plus en contact avec celle-ci (Middle office).

## Sensibilisation à l'Impact

Le Campus Impact, dédié aux enjeux ESG, sera disponible en 2025 auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe BPCE. L'objectif est de sensibiliser et acculturer tous les collaborateurs aux enjeux ESG, mais aussi d'engager la transformation de chaque métier grâce à des dispositifs de formation ciblés.

## Renforcement du Campus Tech & Digital et développement d'une culture positive de l'IA

L'objectif du Campus Tech & Digital est d'accompagner la montée en compétences en proposant des parcours, avec des spécialisations par métiers et typologie d'acteurs (collaborateurs, experts, dirigeants et personae du programme de transformation), afin que chaque collaborateur ait le niveau de connaissance adéquat pour la transformation IA du groupe.

L'offre de formation est construite autour de neuf compétences stratégiques : l'expérience utilisateur, l'agilité à l'échelle, la compétence des Product Owner, la qualité de service, le numérique responsable, la data, la technologie et l'innovation, la sécurité du SI, le devOps.

Au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, pour permettre l'appropriation par les collaborateurs, des technologies, des cadres et des outils Data et IA, des actions et dispositifs d'acculturation ont été déployés avec des Ateliers interactifs MAiA entre octobre et novembre 2024 ainsi que des E-Learning de sensibilisation.

# 05. Indicateurs chiffrés

## 5.1. Caractéristiques des salariés de l'entreprise mettre en page les tableaux

### Nombre de salariés ventilés par genre

| SALARIÉS | 31/12/2024 | |
|---|---|---|
| | NOMBRE | % |
| Masculin | 1067 | 40,59 |
| Féminin | 1562 | 59,41 |
| TOTAL SALARIES | 2629 | 100 |

### Nombre de salariés permanents / temporaires et salariés à temps plein / à temps partiel ventilés par genre

| SALARIÉS | 31/12/2024 | | |
|---|---|---|---|
| | FEMME | HOMME | TOTAL |
| Nombre de salariés permanents | 1478 | 977 | 2455 |
| Nombre de salariés temporaires | 84 | 90 | 174 |
| Nombre de salariés à temps plein | 1349 | 1045 | 2394 |
| Nombre de salariés à temps partiel | 213 | 22 | 235 |
| TOTAL SALARIES | 1562 | 1067 | 2629 |

### Embauches, taux de sortie / taux de rotation

| SALARIÉS | 31/12/2024 | | |
|---|---|---|---|
| | CDI | CDD | TOTAL |
| NOMBRE D'EMBAUCHES | 243 | 240 | 483 |

En 2024, le taux de sortie s'est élevé à 10,23% et le taux de rotation à 10,04 %.

### Répartition des salariés par tranche d'âge

| TRANCHES D'ÂGES | 31/12/2024 | |
|---|---|---|
| | NOMBRE DE SALARIÉS | % |
| Moins de 25 ans | 214 | 8,10% |
| De 25 à 34 ans | 563 | 21,40% |
| De 35 à 44 ans | 643 | 24,50% |
| De 45 à 54 ans | 535 | 20,30% |
| De 55 à 59 ans | 464 | 17,60% |
| 60 ans et plus | 210 | 8,00% |
| Non reporté | | |
| Total Salariés | 2629 | 100,00% |

## 5.2. Formation et développement des compétences

### Nombre moyen d'heures de formation par type de contrat et par genre

| TRANCHES D'ÂGES | 31/12/2024 | | |
|---|---|---|---|
| | FEMME | HOMME | TOTAL |
| Nombre moyen d'heures de formation | 40,82 | 41,59 | 41,13 |
| Salariés permanents | 61 776 | 42 415 | 104 191 |
| Salariés temporaires | 1 981 | 1 958 | 3 939 |

### Ventilation par genre des salariés ayant bénéficié d'évaluations régulières de leurs performances et du développement de leur carrière

| EVALUATION | 31/12/2024 | |
|---|---|---|
| | NOMBRE | % |
| Masculin | 918 | 94,06 % |
| Féminin | 1390 | 94,11 % |
| Total Salariés | 2308 | 94 ,09 % |

## 5.3. Santé et sécurité

| | 31/12/2024 |
|---|---|
| Nombre de décès dûs à des accidents du travail ou des maladies professionnelles | 0 |
| Nombre d'accidents du travail sur la période | 27 |
| Taux de gravité des accidents de travail (en %) | 0,21% |
| Nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail | 2092 |
| Taux de fréquence d'accidents de travail et de trajets (en%) | 6,08% |
| Taux d'absentéisme maladie (en %) | 7,39% |

## 5.4. Equilibre vie professionnelle / vie privée

| TRANCHES D'ÂGES | 31/12/2024 | | |
|---|---|---|---|
| | FEMME | HOMME | TOTAL |
| Nombre de salariés ayant droit aux congés familiaux | 1562 | 1067 | 2629 |
| Taux des salariés ayant droit aux congés familiaux (en %) | 100 % | 100 % | 100 % |
| Nombre de salariés ayant droit aux congés familiaux | 78 | 39 | 117 |
| Taux des salariés ayant pris des congés familiaux (en %) | 4,99 % | 3,66% | 4,45 % |

# 05 Etre l'acteur de référence du développement économique et sociétal de notre territoire


**01. Soutenir les PME et ETI, développer des infrastructures durables et accompagner les secteurs stratégiques ..... 55**

- 1.1. Accompagner les entreprises, des PME aux ETI ainsi que les professionnels, artisans, commerçants et professions libérales ..... 55
- 1.2. Accompagner les différentes structures de l'Economie Sociale et Solidaire ..... 56
- 1.3. Soutenir les politiques de transition des acteurs du secteur public, dont les collectivités locales ..... 56
- 1.4. Agir aux côtés des opérateurs du logement social et leurs bénéficiaires ..... 57
- 1.5. Les infrastructures clés des territoires, le financement des acteurs de la santé . 57
- 1.6. Les infrastructures clés des territoires, l'économie du sport ..... 58

**02. Amplifier nos actions grâce à un mécénat engagé ..... 60**

**03. Être exemplaire en mettant en œuvre une politique d'achats responsables ..... 62**

# 01. Soutenir les PME et ETI, développer des infrastructures durables et accompagner les secteurs stratégiques

## 1.1. Accompagner les entreprises, des PME aux ETI ainsi que les professionnels, artisans, commerçants et professions libérales

Assurer la dynamique économique des territoires est une priorité pour les Caisses d'Épargne. Partenaire incontournable des entreprises, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met l'épargne locale et les résultats au service de ses 9 départements, soutient une économie de proximité et finance des projets régionaux qui prennent en compte les besoins économiques spécifiques des territoires.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes accompagne le développement de la pluralité des acteurs qui forment l'économie locale de son territoire. Elle s'engage à leurs côtés et répond à leurs besoins d'investissements, notamment pour accompagner leur transition environnementale. Les Chargé(e)s d'affaires (PME, ETI, Grandes Entreprises) et l'implantation de ses Centres d'affaires lui permettent ainsi de contribuer aux multiples enjeux économiques et sociaux du territoire en :

- Accompagnant les PME, ETI et entreprises innovantes via des solutions de financement pour le cycle d'exploitation, l'innovation, la transmission ou la croissance externe des entreprises ;
- Affirmant leur logique de proximité et de responsabilité avec des solutions de financement adaptées aux enjeux de leurs clients, notamment en matière de transition écologique, énergétique et sociale : Par exemple, le financement d'une Entreprise de transports, pour l'acquisition de semi-remorque au GNL ;
- Intensifiant leur relation avec les dirigeants par des opérations d'optimisation du haut de bilan, Private Equity, cession, transmission ou en répondant à leurs besoins d'accompagnement sur des sujets variés (retraite, politique ESG et ingénierie sociale). La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes mène un dialogue ESG avec ses clients entreprises pour appuyer leur démarche de transformation sur les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance.

En tant qu'investisseur sociétal, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient depuis sa création les acteurs locaux qui innovent et trouvent des solutions pour répondre aux fragilités territoriales. Elle développe de nouveaux partenariats pour promouvoir les innovations sociétales, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage, à l'image du partenariat noué avec La Ruche sur deux programmes d'accompagnement :

- Les audacieuses : accompagnement à l'entreprenariat au féminin à Bordeaux ,
- Parcours créateurs : accompagnement à l'entreprenariat au féminin sur tout le territoire dont les zones rurales.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est également partenaire de France Active et des plateformes Initiatives pour l'accompagnement à la création d'entreprises des personnes en recherche d'emploi.

En 2024, 446 millions d'euros de financements ont été accordés au TPE / PME. L'encours de crédit sur les TPE / PME s'élève à 2 149 millions d'euros au 31 décembre 2024.

Enfin, banque référente de l'épargne de ses clients réinvestie dans des projets locaux, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes communique auprès de ses clients sur l'utilisation de leur épargne, répondant à sa promesse client d'épargne durable (le rapport semestriel du LTT d'octobre).

## 1.2. Accompagner les différentes structures de l'Economie Sociale et Solidaire

L'Economie Sociale et Solidaire (ESS) a un impact social et environnemental positif sur l'économie française et régionale en répondant à des enjeux sociétaux forts : santé, soin, dépendance, vieillissement, lutte contre la précarité, économie collaborative, bien être et sport.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est un partenaire bancaire de premier plan des entreprises à impact social et/ou environnemental de l'Economie Sociale et Solidaire. Elle compte parmi ses clients des associations, fondations, mutuelles et coopératives accompagnées par des chargés d'affaires dédiés – experts des spécificités de ces acteurs. En 2024, les financements accordés au secteur de l'ESS se sont élevés à 17,8 millions d'euros.

En donnant accès à l'ensemble des produits et solutions bancaires et en apportant un conseil à valeur ajoutée, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose une gamme complète sur tous les univers de besoins. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, dont l'ADN est tourné en faveur de l'innovation sociale avec l'engagement d'être utile au développement et aux enjeux de transitions, garantit un accompagnement cohérent au sein de son territoire et crée des synergies qui s'inscrivent dans la durée :

- En accompagnant les associations gestionnaires dans le secteur médico-social : ces structures, véritables forces d'emploi pour les territoires, sont un maillon fondamental de la solidarité vis-à-vis de toutes les personnes fragiles (personnes malades, âgées, handicapées, enfants…) ;
- En s'impliquant auprès de l'enseignement privé ;
- En appuyant les entreprises sociales innovantes pour favoriser l'impact social et environnemental de l'économie (par exemple, développement de services de collecte de biodéchets, de recyclage de déchets électriques et électroniques) ou en soutenant l'insertion sociale par le travail.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a participé à la levée de fonds du premier village de réemploi : IKOS à Bordeaux d'une surface de 12 000 M². Le village hébergera 9 structures de l'ESS qui traiteront 12 000 tonnes d'objets, avec 100 nouveaux emplois dont 50% en insertion.

## 1.3. Soutenir les politiques de transition des acteurs du secteur public, dont les collectivités locales

Les Caisses d'Épargne, principal financeur privé du secteur public français, sont un partenaire référent des territoires. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes offre aux collectivités locales une gamme complète de solutions de financement et de services pour les accompagner dans la

transformation de leurs territoires. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient les collectivités locales via :

- L'accompagnement des structures public/privé (EPL), entités de plus en plus plébiscitées par les territoires pour la mise en œuvre de projets structurants et le déploiement de partenariats emblématiques comme la Fédération des EPL (Entreprises Publiques Locales) et Territoires & Industrie ;
- L'aide à la recherche de subventions ;
- La commercialisation d'enveloppes bonifiées BEI (Banque Européenne d'Investissement) axées sur : l'Eau et Assainissement III, l'efficacité énergétique et la mobilité durable, la Rénovation ou extension d'infrastructures sportives existantes ;
- Des propositions de financements dédiés afin de valoriser leur engagement environnemental ou social (ex. Prêt à Impact).

En 2024, les financements accordés par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes au secteur public ont été de 318 millions d'euros. C'est notamment le cas pour une commune des Landes, qu'elle a accompagné dans l'amélioration énergétique de ses bâtiments, l'éclairage publique en LED et l'installation d'une pompe à chaleur pour la piscine municipale.

## 1.4. Agir aux côtés des opérateurs du logement social et leurs bénéficiaires

Premier partenaire bancaire privé du logement social et très fréquemment présent au capital des bailleurs comme dans leurs conseils d'administration, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes poursuit son implication historique au service de l'intérêt général. Elle accompagne les acteurs du logement social dans leurs besoins, en soutenant notamment :

- La promotion de la démarche Green au travers de partenariats emblématiques, comme Delphis (Pôle d'innovation dédié à l'habitat social) et l'organisation de la 2e édition des trophées de la Sobriété avec la Fédération des ESH (Entreprises Sociales pour l'Habitat) ;
- L'accession sociale au travers du Prêt social Location Accession (PSLA) et du dispositif en Bail Réel Solidaire (BRS).

En 2024, les financements accordés par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes au logement social se sont élevés à 128 millions d'euros.

## 1.5. Les infrastructures clés des territoires, le financement des acteurs de la santé

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes assure un rôle essentiel auprès des acteurs de l'écosystème de santé. Elle agit auprès de la région Nouvelle Aquitaine et de ses habitants en se mobilisant en faveur de l'accès aux soins dans tout le territoire, en contribuant au développement du tissu d'entreprises qui innovent dans le secteur de la santé et en accompagnant les professionnels de santé.

Elle soutient ainsi les étudiants, les professionnels de santé et de la dépendance (fonction publique hospitalière, professions libérales, futurs professionnels de santé) dans leur exercice, leur installation et leur transformation :

- Un nouvel espace affinitaire a été développé dans le portail commercial de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes pour permettre aux professionnels de santé d'avoir accès à des outils et conseils utiles, de consulter des offres et d'entrer en contact avec les experts santé des réseaux commerciaux ;
- Afin d'accompagner les étudiants en médecine, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a renouvelé pour la 3e année consécutive son partenariat avec l'InterSyndicale Nationale des Internes (ISNI) et propose le Pass Future Installation qui permet d'assurer une continuité d'accompagnement entre la vie étudiante et le passage dans l'exercice libéral des jeunes diplômés ;
- Engagée auprès de l'ensemble des acteurs de la Silver économie, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a renouvelé pour la 8ème année consécutive son partenariat avec France Silver économie ;
- Pour faciliter le financement de l'installation ou le développement des professionnels

de santé, notamment dans les zones les moins dotées et dans les déserts médiaux, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose :

- Un prêt dédié aux professionnels de la santé (adossé à la Banque Européenne d'Investissement permettant de bénéficier d'un taux préférentiel),
- Un partenariat avec Médecins Solidaires (un collectif de médecins généralistes qui ouvrent des centres de santé dans les zones rurales sous-dotées).

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient également les entreprises de santé, les marchés de l'industrie pharmaceutique et de l'écosystème innovant (e-santé, biotech, medtech…) dans leur installation et leur croissance. Elle améliore l'accès aux soins en stimulant le développement d'entreprises innovantes issues de la Health Tech (Biotech, Medtech et acteurs de la e-santé) et en s'appuyant sur les dispositifs d'accompagnement et de financement des entreprises innovantes (Néo Business).

Enfin, pour les infrastructures de santé, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou Charentes accompagne les hôpitaux publics, les hôpitaux privés, les Ehpad, les maisons de santé pluriprofessionnelles et l'hébergement social. En tant que financeur, elle aide ces acteurs dans leur transformation via, par exemple, le financement des hôpitaux publics, l'accompagnement des concentrations, le renforcement de la présence sur une majorité des opérations concernant les hôpitaux et cliniques privés ou encore les Ehpad, etc.

## 1.6. Les infrastructures clés des territoires, l'économie du sport

Acteur bancaire de référence dans le sport, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est engagée auprès des collectivités, des professionnels, des entreprises du sport, des fédérations et des clubs, apportant son soutien au mouvement sportif et favorisant la promotion du sport professionnel et amateur. Très investie sur son territoire, elle s'appuie sur le programme Sport et Santé pour conforter son positionnement en tant que Banque du Sport et Banque de la Santé.

Avec le dispositif Entreprendre 2024, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est mobilisée pour que les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 bénéficient aux entreprises, notamment aux TPE-PME et aux structures de l'ESS, en leur permettant de prendre part aux appels d'offres lancés dans les secteurs d'activités liés à la construction des infrastructures et à l'organisation de l'événement.

Forte de la dynamique des Jeux de Paris 2024, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes continue de s'engager en faveur du sport, pour un héritage de long terme, tangible pour les clients, les sociétaires, les collaborateurs et tout le territoire, en :

- Contribuant activement à la structuration de l'économie du sport, en soutenant les entreprises du secteur et en finançant les infrastructures sportives ;
- Contribuant à un sport durable et inclusif, notamment à travers le soutien à l'inclusion (cf. Pacte Utile) ;
- Poursuivant et développant le soutien des athlètes en les accompagnant dans leur formation, leur carrière et leur reconversion :
  - Soutien reconduit au boxeur Makan Traoré, triple champion de France Junior et double champion de France en élite amateur, médaillé de bronze aux Jeux européens 2023 et ayant participé aux Jeux Olympiques de Paris 2024,
  - Soutien du para-athlète en natation adapté Nathan Maillet pour la troisième année consécutive : vice-champion du Monde sur 4x100 m nage libre,
  - Soutien de la basketteuse Valériane Ayayi Vukosavljevic pour la 5ème année consécutive, vice-championne olympique et capitaine de l'Equipe de France féminine de Basketball. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes renforce son engagement pour accompagner la progression et les performances d'athlètes qui font le sport français.
- Mobilisant les collaborateurs autour des valeurs du sport et luttant contre la sédentarité ;
- Dédiant un premier fonds aux entreprises innovantes du sport : Sport & Performance Capital, créé et géré par Seventure Partners (affilié de Natixis Investment Managers) avec l'appui des Caisses d'Épargne.

# 02. Amplifier nos actions grâce à un mécénat engagé

Créées par des philanthropes, les Caisses d'Épargne œuvrent depuis leur origine en faveur de la cohésion sociale et de la lutte contre les exclusions. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est aujourd'hui l'un des premiers mécènes des territoires Aquitaine et Poitou-Charentes : en 2024, le mécénat a représenté plus de 1 031 K€. Plus de 80 projets de proximité ont été soutenus, principalement dans le domaine de la jeunesse, de la solidarité et du sport.

Cette stratégie philanthropique se veut adaptée aux besoins du territoire ; elle est définie par les instances dirigeantes de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes associe ses parties prenantes aux partenariats qu'elle noue avec des structures d'intérêt général : associations, fondations et fonds de dotation. Par ailleurs, les administrateurs participent aux étapes de sélection, d'accompagnement et d'évaluation des projets. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met ainsi en œuvre une stratégie de philanthropie adaptée aux besoins de son territoire. En 2024, ses actions s'appuient sur un travail de co-construction et de dialogue avec les acteurs de l'ESS : Les entreprises s'engagent, la FNCE et France Emploi.

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

## Le Fonds de Dotation

Fonds de dotation
CAISSE D'EPARGNE
Aquitaine Poitou-Charentes

Portée par ses valeurs philanthropiques, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes affirme son engagement sociétal en finançant des projets solidaires par l'intermédiaire de son Fonds de Dotation. Après avoir soutenu différentes thématiques, le Fonds de dotation, créé en 2004, s'attache aujourd'hui à accompagner les projets innovants, en faveur de l'inclusion des jeunes et de l'accompagnement de la Transition Environnementale. Avec une enveloppe globale de 500 000 €, le fonds de dotation a soutenu 76 initiatives en 2024 à hauteur de 432 609 €.

De plus, sous l'impulsion de la FNCE, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a participé au troisième Appel à Projets **#PlusProchePlusUtile avec les Jeunes tourné** spécifiquement vers **« l'insertion socio-professionnelle des jeunes par le sport »**. Une enveloppe de **80 000 €** a été répartie à 22 associations lauréates représentatives du territoire de la Caisse pour accompagner 3 types de projets :

1. De forums et évènements en club sportif découverte des métiers : organiser la rencontre entre des jeunes bénéficiaires de clubs sportifs et des entreprises, directement au sein de clubs sportifs, lieux de confiance et de sociabilisation pour ces jeunes. Les entreprises présentes seront choisies en fonction des réalités du marché du travail du territoire.
2. Des initiatives sportives de proximité : Mettre en place des actions sportives en Quartiers Prioritaires de la Ville, au pied d'immeubles ou auprès de jeunes éloignés de l'emploi pour aller toucher des jeunes qui ne sont pas identifiés par les opérateurs de l'emploi classiques ou ont peu d'accès à la pratique sportive.

3. Des actions de recrutement « du stade vers l'emploi » : Mener une action sportive entre demandeurs d'emploi et recruteurs de manière anonyme pour permettre de dévoiler des soft-skills** en dehors d'un cadre classique d'entretien puis, après un repas commun, réaliser des entretiens d'embauche en levant l'anonymat.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient le fonds de dotation du réseau Caisse d'Épargne constitué par la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne. Il a pour objet d'encourager et de soutenir des actions d'intérêt général visant à lutter contre l'exclusion et la précarité, notamment bancaire et financière, et des actions et programmes d'aide à vocation solidaire. Il est également aux côtés de l'association Finances et Pédagogie, qui déploie sur tout le territoire des programmes éducatifs sur les questions d'argent et d'autres grandes structures, comme la Fondation Belem reconnue d'utilité publique, qui a pour projet de promouvoir le passé maritime de la France et de conserver dans le patrimoine national le dernier grand voilier français du XIXe siècle, classé monument historique depuis 1984. Enfin, il est doté d'un fonds de 200 000 euros intervenant rapidement en cas de catastrophes naturelles.

Enfin, en 2024, le Belem a porté la flamme olympique d'Athènes à Marseille avec à son bord 15 jeunes éclaireurs dont Zabih Yaqubee pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes (jeune accompagné par l'association AI17 de La Rochelle).

## SOlidaire

Solidaire est une plateforme de mécénat de compétences qui permet de s'engager dans des associations de notre territoire, clientes ou soutenues par notre Fond de Dotation. La plateforme a été lancée en juin 2024 à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. Les premières missions ont été réalisées dans les associations à partir de septembre 2024.

# 03. Être exemplaire en mettant en œuvre une politique d'achats responsables

## Une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est attachée à la promotion d'une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs. C'est l'un des engagements pris dans le cadre de la Politique Achats Responsables du Groupe BPCE

A travers son modèle coopératif, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes contribue au dynamisme et à la collaboration au sein de son territoire en s'appuyant sur des fournisseurs locaux. La part de ces fournisseurs (TPE/PME) au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est de 20 % . Les établissements du groupe sont très impliqués dans la vie locale et contribuent au développement de ces fournisseurs souvent fragiles.

Dans le prolongement de la charte et adossé à la norme achats responsables ISO 20400, le label Relations fournisseurs et Achats Responsables (RFAR) est décerné par la Médiation des entreprises (dépendant du ministère de l'Économie et des Finances) et le CNA (Conseil National des Achats). Il vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Ce 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. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est labélisée RFAR depuis six ans et va demander le renouvellement en 2025.

En 2024, BPCE Achats & Services a mis en place un dispositif d'enquêtes et d'écoute de la voix des fournisseurs, afin d'évaluer le niveau de satisfaction des fournisseurs sur la relation.

## Des critères sociaux et environnementaux pour sélectionner les fournisseurs

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes déploie la politique Achats Responsables BPCE, qui s'inscrit dans la lignée des ambitions et engagements RSE du groupe, dans laquelle la filière achats joue un rôle essentiel. 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.

La RSE est intégrée :

- 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. Depuis 2022, 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 des clauses contractuelles spécifiques, visant à faire respecter par les sous-traitants les réglementations relatives aux libertés et droits fondamentaux, santé et sécurité des personnes, aux réglementations sociales, du travail ou environnementales. Le fournisseur doit en justifier sur simple demande ;
- 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. En 2024, une formation de sensibilisation aux achats inclusifs a été dispensée à des binômes Achats / Métiers au sein des entreprises du groupe afin d'accroître le recours au Marché de l'inclusion ;
- Dans la rémunération variable des acheteurs, une partie de la rémunération reposant sur le respect de la procédure générale d'achats qui intègre les critères RSE et la démarche déontologique ;
- Dans le développement des dépenses auprès des fournisseurs du marché de l'inclusion (référencement de prestataires inclusifs, mise en place d'un module de formation spécifique, etc.).

## Dispositif de suivi des délais de paiement

BPCE Achats & Services, qui mutualise des activités support pour le compte des entités du groupe, dont la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, a mis en place depuis plusieurs années un dispositif de suivi des délais de paiement auprès des entreprises du groupe ainsi qu'un « Livre blanc sur les délais de paiement ».

Ce dispositif a pour but de :

- Suivre trimestriellement les délais de paiement des entreprises du groupe ;
- Rappeler le contexte règlementaire de la loi de la modernisation de l'économie, avec réglementation des délais de paiement interentreprises, le plafonnement des délais de paiement fixé par les articles L441-10 et suivants du code de commerce ;
- De suivre l'objectif des 28 jours défini pour le groupe ;
- De partager les bonnes pratiques en termes de délais de paiement.

Un tableau de bord dédié permet de communiquer trimestriellement à l'ensemble des dirigeants, notamment lors du Comité des risques fournisseurs Groupe trimestriel.

La CEAPC se classe sur ces items en 2024 parmi les meilleurs établissements du Groupe.

| Indicateur | 2024 | 2023 |
|---|---|---|
| Part du montant des achats réalisés avec des PME (en %) | 20% | 25% |
| Part du montant des achats réalisés avec des ETI (en %) | 41% | 40% |
| Délai moyen de paiement d'une facture (en nombre de jour) | 17,59 | 18,21 |
| Paiements alignés avec les délais de paiement standard (en %) | 95% | 95% |

# 06 Être une banque inclusive qui protège


**01. Placer la satisfaction client au cœur de nos priorités ..... 65**

- 1.1. Mesure de la satisfaction client ..... 65
- 1.2. Gestion des réclamations ..... 65

**02. Proposer une offre de produits qui n'exclut aucun client ..... 67**

- 2.1. Protéger les clients fragiles ..... 67
- 2.2. Le microcrédit au service de l'inclusion financière ..... 68
- 2.3. Sécuriser l'offre bancaire des personnes protégées ..... 69
- 2.4. Garantir l'accessibilité des offres ..... 69

**03. Protéger les intérêts du client et du sociétaire ..... 70**

- 3.1. Garantir une offre transparente ..... 70
- 3.2. Protéger les données personnelles et garantir à nos clients un usage respectueux de leurs données ..... 70

Pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, le traitement équitable de ses clients est un principe fondamental. Le respect des règles de bonne conduite permet à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes d'exercer ses activités de manière honnête, loyale et professionnelle et de servir au mieux les intérêts de ses clients. Ses convictions et engagements en la matière sont décrits dans le Code de conduite et d'éthique (se référer au chapitre VIII « Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité, paragraphe 1.1 « Promouvoir une culture éthique »). Parmi les douze principes qu'il énumère, il est notamment de sa responsabilité sociétale de :

- Garantir un traitement équitable des clients (Principe 2) ;
- Protéger les intérêts du client et du sociétaire (Principe 3) ;
- Communiquer en toute transparence (Principe 4) ;
- Contribuer à une économie de marché humainement responsable (Principe 9) ;
- Être un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous (Principe 10).

# 01. Placer la satisfaction client au cœur de nos priorités

## 1.1. Mesure de la satisfaction client

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, dotée d'outils d'écoute robustes à destination de la clientèle, évalue efficacement les retours d'expérience de chacun de ses clients sur l'ensemble de ses marchés :

- La satisfaction client est calculée en temps réel, entraînant un déploiement plus rapide des actions d'amélioration, que ce soit sur l'expérience mobile ou la relation avec l'agence et le conseiller ;
- Ces dispositifs permettent d'interroger 100 % des clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller.

Pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, les bonnes pratiques mises en œuvre concernent notamment l'amélioration de l'accessibilité téléphonique et mails, la réactivité et la prise en charge des demandes clients.

Sur la période 2021-2024, le « net promoteur score » (NPS), indicateur de référence de mesure de la satisfaction, a très fortement progressé pour la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes pour nos clients particuliers et professionnels, passant de 12 points en 2021 à 26 points fin 2024. A fin 2024, le pourcentage des agences et centres d'affaires en NPS positif était de 99%.

Cette performance reflète la mobilisation de toutes les agences et centres d'affaires de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes sur les fondamentaux de la satisfaction client : renforcement de la qualité de service, forte réactivité aux demandes, continuité de la relation et proactivité.

## 1.2. Gestion des réclamations

### Analyse et exploitation des réclamations

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes analyse les réclamations afin de détecter d'éventuels dysfonctionnements, manquements et mauvaises pratiques. L'exploitation des réclamations permet de définir les actions correctrices. La recherche des causes à l'origine des réclamations est une démarche d'amélioration continue. Elle se nourrit notamment des commentaires formulés par les clients dans le cadre des enquêtes de satisfaction et de la veille pratiquée sur internet, des réseaux sociaux ou des avis clients.

## Voies de recours en cas de réclamation

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

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

## Information du client sur les voies de recours

Les 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 et dans les conditions générales.

## Pilotage du traitement des réclamations

Le pilotage concerne en particulier les motifs de plainte, les produits et services concernés par ces plaintes et 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.

Parmi les motifs de réclamation, sont notamment suivis des indicateurs qui peuvent être révélateurs de décalages sur l'adéquation entre le service attendu par le client et le service fourni.

En 2024, 62,61% des réclamations ont été traitées dans les 10 jours ouvrables, le délai moyen de traitement était de 14,46 jours. Les natures des réclamations étaient les suivantes :

### SUR LES MOTIFS

**28.5 %** sur la Fraude Carte

**8.15 %** sur la tarification compte chèques/courant

**5.6 %** sur la Fraude Virements

### SUR LES PRODUITS

**32.6 %** sur les moyens de paiement (CB)

**19 %** sur les comptes chèques/ comptes courant

**6.4 %** sur les moyens de paiement (Virement-Prélèvement)

# 02. Proposer une offre de produits qui n'exclut aucun client

## 2.1. Protéger les clients fragiles

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes souhaite permettre au plus grand nombre – dont les personnes en difficulté – d'accéder aux services bancaires (banque au quotidien, financement, assurance, etc.). Pour maîtriser les risques d'exclusion, elle met en place des dispositifs permettant aux clients modestes d'accéder à des financements et aux clients en situation de fragilité économique de gérer leur compte bancaire plus sereinement, en se conformant notamment aux règlementations en vigueur et à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement (AFECEI).

En 2024, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes comptait 3,3% de clients détectés fragiles selon les critères règlementaires établis.

### Une offre spécifique, dédiée à la clientèle fragile

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose une offre spécifique destinée à la clientèle fragile. L'Offre dédiée à la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF), facturée à un tarif maximal d'1 €/mois et garantissant l'accès à des services bancaires essentiels à la gestion du compte. Au sein de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, 25,2 % des clients détectés fragiles en sont équipés, soit 25887 clients.

Cette offre comprend, entre autres, le plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et 20 € par mois, le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte à 16,50 €/mois ou encore un abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS. Les clients « fragiles » ne souhaitant pas souscrire à l'OCF bénéficient également d'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte, fixé à 25 €/mois.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met à disposition sur son site internet les détails de l'offre spécifique à la clientèle fragile, ainsi qu'un espace pour les clients rencontrant des difficultés financières présentant l'ensemble du dispositif d'accompagnement dédié : https://www.caisse-epargne.fr/clientele-fragile/.

En complément, un programme relationnel est mis en place pour l'ensemble des clients en inclusion bancaire (clients fragiles, en risque de surendettement et droits en compte), mettant à disposition des conseils, des bonnes pratiques et de l'information sur la gestion budgétaire via une e-newsletter « Les Clés de votre Budget » et des bannières digitales dans leurs espaces connectées.

### Agir en prévention du surendettement

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes agit également en prévention du surendettement. En application de la charte AFECEI, le Groupe BPCE a développé un outil de scoring prédictif destiné à détecter de façon préventive une éventuelle dégradation de la situation financière d'un client. Tout client identifié en risque de surendettement reçoit un courrier l'invitant à prendre rendez-vous avec son conseiller afin de faire le point sur sa situation et éventuellement réadapter ses produits et services bancaires. Les conseillers peuvent également orienter le client vers des solutions extra bancaires (associations locales, centres communaux d'action sociale etc.).

Depuis 2021, la méthode d'identification du risque de surendettement destinée aux clients particuliers a été élargie aux entrepreneurs individuels. L'objectif étant de ne plus se limiter aux seuls détenteurs de crédits, mais de viser un public plus large pour être plus efficace en matière de prévention.

### Acculturer les conseillers financiers à l'inclusion bancaire

Face aux difficultés financières rencontrées par certains clients, l'acculturation des conseillers financiers aux thématiques relatives à l'inclusion bancaire est cruciale : un dispositif de formation spécifique a été mis en place avec un premier module dédié à la prévention du surendettement

et aux clients en situation de fragilité, et un second consacré au droit au compte. Ces formations doivent être réalisées obligatoirement tous les cinq ans par les conseillers particuliers en agence et sur les plateformes téléphoniques.

### Renforcer l'écoute de la clientèle fragile

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes renforce son accueil et son écoute des clients en difficulté avec le service Parcours confiance qui gère les ouvertures d'offres clients fragiles (OCF). En 2024, 1145 OCF ont été ouvertes par Parcours Confiance.

### Développer l'éducation financière

Depuis sa création en 1957, l'association Finance & Pédagogie, soutenue par les Caisses d'Épargne, déploie sur tout le territoire des programmes éducatifs sur les questions d'argent. Les publics cibles sont composés de jeunes et d'acteurs des milieux scolaires et universitaires, de personnes en situation de fragilité économique et financière, et de professionnels de l'action sociale, associatifs (bénévoles ou salariés).

Les formations aident ces publics à maîtriser leur budget au quotidien et à accompagner les projets de vie ou des moments cruciaux en matière de gestion financière (reconversion, passage à la retraite etc.). Elle apporte également des réponses sur les transformations du rapport à l'argent liées aux nouveaux modes de vie (digital, aidants, consommation durable…).

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

Nos actions marquantes en 2024 :

- Participation renforcée au SNU, à des ateliers « J'invite un banquier dans ma classe », et aux actions « Aujourd'hui lycéen, demain étudiants » ;
- Présentation de l'application « Pilot Student » lors des 3 Forums Etudiants de Bordeaux et Talence ;
- Atelier en distanciel sur « les Violences financières dans le couple » préparé en collaboration avec Mme Valérie LETARD, Ministre, proposé à l'occasion de la Journée de la Femme (+ 80 participants) ;
- Ateliers de formation à destination des professionnels de l'action sociale et de l'accompagnement : « Les Vendredis de l'argent » ;
- Participation de l'antenne F&P APC à des événements/projets nationaux F&P :
  - Renouvellement de la certification QUALIOPI et EDUCATION NATIONALE,
  - Création d'un support pédagogique de formation « l'épargne et les placements destinés aux mutuelles de Livre II »,
  - Prise en main et développement du module « LES AIDANTS » auprès de nos partenaires.

Les deux conseillères Finances & Pédagogie de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes ont conduits de nombreux ateliers au profit de 3248 bénéficiaires dont 2013 jeunes. Au total ce sont 924 heures de formation qui ont été dispensées.

## 2.2. Le microcrédit au service de l'inclusion financière

Les microcrédits sont des prêts spécifiques dédiés à des publics en besoin d'insertion économique et sociale et qui sont exclus du crédit classique en raison de faibles revenus ou à la suite d'un aléa de la vie. Le microcrédit permet de financer un projet d'accès à l'emploi ou à la mobilité, de création d'entreprise, ou de couvrir des dépenses liées au logement, à la santé et à d'autres événements imprévus. La mise en œuvre du microcrédit est adossée à une garantie publique et à un accompagnement par un organisme d'intérêt général.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, avec l'association Parcours confiance, propose différentes offres de microcrédit personnel permettant aux personnes exclues du système bancaire d'être accompagnées dans leurs projets et dans la gestion de leur budget. Le microcrédit Parcours Confiance a vocation à financer des personnes qui rencontrent des difficultés financières, en accompagnant des personnes en recherche d'emploi ou confrontées à un accident de la vie, et dont les ressources ne leur permettent pas d'accéder au crédit bancaire classique.

Grâce à l'offre Caremakers lancée en 2017 par Renault, l'Action Tank Entreprise & Pauvreté, la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne et l'Adie, des personnes en difficulté ont pu accéder à un véhicule neuf grâce à une location avec option d'achat financée par un microcrédit.

En 2024, la production de microcrédits personnels de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'est élevée à 1 159 779 € pour 263 dossiers.

## 2.3. Sécuriser l'offre bancaire des personnes protégées

Les majeurs bénéficiant d'une mesure de protection juridique ou sociale décidée par un juge des tutelles, impliquent selon leur degré d'autonomie les banques dans la gestion de leurs comptes et de leur patrimoine, en liaison avec leur représentant légal. Les Caisses d'Épargne, leader sur le marché des Personnes Protégées, sous tutelle, curatelle et en habitation familiale en France, proposent des offres répondant à leurs besoins spécifiques.

Ainsi, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes favorise l'autonomie des personnes protégées en leur donnant par exemple accès aux cartes bancaires de paiement équipées du dispositif « sans contact », ou à la consultation de compte via une Banque à distance adaptée. Le représentant légal du client, qu'il soit un professionnel ou un membre de la famille, dispose également d'une gamme de services aidants à la gestion de ses comptes.

Au 31/12/2024, ce sont 29 796 clients majeurs protégés, mineurs non accompagnés ou sous administration ad-hoc qui sont accompagnés par les experts dédiés à cette clientèle à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

## 2.4. Garantir l'accessibilité des offres

### Des agences proches et accessibles

Les Caisses d'Épargne font du concept de proximité et de leur présence sur l'ensemble du territoire une des clefs de leur réussite. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2024, la Caisse d'Épargne comptait, ainsi 155 agences en zones rurales et 12 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville[1] sur les 342 agences au total.

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

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.

### L'accessibilité numérique pour garantir l'inclusion de tous

L'accessibilité numérique est essentielle pour répondre à l'objectif d'universalité des services numériques, puisqu'elle vise à rendre les informations et fonctionnalités d'un service ou contenu numérique accessibles à tous, quel que soit le handicap de la personne ou sa manière d'accéder à l'information. Elle concerne les services numériques à destination du grand public, des collaborateurs et des clients (particuliers et professionnels).

Le Groupe BPCE présente ses engagements en la matière via son schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2025-2027.

Dans une optique d'inclusion numérique, l'ambition est notamment d'élargir les actions en la matière aux personnes en situation de fracture numérique, tout en prenant en compte le vieillissement de la population.

Dans le cadre de cette approche, un double objectif a été fixé pour 2025 au niveau du Groupe BPCE :

- Remédier aux problèmes d'accessibilité des services numériques pour assurer à minima une accessibilité partielle ;
- Pour les nouveaux services numériques, faire évoluer les méthodologies projet pour la prise en compte de l'accessibilité numérique dès leur conception.

(1) 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.

# 03. Protéger les intérêts du client et du sociétaire

## 3.1. Garantir une offre transparente

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans la politique de transparence des offres définie au niveau du Groupe BPCE.

Les offres de produits et services, lorsqu'elles sont destinées à un consommateur, doivent respecter les dispositions issues du code de la consommation, relatives aux pratiques commerciales interdites (à l'exception du refus de vente). Y figurent notamment les pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

Ainsi, lors de la rédaction de documents commerciaux, les rédacteurs sont invités à être tout particulièrement vigilants à l'adéquation entre les conditions de commercialisation, le mode/processus de mise à disposition de l'information, et la cible de clientèle visée. De même, le rédacteur d'une documentation promotionnelle doit prêter une grande attention aux canaux de commercialisation envisagés et au caractère approprié de la stratégie de distribution. Toutes les informations, y compris publicitaires, doivent être correctes, claires et non trompeuses. Une information claire est une information suffisante pour permettre au client d'appréhender les principales caractéristiques du produit qu'il s'apprête à souscrire ainsi que les avantages et risques y afférents.

La protection des intérêts de la clientèle est une préoccupation majeure de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. En toutes circonstances, les collaborateurs doivent servir les clients avec diligence, loyauté, honnêteté et professionnalisme, et proposer des produits et des services adaptés à leurs compétences et leurs besoins. Dans ce cadre, et afin de maintenir un haut niveau de protection de la clientèle, un corpus de procédures est établi et des contrôles portant sur cette thématique sont réalisés.

## 3.2. Protéger les données personnelles et garantir à nos clients un usage respectueux de leurs données

### Protection des données personnelles

La protection des données personnelles est essentielle à la création d'un environnement qui favorise la transparence et la confiance entre les organisations et les personnes, dans l'économie numérique et mondiale des données personnelles.

La politique de protection des données de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes pose les principes issus du RGPD en matière de protection des données. Elle s'applique au traitement de toutes les données personnelles par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes ou un prestataire externe agissant pour son compte.

Ainsi en application de la réglementation, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et le prestataire traitant des données personnelles clients sont tenus à un certain nombre d'obligations :

- Définir et encadrer contractuellement la prestation (intégrant les obligations respectives au regard de la protection des données personnelles dont spécification de la finalité et limitation de traitement, droit d'information des personnes et exercices de droits, durée de conservation...) ;
- Préciser les conditions dans lesquelles le prestataire peut lui-même recourir à un sous-traitant.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes vérifie que le prestataire offre des garanties suffisantes en termes de sécurité et s'assure que tout traitement et/ou transfert de données tant au sein du Groupe qu'à l'extérieur soit légitime.

Des mentions d'information ont été rédigées afin de couvrir les cas rencontrés (pour l'essentiel formulaire de collecte de données, contrats clients) avec renvoi vers la notice d'information Clients qui fournit des informations détaillées sur la manière dont les données sont obtenues, traitées,

avec qui elles sont susceptibles d'être partagées, les mesures mises en œuvre pour assurer leur confidentialité et leur sécurité et rappelle les droits pouvant être exercés et comment les exercer)

De même, la prospection commerciale est strictement encadrée. Le recueil du consentement à des fins de prospection commerciale s'est fortement développé par :

- La mise en conformité en 2021 de la politique Cookie au regard des lignes directrices publiées par la CNIL (information complète rendue accessible sur les sites web et App…), s'accompagnant de la mise en œuvre du consentement cookies pour personnaliser la relation client ;
- La mise en œuvre du consentement des clients pour des sollicitations commerciales s'appuyant sur des données de paiement et sur l'exploitation d'informations issues du diagnostic de performance énergétique et de l'avis d'imposition ;
- Le développement d'un centre de consentement qui regroupe toutes les autorisations données par les clients sur les cookies, la prospection commerciale et les traitements spécifiques nécessitant un accord préalable.

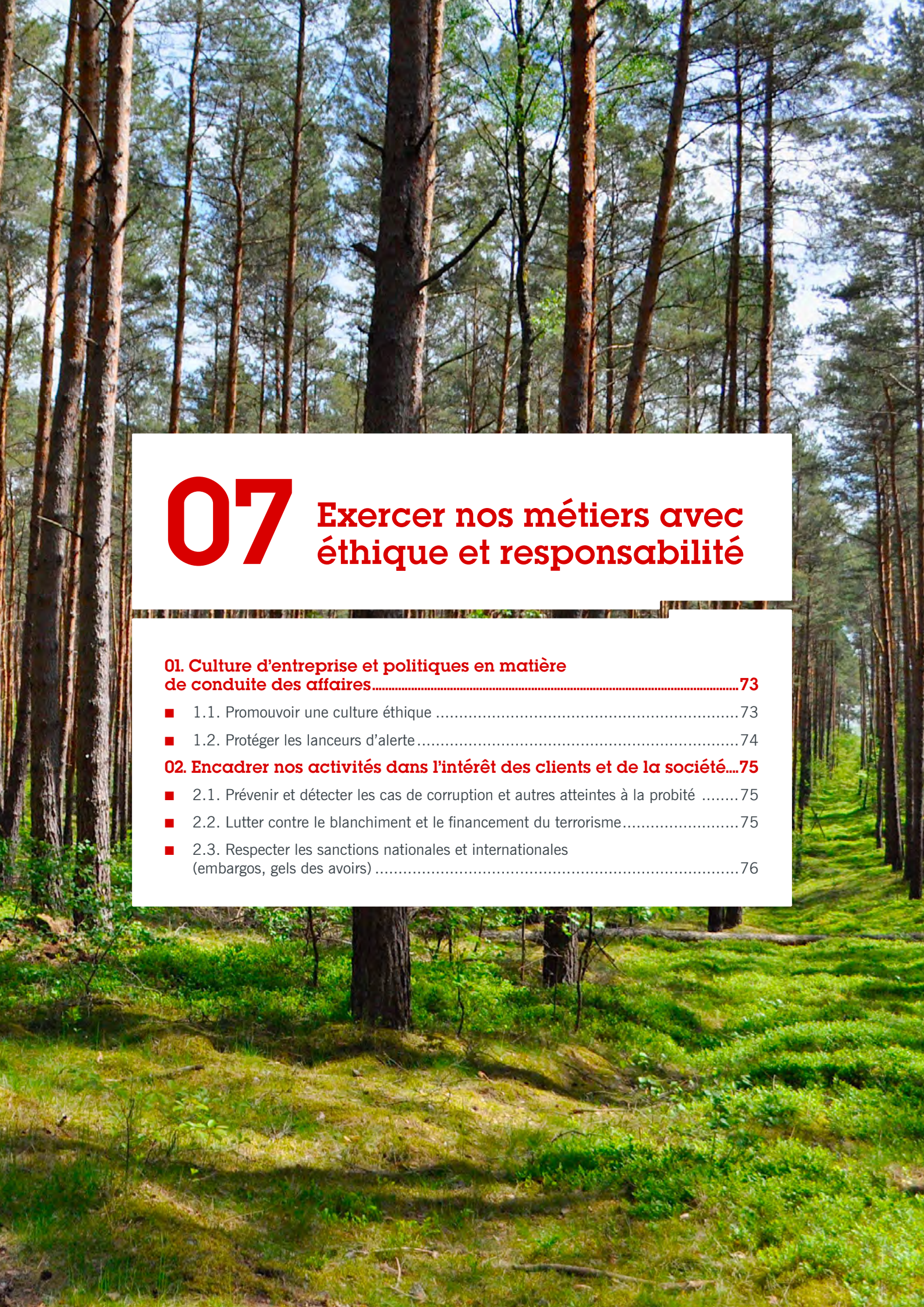
Afin de sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques et aux obligations légales, des formations régulières sont organisées sur la protection des données (e-learning). En 2024, 98% des collaborateurs de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes ont suivi cette formation RGPD.

## Cybersécurité

Les Systèmes d'Information (SI) contiennent et traitent de multiples données sensibles relatives aux informations commerciales des clients, à la stratégie de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, à ses résultats financiers, à son développement commercial ou à ses engagements, ainsi que des informations nominatives relatives aux clients, aux partenaires et au personnel. Ils doivent donc être préservés de toute menace connue ou émergente en tenant compte des vulnérabilités inhérentes aux technologies sur lesquelles ils reposent.

Dans le cadre de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information Groupe (PSSI-G), différents moyens de sécurité pour protéger les utilisateurs finaux, garantir la sécurité des informations et des transactions sont mis en œuvre :

- Une authentification renforcée pour sécuriser l'accès aux comptes en ligne ;
- Le chiffrement des données sensibles, comme les informations personnelles et bancaires ;
- La surveillance des transactions avec la mise en place de systèmes de détection des fraudes ;
- La sécurité des applications avec des protocoles de sécurité robustes pour protéger les utilisateurs contre les cybermenaces ;
- La formation et de la sensibilisation pour les utilisateurs ;
- Les mises à jour régulières pour corriger les vulnérabilités des systèmes et des applications ;
- Les contrôles d'accès pour minimiser les risques d'accès non autorisé ;
- L'assistance et le support avec la mise à disposition de différents de canaux de communication et de services d'assistance, pour aider les utilisateurs en cas de problème de sécurité, comme le vol d'identité ou la fraude.



# 07 Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité


**01. Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires ..... 73**

- 1.1. Promouvoir une culture éthique ..... 73
- 1.2. Protéger les lanceurs d'alerte ..... 74

**02. Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients et de la société ..... 75**

- 2.1. Prévenir et détecter les cas de corruption et autres atteintes à la probité ..... 75
- 2.2. Lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme ..... 75
- 2.3. Respecter les sanctions nationales et internationales (embargos, gels des avoirs) ..... 76

# 01. Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires

## 1.1. Promouvoir une culture éthique

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes décline le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE qui établit un document pratique et clair à destination des collaborateurs, des fournisseurs et des partenaires dans leurs relations avec le groupe. Il met en lumière les règles de conduite et les bonnes pratiques à adopter et repose sur douze principes de conduite articulés en trois parties :

- Intérêt du client et du sociétaire, dont les principes sont les suivants : Favoriser un esprit d'ouverture et de confiance, Garantir un traitement équitable des clients, Protéger les intérêts du client et du sociétaire, Communiquer en toute transparence ;
- Responsabilité employeur et salariés, dont les principes sont les suivants : Promouvoir l'exemplarité, l'exigence et la bienveillance, Promouvoir le respect des collaborateurs et leur développement professionnel, Agir avec éthique professionnelle en toutes circonstances, Assurer la pérennité du Groupe BPCE ;
- Responsabilité sociétale, dont les principes sont les suivants : Contribuer à une économie de marché humainement responsable, Être un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous, Agir efficacement pour la protection de l'environnement et la mutation énergétique vers une économie peu carbonée, Promouvoir le respect des droits de l'Homme dans toutes les activités.

Avec ce code de conduite et d'éthique, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes prend l'engagement de nouer des relations de confiance durables avec les clients, les partenaires et les fournisseurs, et d'agir avec intégrité dans l'exercice de ses métiers.

Une formation réglementaire de type e-learning a été élaborée pour acter de la prise de connaissance des principes du Code de conduite et d'éthique dans le Groupe BPCE. Cette formation est obligatoire pour tous les collaborateurs ainsi que

pour tous les nouveaux entrants. Ainsi, au 31 décembre 2024, 98 % des collaborateurs ont suivi la formation.

## 1.2. Protéger les lanceurs d'alerte

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes décline la politique relative au « Dispositif d'alerte professionnelle ». Elle est applicable dans toutes les entités du Groupe BPCE et précise :

- Les personnes qui peuvent lancer une alerte : en particulier, collaborateurs internes, extérieurs et occasionnels, associés, actionnaires et titulaires de droits de vote au sein de l'assemblée générale de l'entité, membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance, cocontractants de l'entité et à leurs sous-traitants,
- Le type d'alerte qui peut être faite, le process opérationnel de signalement et de traitement de l'alerte, afin de garantir l'intégrité et la confidentialité des informations recueillies, mais aussi de protéger les personnes éligibles au dispositif de protection contre toute mesure de représailles ou menaces ;
- Les catégories de personnes qui font l'objet d'une protection : le lanceur d'alerte, les facilitateurs, les personnes en lien avec le lanceur d'alerte et les entités juridiques contrôlées par un lanceur d'alerte dans lesquelles il travaille ou avec lesquelles il est lié dans un contexte professionnel ;
- Les différentes formes de représailles dont est protégé le lanceur d'alerte (Suspension, mise à pied, licenciement ou mesures équivalentes ; Coercition, intimidation, harcèlement ou ostracisme ; Orientation abusive vers un traitement psychiatrique ou médical…).

L'alerte professionnelle doit porter sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement.

Une alerte peut être faite par tout canal défini par l'entité pour autant que l'anonymat de l'auteur du signalement et la confidentialité soient parfaitement garantis. Le principal canal de transmission de l'alerte pour tous les établissements participant à ce dispositif est la plateforme Whispli mise à disposition par le Groupe BPCE, à laquelle tous les collaborateurs et prestataires ont un accès direct via un lien URL . Une alerte peut aussi être faite directement auprès de sa hiérarchie via un envoi postal sous double enveloppe.

Une formation réglementaire de type e-learning a été déployée qui informe les collaborateurs sur la définition du lanceur d'alerte, sa protection, ses droits et devoirs et sur la manière de lancer une alerte. Au 31 décembre 2024, 97 % des collaborateurs ont suivi la formation.

# 02. Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients et de la société

## 2.1. Prévenir et détecter les cas de corruption et autres atteintes à la probité

Les règles et procédures contribuent à prévenir et détecter les comportements susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence :

- Une cartographie des risques de corruption est établie et mise à jour régulièrement par les entités du groupe, selon une méthodologie conforme aux recommandations de l'Agence française anticorruption (AFA). Le résultat de la cartographie des risques, y compris les plans d'action le cas échéant, est présenté pour validation aux organes de direction de chaque entité du groupe ;
- Des plans d'actions sont formalisés afin de réduire le niveau de risque de certains scénarios, lorsqu'ils restent trop élevés après prise en compte du dispositif de maîtrise des risques ;
- La politique groupe « cadeaux, avantages et invitations » prévoit un seuil maximum pour les cadeaux reçus ou donnés, seuil au-delà duquel une autorisation préalable de la hiérarchie, et une déclaration à la Conformité sont requises. 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 ;
- Tous les collaborateurs, y compris les personnes occupant des fonctions exposées, notamment les dirigeants, sont tenus de suivre la formation aux règles de l'éthique professionnelle et de la lutte contre la corruption ;
- Les fournisseurs dont le montant total d'achats au niveau du groupe est au moins de 50 000 euros font l'objet d'une évaluation, qui prend en compte un certain nombre de critères (catégorie d'achat, critère géographique, informations négatives sur le fournisseur…). Cette évaluation conduit si nécessaire à des diligences complémentaires visant à apprécier le risque in fine au regard notamment des mesures anti-corruption mises en place par le fournisseur ;
- Les relations avec les intermédiaires (dont les apporteurs d'affaires) et les clients sont encadrées : les contrats et les conventions comportent des clauses anti-corruption ; des comités d'agrément sont prévus, la prise en compte du risque de corruption dans l'octroi de crédit aux clients corporate est en cours ; l'intégrité des nouveaux partenaires du groupe est par ailleurs évaluée dans le cadre du « comité nouveaux produits nouvelles activités » du groupe ;
- Les alertes issues du dispositif d'alerte professionnelle portant sur des faits de corruption font l'objet d'un reporting groupe anonymisé et annuel.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'inscrit dans le corpus étendu de normes et procédures du Groupe BPCE qui encadre de manière générale la stricte séparation des fonctions opérationnelles et de contrôle incluant notamment un système de délégations en matière d'octroi de crédit et de relations avec les personnes politiquement exposées et un encadrement de la connaissance client.

Les règles de conduite anti-corruption, consultables sur la page « éthique et conformité » du site de BPCE sont déclinées par l'établissement et annexées à son règlement intérieur. Des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement, sont prévues en cas de manquement à ces règles.

## 2.2. Lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) s'inscrit dans un double objectif : prévenir les activités criminelles en les privant de fonds, d'une part

et assurer la solidité, l'intégrité et la stabilité du système économique et financier, d'autre part.

Le dispositif LCB-FT repose sur cinq composantes principales :

- L'évaluation des risques BC-FT : chaque établissement analyse son exposition aux risques selon des facteurs prévus par la législation, inhérents à leurs clients, à leurs services, à leurs transactions et canaux de distribution ainsi que selon des facteurs géographiques. Cette analyse est formalisée dans la classification des risques des établissements, qui intègre, notamment la problématique des pays « à risque ». Pour chaque client, un profil de risques BC-FT est établi, permettant de lui attribuer un score de vigilance ;
- La connaissance de la clientèle : le Know Your Customer (KYC) doit comprendre des informations sur l'activité, la surface financière et patrimoniale, des éléments de notoriété disponibles dans des médias fiables, etc. afin que les établissements soient en mesure de comprendre l'économie générale des opérations financières réalisées par le client (connaissance de l'origine, de la destination des fonds et de la justification du mouvement). La connaissance de la clientèle intègre, en particulier, la détection des Personnes Politiquement Exposées (PPE) et l'identification des bénéficiaires effectifs pour les personnes morales ;
- L'exercice d'une vigilance constante sur les opérations, tout au long de la relation d'affaires, et en fonction du niveau de risques BC-FT, qui permet d'identifier les opérations atypiques au regard du comportement attendu du client. Les établissements mobilisent la vigilance de leurs collaborateurs, ainsi que de moyens, largement automatisés, de détection des opérations inhabituelles ;
- L'analyse humaine des alertes et, le cas échéant, la réalisation d'examens renforcés pour traiter le doute sur les opérations atypiques/inhabituelles ;
- Les signalements - également appelés « Déclarations de soupçons » à TRACFIN des opérations douteuses/suspectes, dès lors que persiste un doute sur la licéité des sommes ou des opérations.

D'autres éléments complètent ce dispositif tels que, notamment, un système de contrôle permanent et périodique, des actions de formation et d'information régulière des collaborateurs et des dirigeants, des suivis réguliers par les instances de gouvernance d'indicateurs dédiés.

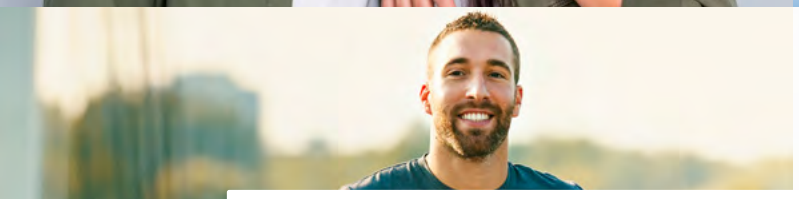
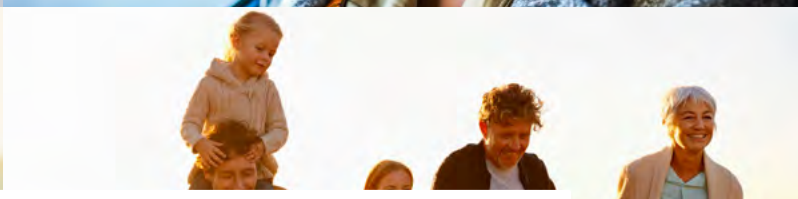
La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met en place une formation régulière des collaborateurs et dirigeants, au sein d'un dispositif harmonisé de formation, avec une périodicité au moins bi-annuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière. Au 31 décembre 2024, 94% des collaborateurs ont été formés à la lutte anti-blanchiment.

## 2.3. Respecter les sanctions nationales et internationales (embargos, gels des avoirs)

Le Groupe BPCE se conforme à toutes les formes de sanctions financières applicables, qui peuvent cibler un pays ou un territoire, une organisation, un individu, une personne morale, un navire, un avion, certains biens ou services, ou certaines activités, qu'il s'agisse de gels d'avoirs et des ressources économiques, d'embargo total, de restrictions ou d'embargos spécifiques sur des types de transactions particuliers(1) ou sur l'exportation ou l'importation de certains biens, services ou technologies(2).

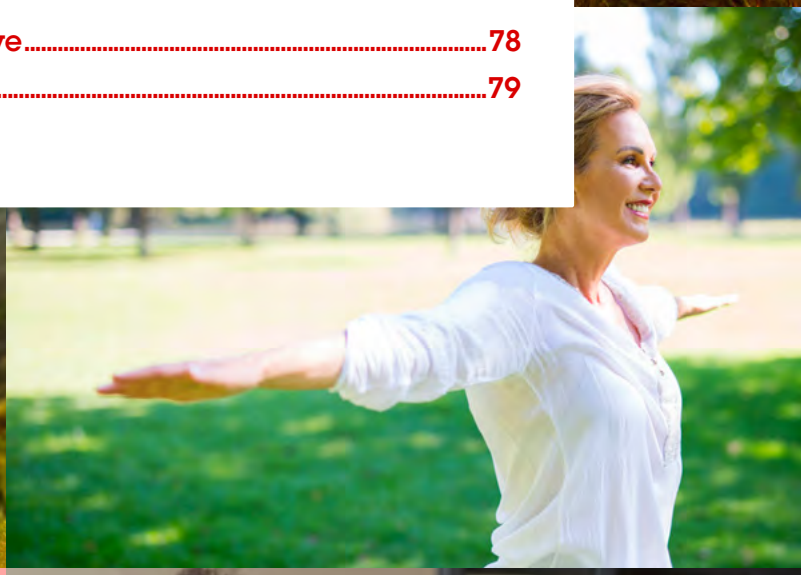
La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes veille à appliquer strictement les règlementations et n'accepter aucune activité ayant pour objet ou pour effet de contourner les interdictions prévues par ces dernières.

(1) Par exemple le financement à long terme ou lorsque ces opérations sont réalisées par des personnes physiques ou morales sanctionnées.
(2) Par exemple les biens militaires ou vers ou en provenance de pays ou territoires sanctionnés.

# 08 Vie coopérative


01. Animation de la vie coopérative ..... 78
02. Animation du sociétariat ..... 79



# 01. Animation de la vie coopérative

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

| Principe coopératif | Indicateur | | 2024 | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| **1. Adhésion volontaire et ouverte à tous** | Tout client peut devenir sociétaire de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. | • Nombre de sociétaires<br>• Evolution du nombre de sociétaires par rapport à l'année précédente (en %)<br>• Sociétaires parmi les clients (en %)<br>• NPS (Net promoter score) des clients sociétaires | **308 628**<br>**3,65%**<br>**25,2**<br>**34** | **297 759**<br>**0,69%**<br>**24,7**<br>**28** |
| **2. Pouvoir démocratique exercé par les membres** | Les sociétaires votent lors des assemblées générales des sociétés locales d'épargne (SLE) selon le principe « une personne, une voix ». | • Taux de vote aux AG des SLE (en %)<br>• Nombre d'administrateurs de SLE<br>• Taux de femmes membres de SLE (en %)<br>• Nombre de membres au Conseil d'Orientation et de Surveillance<br>• Taux de femmes membres du Conseil d'orientation et de surveillance (en %)<br>• Nombre de censeurs<br>• Taux de participation des administrateurs aux Conseils d'Orientation et de Surveillance<br>• Nombre de réunions des comités spécialisés issus du Conseil d'Orientation et de Surveillance | **7,67**<br>**183**<br>**49%**<br>**19**<br>**47%**<br>**0**<br>**94%**<br>**16** | **6,5**<br>**190**<br>**47%**<br>**19**<br>**42%**<br>**0**<br>**96%**<br>**14** |
| **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. | • Valeur de la part sociale (en euros)<br>• Taux de rémunération de la part sociale (en %)<br>• Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire (en euros) | **20**<br>**2,6**<br>**4091** | **20**<br>**2,75**<br>**3 995** |
| **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.<br>100 % du capital de la Caisse d'Epargne est détenu par les SLE. | | | |
| **5. Éducation, formation et information** | La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes propose à ses sociétaires et administrateurs différents canaux d'information. Elle met en œuvre un programme de formation ambitieux portant à la fois sur l'identité de la Caisse d'Épargne et l'acquisition d'un socle de culture bancaire. | • Nombre de formations dédiées au modèle coopératif pour les membres du Conseil d'Orientation et de Surveillance<br>• Nombre moyen d'heures de formation par membre du COS<br>• Nombre moyen d'heures de formation par administrateurs de SLE | **3**<br>**21,9**<br>**3,5** | **3**<br>**19,9**<br>**3,3** |
| **6. Coopération entre les coopératives** | Les Caisses d'Epargne sont représentées dans différentes instances ou organisations de la coopération. Au niveau national et international : Alliance Coopérative Internationale, Conseil supérieur de la coopération, Conseil supérieur de l'ESS, Coop FR. Au niveau régional : Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire. | | | |
| **7. Engagement envers la communauté** | La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes mène une politique d'engagement soutenue sur son territoire. Cf. chapitre 6 - Etre l'acteur de référence du développement économique et sociétal de notre territoire. | | | |

# 02. Animation du sociétariat

Le sociétariat de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est composé de 308 628 milliers de sociétaires en 2024, dont une grande majorité de particuliers. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 14 sociétés locales d'épargne (SLE). Elles constituent un échelon intermédiaire permettant de renforcer l'ancrage local, la proximité et l'expression des sociétaires.

L'animation du sociétariat permet de renforcer le lien entre l'institution et ses sociétaires, parties prenantes essentielles à la vie de la banque. Les assemblées générales de sociétés locales d'épargne annuelles constituent un moment clé de cette animation. A cette occasion, chaque sociétaire vote selon le principe « une personne, une voix ». Ce cadre démocratique permet de valoriser la voix des sociétaires et de les impliquer dans la prise de décision. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place une plateforme de vote à distance pour favoriser une plus large expression de ses sociétaires.

Le club des sociétaires joue également un rôle important. Il propose aux sociétaires un accès à des offres commerciales négociées, à des informations privilégiées ainsi qu'à une newsletter et des web conférences. Les sociétaires trouvent ainsi au même endroit toutes les informations sur le sociétariat, sur l'engagement territoriale de la Caisse d'Épargne ainsi que sur les différentes offres proposées.

Les Caisses d'Épargne et leur Fédération ont pour ambition d'augmenter le nombre de leurs sociétaires, de dynamiser l'animation de leur

modèle coopératif et de favoriser le sociétariat des collaborateurs. Ainsi et en lien avec l'ambition fixée, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a atteint le taux de 80,9% de collaborateurs sociétaires.

En plus des actions dédiées aux sociétaires, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a mis en place un dispositif d'animation #TousSociétaires afin d'accompagner au mieux les collaborateurs :

- Module dédié au modèle et aux valeurs coopératives lors du parcours des nouveaux entrants (PNE) ;
- Mise à disposition d'un e-learning sur le modèle coopératif des Caisses d'Épargne ;
- Minut-quizz coopératif ;
- Vidéo de la Présidente du Directoire sur le modèle coopératif.

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a également déployé des actions fortes pour valoriser le statut de sociétaire auprès de ses clients et prospects en proposant par exemple des offres et services dédiés (Partenariat Reforest'Action pour toute ouverture de Livret Transition Territoire) et un parcours affinitaire spécifique. En lien avec les équipes commerciales, elle a organisé des « évènementiels privilège » pour ses sociétaires dans le cadre du parcours du Relais de la Flamme et du partenariat JOP Paris 2024. Dans le cadre de la co-construction de son plan d'orientation stratégique CEAPC 2030, elle a lancé une grande consultation coopérative auprès de tous ses sociétaires et les a conviés à des forums coopératifs pour les écouter et leur permettre d'échanger avec les dirigeants et administrateurs de SLE.

En 2024 la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a fait l'objet d'une révision coopérative qui lui a permis de conforter ses bonnes pratiques en matière de gouvernance non-exécutive et de mettre en place de nouvelles actions pour renforcer son socle coopératif au plus près des territoires.

# 09 Note méthodologique

## Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2024, le périmètre de reporting des indicateurs concerne la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

## Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1er Janvier 2024 au 31 Décembre 2024.

## Disponibilité

Le rapport d'impact volontaire de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est disponible à l'adresse suivante : https://www.caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr/wp-content/uploads/2025/06/RIV.pdf

## Précisions sur les principaux indicateurs

### Empreinte Propre

Le calcul des émissions de CO2e liées aux activités propres de (« Vie de bureau ») inclut les périmètres suivants :

- Scope 1 : émissions directes de l'entreprise
- Scope 2 : émissions indirectes liées à la production d'électricité
- Scope 3 amont et aval : achats, immobilisations, déplacements, fret (dont transports de fonds), déchets.

Les facteurs d'émissions utilisés pour les calculs sont revus annuellement. Ils sont essentiellement issus de la base Empreinte administrée par l'ADEME base de données de référence en France, citée par l'article L229-25 du Code de l'Environnement (décret BEGES). Cette base de données est gérée par un comité de gouvernance regroupant divers acteurs publics et privés (Ministères, Organismes techniques, Associations, MEDEF).

### Définitions des indicateurs

Les définitions des principaux indicateurs sont les suivantes :

| Libellé | Unité | Définition |
|---|---|---|
| **Empreinte coopérative et sociétale** | En nombre et € | Nombre d'actions menées en faveur de la société (actions non règlementaires et non commerciales) et montants associés |
| **Nombre de clients** | Nombre | Tout client ayant au moins un produit ou un service ouvert |
| **Nombre de clients sociétaires** | Nombre | Nombre de clients détenant des parts sociales de l'établissement |
| **Nombre de collaborateurs** | Nombre | Nombre de CDI, CDD et alternants au 31/12/2024 |
| **Montant d'encours de financement à l'économie** | Montant (€) | Montant des encours de financement tous marchés particulier, BDR et Pros |
| **Montant d'épargne** | Montant (€) | Surface financière globale réelle correspondant au total des avoirs des clients |

| Libellé | Unité | Définition |
|---|---|---|
| **Part des achats réalisés avec des fournisseurs locaux** | Pourcentage (%) | % des achats réalisés auprès de fournisseurs dont le siège social est sur le territoire de la CEAPC |
| **Nombre de visiteurs uniques sur le module Conseils et Solutions durables** | Nombre | Cumul (depuis le lancement) du nombre de visiteurs uniques qui consultent l'espace "Conseils et solutions durables" sur l'application mobile |
| **Montant de financements accordés pour les travaux de rénovation énergétique** | Montant (€) | Montant des productions annuelles de financements accordés aux clients particuliers pour des travaux de rénovation énergétique (dont Eco PTZ et Eco PTZ MPR) |
| **Pourcentage de clients corporate (ETI) actifs avec un dialogue ESG** | Pourcentage (%) | Pourcentage des clients corporate actifs (au sens commercial) ayant bénéficié d'un dialogue ESG.Un dialogue présent sur un tiers est comptabilisé dès qu'il est saisi sur un tiers (code_banque/SIREN) alors l'encours de ce tiers est couvert |
| **Montant des financements de la transition et de la décarbonation pour les entreprises** | Montant (€) | Montant des productions annuelles de financements accordés sur le périmètre des prêts BtB suivants : Prêts Green, Prêts Impact, Prêts EnR, CBM Roulant et LOA/LDD Green |
| **Nombre de projets de microcrédits financés** | Nombre | Nombre annuel de projets financés en micro-crédits |
| **Montant de financements accordés à l'économie sociale et solidaire** | Montant (€) | Montant des encours de financement de Prêts MLT sur le marché ESS |
| **Montant de financements accordés au logement social** | | Montant des encours de financement de Prêts MLT sur le marché Logement Social |
| **Montant de financements accordés au secteur public** | | Montant des encours de financement de Prêts MLT sur le marché Secteur Public |
| **Engagement des collaborateurs** | - | Mesure des opinions des salariés sur leur situation professionnelle et leur perception de l'entreprise au niveau local et à l'échelle du groupe. Cet indicateur est mesuré via le baromètre interne diapason réalisé selon une fréquence annuelle ou tous les deux ans |
| **Index égalité professionnelle** | Index (note sur 100) | Mesure des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise |
| **Pourcentage d'emploi de personnes en situation d'handicap** | Pourcentage (%) | Pourcentage de Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (BOETH) au 31 décembre de l'année considérée |
| **Mixité au sein du conseil d'administration ou conseil d'orientation et de surveillance (représentée par un ratio femmes/ hommes moyen)** | Ratio | Ratio femme / homme au sein du conseil d'administration ou du conseil d'orientation et de surveillance |
| **Collecte brute sur les fonds commercialisés relevant de l'article 8 et de l'article 9** | Encours, Collecte brute | Encours et collecte des Fonds d'investissement dont l'objectif d'investissement durable contribue à un objectif environnemental, social ou de gouvernance, sans causer de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux ou sociaux, sont inclus l'OPC MLT, l'OPC Monétaire ainsi que les fonds ISR |

| Libellé | Unité | Définition |
|---|---|---|
| **Montant des financements accordés à des projets d'énergies renouvelables** | Montant (€) | Production (M€), nouvelles transactions et refinancements signés dans l'année :<br>- Somme de la part finale conservée par l'établissement dans ses livres :<br>• Financement d'un actif de production d'énergie à partir d'une source d'énergie renouvelable<br>• Financement de projet (financement d'une société ad hoc portant l'actif de production d'énergie)<br>• Financement d'entreprise (si l'objet du financement concerne un actif de production d'énergie renouvelable et est identifiable comme tel dans les SI) |
| **Pourcentage de tous les salariés couverts par des conventions collectives** | Pourcentage (%) | Sont à considérer comme des « conventions collectives », les conventions collectives, les accords d'entreprises ou toute autre forme d'accord négocié entre un employeur, un groupe d'employeurs ou une ou plusieurs organisations d'employeurs, d'une part, et un ou plusieurs syndicats ou, en leur absence, les représentants du personnel élus conformément aux lois et règlements nationaux |
| **Pourcentage de femmes représentées au sein de l'encadrement supérieur** | Pourcentage (%) | Par encadrement supérieur, il faut comprendre les salariés :<br>• à qui des responsabilités sont confiées, dont l'importance implique une grande indépendance dans l'organisation de leur emploi du temps ;<br>• qui sont habilités à prendre des décisions de façon largement autonome ;<br>• qui perçoivent une rémunération |
| **Nombre de salariés en effectifs ventilés par type de contrats** | Nombre (salariés) | Nombre de salariés par type de contrats :<br>• Les collaborateurs internes permanents (CDI)<br>• Les collaborateurs internes temporaires (CDD)<br>• Les collaborateurs alternants |
| **Nombre d'employés ayant quitté l'entreprise (sur l'année)** | Nombre (employés) | Rapport du nombre de sorties CDI sur la période de référence sur les effectifs CDI au 31/12 de l'année de référence A-1 |
| **Pourcentage de rotation du personnel (% turnover)** | Pourcentage (%) | Rapport entre la somme du nombre d'entrées CDI et du nombre de sorties CDI sur l'année N divisée par 2, et l'effectif CDI au 31/12/N |
| **Taux de gravité des accidents de travail** | Pourcentage (%) | (a) Nombre de journées perdues au titre des accidents du travail et de trajet, exprimé en jours calendaires. Note : ce nombre de jours perdus au titre des accidents du travail et de trajet, reconnus par la Sécurité Sociale et survenus dans l'année diffère du nombre de jours d'absence « accidents du travail »<br>(b) Nombre total d'heures annuelles travaillées de l'entreprise : ETP mensuel moyen total (indicateur 1.1.4.1) x 1 820 heures travaillées (151,67 x 12) Le taux de gravité se calcule automatiquement d'après les deux informations ci-dessus, selon la formule : Nombre de journées perdues (a) x 1 000 Nombres d'heures travaillées (b) |

| Libellé | Unité | Définition |
|---|---|---|
| **Pourcentage de salariés ayant pris des congés familiaux sur l'année** | Pourcentage (%) | Rapport du nombre de collaborateurs ayant pris un congé familial sur le nombre total de collaborateurs éligibles |
| **Montants des financements accordés aux TPE / PME** | Montant (€) | Montant des financements annuels accordés aux :<br>• TPE : CA<1,5M€<br>• PME : 1,5M€<CA<50M€ |
| **Montants des encours de crédit sur les TPE / PME** | Montant (€) | |
| **Paiements alignés avec les délais de paiement standards (en %)** | Pourcentage (%) | Le délai de paiements standars correspond à 60 jours maximum à compter de la date d'émission de la facture |
| **Pourcentage des agences et centres d'affaires en NPS positif** | Pourcentage (%) | Le Net Promoter Score est le premier indicateur utilisé pour évaluer la fidélisation et la satisfaction d'un client vis-à-vis d'une entreprise.<br>Il est calculé en posant aux clients une question "Sur une échelle de 1 à 10, Dans quelle mesure recommanderiez-vous la BP/CE ?"<br>Les participants donnent une note comprise entre 1 et 10 qui permet de les classer dans l'un des 3 groupes suivants : détracteurs (note entre 0 et 6), passifs (note entre 7 et 8), promoteurs (note entre 9 et 10)<br>Le NPS est la différence entre les Promoteurs et les détracteurs |
| **Pourcentage de clients détectés fragiles** | Pourcentage (%) | Nombre de clients détectés comme fragiles par rapport au nombre de clients particuliers de 16 ans ou plus titulaires d'un compte |

CAISSE D'EPARGNE
Aquitaine Poitou-Charentes

*Vous être utile.*

BROCHURE

Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes, Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance, au capital social de 1 074 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex - RCS Bordeaux n°353 821 028 - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGC 59, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris - Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE - SIRET 493 455 042). Crédit photos : AdobeStock, iStock, Unsplash. EdEp.2506.00807