



Déclaration de Performance Extra-Financière 2020



BANQUE POPULAIRE
AQUITAINE CENTRE ATLANTIQUE





SOMMAIRE

1	La Raison d'être Banque Populaire	3
2	La différence coopérative des Banques Populaires	3
2.1	Le secteur bancaire face à ses enjeux	3
2.2	Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience	4
2.3	Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires	5
2.4	Une proximité constante avec les parties prenantes	7
3	Un engagement coopératif & RSE évalué et prouvé	8
4	La Déclaration de Performance Extra-Financière	9
4.1	L'analyse des risques extra-financiers de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique	9
4.2	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services	11
4.3	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne	22
4.4	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance	31
5	Note méthodologique	41
6	Rapport de l'un des Commissaires aux Comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière	44



1 La Raison d'être Banque Populaire

Depuis sa création, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est une entreprise coopérative, responsable, à l'écoute de son territoire. Sa nature de banque coopérative l'a amenée depuis toujours à agir en tenant compte de la performance sociale, sociétale, environnementale, bien au-delà de la nécessaire performance économique.

La loi Pacte a donné la possibilité aux entreprises qui le souhaitent de définir leur « raison d'être ». C'est une précieuse boussole pour inscrire les décisions stratégiques dans la durée.

En janvier 2019, les Banques Populaires, via leur Fédération, ont initié des travaux de définition de leur raison d'être par une réflexion associant dirigeants, sociétaires, clients, administrateurs, collaborateurs, partenaires et fournisseurs. Les travaux ont abouti à l'automne 2019. Elle exprime tout à la fois la vision, la mission et la contribution historique des Banques Populaires :

Résolument coopérative et innovante, Banque Populaire accompagne dans une relation durable et de proximité tous ceux qui vivent et entreprennent dans chaque territoire.

- Au cœur des territoires, les Banques Populaires ont une compréhension fine des acteurs et des enjeux régionaux, elles soutiennent les initiatives locales et agissent en proximité.

- Les Banques Populaires créent de la valeur économique et sociétale en étant convaincues de la nécessité d'une évolution harmonieuse de la société tout en préservant les générations futures.

- Le modèle coopératif des Banques Populaires leur garantit, depuis l'origine et grâce à leur gouvernance, indépendance, vision long terme, innovation et gestion équilibrée.

- Grâce à leur culture entrepreneuriale, les Banques Populaires accompagnent tous ceux qui entreprennent leurs vies et démontrent que la réussite est multiple.

La formulation d'une raison d'être a été une première étape. Après cette phase de définition de la raison d'être, la démarche de co-construction va se poursuivre par une déclinaison concrète d'axes de contribution sociétale assortis d'indicateurs.

À partir de cette raison d'être « ombrelle », la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a décliné sa propre raison d'être en cohérence avec son identité propre et les besoins de son territoire. Cette raison d'être a été partagée en Comité Sociétariat et RSE.

Nous sommes acteurs, avec nos clients et sociétaires, du développement prospère de la Nouvelle-Aquitaine.

- "Nous", un collectif de femmes et d'hommes qui incarne le territoire et son authenticité ;

- Nous sommes vraiment "acteurs" au-delà des discours, comme tous ceux qui entreprennent ;

- "Avec nos clients et sociétaires", ensemble pour trouver des solutions à la réussite de tous leurs projets, nous nous engageons à leurs côtés dans leurs moments de vie ;

- "Du développement prospère de la Nouvelle-Aquitaine", pour le développement économique, individuel, social, durable de la Nouvelle-Aquitaine, pour les entreprises, les professionnels, les particuliers.

2 La différence coopérative des Banques Populaires

2.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux

Nos principales activités

La capacité de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique à servir ses clients et à créer de la valeur est fortement influencée par l'environnement dans lequel elle évolue : une économie mondialisée, des changements sociétaux profonds, une régulation évolutive et de plus en plus exigeante.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique fait partie du deuxième groupe bancaire en France, il est enraciné dans les territoires. Ses 2 093 collaborateurs au service de 673 294 clients dont 143 412 sociétaires exercent leurs métiers au plus près des besoins des personnes et des territoires.

Les grands défis liés à notre environnement et au changement climatique

Depuis 2009, les négociations internationales sur le climat et les politiques européennes et françaises sur la transition énergétique s'appuient fortement sur le rôle des banques et des investisseurs de marché pour orienter les flux financiers en faveur du climat. De nouveaux standards financiers internationaux sont ainsi en cours d'élaboration pour orienter le financement de l'économie, maîtriser les risques et mettre à profit les opportunités liées au changement climatique et donner un cadre de communication transparent et commun à tous les acteurs économiques.

Lors de la COP 21 en 2015, Paris a été la première place financière à déclarer collectivement son adhésion au consensus scientifique sur l'impact des émissions de gaz à effet de serre et à prendre les mesures nécessaires pour que l'industrie financière apporte sa contribution à l'accélération de la transformation vers une économie bas carbone.

La stratégie pour une Finance durable de la Commission européenne et le Plan d'actions pour sa mise en œuvre présenté en mars 2018 vise à réorienter les flux financiers vers une économie plus durable. Ce plan comprend huit axes d'actions : établir une taxonomie des activités durables, créer des standards et labels, mettre l'accent sur les projets durables, intégrer les critères de durabilité (E, S, G) dans le conseil financier, intégrer la notion de durabilité dans les méthodes de comparaison, intégrer les critères ESG dans la gestion de risques que ce soit dans la notation, dans le devoir d'information des « asset managers » et investisseurs institutionnels ou dans les règles prudentielles. Cette stratégie a été renforcée par l'annonce du Pacte vert en 2020.

Nos parties prenantes, la Commission européenne, les régulateurs, les ONG, nos clients et nos sociétaires nous interrogent régulièrement sur nos actions et notre contribution à la lutte contre le réchauffement climatique et la sauvegarde de la biodiversité. La pandémie de Covid-19, qui frappe le monde entier, est l'illustration des impacts sur l'économie et sur nos vies au quotidien des atteintes portées à la biodiversité. Le changement climatique en cours va aussi impacter des pans entiers de l'économie.

En tant que banquier et assureur, le Groupe BPCE s'organise pour répondre à ces défis et accompagner ses clients dans la transition vers une économie plus durable.

La capacité du Groupe BPCE à répondre aux besoins de ses clients et à créer de la valeur est intrinsèquement liée aux évolutions de l'écosystème : réglementations nouvelles, enjeux environnementaux, changements sociétaux et sociaux, conséquences de la mondialisation.



2.2 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

Depuis leurs origines, les Banques Populaires sont des banques coopératives au service de leurs sociétaires. En 1917, la loi officialisant la naissance des Banques Populaires leur a confié la mission d'accompagner les artisans et les commerçants qui constituent alors la totalité de leur sociétariat. A partir de 1962, les évolutions réglementaires permettent aux Banques Populaires de s'ouvrir aux particuliers. En 1974, la Casden Banque Populaire rejoint le réseau Banque Populaire. C'est la banque des personnels de l'Education, de la Recherche et de la Culture puis des fonctionnaires à partir de 2016. En 2002, c'est au tour du Crédit Coopératif, tourné vers les structures de l'Economie Sociale et Solidaire, de rejoindre les Banques Populaires. Riche de toute cette diversité, le réseau Banque Populaire fait vivre au quotidien ses valeurs d'esprit d'entreprendre et de solidarité. Aujourd'hui plus que jamais, et particulièrement pendant la crise de la Covid-19, elle a été aux côtés des entrepreneurs et est toujours la 1ère banque des PME.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique accompagne dans la durée ceux qui vivent et entreprennent sur son territoire. Ancrage territorial, réponses concrètes aux besoins de l'économie réelle et de toutes les clientèles locales, soutien aux acteurs de la vie économique et sociale : le modèle Banque Populaire a fait la preuve de sa pertinence, de son efficacité et de sa capacité de résilience. Il repose sur 4 piliers :

Un modèle coopératif transparent

Le capital de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique appartient à ses 143 412 sociétaires. Les membres du Conseil

d'Administration sont des clients locaux qui représentent les sociétaires. Chaque année, l'ensemble des Banques Populaires consacre plusieurs millions d'euros à l'information et à la participation coopérative.

La loi du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération, pose le principe selon lequel les coopératives se soumettent tous les cinq ans à une procédure de révision coopérative. Cette révision est effectuée par un réviseur indépendant et est destinée à vérifier la conformité de l'organisation et du fonctionnement des coopératives aux principes et aux règles de la coopération. En 2018, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a procédé à une révision coopérative, qui n'a fait l'objet d'aucune réserve de la part du réviseur lors de l'Assemblée Générale de restitution de 2019.

Un ancrage régional actif

Grâce à l'épargne de ses clients, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique finance l'économie locale. Elle recrute en local, elle entretient des liens forts avec les acteurs du territoire (mécénat, partenariats, ...). Elle valorise également les initiatives régionales via des prix dédiés (Stars & Métiers, Prix de l'économie Néo Aquitains...).

Une culture entrepreneuriale agissante

Issues d'un mouvement humaniste il y a plus de 100 ans, les Banques Populaires ont été créées par des artisans et commerçants qui n'avaient pas accès au crédit. Les Banques Populaires sont présentes dans les grands réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise comme l'Adie, Initiative France et France Active. Près d'une PME sur deux est cliente Banque Populaire. Elles sont la première banque auprès

des PME pour la 10^{ème} année consécutive et la 2^{ème} auprès des artisans et commerçants

Un engagement évalué et prouvé

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie depuis 2011 sur un outil spécifique commun à l'ensemble du réseau lui permettant de rendre compte auprès de ses sociétaires de ses actions de responsabilité sociétale et coopérative. Fondé sur la norme internationale RSE ISO 26000, l'Empreinte Coopérative et Sociétale recense et valorise chaque année en euros les actions mises en place au sein de la banque en faveur des principales parties prenantes du réseau Banque Populaire. Reflet du « plus coopératif » des Banques Populaires, cet outil ne prend en compte que les actions allant au-delà des obligations légales, d'un objectif strictement commercial, et de l'exercice classique du métier bancaire. Les données les plus significatives seront intégrées dans le dispositif d'open data du groupe BPCE. En 2020, l'Empreinte Coopérative et Sociétale de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est élevée à 4,49 millions d'euros. Les principaux axes en sont la qualité de vie au travail, la réduction de nos consommations de matières et l'entrepreneuriat.

Un modèle coopératif qui fait la différence en temps de crise

La Banque Populaire, première banque des PME en France, a répondu à la crise inédite de la Covid-19, d'abord et bien sûr sur le plan de son cœur de métier : reports d'échéances de crédit pour les professionnels et les entreprises, mise en place des Prêts Garantis par l'Etat, écoute et accompagnement de tous ses clients dans les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, sur les aspects financiers mais aussi sur la prise en main des outils digitaux pour mieux appréhender la banque à distance. Par ailleurs, la banque a été particulièrement attentive à ses collaborateurs en mettant en place des mesures de protection pour ceux qui doivent se rendre sur leur lieu de travail, ou en favorisant le télétravail.

Enfin, elle a été particulièrement vigilante à ses partenaires et fournisseurs, notamment sur la question des délais de paiement des factures.

Fidèle à ses engagements de proximité et à ses valeurs coopératives, elle a mené des initiatives sociétales, réalisé des dons ou soutenu des projets solidaires pour agir, souvent en toute discrétion, contre les conséquences de cette crise. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a notamment diversifié ses dispositifs de soutien aux associations qui accompagnent la création et le développement des entreprises dans les territoires par la mise en place du mécénat de compétences. En décembre, l'enveloppe budgétaire initialement allouée au repas de Noël des collaborateurs a été intégralement reversée au profit de treize associations réparties sur tout le territoire de la banque. Ainsi, chacune a reçu une dotation de 5 000 € : la Croix Rouge, le Secours Populaire, les Restos du Cœur et la Fondation Bordeaux Université.

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

Un acteur majeur du financement des territoires

Si Banque Populaire est une banque universelle, qui s'adresse à toutes les clientèles, son modèle d'affaires est caractérisé par un positionnement fort sur le marché des professionnels, qui représente une part importante de leur PNB et par un rôle de premier plan vis-à-vis du secteur de l'économie sociale et solidaire, des PME, des artisans, commerçants et agriculteurs. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique fait partie des principaux financeurs des entreprises et des structures de l'économie sociale sur la région Nouvelle-Aquitaine. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Par ailleurs, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, banque coopérative, est la propriété de 143 412 sociétaires. Banque de plein droit, avec une large autonomie de décision, elle collecte l'épargne, distribue les crédits, définit ses priorités localement. Des personnalités représentatives de la vie économique de son territoire siègent à son Conseil d'Administration. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

NOS RESSOURCES



NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 673 294 clients
- 21 % de sociétaires parmi les clients
- 12 administrateurs



NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ

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



NOS PARTENARIATS

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



NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 2013 emplois éq. temps plein en sites centraux et en agences
- 93 index égalité femmes-hommes
- 96 personnes en situation de handicap



NOTRE CAPITAL et NOS RESSOURCES FIN.

- 1,7 Mds € de capitaux propres
- 14,5 Mds € encours d'épargne globale
- Ratio de solvabilité 18,2%¹



NOTRE CAPITAL IMMOBILIER

- 222 agences et centres d'affaires ouverts au 31/12

NOS ACTIVITÉS

LA RAISON D'ÊTRE BANQUE POPULAIRE

« Résolument coopérative et innovante, Banque Populaire accompagne dans une relation durable et de proximité tous ceux qui vivent et entreprennent dans chaque territoire. »



NOTRE CRÉATION DE VALEUR



POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 8,4 M€ d'intérêts aux parts sociales
- 62,6 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir²



POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

VIA NOS FINANCEMENTS

- 10 Mds € dans l'immobilier
- 4,3 Mds € de prêts d'équipements :
 - 2,9 Mds € auprès des pro. :
 - agriculture : 418 M€
 - artisans comm. : 590 M€
 - prof. libérales : 213 M€
- 1,4 Mds € auprès des entreprises

- 1,2 Mds € : Prêts Garantis par l'Etat (11 867 prêts souscrits pour les entreprises et pros)

- 230 M€ : fonds solid. / ISR
- 59 M€ dans l'innovation

VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 37,2 M€ HT d'achats / invts auprès de 76% de fournisseurs locaux
- 5,9 M€ d'impôts locaux



POUR NOS TALENTS

- 76,6 M€ de salaires des collaborateurs en sites centraux et en agences
- 224 recrutements en CDD, CDI et alternants



POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 600 146 € d'engagement sociétal (mécénat et partenariats non commerciaux)
- 2,2 M€ de financements des structures de microcrédits



POUR L'ENVIRONNEMENT

- 17,4 M€ de financements pour la transition environnementale

2.4 Une proximité constante avec les parties prenantes

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique mène directement, ou via ses différentes filiales, un dialogue permanent et constructif avec les différentes parties prenantes. Elle collabore avec de nombreux acteurs du territoire (État, collectivités locales, associations...) sur des projets sociétaux ou environnementaux comme par exemple concernant la création d'entreprise, les réseaux d'accompagnement, les CCI/CMA, le développement durable/la RSE, la finance responsable/croissance verte.

Elle forme ses administrateurs, consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation des entreprises.

A titre d'illustration, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est le co-organisateur historique du Prix de l'économie Néo-Aquitaine avec le média Sud-Ouest, avec le partenariat de la Région et de Kedje BS. Ce prix met en lumière le dynamisme et l'engagement d'entrepreneurs exemplaires sur leurs territoires. Elle a également renforcé ses liens avec les structures associatives de soutien à l'économie locale en leur proposant d'accueillir des collaborateurs de la banque en mécénat de compétences au sein de leur organisation. Son implication dans l'écosystème des start-up, notamment auprès des structures d'accompagnement des entreprises innovantes telle qu'Unitec par exemple, lui garantit la connaissance spécifique et nécessaire à l'accompagnement financier des entrepreneurs qui osent.

Enfin, dans le cadre de la crise sanitaire, elle a mis en place des dispositifs d'écoute de ses parties prenantes internes et externes :

- auprès des collaborateurs, pour mieux prendre en compte leur ressenti dans l'accompagnement managérial, la relation entre collègues, la mise à disposition de matériel adapté etc.,
- auprès des clients, pour adapter les mesures d'accompagnement au plus proche de leurs besoins en cette période particulière.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, à travers la Fédération Nationale des Banques Populaires, s'associe au Wok, le Lab Banque Populaire, depuis 2018. Cette plateforme communautaire en ligne, associant clients, sociétaires, collaborateurs et autres parties prenantes, répond à plusieurs enjeux :

- Faciliter l'innovation et accélérer le développement des idées en exploitant l'intelligence collective pour imaginer et co-créer la banque coopérative de demain ;
- Réinventer une nouvelle proximité : valoriser les idées en région et fédérer des communautés à distance autour de thématiques communes ;
- Faciliter l'organisation de campagnes d'idéation et de co-création avec tous types de publics et faire émerger des attentes communes.



¹ Ratio de solvabilité (cf. chapitre 2.5).

² Sous réserve de validation en Assemblée Générale

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est dotée d'une stratégie coopérative & RSE ambitieuse.

C'est le rôle du Comité Sociétariat et RSE de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique de contribuer à la définition des grandes orientations de la banque en matière de sociétariat et de RSE et de faire des préconisations au Conseil d'Administration. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a mis en place depuis 2013 une politique RSE, qui couvre les trois dimensions du Développement Durable :

- Économique et sociétale, via son implication dans la vie des territoires, auprès des entreprises, des collectivités, des acteurs de la société civile. Cela se traduit par l'expression de son modèle coopératif au plus près des sociétaires ;
- Sociale, en veillant à la qualité de vie au travail de ses collaborateurs, à leur diversité et au maintien de leur employabilité ;
- Environnementale, enfin, via la diminution de ses émissions de gaz à effet de serre et via le financement de la transition environnementale.

C'est donc autour de ces trois dimensions que la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a construit sa démarche RSE, en s'appuyant à la fois sur sa raison d'être, son identité, les spécificités de son territoire et de sa clientèle historique (entrepreneurs, artisans, commerçants, fonctionnaires, enseignants, familles...)
 Cette démarche a vocation à donner un cadre fédérateur à la politique RSE de l'entreprise. Elle s'intitule "Grandir & Préserver".



Le suivi des actions de RSE est assuré par une équipe dédiée, au sein de la Direction de la Communication Externe et Institutionnelle. Cette équipe est constituée de deux personnes qui animent la démarche RSE et s'appuient, pour la mise en œuvre des actions, sur l'ensemble des directions de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a mis en place depuis 2004 une politique relative au sociétariat, en lien avec la politique RSE :

- Faire participer les sociétaires à la vie coopérative de leur banque ;
- Faire vivre le modèle coopératif sur tous les territoires et agir pour le développement local.

Le suivi des actions d'animation du sociétariat est assuré par un référent dédié, au sein de la Direction de la Communication Externe et Institutionnelle. Un ETP est consacré à l'animation du sociétariat.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrit dans la stratégie RSE du Groupe BPCE.

Les engagements de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrivent également en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE, TEC 2020², élaboré notamment avec les contributions des Banques Populaires et de leur Fédération. Cette démarche se décline dans quatre domaines (économique, social, sociétal et environnemental) et se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

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

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



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

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'adosse aussi à l'engagement de BPCE au Global Compact, dont la signature, intervenue en 2012 et renouvelée annuellement, vient prolonger l'engagement initié par le réseau des Banques Populaires. Ce code de bonne conduite est à ce jour le plus reconnu au plan international. Les références sur lesquelles il s'appuie (ONU, OCDE, OIT...) permettent à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique d'initier, de poursuivre et de développer sa politique développement durable dans le respect des standards internationaux.

4 La Déclaration de Performance Extra-Financière

4.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique

Afin d'identifier ses enjeux RSE les plus stratégiques, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est appuyée sur les travaux conduits en 2017 dans le cadre de son plan stratégique et en 2018 sur une analyse de ses principaux risques RSE, re-challengée en 2020.

Cette dernière s'est fondée sur la méthodologie d'analyse des risques proposée par le Groupe, issue des travaux de la Direction des Risques et de la Direction RSE. Cette méthodologie a permis de définir :

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

La cotation de ces risques RSE a été réalisée à partir de celle proposée par le Groupe sur la base d'entretiens avec des experts métiers nationaux et d'ateliers avec des banques régionales.

En 2020, une revue de la cartographie des risques existants a été réalisée au sein du Groupe, avec différentes directions de BPCE, les Fédérations ainsi que des établissements du Groupe, l'objectif a été d'étudier l'ensemble des éléments d'actualité qui pouvaient avoir un impact sur la cartographie des risques extra-financiers.

Suite aux travaux menés cette année, cette cartographie a ensuite été soumise à des experts métiers de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, composant un Collège de Directeurs et validée en Comité de Direction Générale. Suite à cette revue, la matrice des risques a évolué.

Dans la catégorie "Fonctionnement interne" :

- Le risque dénommé en 2019 « Exposition aux risques physiques du changement climatique » est devenu « Exposition aux risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques ». Pour tenir compte de la pandémie actuelle mais aussi de l'accroissement des phénomènes climatiques violents, la cotation de ce risque a été modifiée : il est passé de faible à moyen ;
- Le risque "Empreinte Environnementale" est passé de faible à moyen ;
- Le risque "Conditions de travail" est passé de risque fort à moins de trois ans à risque fort à plus de trois ans.

Dans la catégorie Produits et Services :

- Le « Risque ESG » a été intégré à cette catégorie, pour les années précédentes il était classé dans la catégorie Gouvernance. La gravité du risque « Risque ESG » est passée de moyen à fort ;
- La gravité du risque "Protection des clients" est passée de fort à moyen.

L'analyse finale fait émerger onze risques bruts prioritaires auxquels la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est exposée.

Quelques éléments clés en ressortent :

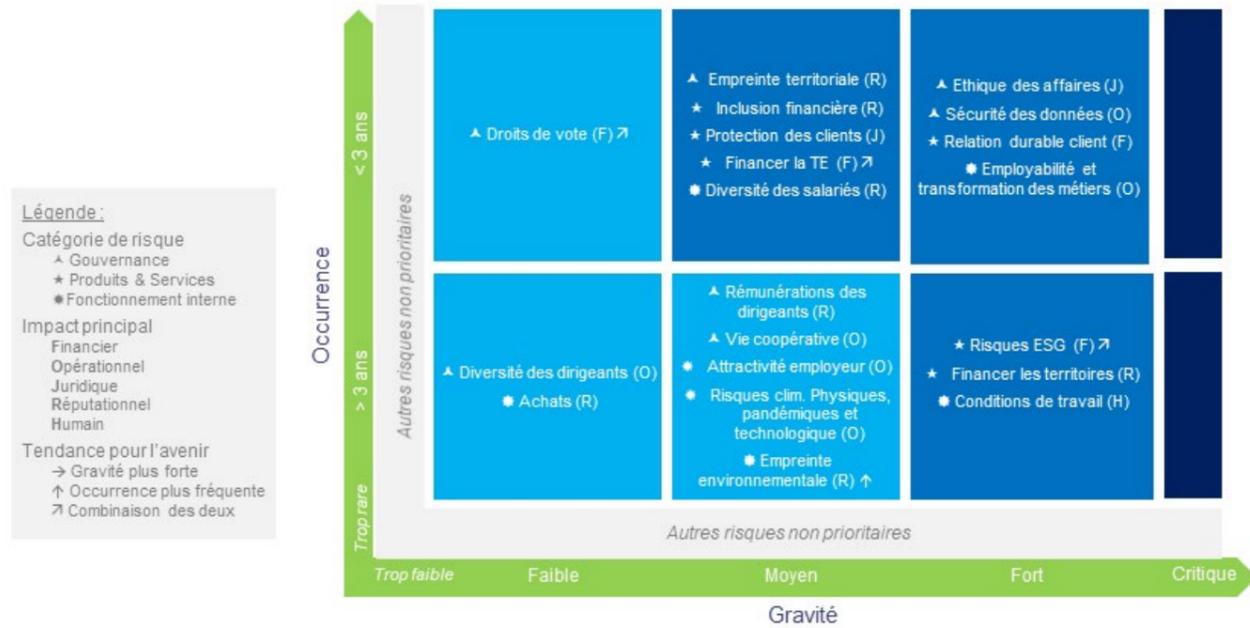
- L'analyse conduite n'a pas fait émerger de risques RSE critiques ;
- Les risques bruts prioritaires pour la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sont majoritairement des enjeux relatifs à son cœur de métier.

Concernant la maîtrise de ces risques :

- Après analyse et échanges avec les Directions métiers concernées, il apparaît que cinq risques prioritaires font l'objet d'engagements précis. Ils sont présentés au fil de la DPEF ;
- Pour les autres risques sur lesquels la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est moins mature, des plans d'actions métiers sont programmés.



Cartographie des risques RSE bruts de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique



Catégorie de risque	Priorité ⁽¹⁾	Risques Extra-financiers	Définition
Produits et services	1	Relation durable client	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients
	1	Financer les territoires	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)
	1	Financement de la Transition Environnementale	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale
	1	Protection des clients	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client
	1	Inclusion financière	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique
	1	Risques ESG	Non intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions de financement et d'investissement

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

Catégorie de risque	Priorité ⁽¹⁾	Risques Extra-financiers	Définition
Fonctionnement interne	1	Employabilité et transformation des métiers	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
	1	Diversité des salariés	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
	1	Conditions de travail	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
	2	Risques clim. physiques, pandémiques et technologiques	Conséquences des risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques qui réduisent ou empêchent l'utilisation des moyens d'exploitation, impactent l'activité des salariés et entraînent des pertes d'actifs.
	2	Attractivité employeur	Difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif.
	2	Achats	Relation non durable avec les fournisseurs et sous-traitants
2	Empreinte environnementale	Contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la banque	

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

Catégorie de risque	Priorité ⁽¹⁾	Risques Extra-financiers	Définition
Gouvernance	1	Ethique des affaires	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.
	1	Sécurité des données	Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.
	1	Empreinte territoriale	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires
	2	Diversité des dirigeants	Manque d'indépendance et de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance
	2	Vie coopérative	Participation insuffisante des sociétaires, manque de formation des élus, incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble
	2	Droits de vote	Défaut de participation à la gouvernance des entreprises investies/accompagnées
2	Rémunérations des dirigeants	Non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants.	

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

Le modèle d'affaire est présenté dans le chapitre 2.2.1.3 « Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires ».

4.2 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services

Produits et risques

Risques prioritaires	Relation durable client		
Description du risque	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients		
Indicateur clé	2020	2019	2018
Description des dispositifs mis en œuvre pour améliorer le taux de recommandation	Résultat qualitatif, dans le texte	Résultat qualitatif, dans le texte	Résultat qualitatif, dans le texte

Politique qualité

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est engagée pour proposer une expérience clients aux meilleurs standards du marché. Le programme « simple et proche » et « expert engagé » permet d'activer tous les leviers favorisant la satisfaction de nos clients dans l'usage de la banque au quotidien, en mode physique, à distance ou digital mais aussi de proposer un conseil personnalisé accompagnant les moments de vie de nos clients. Avec chaque marché, des attitudes de service spécifiques ont été décrites afin d'améliorer concrètement la satisfaction de nos clients. Le même travail a été réalisé en symétrie avec les fonctions supports. Ces outils permettent au service satisfaction d'animer le sujet auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique. Pour évaluer la satisfaction des clients, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est dotée des outils d'écoute pour fournir les repères permettant d'engager efficacement l'action en faveur de la satisfaction client sur l'ensemble des marchés. Le NPS (Net promoter score) est l'indicateur qui permet de suivre cette satisfaction.

Ces dispositifs ont permis d'interroger 100 % de nos clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller ce qui permet de capter la satisfaction client en temps réel et de déployer des actions d'amélioration que ce soit sur leur expérience mobile ou avec l'agence et le conseiller. Cette satisfaction est accessible au fil de l'eau pour tous les collaborateurs de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

L'année 2020 marque une très forte progression de nos résultats dans un contexte difficile de crise sanitaire qui a impacté nos clients. L'ensemble des collaborateurs de la banque se sont mobilisés pour accompagner nos clients dans cet environnement perturbé. Enfin, la création d'un service dédié et les évolutions depuis 2018 témoignent de la dynamique enclenchée par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique plaçant le client au centre de tous ses projets.

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



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

Risques prioritaires	Financer les territoires			
Description du risque	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019 - 2020
Montant des prêts d'équipement aux entreprises et professionnels, hors PGE - Encours (en millions d'euros)	4 318	3 987	NC	8 %
Montant des prêts d'équipement aux entreprises et professionnels, hors PGE - Production annuelle (en millions d'euros)	1 065	1035	1 027*	3 %

* base de calcul différente en 2018 : les remboursements anticipés dits techniques (opération technique de remboursement puis de recréation de prêt par les services Vie des prêts) qui impactent la production brute commerciale ont été sortis du périmètre à partir de 2019

Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique fait partie des principaux financeurs des entreprises et des structures de l'économie sociale sur la région Nouvelle-Aquitaine. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est partenaire de nombreuses autres associations, chambres consulaires et organismes qui favorisent la création et le développement des entreprises sur son territoire :

- SOCAMA : Société de caution mutuelle qui garantit les prêts des TPE clients BPACA
- Conventions de partenariats avec chambres consulaires du territoire : CCI (toutes sauf les départements 17 et 19) + CMA (toutes sauf le département 19)
- Centre de gestion agréé : convention avec le CECOGEB en Gironde
- CAPEB : Syndicat patronal de l'artisanat du bâtiment et la Fédération Française du Bâtiment
- CPME : Confédération des PME (convention avec CPME 17)
- Incubateurs et technopoles : IKubator, Eurekatech, TECHNOWEST, UNITEC, ESTIA, HELIOPARC
- CROEC : Ordre des experts comptables
- Domaine de la Santé : Fédération Nationale des Infirmiers, Fédération Française des Masseurs Kinésithérapeutes, Fédération Française des Masseurs Kinésithérapeutes Rééducateurs, Clinique Médico Sport

Des événements ont été organisés avec ces partenaires même si le contexte sanitaire a limité ces participations en 2020 :

- Stars et métiers : Grands prix de l'artisanat – élection du lauréat mais pas d'événement
- Mise en avant des artisans innovateurs au travers d'un événement sur tous nos territoires
- Prix de l'économie Néo-aquitains
- Mois de la transmission - reprise d'entreprise

Le contexte difficile lié à la crise sanitaire a été l'occasion de mettre en œuvre plusieurs mesures pour soutenir l'économie locale :

- Mise en place des Prêts Garantis par l'Etat : forte mobilisation (12 000 clients accompagnés pour 1,23 Md€). 84 % des PGE ont bénéficié aux Très Petites Entreprises. La quasi-totalité des

demandes de nos clients éligibles ont été accordées (97 %).

- Reports d'échéances : lors du 1er confinement, report de remboursement de 6 mois automatique et gratuit (25 000 prêts professionnels concernés)
- Offres de financement BPACA « spéciales COVID » :
 - Prêt Innov&Plus COVID, qui bénéficie d'une garantie du Fonds Européen d'Investissement à 80 %
 - Prêt Résistance Région : prêt à taux 0 en partenariat avec la région Nouvelle-Aquitaine
 - Prêt SOCAMA Relance : couvrir des besoins de trésorerie liés à la crise sanitaire par du financement de moyen terme
 - Lease back de trésorerie : accéder à des ressources financières de longue durée et renforcer sa trésorerie en valorisant ses actifs
 - Affacturage sur bons de commande : gagner jusqu'à 60 jours d'avance de trésorerie en mobilisant les commandes auprès du factor
- Solutions pour développer la digitalisation et le e-commerce : la plateforme web « Proches de chez vous » pour apporter une visibilité aux entreprises inscrites et pour favoriser la mise en relation avec les clients désireux de consommer auprès de commerçants à proximité de chez eux.

En 2021, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, face au développement des initiatives entrepreneuriales individuelles proposera une offre spécifiquement dédiée aux besoins des micro entrepreneurs.

Soutien à la création d'entreprise

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, fidèle à ses valeurs et à son histoire aux côtés des créateurs d'entreprise, soutient activement l'entrepreneuriat sur son territoire.

Ce soutien à la création d'entreprise se manifeste principalement par l'octroi de subventions à des plateformes d'entrepreneuriat, telles que le réseau Entreprendre, France Active, BGE (ex-Boutiques de Gestion), Initiative France ainsi qu'à de nombreuses agences régionales de développement dont l'objet est d'offrir un accompagnement tout au long du parcours pour optimiser la réussite du projet de l'entrepreneur.

Par ailleurs, le réseau des Banques Populaires soutient depuis plus de 23 ans les micro entrepreneurs qui souhaitent sortir de la précarité en créant eux-mêmes leur activité. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a ainsi abondé au fonds de prêts d'honneur pour les jeunes mis en place par l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique) et s'est mobilisée pour l'organisation du Prix Créadie Jeunes - Banque

Populaire, remis en région et au niveau national, en soutien à de jeunes porteurs de projets entrepreneuriaux. Elle a co-financé, via le Fonds de dotation de sa Fédération, d'une part l'élaboration d'un nouvel outil digital, « Je construis mon projet », pour aider les micro-entrepreneurs à construire leur business plan en ligne et juger de la faisabilité de leur projet de création d'entreprise, et d'autre part les campagnes de communication mises en place trois fois par an. Un collaborateur a commencé une mission de mécénat de compétences à temps plein au sein de l'association en novembre 2020 et deux autres collaborateurs ont été recrutés pour des missions qui débiteront en 2021. La FNBP représentée par son directeur général est membre du conseil d'administration de l'Adie.

Microcrédits

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique propose une offre de microcrédit accompagné à destination de particuliers et d'entrepreneurs dont les moyens sont souvent insuffisants pour obtenir un financement bancaire classique.

En cohérence avec son positionnement, en matière de microfinance, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique oriente de façon privilégiée son action vers le microcrédit professionnel.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique met à disposition de l'Adie d'importantes lignes de crédit à taux préférentiel. En 2020, les Banques Populaires demeurent le premier refinanceur des microcrédits de l'Adie. Elles participent également aux pertes en garantie. En outre, les Banques Populaires décaissent directement des microcrédits avec la garantie de France Active. Enfin, elles accordent des prêts complémentaires aux Fonds de prêts d'honneur d'Initiative France.

A souligner, la mobilisation en mai 2020 du réseau des Banques Populaires pour répondre à l'appel lancé par l'Adie pour soutenir la relance des entrepreneurs après la période de confinement. Banque Populaire a contribué au fonds de prêt d'honneur à hauteur de plus de un million d'euros et se place comme 1^{er} contributeur à ce plan. En se mobilisant fortement, Banque Populaire démontre son attachement au développement d'une économie durable et inclusive.

Microcrédits professionnels (Production en nombre et en montant)

	2020		2019		2018	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits professionnels Adie	1 075	294	1 072	291	926	217
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	1 135	26	1 185*	33	997*	32

* Montant des crédits professionnels garantis par France Active corrigé sur les années 2018 et 2019 : comptabilisation du montant des prêts et non plus uniquement des garanties

En 2021, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique participera pour la première année au refinancement des microcrédits personnels distribués par l'Adie.

L'accompagnement des start-up

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique propose également le crédit Innov&Plus qui est un prêt bonifié spécialement conçu pour financer les projets de croissance et d'innovation. Il finance toutes les dépenses engagées sur un projet à caractère « innovant » quel que soit leur nature (corporel, incorporel, BFR) avec des conditions d'éligibilité facilement déterminables à l'aide d'un simulateur web en libre accès, avec des formalités simplifiées, un taux d'intérêt bonifié grâce au Fonds Européen d'Investissement, des garanties limitées et combinable avec les dispositifs de financement et de garantie de la Banque Publique d'Investissement.

Depuis sa création, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a ainsi accompagné 130 clients pour 30 millions d'euros investis dans les secteurs du numérique, de la santé ou encore de l'environnement. Afin d'accompagner au mieux les entreprises innovantes, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a mis en place un réseau de référents et une approche du risque spécifique. Une attention particulière est portée sur le niveau d'accompagnement des jeunes start-uppers via des incubateurs et les soutiens d'experts dans leur domaine d'activité. En 2021, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique renforcera son partenariat avec la French Tech.

Risques prioritaires	Financement de la Transition Environnementale			
Description du risque	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019 - 2020
Montant de Financement de la transition énergétique (production annuelle en milliers d'euros)*	17 366	11 890	10 367	56 %
Total des FCPE ISR et/ou solidaires commercialisés en millions d'euros	102	92	80	11 %

Objectif Groupe : 10 milliards d'euros (TEC2020)

* Financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= Eco PTZ + PREVair + PROVair) + transports bas carbone (AUTOVair)

Financement de la Transition Environnementale

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financement. La production de financement de la transition énergétique s'élève à plus de 18 millions d'euros⁴.

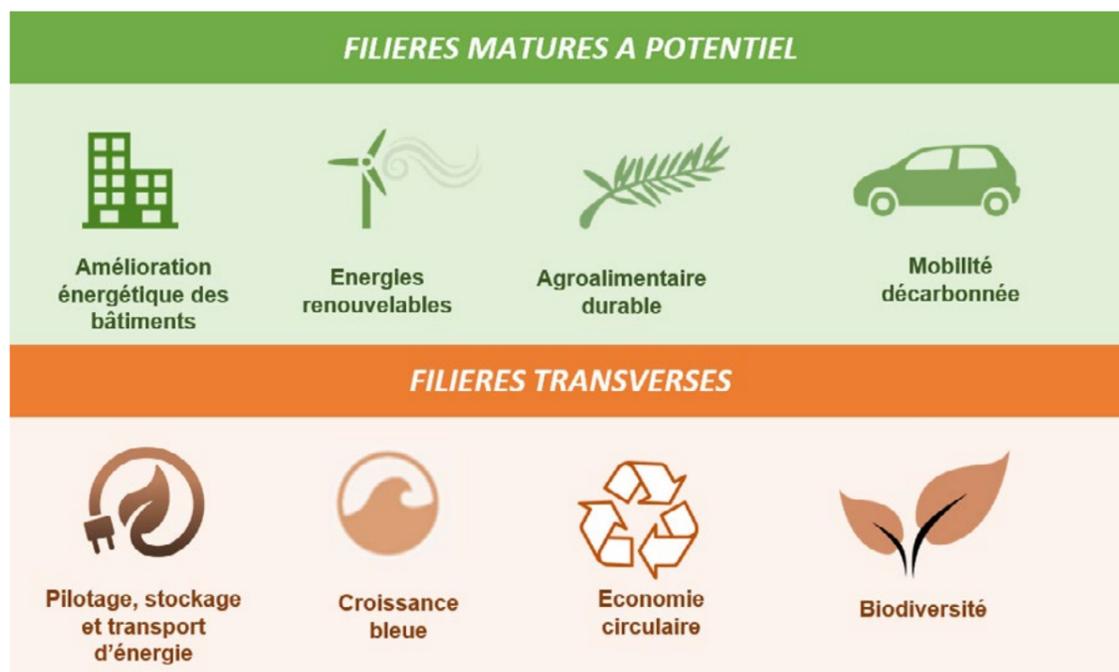
Elle s'est attachée à identifier sur quelles dimensions environnementales, sociales et sociétales l'attendaient ses clients et parties prenantes. Ainsi, dans le cadre de sa stratégie RSE elle se fixe comme objectif de :

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

Banque Populaire se mobilise pour maîtriser les marchés de la transition énergétique et en saisir les opportunités. Pour cela, elle s'est constitué un réseau de partenaires impliqués sur le sujet, organisations professionnelles, industriels, collectivités locales, think-tanks, associations, ONG...

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

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



(4) Energies renouvelables (financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= produits Eco PTZ + PREVAir + PROVAir) + transports décarbonés (AUTOVAir)

La diversité de ses expertises et de ses implantations permet à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique d'accompagner les projets de dimension locale, nationale mais aussi internationale en lien notamment avec Natixis. Elle s'est concentrée sur trois filières majeures que sont les énergies renouvelables, l'agroalimentaire durable et la mobilité décarbonée. Elle accentuera en 2021 les efforts portés à l'amélioration énergétique des bâtiments.

En 2017, les travaux conduits par le Groupe BPCE ont permis de fixer un objectif ambitieux et structurant dans le cadre de son projet stratégique : sur la période de 2018-2020, augmenter de 50 % l'encours d'épargne responsable, dépasser 10 milliards d'euros d'encours de financement sur la croissance verte et émettre pour compte propre deux émissions financières green bonds et sustainable bonds s'appuyant sur des projets identifiés et financés au sein des territoires. Cette volonté se poursuit au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique par la nomination en 2021 d'un directeur général adjoint en charge des nouveaux territoires de croissance et de la transition écologique.

Les solutions aux particuliers

La Banque Populaire développe une gamme de « prêts écologiques » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules propres ou peu polluants, ou permettre l'amélioration de l'habitat, notamment pour le financement des travaux d'économie d'énergie. Ces produits, soumis à conditions et plus contraignants pour la clientèle, sont parfois délaissés au profit de prêts à la consommation plus classiques. Ils ne reflètent que partiellement les financements en faveur de l'environnement.

Crédits verts : production en nombre et en montant

	2020		2019		2018	
	Production (K€)	Nombre	Production (K€)	Nombre	Production (K€)	Nombre
Eco-PTZ	6 552	613	5 265	477	4 108	319
PREVAir sur ressources CODEVAir	234	35	183	53	88	49
PREVAir Auto	1 268	105	2 595	238	5 412	468

Epargne verte : production en nombre et en montant

	2020		2019		2018	
	Production (K€)	Nombre	Production (K€)	Nombre	Production (K€)	Nombre
Livret de Développement Durable et Solidaire	39 879	6 942	37 955	7 077	36 296	7 683
Livret CODEVAir	174 273	2 585	175 035	2 429	161 254	1 939

Au-delà de ces produits historiques, sont également proposées aux clients :

- Une offre d'assurance spécifique sur l'installation des ENR chez les particuliers permettant de couvrir les risques non existant sur des installations classiques. Par exemple, l'offre Natixis Assurances accompagne ses assurés particuliers pour les aider à réaliser des économies d'énergie via son offre habitation. Cette offre inclut la couverture des équipements tels que les éoliennes domestiques, les panneaux ou chauffe-eau solaires, les armoires de régulation d'énergie, les batteries de stockage et les récupérateurs d'eau de pluie. Lors d'un sinistre, l'assuré a la possibilité de réparer lui-même ses dommages de peinture en utilisant une peinture écologique à un tarif préférentiel. Par ailleurs, les assurés bénéficient de prestations d'accompagnement pour réaliser des économies d'énergie ;

- La mise en place des produits spécifiques pour accompagner leurs clients vers des solutions de mobilité peu ou pas carbonée : Le produit PréVAir Auto permet l'acquisition à taux préférentiel de véhicules hybrides et électriques, y compris les VAE (Vélo à Assistance Électrique). Le stock de ces encours au 31 décembre 2020 est de 6,7 millions d'euros ; Le prêt prime à la conversion est proposé à nos clients particuliers depuis 2019. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a par ailleurs déployé le prêt mobilité urbaine permettant de financer l'acquisition des nouveaux modes de déplacements urbains, peu polluants, à coût réduit ; L'offre Natixis Assurances qui intègre des avantages tarifaires en faveur des particuliers dont le véhicule effectue moins de 8 000 km par an. Une économie pouvant aller jusqu'à 30 % est proposée aux propriétaires de véhicules électriques. Dans le cadre de l'accompagnement de ses clients, Natixis Assurances propose aussi des stages d'écoconduite.

Depuis le 1er octobre 2020, les détenteurs d'un Livret Développement Durable et Solidaire peuvent effectuer des dons aux acteurs de l'économie sociale et solidaire suivants :

- Entreprendre pour apprendre
- Réseau Entreprendre
- Adie
- France Active
- Apprentis d'Auteuil
- Surf Insertion
- Médecins sans frontières
- SNSM – sauveteurs en mer
- APF – France handicap
- Fondation Tara Océan

Les collaborateurs de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique disposent d'une page interne spécifique sur l'intranet depuis juin 2020 intitulée "offre éco responsable" recensant l'ensemble des dispositifs concernés.

Enfin, la banque a mis en marché une obligation verte « Ambition Durable », basée sur un indice actions « Eau et Océan » comme moteur de performance. Les fonds collectés permettront de financer la construction et la rénovation de bâtiments à empreinte environnementale faible. Cette initiative s'inscrit dans la stratégie des Banques Populaires de devenir les banques de référence de la transition énergétique dans les territoires.

Les projets de plus grande envergure

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique accompagne les différents acteurs en région – collectivités, entreprises, logement social, économie sociale... – dans leurs projets environnementaux, en leur apportant son expertise, des solutions de financements adaptés – fonds dédiés ou cofinancement avec la Banque européenne d'investissement (BEI) en partenariat public/privé – ou des offres de services clés en main. La BEI a identifié le réseau des Banques Populaires comme un partenaire pour la distribution des aides européennes à la fois sur les énergies renouvelables dans leur ensemble (Action pour le climat), la méthanisation (portefeuille de projets) et l'efficacité énergétique (PF4E).

Pour les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique peut bénéficier du savoir-faire de Natixis qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financement ou de crédit-bail (notamment au travers de sa filiale Natixis Energéco, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables). Elle a notamment arrangé le financement/financé intégralement dans l'année dix projets

à hauteur de plus de dix millions d'euros pour une puissance totale de 50,27 Mw. Outre les énergies renouvelables matures, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique souhaite répondre aux besoins de ses clients sur des projets plus récents comme ceux issus de la filière méthanisation.

Sur le marché de l'Agriculture

Le modèle agricole et agroalimentaire vit une transformation profonde : transition vers un modèle plus durable, rentable et respectueux des parties prenantes et des ressources naturelles. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, via différents leviers, a la capacité d'adopter une position différenciante et de proposer des offres pour capter ce potentiel de croissance.

On peut citer par exemple :

- Le dispositif ALTER'NA en partenariat avec la Région Nouvelle Aquitaine et le Fonds Européen d'Investissements (FEI), pour le financement de la transition agro-écologique des exploitations agricoles et favoriser l'installation en agriculture ;
- Le dispositif Initiative Nationale pour l'Agriculture Française (INAF) en partenariat avec l'Etat et le FEI, pour financer les investissements destinés à améliorer la compétitivité des exploitations agricoles ;
- L'offre CUMA, Coopérative d'Utilisation de Matériel Agricole, pour encourager et faciliter l'utilisation de matériel en commun ;
- L'offre circuits courts : elle facilite le financement des projets en circuits courts, et offre la possibilité au client de s'équiper dans des conditions avantageuses de solution monétique ou de se lancer dans le e-commerce ;
- Un réseau de conseillers clientèle experts dans le domaine de l'agriculture animé notamment via le réseau Yammer de la banque qui permet de communiquer des informations, favoriser la diffusion de bonnes pratiques et met en avant des clients qui se sont distingués par leur savoir-faire.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique entend contribuer au renouvellement des générations en agriculture grâce à une offre dédiée aux porteurs de projet, afin de faciliter leur installation. Elle est membre de l'association « CAPITAINE » créée par le réseau des Jeunes Agriculteurs en Nouvelle-Aquitaine ; elle participe à ce titre aux travaux de groupe destinés à favoriser les initiatives d'installations agricoles.

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

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique participe à des événements, des programmes de recherche et de travail consacrés au développement des éco-filières en région, ce qui profite à l'ensemble du réseau des Banques Populaires tout en valorisant leurs pratiques de responsabilité sociale et environnementale.

Sur le secteur des énergies renouvelables, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est actionnaire du Fonds d'Investissement Terra Energies, SAS avec Conseil d'Administration et Comité d'Investissement créé sur l'initiative de la Région Nouvelle-Aquitaine en avril 2016. Par ce partenariat, elle apporte son concours à l'accompagnement de la transition énergétique de la région dont l'objectif est d'atteindre 32 % d'EnR dans le mix énergétique produit d'ici 2021. Plus concrètement, ce fonds d'investissement de 8,2 millions d'euros doit permettre d'accompagner les porteurs de projets dans leurs besoins en fonds propres pour environ 150 millions d'euros de projets EnR (sur la base d'une intervention à hauteur de 30 % du capital des sociétés-projet).

Dans le secteur de l'agroalimentaire, la banque est également membre du club des financeurs des Entreprises Bio de Nouvelle Aquitaine (INTERBIO) et relaye à ce titre les nouveaux projets de développement. C'est la première déclinaison régionale du Club des financeurs mis en place par l'Agence Bio.

A travers ce club, INTERBIO Nouvelle-Aquitaine fait le lien entre les financeurs et les projets régionaux et accompagne les porteurs de projet pour optimiser leurs plans de financement et ainsi leur capacité financière.

INTERBIO Nouvelle-Aquitaine accompagne également au besoin les porteurs de projet dans la définition de leur projet, la recherche de partenariats professionnels et l'aide au montage de dossiers de subventions.

Finance solidaire et investissement responsable

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Banques Populaires proposent plusieurs produits d'investissement socialement responsable (ISR) afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit notamment de la gamme de placements responsables gérée par Mirova, affiliée de Natixis Investments, entreprise de gestion d'actifs financiers, pionnière de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol⁽⁵⁾ et TEEC⁽⁶⁾ (Transition Énergétique et Ecologique pour le Climat) et ISR⁽⁷⁾ attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

En matière d'épargne salariale, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a distribué également auprès de ses clients des fonds communs de placement entreprise solidaires et/ou ISR pour un montant de 102 millions d'euros en 2020, parmi une gamme de quatorze fonds :

Fonds Communs de Placement Entreprise solidaires – FCPE (Encours fin de mois des fonds commercialisés, en millions d'euros)

	2020	2019	2018
Fonds Solidaires et/ou ISR solidaires	25,16	21,18	13,87
Autre Investissement Socialement Responsable	77,24	71,33	66,13
TOTAL	102,40	92,51	80,00

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a distribué auprès de ses clients des fonds ISR et solidaires pour un montant de 56 millions d'euros en 2020.

Fonds ISR et solidaires (Encours au 31/12 des fonds commercialisés, en millions d'euros)

	2020	2019	2018
Compte Titre Ordinaire (CTO)	35,99	11,01	9,98
Plan d'Épargne en Actions (PEA)	47,47	9,80	7,89
Assurance vie	44,59	10,79	7,13
TOTAL	128,05	31,59	25

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

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

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

Réglementation & taxonomie

Les régulateurs et superviseurs bancaires ont accru leurs consultations et publications en matière climatique, environnementale et plus largement ESG en 2020.

L'ACPR a publié en mai le rapport sur les « bonnes pratiques en matière de gouvernance et gestion des risques climatiques ». De plus, la BCE a soumis à consultation son premier « guide relatif aux risques liés au climat et à l'environnement » en mai et a publié la version définitive six mois plus tard en novembre 2020 pour une entrée en vigueur à compter de la date de sa publication. Il était joint à un rapport sur les publications des institutions sur les risques liés au climat et à l'environnement : les pratiques observées et améliorations attendues par le superviseur.

Enfin, l'ABE a soumis en novembre 2020 à consultation pour publication finale en juin 2021, conformément à l'article 98(8) de CRDV, le rapport sur la gestion et la supervision des risques ESG.

En fin d'année 2020, les actes délégués concernant la taxonomie européenne ont été adoptés. La taxonomie européenne est une classification des activités économiques durables, permettant dès 2022 la transparence et la comparabilité en termes de durabilité dans l'univers bancaire et financier. Cet outil est central dans le plan d'action européen de la finance durable et le Groupe BPCE a participé à plusieurs exercices de place sur l'application de la taxonomie :

- La Fédération bancaire européenne (FBE) et l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE FI) lancent un projet visant à évaluer dans quelle mesure la taxonomie de l'UE sur les activités durables pourrait être appliquée aux produits bancaires. L'objectif du projet est de :
- Fournir une évaluation de faisabilité de haut niveau de la taxonomie de l'UE aux produits bancaires de base ;
- Partager les meilleures pratiques ;
- Développer des cas d'utilisation le cas échéant ;
- Émettre des recommandations sur la base des résultats du projet.

Un groupe de travail composé de 25 banques dont le Groupe BPCE fait partie, travaille à l'élaboration de ces lignes directrices. Le récent programme de travail de l'Autorité Bancaire Européenne (ABE) sur le financement durable a engagé l'agence à mettre au point un test de stress spécifique lié au climat. En cette année 2020, une première étape est engagée. Il s'agit d'une analyse de sensibilité volontaire axée sur les risques de transition. Cette analyse de sensibilité permettra de mieux comprendre les vulnérabilités aux risques climatiques.

Le Groupe BPCE anticipe dès maintenant l'application de cette taxonomie et travaille sur l'intégration des critères et seuils précis et spécifiques aux activités actuellement couvertes dans les systèmes d'information utilisés au sein du Groupe.

Dans la formation des collaborateurs

Il s'agit d'accompagner au changement les collaborateurs afin de faciliter l'intégration de notions parfois nouvelles. Le Climate Risk Pursuit est une déclinaison du Risk Pursuit, quiz de sensibilisation aux risques bancaires rassemblant 200 questions sur quatre thèmes (risques de crédit, financiers et non-financiers et environnement bancaire) à destination des collaborateurs des Banques Populaires, Caisses d'Épargne et filiales.

Cet outil de formation interactif a été développé par le Groupe BPCE. Cet outil vise à sensibiliser tous les collaborateurs du Groupe aux risques climatiques, à leurs impacts et aux enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Ce module de formation interactif, accessible sur la plateforme de formation du Groupe fonctionne sous forme de quiz ludique. Cet outil est obligatoire pour les « preneurs de risques matériels (MRT) ». A fin novembre 2020, plus de 18 000 collaborateurs du Groupe BPCE se sont inscrits à ce module et près de 6 000 ont validé leur statut d'apprenant, pendant que près de 2 000 sont en cours. Cette couverture est encourageante car les accès à ce module n'ont été ouverts qu'à partir de juillet 2020. A la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, cette formation a été suivie par les collaborateurs de la Direction des Risques, de la Conformité et du Contrôle Permanent, ainsi que par les collaborateurs de la RSE. Une formation plus poussée sur les risques climatiques est en cours de développement. Sous forme de cours en ligne, elle s'adressera également à l'ensemble des collaborateurs et plus spécifiquement à la filière Risques et Engagements.

Risques prioritaires	Protection des clients		
Description du risque	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client		
Indicateur clé	2020	2019	2018
Mise à jour annuelle de la cartographie des risques de non-conformité	Résultat qualitatif, dans le texte	Résultat qualitatif, dans le texte	Résultat qualitatif, dans le texte

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrit dans les dispositifs déployés par le Groupe BPCE décrits ci-dessous.

Marketing responsable et protection des intérêts des clients

Le Groupe BPCE veille aux intérêts de ses clients à travers la mise en place de comités de validation des nouveaux produits, services et processus de vente et de leur évolution.

Depuis 2010, une procédure de validation des nouveaux produits et services bancaires et financiers a été mise en place par le Groupe BPCE. Cette procédure vise à assurer d'une part, une maîtrise des risques liés à la commercialisation des produits et services et de la mise en place des nouveaux processus de vente (digitalisation...) et d'autre part, la prise en compte des diverses exigences réglementaires visant à protéger les intérêts de la clientèle ainsi que les données personnelles. La validation repose sur la contribution des différents experts et métiers compétents au sein de BPCE. Elle constitue un préalable à la présentation en comité de validation des établissements du Groupe en vue de sa mise en marché ou développement lorsqu'il s'agit d'un processus de vente. Le dispositif d'agrément a fait l'objet d'une refonte en 2020 avec la tenue d'un premier Comité de Validation des Mises en marché en septembre.

Conformité des services d'investissement et de l'assurance

En matière de surveillance des produits bancassurance, cinq comités se sont tenus au dernier trimestre 2020 : banque au quotidien, crédits, épargne bancaire, assurance non vie, produits bancaires. L'objectif de ces comités est d'assurer un suivi permanent de la commercialisation des produits tout au long de leur cycle de vie afin de garantir que les intérêts, les objectifs et les caractéristiques du client initialement visés lors de leur agrément, continuent à être dûment pris en compte.

Concernant le périmètre des services d'investissement, le dispositif de commercialisation tient compte des obligations résultant de la directive et du règlement européen sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF2), de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) et de la réglementation PRIIPs. La remédiation s'est poursuivie depuis l'entrée en application de ces réglementations. La gouvernance et la surveillance des produits introduites par MIF2 et DDA se sont traduites par la mise en place :

- d'un comité de validation des portefeuilles modèles relatifs aux instruments financiers piloté par le pôle Banque de Proximité et Assurances : suivi de la performance des poches d'actifs risqués, revue macroéconomique, analyses et perspectives des allocations... ;
- d'un comité de gouvernance et de surveillance des produits avec les producteurs : échanges d'informations entre producteurs et distributeurs, suivi des réclamations et de la stratégie de distribution en lien avec les reporting des ventes, évolution sur les produits, protection des investisseurs ;
- la délivrance d'une information client claire, exacte et non trompeuse.

Transparence de l'offre

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique veille à la correcte information du client (affichage en agence, documentation contractuelle, précontractuelle ou commerciale). La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie sur un guide de conformité (documentation listant les obligations en la matière, des normes et des fiches « incontournables ») listant l'ensemble des obligations en la matière. Celui-ci est complété par le dispositif de gouvernance produit, garantissant la validation a priori de l'ensemble de la documentation commerciale par la direction de la Conformité et/ou juridique.

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

En ce qui concerne les offres RSE (produits environnementaux et produits solidaires et sociaux), le Groupe a mis en place une gamme spécifique au travers des offres de produits financiers. Il est à noter que depuis 2018, plusieurs consultations européennes liées à la finance durable et à l'intégration des critères ESG (en particulier dans la gouvernance des produits mais également dans le conseil aux clients) ont été lancées.

L'AMF a par ailleurs rédigé des doctrines : la recommandation 2010-05 mise à jour en octobre 2018 et introduisant un dispositif dérogatoire au critère n°4 pour les produits sur indices à thématiques ESG ; la position recommandation 2020-03. Cette dernière détaille les informations liées à la prise en compte de critères extra-financiers que peuvent communiquer les placements collectifs français et les OPCVM étrangers autorisés à la commercialisation en France (dispositions déclinées sur les différents documents réglementaires et commerciaux.)

La formation des collaborateurs

Les collaborateurs de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sont régulièrement formés sur les sujets touchant à la protection de la clientèle, au droit au compte et à la clientèle fragile. Une formation au code d'éthique et de déontologie du Groupe a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs intitulée « Les incontournables de l'éthique professionnelle ».

L'encadrement des challenges commerciaux

La conformité Groupe participe à la validation des challenges commerciaux nationaux, s'assure que les conflits d'intérêts sont encadrés et que la primauté des intérêts des clients est prise en compte. Concernant les challenges de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, cette mission est assurée par la fonction Conformité locale.

L'encadrement des abus de marché et les activités financières

Dans le cadre de la transposition des directives et règlements relatifs aux abus de marché, le Groupe utilise un outil de restitution et d'analyse des alertes en la matière, commun aux Banques Populaires, aux Caisses d'Épargne et à leurs filiales. Afin d'accompagner les collaborateurs pour faciliter l'analyse des alertes remontées par l'outil du Groupe, un assistant virtuel a été implémenté.

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

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

Les voies de recours en cas de réclamation

Le traitement des réclamations est organisé autour de trois niveaux successifs décrits ci-dessous :
 1er niveau : l'agence ou le centre d'affaires en charge de la relation commerciale de proximité ;
 2e niveau : le service réclamations de la banque ou de la filiale si le différend n'a pas été réglé au niveau 1 ;
 3e niveau : le médiateur, si le différend persiste malgré l'intervention du niveau 2.

Le médiateur est une personnalité indépendante. Il dispose de

son propre site internet. Un formulaire permet au client de déposer sa demande de médiation. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dispose d'un service en charge des réclamations clients. Les échanges ou transferts de réclamations entre les services relations clientèle sont organisés afin que toute réclamation puisse recevoir une réponse dans les meilleurs délais.

L'information du client sur les voies de recours

- Ces voies de recours et les modalités de contact sont communiquées aux clients :
- sur les sites internet des établissements du Groupe : <https://www.banquepopulaire.fr/portailinternet/Editorial/Services/Pages/Exprimer-une-reclamation.aspx?vary=0-0-0>
 - sur le site internet de BPACA : <https://www.bpaca.banquepopulaire.fr/portailinternet/Editorial/Services/Pages/Exprimez-une-reclamation.aspx?xtcr=1&xtmc=r233claments&vary=0-0-0>
 - sur les plaquettes tarifaires ;
 - dans les conditions générales.

Le pilotage du traitement des réclamations

- Ce pilotage concerne en particulier :
- les motifs de mécontentement ;
 - les produits et services concernés par ces mécontentements ;
 - 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.

56 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement en 2020 était de 10,8 jours.

	2020	2019	2018
Délai moyen de traitement (jours ouvrables)	10,8	12	13,73
% en dessous des 10 jours	56,0 %	52,0 %	51,4 %

Analyse et exploitation des réclamations

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique analyse les réclamations afin de détecter dysfonctionnement, manquement et mauvaise pratique.

L'exploitation des réclamations permet de définir les actions correctrices à mener avec les directions concernées. La recherche des causes à l'origine des réclamations est un axe de travail que nous développons. En 2020, le pourcentage de réclamations pour motif « Information/Conseil » sur le total des motifs de réclamations a été de 11,4 %.

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

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

Risques prioritaires	Inclusion financière			
Description du risque	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019 - septembre 2020
Taux d'équipement en convention OCF des clients identifiés comme fragiles (ancienne définition*)	Chiffre à fin septembre 2020: 48,4 %	50,7 %	44,3 %	- 2,3 points
Taux d'équipement en convention OCF des clients identifiés comme fragiles (nouvelle définition*)	31,2 %	NC	NC	NC

Objectif Groupe : A minima, maintien à la fin 2020 du stock OCF, constaté à fin 2019

* Suite à l'entrée en vigueur du décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020 modifiant les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de fragilité financière de leurs clients titulaires de compte, la définition des clients fragiles a évolué à partir du 1er octobre 2020.

Accessibilité et inclusion bancaire

Des agences proches et accessibles

Les Banques Populaires ont fait du concept de proximité et de leur présence sur l'ensemble du territoire une des clefs de leur réussite. Aujourd'hui encore, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2020, elle comptait ainsi 84 agences en zone rurale et 6 agences en quartier prioritaire de la politique de la ville⁽⁸⁾.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique 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, 62 % des agences remplissent cette obligation.

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

Accessibilité	2020	2019 recalculé*	2018
Nombre d'agences en zone rurale	84	85	15
Nombre d'agences en zone prioritaire	6	6	7
Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	62 %	52 %	43 %

* Evolution de la définition de la zone rurale depuis 2020 : nouvelle classification des communes rurales selon la densité de population et non plus le nombre d'habitants recensés (<2000 hab.).

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

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

- **Critère 1** : au moins quinze frais d'incidents ou d'irrégularités* pendant trois mois consécutifs et un montant maximum porté au crédit du compte pendant cette période de trois mois, égal à trois fois le SMIC net mensuel**;

- **Critère 2** : au moins cinq frais d'incidents ou d'irrégularités* pendant un mois et un montant maximum porté au crédit du compte pendant cette période d'un mois égal au SMIC net mensuel** ;

- **Critère 3** : pendant trois mois consécutifs, inscription d'au moins un chèque impayé ou d'une déclaration de retrait de carte bancaire, au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques (FCC) ;

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

* Liste des frais concernés : commissions d'intervention, frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire et frais d'opposition de la carte par la banque.

** SMIC net mensuel sur la base de 35 heures hebdomadaires, soit 1 231 € depuis janvier 2021.

Au 31 décembre 2020, 12 751 clients de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique étaient identifiés en situation de fragilité financière. Afin de mieux accompagner ces clients, un dispositif de formation (e-learning et classes virtuelles) des conseillers a été reconduit sur 2020 : 251 collaborateurs ont suivi des modules sur l'offre clients fragiles (279 en 2019).

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

- D'une offre complète de services bancaires au quotidien facturée à un tarif maîtrisé de 3 euros par mois ;
- D'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 16,50 €/mois ;
- Et du plafonnement spécifique des commissions d'intervention, par opération, prévu à l'article R. 312-4-2 du Code monétaire et financier.

Au 31 décembre 2020, 3 973 clients de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique détenaient cette offre.

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

En 2020, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a déployé de nouveaux dispositifs.

Elle a notamment élargi l'offre clientèle fragile aux mineurs de plus de 16 ans ainsi qu'aux majeurs protégés. Afin de faciliter la distribution de cette offre, elle l'a rendue éligible à la vente à distance.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a également sensibilisé les conseillers à cette thématique en :
- Formant des collaborateurs aux problématiques d'inclusion bancaire via des classes virtuelles (AFCEI) ;
- Créant une page intranet dédiée à la gestion de la clientèle fragile ;
- Déployant une approche "Moment de vie : faire face à une difficulté financière", page intranet regroupant toutes les solutions à envisager avec le client en cas de difficulté.

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

En 2020, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a participé aux programmes de formation pilote « La gestion du Client Professionnel en période de crise » et « Approche et traitement du client particulier fragile en période de crise » construits par Finances et Pédagogie sous l'égide de la Fédération Nationale des Banques Populaires. L'objectif était de former des collaborateurs « ambassadeurs » pour détecter les signaux avant-coureurs de la fragilité tant chez les particuliers que, fait nouveau, chez les professionnels et leur donner les différentes solutions contextuelles (bancaires ou non).

Risques prioritaires	Risque ESG			
Description du risque	Non intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions de financement et d'investissement			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019 - 2020
Dispositifs mis en œuvre pour intégrer les critères ESG dans les décisions de crédits	Résultat qualitatif, dans le texte	Résultat qualitatif, dans le texte	-	-

Objectif Groupe : 25 % des décisions de crédit intégrant les critères ESG à fin 2021

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrit progressivement dans les dispositifs déployés par le Groupe BPCE décrits ci-dessous.

Intégration de critères ESG dans les politiques sectorielles crédits Groupe

Dès 2018, la politique des risques globale du Groupe intègre la prise en compte des risques ESG et notamment les risques liés au changement climatique. Cette politique faitière est déclinée dans les établissements et au niveau central dans les politiques sectorielles. La prise en compte des risques climatiques est mise à jour, depuis 2019, à chaque revue des Politiques sectorielles du Groupe.

Politiques sectorielles

Depuis 2020, chaque secteur de la nomenclature du Groupe fait l'objet d'une analyse des facteurs ESG, permettant d'identifier les secteurs à enjeux forts. Cette revue sectorielle des risques ESG a été réalisée par le CoREFI (Comité des Risques Extra-Financiers, composé des équipes de la RSE et des Risques climatiques) au 1^{er} trimestre 2020. Cette notation a été validée par le Comité des Normes et Méthodes. La notation du CoREFI a permis une classification sectorielle validée ensuite par le Comité de Veille sectorielle, valable dans l'ensemble des entités du Groupe.

Méthodologie ESG

Le Pôle Risques Climatiques du Groupe BPCE a développé en 2020 une méthodologie ESG permettant d'intégrer les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance dans l'analyse des risques jusqu'à l'octroi de crédit. La méthodologie est adaptée à l'analyse des politiques sectorielles et peut aussi être utilisée pour des analyses individuelles.

Elle se décompose en cinq volets :

- Une note de contexte : présentation des enjeux ESG du secteur et des réglementations françaises et européennes ;
- Des recommandations et points d'attention : mise à disposition d'un tableau synthétisant les vulnérabilités du secteur au regard des critères ESG : (i) Risques climatiques physiques ; (ii) Risques climatiques de transition ; (iii) Risques liés à la perte de biodiversité ou portant atteinte à l'écosystème ; (iv) Risques sociaux et sociétaux, ainsi que (v)

les Risques de gouvernance ;

- Des indications quant à l'adhésion aux conventions, standards nationaux ou internationaux : cette partie regroupe les indicateurs, les normes, les labels et les standards en vigueur sur le secteur analysé ;
- Une note extra-financière des principales contreparties du secteur financé par les établissements et filiales accompagnée d'une analyse provenant de ces agences ;
- Une prise en compte de la Taxonomie Européenne.

Un questionnaire ESG a été développé par le Groupe BPCE auprès des établissements du Groupe dont la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique depuis fin 2018. L'objectif est de proposer aux clients des produits bancaires et assurantiels complémentaires pour les accompagner dans leur transition. Support d'un dialogue stratégique, ce questionnaire permet également d'intégrer les informations ESG collectées dans le processus d'octroi de crédit, donnant suite aux politiques des risques qui incluent déjà ces éléments.

Le questionnaire ESG porte sur les trois volets Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Les questions ont été rédigées afin qu'elles puissent être posées à tous types de clients (TPE, PME, ETI, ESI, associations, entreprises sociales de l'habitat ESH et Institutionnels, Collectivités locales, etc.), au moment de l'entrée en relation, lors d'un rendez-vous annuel ou lors d'une demande particulière d'un client. Les éléments collectés vont au-delà de l'analyse des risques climatiques et concernent l'ensemble des risques ESG. Les résultats du questionnaire ESG se présentent sous la forme d'une fiche récapitulative et d'une appréciation globale offrant ainsi un aperçu rapide de la maturité ESG du client ainsi qu'une comparaison sectorielle.

Le questionnaire ESG est en place mais n'a pas pu être utilisé en 2020 compte tenu du contexte de crise sanitaire. En 2021, nous souhaitons le relancer en ciblant prioritairement les Entreprises de Taille Intermédiaire, ce qui permettrait d'intégrer les éléments ESG dans la prise de décision sur ces clients.

Création d'une filière risques climatiques dans toutes les entités du Groupe

Une filière risques climatiques au sein du Groupe BPCE a été organisée au printemps 2020 avec la participation de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

Le rôle du correspondant est de :

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

Au travers d'une newsletter mensuelle, d'événements trimestriels et de journée nationale, l'objectif est d'harmoniser les pratiques tout en conservant une souplesse d'application locale aux règles Groupe. La filière Risques climatiques a été réunie pour la 1^{ère} fois en septembre 2020.

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

Fonctionnement interne

Risques prioritaires	Employabilité et transformation des métiers			
Description du risque	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019 - 2020
Nombre d'heures de formation/ETP	39 h	52 h	39 h	- 25%

Objectif Groupe : 3,33 millions d'heures de formation suivies par an.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est l'un des principaux employeurs en région Nouvelle-Aquitaine. Avec 2 093 collaborateurs fin 2020, dont 91,9 % en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire – 100 % de ses effectifs sont basés en France.

Répartition de l'effectif par contrat

	2020		2019		2018	
CDI / CDD	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
CDI y compris alternance	1 923	91,9 %	2 025	93,1 %	2 043	91,5 %
CDD y compris alternance	170	8,1 %	151	6,9 %	191	8,5 %
TOTAL	2 093	100 %	2 176	100 %	2 234	100 %

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

La transformation de ses métiers, en créant les conditions pour développer les compétences et l'employabilité de ses collaborateurs est l'une des priorités de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

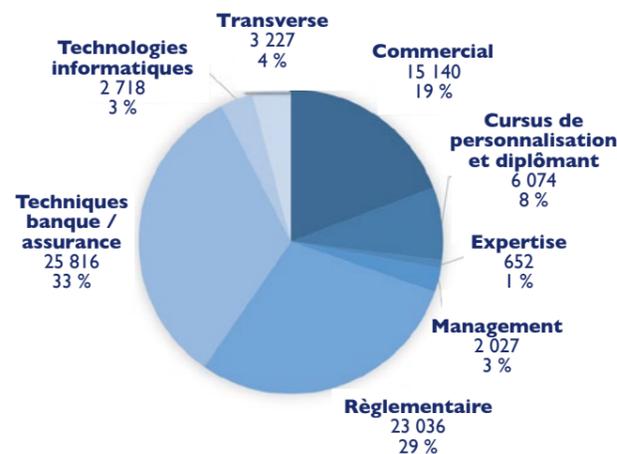
Favoriser le développement des compétences

Malgré une année 2020 atypique, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a continué d'investir dans les actions de formation pour ses collaborateurs en y consacrant 8,1 % de la masse salariale. Elle affirme ainsi sa volonté de donner les moyens à ses collaborateurs de développer ou maintenir leurs compétences sur l'ensemble des composantes de leur métier (expertise technique, réglementaire, outils, méthodes et posture) mais aussi de s'adapter aux nouveaux usages et besoins de ses clients.

Pour répondre aux exigences sanitaires et assurer la sécurité de ses collaborateurs, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a annulé, en 2020, une grande partie de ses formations présentielle pour les transformer en distanciel ou les reporter. Elle a également mis en place un dispositif d'accompagnement à l'appropriation des techniques et outils d'entretien et de travail collaboratif à distance pour les collaborateurs mais aussi pour les managers.

Le total d'heures de formation enregistrées en 2020 s'élève à 78 691, tous types de contrats et toutes modalités pédagogiques confondus. Ce volume est en baisse par rapport à 2019 en lien avec des formats distanciels plus courts et le report de certaines formations. Pour autant, 99 % des collaborateurs ont suivi, en 2020, au moins un module de formation sur l'exercice représentant une moyenne de 39 h par salarié inscrit au 31/12, tous types de contrats confondus.

Répartition du nombre d'heures de formation total par domaine de formation sur l'année 2020



Accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel

Dans un contexte de stabilisation du Produit Net Bancaire, de crise sanitaire et de recrutements externes mesurés, les enjeux se sont focalisés sur l'identification des compétences par Direction afin d'optimiser et d'organiser la mobilité interne. En effet la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique porte une attention particulière à l'évolution fonctionnelle des collaborateurs et à offrir des perspectives d'évolution sur l'ensemble de son territoire. Pour ce faire l'établissement a continué d'exploiter la data existante avec l'extraction des profils et projets issus des Entretiens Professionnels réalisés par les managers (214), des Entretiens Professionnels Bilans réalisés par le correspondant RH (613) puis des Entretiens de suivi collaborateurs effectués par le correspondant RH (805).

L'année 2020 a également été marquée par une revue d'équipe des collaborateurs du Siège pour évaluer les compétences et préciser la faisabilité de leur projet avec les managers de proximité (539 collaborateurs concernés) puis marquée par la mise en place de points mensuels récurrents entre les managers du réseau et la RH pour échanger sur les collaborateurs en difficulté dans leur métier, afin de mettre en place des plans d'accompagnement partagés et suivi par tous.

Pour la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique malgré les effets de la crise sanitaire, le nombre de mobilités fonctionnelles et géographiques esrt resté stable entre 2019 et 2020. L'accompagnement des collaborateurs dans leur parcours professionnel s'est ainsi concrétisé par plus de 350 mobilités et par la nomination de 30 nouveaux managers issus de la promotion interne.

Risques prioritaires	Diversité des salariés			
Description du risque	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019 - 2020
Pourcentage de femmes cadres	42,32 %	40,89 %	40,80 %	+ 1,43 point

Objectif Groupe : 45 %

Assurer l'égalité professionnelle

Fidèle à ses valeurs coopératives, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est une banque universelle, ouverte à tous et proche de ses clients au plus près des territoires.

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

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est ainsi engagée en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions concrètes.

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

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sensibilise les nouveaux managers au principe de non-discrimination. Les chargés de recrutement et gestion des carrières sont formés au principe de diversité et de non-discrimination.

Egalité professionnelle

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique. La thématique de l'égalité professionnelle a fait l'objet d'un accord triennal 2018/2020. L'un des indicateurs clés est la représentation des femmes dans l'encadrement. Fin 2020, les femmes représentent 42,32 % de la population cadre (elles représentent 62,66 % dans l'effectif global). Pour rappel, l'ambition de la banque était d'atteindre 42 % en moyenne sur trois ans. L'objectif des 42 % est atteint en fin d'accord. On peut souligner qu'il a progressé de plus de sept points par rapport à 2014. Un nouvel accord d'entreprise triennal sera négocié début 2021.

La tendance est néanmoins à la résorption de ces inégalités, grâce à une politique de recrutement et de gestion des carrières qui promeut la mixité et la représentation équilibrée des hommes et des femmes à tous les niveaux de l'entreprise.

Taux de féminisation dans l'encadrement



Afin d'accélérer la progression de la mixité et de viser la parité dans les principaux métiers quel que soit le niveau hiérarchique, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a pris l'engagement de mener des actions dans les principaux domaines suivants : le recrutement, la formation, la promotion professionnelle, la rémunération, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle.

En matière de recrutement, un engagement a été pris de retenir, le plus souvent possible, pour la phase finale du recrutement, parmi les candidatures examinées, au minimum, une candidature de chaque genre, pour les postes de cadres. De plus, les chargés d'études recrutement et gestion des carrières sont formés aux stéréotypes et à la non-discrimination.

En matière de formation professionnelle, le pourcentage de femmes formées par rapport aux femmes CDI s'élève à plus de 95 % comme pour les hommes sur la durée de l'accord, ce qui signifie que les femmes sont autant formées que les hommes.

A fin 2020, en matière de promotion professionnelle, la part des femmes promues est de 69,9 % pour une représentation de 62,7 % parmi les CDI, nous avons donc une légère surreprésentation des femmes parmi les collaborateurs promus.

En matière salariale, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 17,94 %.

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

	2020		2019		2018	
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Salaire médian	Salaire médian	Salaire médian
Femme non cadre	31 027 €	2,11 %	30 387 €	30 000 €	30 000 €	30 000 €
Femme cadre	42 548 €	1,27 %	42 014 €	41 390 €	41 390 €	41 390 €
Total des femmes	32 830 €	2,52 %	32 022 €	31 555 €	31 555 €	31 555 €
Homme non cadre	31 624 €	1,95 %	31 018 €	30 666 €	30 666 €	30 666 €
Homme cadre	47 564 €	1,14 %	47 029 €	46 512 €	46 512 €	46 512 €
Total des hommes	40 005 €	2,73 %	38 942 €	38 230 €	38 230 €	38 230 €

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

En matière de politique salariale, chaque année les rémunérations sont examinées et analysées selon une méthodologie partagée avec les membres de la Commission Egalité Professionnelle, afin d'identifier d'éventuels écarts injustifiés.

Une enveloppe égalité est dédiée à la réduction de ces écarts de rémunérations. Celle-ci a été consommée à près de 100 %.

En matière de conciliation vie professionnelle et vie personnelle, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est signataire de la charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie et d'un accord droit à la déconnexion.

Une attention particulière est portée aux collaboratrices bénéficiant d'un congé maternité ou d'adoption, avant leur départ en congé afin de faire le point sur leur situation et à leur retour, pour prévoir les conditions de reprise.

Afin d'accompagner ses collaborateurs dans le cadre de la parentalité, et d'encourager les pères lors de la naissance d'un enfant, le congé de paternité a été étendu depuis 2019 de 11 à 14 jours calendaires.

Les objectifs et résultats des actions en faveur de l'égalité professionnelle font l'objet d'un suivi régulier rapporté deux fois par an aux instances représentatives du personnel lors des Commissions Egalité Professionnelle et en CSE.

Pour 2020, l'index égalité s'élève à 93 soit + 6 par rapport à 2019 et + 16 par rapport à 2018.

Emploi de personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son engagement sur la diversité et la promotion de l'égalité de chances, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique déploie une politique visant à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.

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

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

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

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

La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, dite « loi Pénicaud », modifie en profondeur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés. Parmi les évolutions actées qui impacteront la situation des entreprises on retiendra :

- La suppression dans le calcul du taux d'emploi des unités bénéficiaires liées à la collaboration avec les structures adaptées et protégées. L'achat de produits ou prestations à des Entreprises Adaptées (EA), Etablissements de Service et d'Aide par le Travail (ESAT) ou Travailleurs Handicapés Indépendants (TIH) ne contribuera donc plus à l'augmentation du taux d'emploi ;
- La modification des modalités de décompte des collaborateurs en situation de handicap.

L'impact de ces modifications ne pourra être mesuré qu'à l'issue du premier exercice de déclaration via la Déclaration Sociale Nominative mis en place sur 2020, soit en juin 2021. Pour rappel le taux d'emploi 2020 ne portera que sur l'emploi direct de collaborateurs en situation de handicap.

Pour information à fin 2019, le taux d'emploi global (taux d'emploi direct + indirect) de personnes en situation de handicap à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique était de 4,98 % alors que l'objectif légal est de 6 %, avec un taux d'emploi direct de 4,30 %.

Concernant le nombre de collaborateurs avec une situation de handicap reconnu, il est de 96 à fin 2020 (93 à fin 2019 et 93 à fin 2018).

Un référent handicap est présent au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique pour accompagner les collaborateurs concernés dans leur démarche de reconnaissance de leur situation de santé et prendre les mesures nécessaires à leur maintien en emploi (aménagement de poste de travail, préparation au retour à l'emploi après un arrêt maladie, mise en relation avec les différents acteurs...). En 2020, les collaborateurs qualifiés "vulnérables" à la Covid-19, ont spécifiquement bénéficié d'un accompagnement individuel.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a, en 2020, maintenu son engagement auprès de Spécial Olympics France, malgré l'annulation de la course. Spécial Olympics France permet à des personnes en situation de handicap de s'épanouir grâce au sport.

Une gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GPEC⁽⁹⁾ 2018/2020, le Groupe BPCE s'est engagé en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors.

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

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

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique accompagne les seniors dans l'évolution de leur carrière professionnelle, sans discrimination relative à l'âge, puis les aide au moment de leur entrée en retraite, au travers de dispositifs spécifiques.

A ce titre, les collaborateurs peuvent solliciter la Direction des Relations Humaines afin d'avoir des informations sur les différents dispositifs de l'Accord GPEC (temps partiels "senior", mécénat de compétences, congés fin de carrière, etc.) et sur les interlocuteurs utiles à la préparation au départ à la retraite (organismes retraite régime général, complémentaire, surcomplémentaire, etc.).

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

Respect des conventions de l'OIT

Dans le cadre de ses activités en France et à l'international, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'attache au respect des stipulations des conventions de l'OIT :

- Respect de la liberté d'association et du droit de

négociation collective ;

- Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (cf. partie « diversité » de ce rapport).

Conformément à la signature et aux engagements pris dans le cadre du Global Compact, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'interdit de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants au sens des conventions de l'Organisation Internationale du Travail, même si la législation locale l'autorise.

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

Risques prioritaires	Conditions de travail			
Description du risque	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019 - 2020
Taux d'absentéisme maladie*	3,99 %	3,55 %	3,49 %	+ 0,44 points
Nombre d'accidents de travail et de trajets avec arrêt de travail	18	26	22	- 31 %
Taux d'absentéisme maladie pour cause de pandémie*	1,75 %	NC	NC	NC

*Le taux d'absentéisme maladie concerne toutes les absences maladie en dehors des arrêts maladie pour garde d'enfant lors du premier confinement et des arrêts maladie des personnes fragiles ou vulnérables ou proches de personnes vulnérables. Le taux d'absentéisme maladie pour cause de pandémie concerne les absences maladie pour garde d'enfant (premier confinement) ou les arrêts maladie des personnes fragiles, vulnérables ou proches de personnes vulnérables.

2020 : une année marquée par une crise sanitaire sans précédent

La survenance brutale de la crise sanitaire a immédiatement été gérée par le Groupe BPCE dans le cadre d'une cellule de crise journalière avec pour axes prioritaires la protection des personnes (salariés et clients), les banques étant contraintes de maintenir leur activité pour soutenir l'économie et assurer le service aux clients.

Des actions fortes de prévention des risques physiques et psychologiques ont été mises en œuvre à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, telles que :

- La mise en place d'une cellule de crise opérationnelle "Covid" avec des points d'échanges réguliers ;
- La désignation d'un référent "Covid" ;
- Pour dédensifier les sites centraux et ainsi limiter les interactions, le télétravail a été généralisé pour les activités télétravaillables et la séparation des équipes a été mise en place notamment pour le centre de contact, dont l'activité n'est pas une activité télétravaillable ;
- Sous réserve de deux personnes présentes physiquement dans l'agence, il a été mis en place la possibilité de travail

à distance sanitaire à tour de rôle à hauteur d'un jour par semaine, organisée par le manager de proximité pour les métiers du Réseau ;

- Le renforcement des opérations de banque, de rendez-vous à distance et l'ouverture des agences avec des mesures de filtrage à la clientèle ont été mis en œuvre ;
- Des actions d'accompagnement relatives à la posture à adopter vis-à-vis des clients réfractaires au port du masque et des consignes à l'arrivée et au départ de l'agence ont été établies ;
- Des consignes relatives à la tenue des réunions et aux déplacements ont été également déterminées ;
- Toutes les mesures barrières avec la mise à disposition d'équipements (gel, masques, lingettes) et des protocoles sanitaires de gestion des cas « Covid » ou des cas « contacts » ont été mis en place ;
- Un suivi personnalisé des collaborateurs dits "vulnérables" a été réalisé ;
- Lorsque nécessaire, les arrivées et les départs en décalé ont été mis en œuvre ;
- Des réunions régulières avec les instances représentatives du personnel (Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail, CSE) ont eu lieu ;
- Des modules de formation à distance assurant la continuité pédagogique et l'accompagnement des managers au management à distance ont été proposés ;
- Le renforcement du dispositif de cellule d'écoute psychologique pour tous les salariés afin de répondre à leurs préoccupations de tous ordres a été activé ;
- Le renforcement de la communication aux salariés sur la situation et sa gestion par l'entreprise, tant sur le plan humain que sur le plan de l'activité, notamment une FAQ sanitaire et RH ont été publiés, ainsi qu'une communication dédiée sur les contacts vers qui se rapprocher en cas de difficulté psychologique.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a décidé de ne pas avoir recours aux aides accordées par l'Etat dans le cadre de l'activité partielle, et de maintenir la rémunération à 100 % des salariés dans l'impossibilité de travailler.

Elle a été accompagnée dans la gestion de la crise sanitaire par la DRH Groupe au travers de réunions hebdomadaires destinées à partager sur l'évolution de la situation et à prendre en commun des mesures adaptées au contexte local.

Le référent Qualité de Vie au Travail (QVT) de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a accompagné les nouvelles organisations de travail rendues nécessaires par l'impératif de distanciation sociale, le suivi des cas « Covid » identifiés et la définition des protocoles d'intervention. Le site Qualité de Vie au Travail Groupe a été enrichi d'une rubrique spécifique « Covid » pour informer en temps réel et diffuser les outils et les pratiques (confinement, travail à distance, management à distance, gestes barrières, etc..).

Dans le cadre des dispositifs de prévention des risques psychosociaux, une attention particulière a été portée aux conséquences du travail à distance à grande échelle avec l'appui de plateformes d'écoute et la diffusion de guides apportant aux managers et aux collaborateurs des repères pour assurer au mieux leur mission et se préserver efficacement.

Amélioration de la qualité de vie au travail

En concertation avec le CSE, la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et les partenaires sociaux, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'attache à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions de vie et de santé au travail garantissant la qualité de leur

environnement professionnel et la sécurité de leur personne.

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

L'année 2020 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords signés en 2016, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induites par le digital.

La démarche de QVT préconisée au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a pour objectif de renforcer son attractivité, d'améliorer l'engagement, la motivation professionnelle et la fidélisation de l'ensemble des collaborateurs, tout autant que de réduire le stress au travail et de diminuer l'absentéisme.

Pour les collaborateurs en suivi en heures, la moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est de 39 heures par semaine pour les collaborateurs travaillant du lundi au vendredi et de 36h10 pour les collaborateurs travaillant de mardi à samedi midi, avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

Quant aux collaborateurs en forfait-jours, la base annuelle de travail pour un salarié à temps complet est de 206 jours de travail. Le nombre de jours de repos spécifiques pour les collaborateurs en forfait-jours attribué varie nécessairement d'une année sur l'autre selon les jours fériés ou selon que l'année soit bissextile ou non.

Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est soucieuse de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel. En 2020, 7,96 % des collaborateurs en CDI, dont 93,46 % de femmes, ont opté pour un temps partiel.

Par ailleurs, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales.

Depuis 2018, elle a mis en place une Charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2020		2019		2018	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Femme non cadre	116	98,31 %	124	96,1 %	144	96,6 %
Femme cadre	27	77,14 %	31	81,6 %	35	87,5 %
Total des femmes	143	93,46 %	155	92,8 %	179	94,7 %
Homme non cadre	2	1,69 %	5	3,9 %	5	3,4 %
Homme cadre	8	22,86 %	7	18,4 %	5	12,5 %
Total des hommes	10	6,54 %	12	7,2 %	10	5,3 %

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique accompagne la maternité, paternité et parentalité en prévoyant des temps d'échanges avant et après les congés maternité ou adoption.

Afin d'accompagner ses collaborateurs dans le cadre de la parentalité, et d'encourager les pères lors de la naissance d'un enfant, le congé de paternité a été étendu depuis 2019 de 11 à 14 jours calendaires.

Dans le cadre d'une meilleure conciliation vie professionnelle / vie personnelle, un service de conciergerie d'entreprise est en place à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique. Depuis le début de l'année 2020, l'ensemble des prestations est désormais accessible aux collaborateurs des agences et des sites centraux.

Santé et sécurité au travail

Afin d'assurer la sécurité, de prévenir et protéger la santé des salariés, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique organise l'évaluation des risques professionnels, cible les actions de prévention adaptées et les solutions à apporter face à des risques déterminés.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est dotée d'un CSE et d'une Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail dont l'une des missions porte sur la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Chaque CSE veille à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail ainsi qu'au respect des prescriptions législatives et réglementaires en la matière. Les politiques et les budgets afférents aux conditions d'hygiène et de sécurité sont de la responsabilité de la Banque Populaire et de son CSE. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique n'a pas signé d'accord en matière de santé et de sécurité au travail. Toutefois, elle reste soucieuse des problématiques liées à la santé et à la sécurité notamment au travers de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique se situe dans la moyenne des Banques Populaires en termes d'absentéisme. Depuis plusieurs années, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique forme ses salariés aux incivilités physiques et

verbales (en agence et par téléphone). Par ailleurs, en cas d'incivilité avec un fort ressenti d'impact psychologique, un accompagnement spécifique est mis en place.

En parallèle, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique contribue à l'amélioration des conditions de travail de façon permanente notamment via les travaux de réfection des locaux et les aménagements de poste individuels suite aux préconisations de la médecine du travail.

Dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux, une cellule dédiée est en place depuis plusieurs années au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, qui travaille en interaction avec les médecines du travail, l'assistante sociale, les équipes RH, les managers et les représentants du personnel.

Une attention particulière est portée aux collaborateurs en absence longue durée (contacts téléphoniques notamment) de sorte à augmenter leurs chances de réussite à leur retour en poste. En effet, les statistiques nationales (Ministère des Affaires Sociales et de la Santé) montrent que plus un arrêt maladie est de longue durée, plus le retour à l'emploi s'avère difficile.

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

2020 est une année record en ce qui concerne la baisse de la sinistralité relative aux accidents de travail et de trajet selon Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Pour la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, nous constatons une amélioration du nombre de déclarations d'accident de travail. Dans le contexte de crise sanitaire, les efforts d'adaptation technologique et d'organisation en faveur du travail à distance ont largement contribué à ce résultat.

Risque secondaire	Attractivité employeur			
Description du risque	Difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019-2020
Taux de démission	2,02 %	2,25 %	2,33 %	- 0,23 points

Attirer et fidéliser les talents

Malgré le contexte sanitaire, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a recruté 25 personnes en CDI en 2020. Les jeunes représentent 40 % de ces recrutements, ainsi elle joue un rôle dans l'accès à l'emploi de jeunes diplômés issus de filières très diverses et surtout dans l'accès aux formations diplômantes pour les étudiants, avec 68 alternants recrutés en 2020.

Répartition des embauches

	2020		2019		2018	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
CDI / CDD						
CDI y compris alternance	25	11,2 %	135	37,2 %	106	27,5 %
CDD y compris alternance	199	88,8 %	228	62,8 %	279	72,5 %
TOTAL	224	100 %	363	100 %	385	100 %

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

Afin de rester un employeur attractif dans son bassin d'emploi, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique souhaite impliquer ses collaborateurs et poursuivre ses actions en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail

Rendre les collaborateurs acteurs du changement

Cela passe par l'accompagnement des managers qui doivent être à l'écoute et donner du sens aux missions confiées à leurs collaborateurs. Cela se traduit également par le développement des méthodes de travail collaboratives (utilisation de Teams / O365, réseau social Groupe Yammer, accompagnement du travail à distance, sensibilisation aux techniques de facilitation ...), mais aussi par l'intermédiaire d'autres actions qui tendent vers cet objectif telles que :

- La mesure de la satisfaction des collaborateurs grâce aux « moments clés collaborateurs » : ce dispositif est destiné à déterminer le niveau de satisfaction des collaborateurs dans les moments-clés de leur vie professionnelle (recrutement, mobilité géographique, évolution professionnelle, passage au management, retour absence longue durée, retour maternité).
- Concrètement, chaque collaborateur qui a vécu un moment clé reçoit un questionnaire. Les retours « anonymisés » permettent de mettre en place des plans d'action concrets et opérationnels. Ce dispositif « d'écoute à chaud » sur le quotidien des collaborateurs participe à l'amélioration continue des processus d'accompagnement RH des entreprises ;
- la mise en place du baromètre social : enquête d'opinion interne « Diapason » tous les deux ans.

Pour la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, l'implication des collaborateurs passe également par le dialogue social : 100 % des collaborateurs sont couverts par la convention collective de la branche des Banques Populaires.

Six avenants / accords collectifs ont été signés au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique en 2020. Ces accords concernent les thématiques suivantes : l'épargne salariale (supplément de participation, avenants à l'accord d'intéressement et de participation), la prise de jours de repos et de congés payés en lien avec la crise sanitaire, la prorogation de l'expérimentation relative au télétravail et l'Accord relatif aux Négociations Annuelles Obligatoires.

A cela s'ajoutent des réunions d'instance représentative du personnel, à savoir :
 - 14 réunions de Comité Social Economique (CSE),
 - 12 réunions de Commissions Santé, Sécurité, Conditions de Travail,

- 9 réunions de commissions,
- 13 réunions de négociations,
- 31 temps d'échanges avec les représentants syndicaux en lien avec la gestion de crise sanitaire dans le cadre du confinement.

La progression de l'implication de ses collaborateurs pour garantir un environnement de travail en constante amélioration devrait permettre à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique de fidéliser ses talents et de maîtriser le taux de sortie pour démission des CDI.

Taux de sortie des CDI

Motif	2020	2019	2018
Départ à la retraite	1,33 %	1,71 %	2,33 %
Démission	2,02 %	2,25 %	2,33 %
Licenciement	1,09 %	0,83 %	1,19 %
Autres motifs	1,83 %	2,69 %	2,04 %
TOTAL	6,27 %	7,49 %	7,89 %

Risque secondaire	Achats		
Description du risque	Relation non durable avec les fournisseurs et sous-traitants		
Indicateur clé	2020	2019	Evolution 2019-2020
Délai moyen de paiement fournisseurs (jours) et tendance	22,91	27,26	-16 %

Objectif Groupe : Label achats fournisseurs responsables = Participation à l'objectif Groupe (TEC2020).
Délai moyen de paiement fournisseurs et tendance = 28 jours.

Déployer la politique achats responsables dans le quotidien des achats

La feuille de route RSE et le plan d'actions issu du chantier « développer les achats responsables » intégré dans la démarche RSE du Groupe, définissent trois objectifs prioritaires : optimiser l'impact environnemental et social des achats, contribuer au développement économique et social des territoires et promouvoir les bonnes pratiques des affaires.

La RSE est intégrée :

- dans la politique achats : développer les achats responsables est un des trois piliers de la politique achats du Groupe ;
- dans le processus achats : la déclinaison de la politique achats responsables a été formalisée dans les différents outils du processus achats ;
- dans la relation fournisseur : une réflexion a été menée sur une manière simple et mesurable d'évaluer la performance RSE des fournisseurs. Un questionnaire d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs et de leur offre est à disposition des acheteurs dans le cadre des consultations afin d'identifier les risques et opportunités RSE de manière volontaire et d'intégrer cette performance dans l'évaluation globale des fournisseurs ;
- dans les dossiers d'achats en incluant des leviers RSE dans le processus de décision. Il est prévu en 2021 de retravailler le questionnaire RSE en vigueur afin de renforcer les aspects environnementaux avec des outils et méthodes associés. Les responsables achats du Groupe sont invités à déployer et relayer cette politique au sein de leur entreprise et de leur panel fournisseurs.

Délais de paiement

BPCE Achats a mis en place, depuis le mois d'avril, des enquêtes de mesure des délais de paiement des fournisseurs, bimensuelles jusqu'à fin juin puis mensuelles depuis septembre, qui ont permis d'assurer un suivi des délais de paiement.

Par ailleurs, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 22,91 jours en 2020.

Sensibiliser aux achats responsables

Une plateforme de partage de prestations, de fournisseurs et de bonnes pratiques sous le nom de ONEMAP RSE a été mise à la disposition des collaborateurs du Groupe BPCE. L'objectif est de pouvoir effectuer un sourcing géolocalisé répondant à des critères RSE.

Un évènement sur la thématique des délais de paiement a été organisé au sein de BPCE Achats. Il a permis de partager avec les acheteurs, directions comptables et financières des entreprises du Groupe les règles en matière de paiement et d'identifier des bonnes pratiques grâce à des témoignages.

Achats au secteur adapté et protégé

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au secteur du travail protégé et adapté (STPA). En 2020, la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, dite « loi Pénicaud », modifie en profondeur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés. Parmi les évolutions actées qui impacteront la situation des entreprises on retiendra la suppression dans le calcul du taux d'emploi des unités bénéficiaires liées à la collaboration avec les structures adaptées et protégées. L'achat de produits ou prestations à des Entreprises Adaptées (EA), Etablissements de Service et d'Aide par le Travail (ESAT) ou Travailleurs Handicapés Indépendants (TIH) ne contribuera donc plus à l'augmentation du taux d'emploi.

L'impact de ces modifications ne pourra être mesuré qu'à l'issu du premier exercice de déclaration via la DSN mis en place sur 2020, soit en juin 2021. Pour rappel le taux d'emploi 2020 ne portera que sur l'emploi direct de collaborateurs en situation de handicap.

Pour information à fin 2019, le taux d'emploi global (taux d'emploi direct + indirect) de personne en situation de handicap pour la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est de 4,98 % alors que l'objectif légal est de 6 % dont 0,68 % de taux d'emploi indirect auprès du STPA. Malgré les modifications législatives, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est attachée à poursuivre ses achats auprès des entreprises du secteur du travail protégé et adapté.

Risque secondaire	Empreinte environnementale			
Description du risque	Contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la banque			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019-2020
Emission de CO2 annuelle par ETP (TEQ CO2/ETP)	8,00	9,10	9,16	-12 %

Objectif Groupe : Moins 10 % (TEC 2020)

La réduction de l'empreinte environnementale de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dans son fonctionnement s'inscrit en cohérence avec l'objectif du Groupe BPCE de diminuer ses émissions carbone de 10 % d'ici 2020.

Pour la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, cet objectif se traduit par la réduction des émissions de gaz à effet de serre de 9,06 % entre 2019 et 2020.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique réalise depuis 2012 un bilan annuel de ses émissions de gaz à effet de serre grâce à un outil sectoriel dédié. Cet outil permet de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) selon une méthodologie compatible avec celle de l'ADEME, de la norme ISO 14 064 et du GHG (Green House Gaz) Protocol.

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

- une estimation des émissions de gaz à effet de serre par entreprise ;
- une cartographie de ces émissions :
 - par poste (énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres) ;
 - par scope⁽¹⁰⁾.

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

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a émis 15 979 teq CO2, soit 8,00 teq CO2 par ETP, une baisse de 15,53 % par rapport à 2019.

Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui des achats qui représente 47 % du total des émissions de GES émises par l'entité.

(10) Le GHG Protocol divise le périmètre opérationnel des émissions de GES d'une entité comme suit :
- scope 1 (obligatoire) : somme des émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon, tourbe...) de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise.
- scope 2 (obligatoire) : somme des émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité.
- scope 3 (encore facultatif) : somme de toutes les autres émissions indirectes (de la chaîne logistique, étendue au transport des biens et des personnes)

Emissions de gaz à effet de serre

Présentation du Bilan Carbone par postes d'émissions

	2020 tonnes eq CO2	2019 tonnes eq CO2	2018 tonnes eq CO2
Energie	782	847	1 234
Achats et services	7 466	7 604	8 596
Déplacements de personnes	4 630	6 480	6 193
Immobilisations	2 168	2 995	2 095
Fret et déchets	933	992	1 156
TOTAL	15 979	18 918	19 274

Suite à ce bilan, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a élaboré un programme de réduction de son empreinte carbone qui couvre les thèmes suivants :
- l'utilisation de l'énergie (réalisation d'audits énergétiques des bâtiments, observatoire des consommations d'énergie par site, installation de la domotique dans les agences...);
- la gestion des installations ;
- la rationalisation des déplacements.

Transports professionnels et domicile-travail

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. Au total, en 2020, les déplacements professionnels en voiture ont représenté 108 640 litres de carburant. Par ailleurs, le Gramme de CO2 moyen par km (étiquette constructeur) des voitures de fonction et de service est de 97, en augmentation de 5 grammes par rapport à 2019.

Afin de mieux gérer les consommations d'énergies liées aux déplacements de ses salariés, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est engagée volontairement dans un Plan de Déplacement Entreprise depuis 2013. Un premier Plan de Mobilité a été réalisé pour le site central Bordeaux Queyries (environ 500 collaborateurs) en 2017. En 2018, le site Limoges Ester (environ 150 collaborateurs) s'est doté d'un Plan de Mobilité. Ce dernier a donné lieu à un plan d'actions impactant les transports de ses salariés lors de leurs déplacements professionnels et Domicile-Lieu de travail.

On peut citer quelques actions phares mises en œuvre :

- L'octroi d'une indemnité kilométrique vélo à tout collaborateur se rendant au travail à vélo ;
- Des formations à l'écoconduite à destination des grands rouleurs ;
- Une gestion de flotte automobile optimisée associée à un logiciel de réservation de véhicule proposant systématiquement des solutions de covoiturage ;
- Le déploiement de la télématique embarquée dans les véhicules de service permettant une responsabilisation des conducteurs dans leur comportement au volant.

La réduction soudaine des déplacements professionnels ainsi que l'élargissement du télétravail à une grande part des collaborateurs, sous la contrainte des mesures sanitaires liées à la Covid-19, a eu un impact significatif sur la réduction des déplacements.

Production des biens et des services

Dans le domaine de la production des biens et des services, l'objectif est de limiter la consommation des matières

premières, de l'eau et d'énergie.
Pour la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, cela se traduit à trois niveaux :

a) L'optimisation de ses consommations d'énergie et les mesures prises en matière d'efficacité énergétique

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie énergétique, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique poursuit la mise en œuvre de différentes actions visant :

- À inciter ses collaborateurs à limiter leurs consommations d'énergie sur ses principaux sites ;
- À réduire sa consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments.

Consommation d'énergie (bâtiments) en kWh

	2020	2019	2018
Consommation totale d'énergie par m ²	127	139	156

b) L'utilisation durable des ressources (eau, matières premières...)

Les principaux postes de consommation de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sont le papier et le matériel bureautique.

Consommation de papier

	2020	2019	2018
Tonnes de ramettes de papier vierge (A4) achetées par ETP	0	0	0
Kg de ramettes de papier (A4) recyclé et/ou labellisé par ETP	36	37	46

c) La prévention et gestion de déchets

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

Pour cela, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a déployé un dispositif de tri et de valorisation de ses déchets.

Déchets

	2020	2019	2018
Quantité de déchets électriques ou électroniques (D3E) en tonnes	5,31	3,04	17,59
Total de Déchets Industriels banals (DIB) en tonnes	217	199	261
Quantité de déchets électriques ou électroniques (D3E) en kg /ETP	2,66	1,45	8,36
Total de Déchets Industriels banals (DIB) en kg /ETP	109	95	124

Pollution

En matière de risque de nuisances lumineuses, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique se réfère à la réglementation qui limite depuis le 1er juillet 2013 les nuisances lumineuses et la consommation d'énergie, l'éclairage nocturne des bâtiments non résidentiels, tels que les commerces et les bureaux⁽¹¹⁾.

Parmi les actions mises en place par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, on trouve :

- La mise en place de systèmes économes en énergie (basse tension, LED...) pour les enseignes du réseau d'agences ;
- La mise en place de régulateurs, de type minuteriers, détecteurs de présence ou variateurs de lumière ;
- L'utilisation d'éclairages directionnels orientés vers le bas, afin de limiter la déperdition de lumière...

(11) Cf. arrêté du 25 janvier 2013 qui est venu encadrer le fonctionnement des éclairages non résidentiels provenant notamment des bureaux, commerces, façades et vitrines.
Source : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

Risque secondaire	Risques climatiques physiques, pandémiques et technologiques
Description du risque	Conséquences des risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques qui réduisent ou empêchent l'utilisation des moyens d'exploitation, impactent l'activité des salariés et entraînent des pertes d'actifs.

Une démarche de Place

Dès 2007, le Groupe de place Robustesse a souhaité intégrer dans ses hypothèses de travail des scénarii de crises climatiques, sanitaires et technologiques, et préparer les acteurs de la Place dans l'hypothèse de la survenance de tels événements.

Les établissements financiers se mobilisent régulièrement en participant à des exercices de grande ampleur, avec pour objectif de tester la résilience collective. Les thématiques climatiques, sanitaires et technologiques sont largement abordées lors de ces événements : la panne électrique en 2008, la préparation à la survenance d'une pandémie en 2009 et la crue de la Seine en 2010 puis en 2016.

Le Groupe BPCE a toujours répondu présent lors de ces rendez-vous.

Une prise en compte de ces risques dans la politique de continuité d'activité

Ces scénarii environnementaux sont intégrés dans la politique de continuité d'activité du Groupe, qui invite les établissements à prendre les dispositions nécessaires pour couvrir ce type de situation.

L'actualisation de la politique, début 2019, renforce cette exigence en imposant une analyse de risques systématique, nécessaire à l'identification des facteurs exogènes dépendant du lieu d'exercice des activités.

Une réalité au quotidien

Les établissements du Groupe sont régulièrement confrontés à des événements climatiques, sanitaires ou technologiques d'ampleurs variables, qu'ils soient nationaux, comme les événements de crise Covid en 2020, neigeux de 2010, 2013 ou 2018, la tempête Xynthia en 2010, la préparation à la survenance d'une pandémie en 2009, de

moindre ampleur géographique, comme les inondations récurrentes dans le sud-est, les crues de la Seine en 2016 et 2018, ou très localisés comme les incidents industriels d'AZF à Toulouse en 2001 ou de Lubrizol à Rouen en 2019, la mise en pré-alerte lors de l'incident sur la centrale nucléaire de Marcoule en 2011 ou l'incident ferroviaire de Brétigny en 2013, qui ont perturbé le quotidien des collaborateurs du Groupe.

Ces exemples retracent les impacts pour la France métropolitaine, auxquels ils convient d'ajouter les épisodes climatiques récurrents, violents et souvent couplés à des impacts technologiques dans les territoires d'Outre-mer, et quelques événements notables pour les implantations à l'étranger.

Une boîte à outil complète

Le Groupe a constitué un socle documentaire qu'il renforce et actualise en permanence, composé de plans et de fiches réflexes.

La 1ère version du plan pandémie grippale date de 2008 ; la version en cours sera enrichie des enseignements de la crise actuelle.

Des fiches réflexes sont également mises à disposition des établissements dans l'outil d'alerting et aide à la gestion de crise du Groupe. Ont été produites en 2019 des fiches sur la crise sanitaire alimentaire, la canicule, le black-out électrique, les séismes, les inondations soudaines, les tempêtes. Des documents spécifiques aux territoires ultra marins sont également disponibles sur les cyclones et les typhons. L'année 2020 a été consacrée à ajuster et renforcer les fiches relatives au traitement d'une situation de pandémie. Des fiches devraient prochainement être disponibles sur les thématiques des risques industriels.

En complément, le Groupe s'est doté d'un système d'information géographique, déployé pour la première fois lors de la préparation de l'exercice de place de 2016 sur la crue de la Seine.

Cet outil a été progressivement utilisé pour appréhender les différentes natures de risque en rapprochant les cartes officielles des Directions Régionales et Interdépartementales de l'Environnement et de l'Energie avec la carte des implantations du Groupe.

KPI de Continuité d'Activité

Le KPI de continuité des activités est structuré autour de cinq thèmes :

- la gouvernance du dispositif de continuité d'activité, qui inclut la préparation des collaborateurs aux situations de crise au travers d'actions de sensibilisation et la participation à des exercices pour certains d'entre eux ;
- l'analyse de risques, qu'ils soient inhérents ou exogènes aux activités de l'établissement ;
- la mise en œuvre du dispositif qui veille à une adéquation des ressources à mobiliser avec les objectifs de continuité définis ;
- son contrôle ;
- un sujet spécifique dédié au suivi des fournisseurs.

Le niveau de performance de l'indicateur évolue chaque année, en 2020.

Premiers enseignements de la crise Covid-19

La Covid-19 est la première crise nécessitant un recours

massif, généralisé et persistant des dispositions de continuité d'activité. Il est déjà possible d'en tirer quelques enseignements, transposables aux autres situations de risques climatiques, sanitaires ou technologiques de grande ampleur.

Le traitement de la crise est largement cadencé par les décisions des Pouvoirs Publics, d'application quasi immédiate et qui viennent se substituer pour partie aux modalités définies dans les plans au niveau des agents économiques.

Ceux-ci doivent alors opérer avec une grande agilité afin de se conformer aux directives des Pouvoirs Publics, comme ce fut le cas avec le confinement généralisé pour lequel le Groupe a anticipé et renforcé son dispositif d'accès à distance pour ses collaborateurs et en a profité pour densifier son catalogue d'offres de service clientèle digitale de bout en bout.

De plus, quel que soit le niveau de préparation, qui doit être maintenu au plus haut niveau d'exigence, des décisions gouvernementales, telles que la possible réquisition de certaines catégories de masques, peuvent venir limiter l'efficacité des actions initialement envisagées. Le Groupe n'a toutefois pas attendu cette réquisition pour apporter son stock aux personnels soignants.

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

Gouvernance

Risque prioritaire	Ethique des affaires			
Description du risque	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019-2020
% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite	> 90 %	> 90 %	année de déploiement du Code de conduite	non significatif

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

Le code de conduite et d'éthique du groupe

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

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

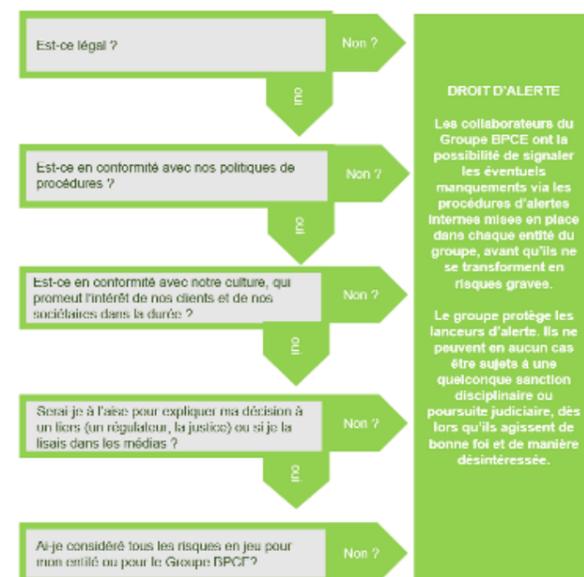
Le code concerne toutes les entités et collaborateurs du Groupe BPCE.

Principes d'action

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

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

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



Le déploiement du Code de conduite et d'éthique du Groupe a ainsi commencé à la fin de l'année 2018 et s'est poursuivi depuis avec une large diffusion et un plan de communication utilisant tous les supports du Groupe (intranet, magazines internes, formations, présentations aux filières métiers, etc.). Une formation dédiée de type e-learning pour acter de la prise de connaissance des principes du code par chacun a été élaborée et mise en ligne au 1er trimestre 2019, cette formation a été rendue obligatoire pour tous les collaborateurs du Groupe ainsi qu'à tous les nouveaux entrants dans les mois qui suivent leur arrivée. Ainsi, à fin 2020, plus de 90 % des collaborateurs de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique avaient suivi la formation.

Une autre formation intitulée «Les Incontournables de l'Éthique» complète le dispositif ; composée de saynètes illustratives de cas concrets de comportements à proscrire. Depuis fin 2019, un tableau de bord conduite a été élaboré au niveau Groupe : il recense 36 indicateurs collectés auprès de toutes les entités du groupe et est présenté deux fois par an au Comité Coopératif et RSE du conseil de surveillance. Notamment, il rassemble des données et informations sur le déploiement du dispositif, les incidents, les sanctions disciplinaires et la typologie des manquements.

Enfin, le recueil des bonnes pratiques de gouvernance en la matière et leur diffusion se poursuit.

La lutte contre le blanchiment et la prévention de la fraude

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

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique repose sur :

Une culture d'entreprise

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

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

Une Organisation

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dispose d'une unité dédiée à la sécurité financière au sein de la Direction des risques, conformité, contrôle permanent. Au sein du Secrétariat Général Groupe, un département anime la filière relative à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme. Il définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du Groupe, élabore et fait valider les différentes normes et procédures et s'assure de la prise en compte des risques de blanchiment et de financement du terrorisme lors de la procédure d'agrément de nouveaux produits et services commerciaux par BPCE.

Des diligences adaptées

Conformément à la réglementation, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dispose de moyens, largement automatisés, de détection des opérations atypiques, adaptés à leur classification des risques. Les alertes sont principalement traitées au plus près de la connaissance client par les conseillers. Celles qui sont identifiées comme générant un doute qui n'a pu être levé remontent, le plus souvent automatiquement, à la sécurité financière, lui permettant d'effectuer, le cas échéant, les examens renforcés et les déclarations nécessaires auprès de Tracfin (traitement et action contre les circuits financiers clandestins) dans les délais les plus brefs. Les déclarations sont adressées au titre du blanchiment ou du financement du terrorisme et/ou de la fraude fiscale. La classification des risques Groupe intègre la problématique des pays « à risque » que ce soit au plan du blanchiment, du terrorisme, de la fraude fiscale ou de la corruption, ainsi que le statut de personne politiquement exposée du client ou de ses bénéficiaires effectifs pour les personnes morales. Les opérations des clients à risque font l'objet d'une vigilance particulière. Le dispositif du Groupe a été renforcé depuis 2018 avec la mise en place d'un référentiel et de scénarios automatisés adaptés aux spécificités du financement du terrorisme. S'agissant du respect des mesures restrictives liées aux sanctions internationales, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est dotée d'outils de filtrage qui génèrent des alertes sur les clients (gel des avoirs de certaines personnes

ou entités) et sur les flux internationaux (gel des avoirs et pays faisant l'objet d'un embargo européen et/ou américain).

Une supervision de l'activité

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes donne lieu à un reporting interne destiné au dirigeant de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique et aux organes délibérants, ainsi qu'à l'organe central de BPCE.

Travaux réalisés en 2020

Dans le domaine des sanctions financières internationales et des embargos, une équipe centrale a été constituée à BPCE afin de mutualiser une partie du traitement des alertes pour le compte des établissements du Groupe afin de renforcer l'efficacité du dispositif. Le Groupe a engagé un programme d'actualisation de sa connaissance clients en fonction des risques de blanchiment et de financement du terrorisme.

Lutte contre la fraude interne

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrit dans le dispositif commun du Groupe BPCE dans la lutte contre la fraude interne, le non-respect du règlement intérieur et les manquements déontologiques, en lien avec le Code de conduite et d'éthique du groupe.

Ce dispositif permet de répondre aux exigences des autorités de tutelle et de mutualiser les moyens et les travaux réalisés par les établissements.

Il est formalisé dans une procédure-cadre et se compose des éléments suivants :

- des requêtes de détection, notamment d'opérations potentiellement frauduleuses dont des clients vulnérables pourraient être victimes, complétées par des sources complémentaires de remontée d'alertes ;
- Un outil de gestion de la fraude ;
- Des outils de sensibilisation et d'information (en fonction de leur spécificité, les établissements peuvent décliner des actions de sensibilisation qui leur sont propres) ;
- Un dispositif de formation ;
- Un dispositif d'accompagnement psychologique ;
- Un dispositif de déclaration et de reporting ;
- Les dispositifs de prévention de la corruption.

Prévention de la corruption

La corruption, agissement par lequel une personne propose ou consent (corruption active), sollicite ou accepte (corruption passive) un avantage indu à ou d'une personne en échange d'un acte relevant de la fonction de cette dernière est un comportement frauduleux, contraire à l'éthique et une infraction passible de lourdes sanctions pénales et administratives.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique condamne la corruption sous toutes ses formes (active, passive, trafic d'influence, paiements de facilitation) et en toutes circonstances. Dans ce cadre, la banque est signataire du Global Compact (Pacte Mondial des Nations Unies) dont le dixième principe concerne l'action « contre la corruption sous toutes ses formes y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin ».

Les dispositifs de prévention de la corruption

Les collaborateurs de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sont tenus de respecter les règles et procédures internes qui contribuent à prévenir et détecter les comportements susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence. Ces règles et procédures ont pour objet de repérer les situations à risque et constituent un dispositif qui a pour objectif de se conformer aux exigences introduites par l'article 17 de la loi du 9 décembre 2016, relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« Sapin 2 »).

La prévention de la corruption fait ainsi partie des dispositifs de sécurisation financière des activités du Groupe, à travers notamment :

- La lutte contre le blanchiment d'argent de la corruption (surveillance des opérations des « personnes politiquement exposées », prise en compte des pays à risque) et la lutte contre la fraude ;
- Le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles notamment les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du Groupe ;
- La vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying ;
- L'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le Groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agréments et fixation contractuelle des rémunérations ;
- Une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités des entités du Groupe, dont la méthodologie est en cours de refonte afin d'en améliorer l'efficacité ;
- Une politique d'entrée en relation avec les fournisseurs, basée sur une cartographie d'exposition des catégories d'achats au risque de corruption et des règles d'évaluation des fournisseurs, qui sont communes aux entités du Groupe. Cette politique et le dispositif de connaissance du prestataire associé sont mis en œuvre par BPCE Achats pour les fournisseurs de 1er rang (achats supérieurs à 50 K€) ;
- Une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning. Cette formation a été enrichie en 2020 afin de présenter des cas concrets illustratifs de comportements susceptibles de constituer des faits de corruption ;
- Un dispositif de recueil d'alertes professionnelles est intégré aux règlements intérieurs. Une procédure de mise en œuvre de cette faculté d'alerte professionnelle et de recueil des signalements est mise à disposition des collaborateurs et des prestataires externes et occasionnels.

Le Groupe dispose par ailleurs d'un corpus étendu de normes et procédures encadrant de manière générale la stricte séparation des fonctions opérationnelles et de contrôle incluant notamment :

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

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

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dispose

également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne Groupe relatif à l'information comptable s'appuie sur une filière de révision comptable structurée qui vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit. Ce dispositif de contrôle participe au plan de prévention et de détection de fraude et aux faits de corruption ou de trafic d'influence. En 2020, un référentiel Groupe de contrôles dédiés a été formalisé.

Plus globalement, ces dispositifs sont formalisés et détaillés dans la charte faitière relative à l'organisation du contrôle interne Groupe et la charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents. Ces chartes s'imposent aux Caisses d'Epargne, Banques Populaires et à toutes les filiales de BPCE.

Risque prioritaire	Sécurité des données		
Description du risque	Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.		
Indicateur clé	2020	2019	Evolution 2019-2020
Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	85 %	87 %	- 2 points

Objectif Groupe : 100 % de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy

Protection des données et cybersécurité

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

En effet la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique place la confiance au cœur de sa transformation digitale et considère que la cybersécurité est un vecteur essentiel au service de ses métiers. Plus de 95% des salariés de la Banque Populaire Centre Atlantique ont suivi la formation RGPD.

Organisation

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie sur la Direction Sécurité Groupe (DS-G) qui définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI Groupe.

Stratégie Cybersécurité

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

Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe

- Sensibiliser et accompagner nos clients sur la maîtrise des risques cyber ;

- Accélérer et homogénéiser l'accompagnement sécurité, RGPD et fraude dans les projets métier avec un niveau de sécurité adapté dans le cadre d'une approche Security by Design / Privacy by Design et Privacy by Default ;
- Améliorer l'expérience sécurité digitale client et collaborateur ;
- Faciliter un usage sécurisé du cloud public ;

Gouverner et se conformer aux réglementations

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

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

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

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

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

Pour accélérer sa mise en œuvre, cette stratégie a été inscrite parmi les 12 volets du Plan d'Action Tech et Digital et a bénéficié au titre de ce plan d'un budget additionnel de 16 M€.

En 2020, en dépit du contexte sanitaire, le déploiement de cette stratégie cybersécurité s'est poursuivi à un rythme soutenu au travers notamment des chantiers majeurs suivants :

- Premières mises en œuvre, au travers du programme Groupe SIGMA, de la feuille de route de gestion des identités et des droits (IAM) dont les objectifs sont :
 - De disposer de référentiels Groupe pour les personnes, les applications et les organisations ;
 - De mettre en place une gouvernance IAM Groupe ;
 - D'intégrer, si possible, toutes les applications du Groupe dans l'IAM avec un provisioning automatique et une vue globale des habilitations.

A date, le choix de la solution technique est fait et de premiers déploiements sont engagés. La gouvernance est définie au travers d'une norme interne publiée. Elle fixe le cadre dans lequel s'exerce la gestion des habilitations dans les différentes entités du Groupe BPCE, elle définit les rôles et responsabilités des acteurs dans le cadre des demandes d'habilitations et établit les principes fondamentaux notamment ceux de moindre privilège et de séparation de fonction. Enfin les référentiels de Groupe de personnes et d'organisation sont définis et leur mise en œuvre est engagée.

Refonte de l'écosystème Identity and Access Management :

- Mise sous contrôle de l'ensemble des comptes à forts privilèges du Groupe dans une solution centralisée

- nommée permettant une gestion du cycle de vie, un processus d'approbation, une recertification régulière, et un provisioning automatique de ces comptes ;
- Mise en œuvre et déploiement d'un portail d'authentification unique pour les collaborateurs du Groupe, avec un niveau de sécurité élevé, tout en permettant une réduction importante des coûts ;
- Généralisation de l'authentification forte.

Poursuite de l'exécution du Plan de Sensibilisation Groupe

La livraison d'un kit de sensibilisation à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a permis d'animer le mois de la CyberSécurité, composé notamment de vidéos didactiques, de podcasts, de fiches « Règles d'or » et d'une affiche.

La généralisation du déploiement opérationnel de l'outil d'auto-formation des développeurs en matière de code sécurisé s'est effectuée auprès des développeurs.

La réalisation de campagnes régulières de sensibilisation au phishing auprès des collaborateurs du Groupe et de la banque en 2020 a ciblé à minima un collaborateur sur deux. Concernant la sensibilisation au règlement RGPD, elle est réalisée auprès des nouveaux entrants par une formation spécifique et pour les chefs de projet a également été déployée au sein de l'organe central.

Accélération du Security Operations Center (SOC)

2020 a connu la mise en place d'une équipe de Ethical Hackers (Red Team).

L'amélioration de la collecte des logs dans l'outil centralisé de gestion de l'information et des événements de sécurité (SIEM) a porté sur 67 % des équipements d'infrastructure représentant 175 milliards d'événements collectés avec 98 scénarios de détection.

Revue du modèle de sécurité des réseaux

La mise en place d'un nouveau modèle de sécurité des réseaux de type «aéroport» permettant entre autres de contrôler la conformité des matériels et des utilisateurs accédant aux SI, ainsi qu'un cloisonnement plus fin et agile par couloir applicatif a apporté les améliorations suivantes :

- Renforcement global du système de surveillance par sondes de détection d'intrusion ;
- Revue des fondamentaux de la sécurité du Mainframe ;
- Réalisation d'un audit de sécurité technique complet sur les partitions Mainframe du Groupe et mise en œuvre des actions correctives ;
- Amélioration de la collecte des événements de sécurité du Mainframe. A fin 2020, la collecte couvre 100 % des partitions ;
- Poursuite de l'enrichissement de la cartographie SSI de l'exhaustivité des SI du Groupe incluant les systèmes d'information privés des établissements ;
- Elaboration d'un nouveau schéma Directeur Sécurité Groupe pour la période 2021/2024, consacrant la poursuite des projets structurants déjà engagés et fixant de nouvelles ambitions au travers de nouveaux projets. Comme le précédent, ce schéma directeur vise à définir les ambitions du Groupe en matière de cyber sécurité et prend en compte la sécurité informatique, la continuité informatique et un renforcement de l'axe protection de la donnée.

Protection des données à caractère personnel

Une politique de protection des données Groupe a été mise en place, fixant l'organisation type, les rôles des différents intervenants, et l'application des grandes lignes du RGPD au sein du Groupe.

Le traitement des demandes d'exercice de droits, et des violations de données à caractère personnel, font l'objet de procédures diffusées à l'ensemble des établissements.

L'intégration du suivi global de la conformité au RGPD dans l'outil dédié, également commun à la Sécurité des Systèmes d'information, à la lutte contre la cybercriminalité et à la continuité d'activité, exploitant ainsi de façon optimale les synergies entre ces différentes activités, a été engagée.

L'année 2020 a été marquée par une progression :

- De l'accompagnement sécurité des projets. Ainsi 88 % des projets ont fait l'objet d'un accompagnement formalisé et documenté ;
- De la revue de code automatisée sur les applications.

Enfin en 2020, a été élaboré un Framework de sécurité Groupe basé sur un référentiel permettant d'évaluer régulièrement la maturité du Groupe sur les cinq piliers Detect, Identify, Protect, Respond, Recover, de fixer des objectifs chiffrés annuels et de piloter les plans d'actions et l'efficacité de nos dispositifs.

Fait marquant 2020 : Covid et cyberattaques

Les risques en matière de sécurité informatique liés au recours massif au télétravail ont été appréciés et ont abouti à un ensemble de mesures et dispositifs dont vous trouverez les principaux ci-dessous :

- Sensibilisation des collaborateurs sur les risques liés au télétravail en matière de cyber sécurité ;
- Accélération du déploiement d'une solution unifiée d'accès distant couplée à un authentificateur pour sécuriser la connexion ;
- Renforcement du pilotage des prestations de lutte contre la cybercriminalité (veille, détection et réponse aux incidents) ;
- Mise en place d'un point de synchronisation hebdomadaire ;
- Automatisation renforcée pour blocages préventifs ;
- Point de suivi quotidien du fonctionnement banque à distance ;
- Mise en place d'indicateurs de phishing clients quotidiens ;
- Accompagnement du retour sur site en termes de risque cyber (refonte de postes, applications des correctifs).

Aucun incident de cybersécurité majeur ou significatif n'a été signalé sur l'année 2020.



Risque prioritaire	Empreinte territoriale			
Description du risque	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019-2020
Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine	600 146 €	732 376 €	749 003 €	- 18 %

Soutien et accompagnement des associations du territoire

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, acteur engagé sur son territoire, se mobilise aux côtés des associations de proximité qui œuvrent en faveur de l'intérêt général. En 2020, son mécénat a représenté plus de 417 000 euros. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'engage dans des actions en faveur de la société civile dans de multiples domaines. Elle est ainsi particulièrement impliquée en faveur du soutien à la création d'entreprises (notamment via la microfinance), de la santé, de l'insertion et de la solidarité et soutient activement le monde de l'éducation, de la recherche et de la culture.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique soutient par ailleurs de grands projets qui font rayonner la Nouvelle -Aquitaine, notamment :

- La Fondation Bergonié à Bordeaux depuis 2014 et son programme "Cancer Innovation Aquitaine" dont l'objectif est de développer de nouveaux médicaments à thérapie ciblée ;
- Les Fondations Universitaires de Bordeaux et de La Rochelle ;
- Malandain Ballet Biarritz depuis 2012 et son fonds de dotation « Thierry Malandain pour la danse » ;
- La Cité internationale de la Tapisserie à Aubusson qui constitue un pôle d'attractivité sur un territoire rural fragile et accompagne cette filière économique et ses savoir-faire artisanaux.

Impliquée dans le domaine de la santé, elle soutient l'hôpital de Mont de Marsan et le CHU de Limoges.

Dans le cadre de son Plan Cancer, elle accompagne également financièrement les associations qui œuvrent pour la prévention, la promotion des dépistages et l'accompagnement des personnes touchées par cette maladie (La Ligue contre le Cancer, la Maison Rose de Bordeaux). La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a notamment proposé à ses collaborateurs un challenge de marche connecté au cours duquel chaque pas se transformait en don pour l'association choisie par les collaborateurs : la Maison Rose de Bordeaux, portée par RoseUp Association. Elle relaye également les différents messages de santé publique autour de la promotion des dépistages via les Réseaux Sociaux.

Consciente du lourd impact économique de la crise sanitaire, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a lancé en 2020 un dispositif de mécénat de compétences de ses collaborateurs auprès de structures en lien avec l'activité économique de notre territoire (entrepreneurs

en difficultés, micro-entrepreneurs,). En proposant à ses employés de soutenir ces acteurs, elle souhaite engager ses collaborateurs pour contribuer activement à la reprise de l'activité économique. Fin 2020, un premier collaborateur est déjà engagé à temps plein et pour une durée de deux ans au sein de l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE) et trois autres collaborateurs ont été recrutés pour commencer une mission à temps plein au premier trimestre 2021, deux au sein de l'ADIE et un au sein du Réseau Entreprendre.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique souhaite renforcer sa position de « business partner » du chef d'entreprise, en s'inscrivant dans une relation mutuellement bénéfique avec les entrepreneurs sur le long terme.

C'est pourquoi elle a également souhaité renforcer sa présence auprès des entrepreneurs ayant subi un premier échec et participe activement à un projet de recherche « Banque et Entrepreneur En Rebond » (BEER). Cette participation se traduit par l'accueil au siège de l'établissement d'une étudiante post-doctorante pour une période d'observation qualitative et quantitative. Ce projet devrait permettre à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique d'une part, de renforcer sa connaissance des difficultés vécues par les entrepreneurs en difficultés pour mieux les accompagner dans la durée et d'autre part, de repenser les politiques de risque et de crédit vis-à-vis de ce marché via la conception d'un outil d'aide à la décision visant à valoriser les informations soft dans le scoring des entrepreneurs en difficultés.

Elle s'engage également auprès des entrepreneurs en rebond accompagnés par l'association 60 000 rebonds. Celle-ci a pour mission d'intérêt général de sortir de l'isolement et d'accompagner par un dispositif unique et gratuit de coaching et de mentoring individuel, enrichi de réunions mensuelles collectives, les entrepreneurs post-liquidation vers un nouveau projet professionnel. « 60 000 rebonds », également partenaire du projet BEER, se positionne comme un laboratoire permanent du rebond post-échec, avec pour volonté de faire évoluer en profondeur le regard sur l'échec en France.

Dans le domaine de l'environnement, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, est soucieuse de la préservation du patrimoine naturel de la Région Nouvelle-Aquitaine, première région forestière française, bordée par l'océan sur 720 kilomètres de côte. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est devenue mécène du fonds de dotation Plantons pour l'Avenir en 2020, et participe ainsi à la relance du reboisement de la forêt.

Cette stratégie de mécénat se veut adaptée aux besoins du territoire. Ainsi, elle est définie par les instances dirigeantes de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique. Elle mobilise les administrateurs qui participent aux comités de décision, au suivi et à l'évaluation des projets.

Etude d'empreinte socio-économique

En 2019, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a fait réaliser une étude d'empreinte socio-économique. Cette étude a été menée selon une méthode certifiée LocalFootprint® (cf. chapitre 2.2.5 Méthodologie) sur la base des chiffres de 2018.

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

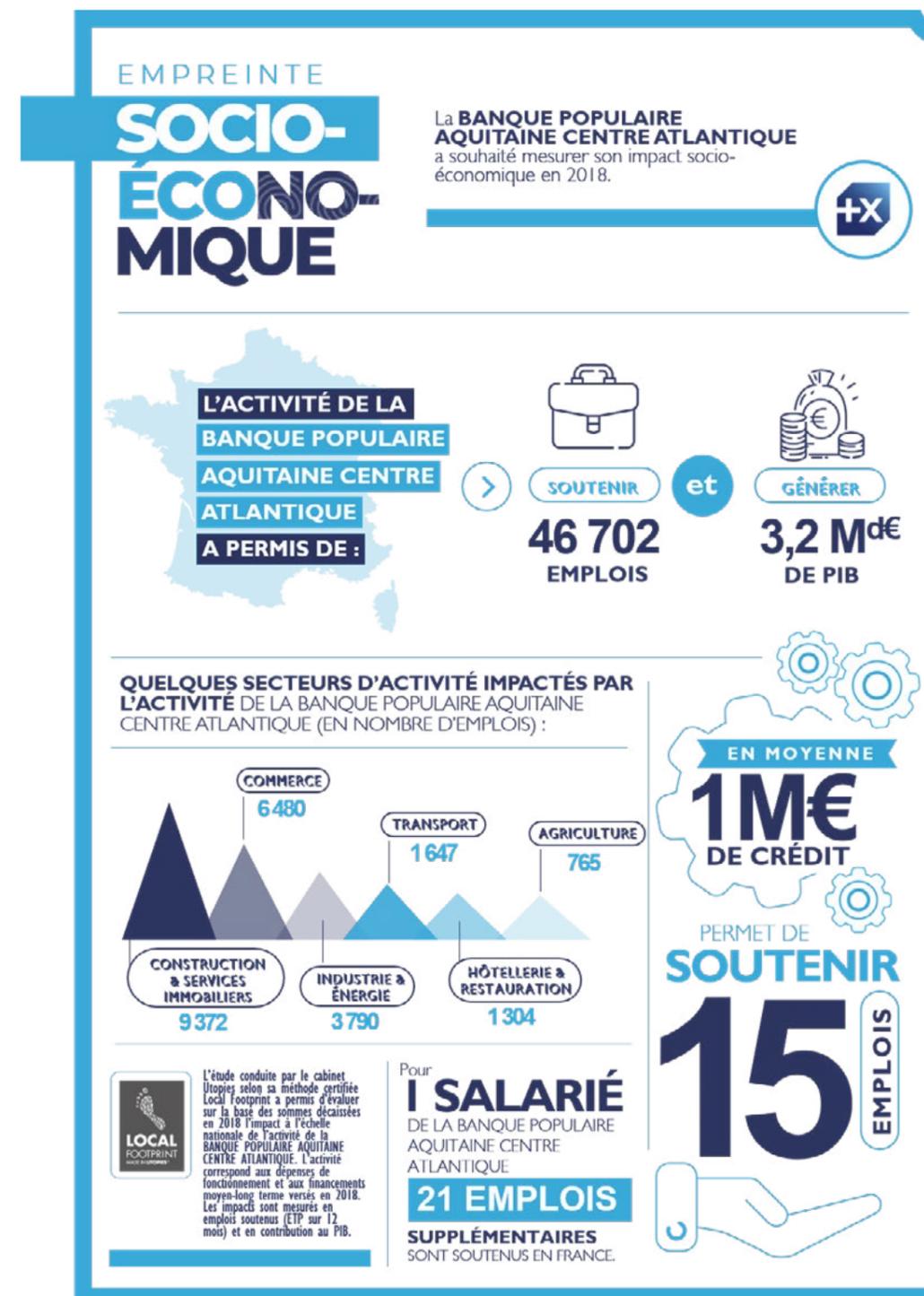
Cette étude permet de mesurer l'impact socio-économique des Banques Populaire sur les territoires, sur le périmètre du fonctionnement (achats / fiscalité / ressources humaines) mais également du financement, sous forme de PIB généré et d'emplois soutenus.

Ainsi, chaque achat réalisé par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique auprès d'un fournisseur génère de l'activité économique sur toute sa chaîne de fournisseurs, le paiement d'impôts et de salaires, qui a leur tour génèrent de l'activité économique.

De même, les financements octroyés par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique soutiennent les dépenses des bénéficiaires, dépenses qui vont à leur tour générer de l'activité économique, de la fiscalité...

Il n'a pas été décidé de faire de mise à jour de l'étude en 2020 sur la base des chiffres de 2019 compte tenu de la stabilité des paramètres pris en compte (explications à retrouver dans la note méthodologique).

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



En tant qu'employeur

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte (fournisseurs et sous-traitants). Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 2 093 personnes sur le territoire.

En tant qu'acheteur

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a également recours à des fournisseurs locaux : en 2020, 76 % de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire, ce qui représente 52 % des achats en valeur.

En tant que mécène

L'engagement en termes de mécénat de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrit au cœur de l'histoire, de l'identité et des valeurs des Banques Populaire. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est aujourd'hui l'un des mécènes majeurs de la région Nouvelle-Aquitaine.

La Fondation d'entreprise Banque Populaire

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique soutient la Fondation Banque Populaire, qui est l'instrument de mécénat national des 14 Banques Populaires et de leurs sociétaires depuis 1992. Elle soutient des individus talentueux ayant un projet de vie dans les domaines de la musique classique, du handicap et de l'artisanat d'art. La Fondation leur apporte une aide financière décisive mais aussi un accompagnement dans la durée. Les membres experts des jurys, les anciens lauréats, l'équipe de la Fondation constituent un réseau de partage d'expériences et de conseils. Les lauréats de la Fondation illustrent l'engagement coopératif et sociétal des Banques Populaires en portant leurs valeurs de solidarité, d'esprit d'entreprendre et de goût de l'innovation. La Fondation véhicule les qualités d'exigence, de combativité, de dépassement de soi et elle démontre que la réussite est multiple, à la portée de tous. En 2020, la Fondation a ainsi déjà accompagné plus de 850 projets de vie. (Voir le site Internet de la Fondation d'entreprise Banque Populaire : <https://www.fondationbanquepopulaire.fr/>)

Partenariats nationaux

En cohérence avec les actions des Banques Populaires sur leur territoire, la FNBP insufflé et porte une politique de partenariats et de mécénat via son Fonds de dotation qui a pour priorités d'action l'emploi-insertion par l'entrepreneuriat et le soutien à des Chaires de recherche. En 2020, le soutien à l'ADIE -association qui finance, conseille et accompagne des micro-entrepreneurs dans la création et le développement de leur activité- reste prégnant, tout comme celui à Entreprendre pour Apprendre, association qui sensibilise et développe les compétences entrepreneuriales des jeunes. Depuis 2015, la FNBP développe son soutien à des Chaires de recherche : financement de projets de recherche sur la gouvernance coopérative avec la Burgundy School of Business, de travaux sur la différence coopérative avec la Chaire Lyon 3 Coopération ou encore d'études sur la performance des territoires en matière d'innovation avec la Chaire de l'immatériel, Paris Sud. La FNBP est également partenaire de Finances & Pédagogie pour doter les collaborateurs des Banques Populaires d'outils les aidant à détecter et accompagner les clients en fragilité financière. Dans le domaine du « Droit privé des activités économiques et des coopératives financières », la FNBP apporte son soutien au concours annuel de thèses organisé par l'Institut universitaire Varenne.

Soutien à la voile

Depuis plus de 30 ans, la Banque Populaire mène également une politique de sponsoring dans la voile en étant compétiteur et soutien au développement de ce sport. Cette stratégie originale fait d'elle un acteur impliqué dans toutes les dimensions de la voile, de l'initiation en club à la compétition du plus haut niveau et ce, sur l'ensemble du territoire français. Armateur de voiliers de compétition depuis 1989, partenaire de la Fédération Française de Voile depuis l'an 2000, Banque Populaire affirme durablement son engagement dans la voile.

Ce sont plus de 100 clubs affiliés à la Ligue de Voile Nouvelle-Aquitaine et leurs licenciés que la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique continue de soutenir dans leurs pratiques du sport et handisport, notamment lors des régates tous supports et tous grades.

Partenaire historique de la voile en région, elle a réaffirmé sa présence auprès de ses partenaires comme le Cercle de Voile d'Arcachon, la Société des Régates Rochelaises, les Marins de La Lune à Bordeaux ... malgré l'annulation en 2020 de leurs principaux événements due à la situation sanitaire.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique confirme son soutien au Pôle France de Voile de La Rochelle depuis 2018 et poursuit son engagement auprès des jeunes athlètes dans la pratique sportive de haut niveau.

Depuis la création de la Team voile BPACA, elle accompagne ses membres dans la réussite de leurs projets qu'ils soient sportifs ou professionnels.

Cet engagement auprès de l'excellence se traduit aussi concrètement sur des partenariats déjà en place avec la mise en lumière des athlètes Charline PICON (médaillée d'Or RS-X aux Jeux Olympiques 2016, Championne d'Europe et Vice-Championne du monde en 2020) et Jonathan LOBERT (Vice-champion du monde FINN 2015) en vue des prochains Jeux Olympiques de Tokyo 2021.

Risque secondaire	Diversité des dirigeants			
Description du risque	Manque d'indépendance, de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019-2020
Part de femmes au sein du Conseil d'Administration	50 %	45 %	45 %	+ 5 points

Objectif Groupe : 40 %

Composition des Conseils d'Administration

En 2020, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique compte 12 administrateurs qui enrichissent les débats des conseils d'administration dans l'intérêt de l'ensemble des clients et des sociétaires. Ce sont des créateurs de valeurs (chefs d'entreprise, chercheurs, enseignants...) qui sont impliqués dans la dynamique du développement économique et social de leur région.

Lors de l'examen de toutes candidatures au mandat de Directeur général et/ou Directeur général délégué et au mandat de membre du Conseil, le Comité des nominations s'appuie sur les objectifs définis dans la politique de diversité adoptée par le Conseil.

En application de cette politique de diversité, le Comité des nominations doit poursuivre un objectif de diversité parmi les dirigeants effectifs et au sein du Conseil d'administration c'est-à-dire une situation où les caractéristiques desdits dirigeants et dudit conseil diffèrent à un degré assurant une variété de points de vue, étant rappelé que le caractère coopératif de la Banque Populaire Centre Atlantique contribue largement à favoriser la diversité.

Le Comité des nominations s'assure que les aspects suivants de diversité sont bien observés :

- Formation ;
- Parcours professionnel ;
- Âge ;
- Objectif quantitatif relatif à la représentation du sexe sous-représenté ;
- Représentation géographique équilibrée ;
- Représentation des différents types de marché ;
- Représentation des catégories socioprofessionnelles dominantes du sociétariat de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique ;
- Respect des critères de compétence collective tels que visés dans l'évaluation du Conseil.

Aucun des critères précités ne suffit seul à constater la présence ou l'absence de diversité qui est appréciée collectivement au sein de l'organe de direction. En effet, le Comité des nominations doit s'attacher à 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'opinion sur lesquels l'organe de direction peut s'appuyer pour mener ses discussions et prendre ses décisions, favorisant ainsi une bonne gouvernance.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, dans le cadre des dispositions légales prévues par le Code monétaire et financier (articles L. 511-98 et L. 511-100), évalue périodiquement, et au moins une fois par an le fonctionnement de son Conseil d'Administration. Cette mission est confiée au Comité des Nominations qui formule des recommandations sur les évolutions souhaitables quant à la composition de ce dernier en vue d'atteindre les objectifs de diversité.

Formation des administrateurs

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique veille à l'adéquation des contenus de formation des élus avec les exigences et responsabilités de leur fonction au sein du Conseil d'Administration.

Leur formation est construite pour veiller à la compétence individuelle et collective des membres des conseils d'administration. Les formations proposées permettent d'appréhender et comprendre les évolutions et les enjeux du secteur bancaire.

Depuis 2014 la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie sur le plan de formation, et les outils, élaborés par la FNBP afin de répondre aux exigences du régulateur.

Celui-ci traite de thématiques liées aux sept compétences clés retenues par la BCE, mais aussi des sujets liés à la RSE et à l'impact de la transformation digitale sur le modèle bancaire.

Un bilan annuel des formations a été mis en place, par Banque Populaire et administrateur, afin de suivre :

- Le nombre de formations réalisées ;
- Le nombre d'heures de formation effectuées ;
- La diversité des formations suivies ;

- Le taux de satisfaction.

Le programme de formation permet aux administrateurs de définir les meilleures orientations et de nourrir les débats des instances de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, dans l'intérêt de l'ensemble de ses clients et sociétaires.

Risque secondaire	Vie coopérative			
Description du risque	Participation insuffisante des sociétaires, manque de formation des élus, incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble			
Indicateur clé	2020	2019	2018	Evolution 2019-2020
NPS (Net Promoter Score) clients sociétaires annuel	21	17	14	+ 23,5 %

L'animation du modèle coopératif

Les Banques Populaires, dont la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, sont des sociétés soumises à un régime juridique spécifique conforme aux valeurs des coopératives :

- Une rémunération limitée du capital hors de toute spéculation ;
- Des réserves impartageables transmises aux générations futures ;
- Le sociétaire dispose d'une double qualité : il est à la fois détenteur et utilisateur de sa coopérative ;
- Une organisation qui fonde sa performance économique sur l'efficacité collective et la gestion sur le long terme ;
- La primauté de l'intérêt collectif sur l'intérêt individuel ;
- Un ancrage dans les territoires favorisant leur développement (organisation décentralisée).

Les Banques Populaires ont défini conjointement de manière volontaire, un ensemble d'indicateurs répondant aux sept grands principes de l'Alliance Coopérative Internationale pour évaluer leurs pratiques coopératives.

I. Adhésion volontaire et ouverte à tous

L'adhésion à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est un acte libre et volontaire, sans discrimination de sexe, d'origine sociale, ethnique, religieuse ou politique.

	2020	2019	2018
Nb de sociétaires et évolution (en %)	143 412 - 1,7 %	145 934 - 0,04 %	146 002 + 4,86 %
Taux de sociétaires parmi les clients et évolution	21,30 % -0,60 pt	21,9 % - 0,22 pt	22,12 % - 0,14 pt
NPS (net promoter score) clients sociétaires	21	17	14
Répartition du sociétariat	83,50 % de sociétaires particuliers 14,50 % de sociétaires professionnels 2 % de sociétaires entreprises au 31.12.20	83,40 % de sociétaires particuliers 14,50 % de sociétaires professionnels 2,10 % de sociétaires entreprises au 31.12.19	83,27 % de sociétaires particuliers 15,21 % de sociétaires professionnels 1,52 % de sociétaires entreprises au 31.12.18

2. Pouvoir démocratique exercé par les membres

Les sociétaires se réunissent chaque année pour participer à l'Assemblée Générale de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, élire les administrateurs et voter les résolutions. Le vote des sociétaires est historiquement à la proportionnelle. Un homme représente 0,25 % maximum des voix exprimées en Assemblée générale.

	2020	2019	2018
Taux de vote à l'Assemblée Générale	17,70 %	18,14 %	19,32 %
Nombre de membres du Conseil d'administration	12	12	12
Nombre de censeurs	0	0	1
Taux de participation des administrateurs aux Conseils d'administration	84,9 %	89 %	88 %
Taux de femmes membres du Conseil d'administration	50 %	45 %	45 %
Nombre de réunions de Comités Spécialisés issus du Conseil d'administration	13	13	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.

	2020	2019	2018
Valeur de la part sociale	17 €	17 €	17 €
Taux de rémunération de la part sociale	1,20 % *	1,20 %	1,50 %
Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire	5 023 €	4 723 €	4 169 €
Redistribution des bénéfices	Pourcentage du résultat net redistribué sous forme d'intérêt aux parts sociales pour l'exercice 2020 : 9,70 % *	Pourcentage du résultat net redistribué sous forme d'intérêt aux parts sociales pour l'exercice 2019 : 9,67 %	Pourcentage du résultat net redistribué sous forme d'intérêt aux parts sociales pour l'exercice 2018 : 11,22 %
Concentration du capital	15,5 % des sociétaires détiennent 50% du capital	15,5 % des sociétaires détiennent 50% du capital	15,6 % des sociétaires détiennent 50% du capital

* Sous réserve de validation par l'Assemblée Générale

4. Autonomie et indépendance

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est une banque de plein exercice. Les parts sociales ne s'échangent pas sur les marchés et ne sont pas cotées en bourse. La banque est détenue à 100 % par ses sociétaires.

5. Éducation, formation et information

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique veille, avec l'appui de la FNBP, à l'adéquation des contenus de formation des élus avec les exigences et responsabilités de leur fonction au sein des Conseils d'Administration.

	2020	2019	2018
Pourcentage d'administrateurs ayant suivi au moins une formation sur l'année (en %)	8 %	83 %	69 %
Nombre moyen d'heures de formation par administrateur	13h00	13h00	9h00

6. Engagement envers la communauté

La Banque Populaire fait vivre son territoire, notamment au travers des actions menées envers la société et envers ses sociétaires.

	2020	2019	2018
Montant du soutien aux projets de son territoire (mécénat et partenariats non commerciaux)	600 146 €	732 376 €	749 003 €
Nombre de réunions de sociétaires	0 (hors AG)	2 (hors AG)	2 (hors AG)

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, notamment via son Comité Sociétariat & RSE, suit régulièrement différents indicateurs relatifs à son sociétariat (pratiques de commercialisation et de rémunération des parts sociales, évolution du capital social et distribution entre les sociétaires, etc.).

Animation du sociétariat

Les 143 412 sociétaires de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique constituent le socle de son modèle coopératif. Ils détiennent son capital social. Ils votent lors de l'Assemblée Générale et élisent directement les administrateurs qui les représentent au sein du Conseil d'Administration. En 2020, ce sont près de 17,70 % des sociétaires qui se sont exprimés en votant. L'Assemblée Générale de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est, cette année, déroulée à huis clos, conformément à la réglementation mise en place dans le contexte de la crise de la Covid-19. Néanmoins, un vote en ligne a été mis en place depuis 2014, un système de questions/réponses à distance ainsi que la retransmission en vidéo différée de l'assemblée.

Consciente de l'importance d'engager ses sociétaires dans sa gouvernance coopérative, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique organise un certain nombre de réunions et d'événements en plus de l'Assemblée Générale. Les sociétaires sont régulièrement conviés à des soirées dédiées au cours desquelles ils peuvent échanger avec des dirigeants et des administrateurs sur l'actualité de leur banque. L'année 2020 a fait office d'exception compte tenu du contexte qui a fortement perturbé les réunions prévues et notamment le lancement de communautés de sociétaires en local.

Cependant, des alternatives ont été trouvées : malgré le

contexte, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a poursuivi ses engagements auprès de ses partenaires et a souhaité le faire savoir à ses sociétaires via une newsletter qui leur est dédiée ; une nouvelle manière de garder le lien et de rester proche.

Pour la 4ème année consécutive, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est impliquée dans la « Faites de la Coopération », semaine de sensibilisation et d'échanges autour de la coopération et du modèle coopératif Banque Populaire, qui s'inscrit dans le mois de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), en novembre. Parmi les actions organisées par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sur son territoire, on retrouve l'envoi de la newsletter dédiée à ses sociétaires et la mise en place d'un module de formation ludique au modèle coopératif et à la RSE pour ses collaborateurs via l'application B'DIGIT. Par ailleurs, d'autres actions étaient organisées au niveau national par la FNBP, parmi lesquelles une conférence en ligne sur le "nouvel art d'entreprendre" et une action commune avec son partenaire l'ADIE pour mettre la compétence des collaborateurs du réseau au service des micro-entrepreneurs de l'ADIE. L'ensemble de ces actions s'inscrit dans une volonté de renforcer la pédagogie sur le statut coopératif de la banque auprès des collaborateurs, des clients (sociétaires ou non), des agences de notation, des régulateurs, etc.

Les sociétaires disposent de canaux d'information privilégiés leur permettant de suivre l'actualité de leur banque : des actualités coopératives via les réseaux sociaux et sur le site internet de la banque et plus récemment une newsletter qui leur est dédiée pour suivre la vie coopérative des territoires.

Risque secondaire	Droits de vote
Description du risque	Défaut de participation à la gouvernance des entreprises investies/accompagnées

La politique de vote et dialogue est au centre de la stratégie de responsabilité de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, avec une mise à jour de sa politique de vote pour la rendre plus rigoureuse concernant les questions ESG. Comme prévu par cette politique, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique vote à toutes les assemblées des sociétés françaises et étrangères dont elle détient des actions. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a continué d'appliquer sa politique de vote qui promeut un comportement socialement responsable des entreprises détenues.

Risque secondaire	Rémunérations des dirigeants
Description du risque	Non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants.

Le Comité des rémunérations est chargé de formuler des propositions au Conseil d'Administration concernant :

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

Pour en savoir plus sur la politique de rémunération : cf partie 2.9.5 du Rapport de Gestion

5 Note méthodologique

Méthodologie du reporting RSE

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'efforce de fournir une vision sincère et transparente de ses actions et de ses engagements en termes de responsabilité sociale et environnementale (RSE).

Méthodologie de l'étude l'empreinte socio-économique

L'objectif de l'empreinte socio-économique est d'évaluer les impacts de l'activité de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sur l'emploi et le PIB. Cette analyse repose sur les dépenses de fonctionnement des établissements bancaires (achats auprès des fournisseurs, dépenses de masse salariale et dépenses fiscales) ainsi que sur les financements accordés aux clients (crédits moyen et long terme, crédits-baux, micro-crédits). Elle ne prend pas en compte :

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

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

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

Il n'a pas été décidé de faire de mise à jour de l'étude en 2020 sur la base des chiffres de 2019 compte tenu de la stabilité des paramètres pris en compte.

La méthode LocalFootprint repose sur les dépenses de fonctionnement des établissements bancaires (achats auprès des fournisseurs, dépenses de masse salariale et dépenses fiscales) ainsi que sur les financements accordés aux clients (crédits moyen et long terme, crédits-baux, micro-crédits). Les volumes engagés par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique ont peu varié entre 2018 et 2019.

Le modèle LOCAL FOOTPRINT est composé de cinq types de paramètres :

1. les paramètres macro-économiques d'un pays ou d'un territoire (comptes de la nation, imports, exports, etc.),
2. les coefficients techniques ou la «fonction de production» des différents secteurs (ventilation des dépenses par secteur, répartition de la valeur ajoutée selon les parties prenantes),
3. les statistiques sectorielles (les ratios sectoriels Production / Emploi),
4. les données relatives au tissu économique local (données INSEE en open source),
5. l'algorithme de calibrage local (permettant le passage d'un modèle national à un modèle départemental).

Ces cinq paramètres sont assez peu sensibles d'une année à l'autre en raison d'une relative stabilité macro-économique, des coefficients techniques considérés comme stables sur une période de cinq ans, un tissu économique stable - même si la fermeture ou le déplacement de certaines grandes entreprises peut avoir un impact -, des statistiques sectorielles mises à jour tous les deux-trois ans. Si les données d'entrée dans le modèle sont stables, la réutilisation des données de l'année N-1 pour présenter un impact en année N est tout à fait valable avec une marge d'erreur limitée (< 5 %).

Elaboration et actualisation du modèle d'affaires

Les schémas « modèle d'affaires » et « écosystème » ont été construits et proposés par le Groupe BPCE et la FNBP. Ces schémas ont ensuite été validés/ajustés/complétés par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, en fonction de son plan stratégique, de ses segments de marché et de son territoire.

NOS RESSOURCES

THEMATIQUE	INDICATEUR	PRECISIONS
Nos clients et sociétaires	XXX millions de clients	Client particuliers, professionnels et entreprises au 31/12
	% de sociétaires parmi les clients	Nombre de sociétaires au 31/12 Nombre total de clients
	XX administrateurs	Nombre d'administrateurs au 31/12
Notre capital humain	XX collaborateurs au siège et en agences	Total EFFECTIF ETP MENSUEL MOYEN CDI + CDD (hors alternance et stagiaires vacances) Ce calcul d'ETP correspond à l'indicateur 1.1.3 du bilan social
	XX index égalité femmes-hommes	BILAN SOCIAL
	nombre de personnes en situation de handicap	Nb de collaborateurs en situation de handicap au 31/12
Notre capital financier et nos ressources financières	XX Md€ de capitaux propres	Stock de capitaux dont dispose l'entreprise (capital social + réserves, après affectation des résultats)
	Ratio de solvabilité	Le ratio de solvabilité européen était un ratio minimum de fonds propres applicable aux banques, défini par la directive 89/647/CEE du Conseil, du 18 décembre 1989, relative à un ratio de solvabilité des établissements de crédit. Il est l'application du ratio Cooke défini dans l'accord de Bâle I
	XX Md€ d'encours d'épargne globale	Tous encours d'épargne liquide et moyen/long terme, hors épargne financière
Notre capital Immobilier	XXX agences et centres d'affaires dont X bâtiment(s) certifié(s) durable(s)	Hors agences virtuelles

NOTRE CREATION DE VALEUR

THEMATIQUE	INDICATEUR	PRECISIONS
Pour nos clients et sociétaires	X€ d'intérêt aux parts sociales	Il s'agit des intérêts versés aux parts sociales au bénéfice des sociétaires, et non du capital social des Banques Populaires (sous réserve de la décision prise en Assemblée Générale)
	X€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir	Contribution annuelle aux réserves impartageables (à minima 15 % des résultats) Résultat net - distribution des intérêts aux parts sociales (sous réserve de la décision prise en Assemblée Générale)
Pour l'économie du territoire Via nos financements	XX Mds € de Prêts Garantis par l'Etat (environ XX prêts)	Montant des encours des PGE et nombre de PGE octroyés sur l'ensemble des marchés concernés
	XX Mds € d'encours de fonds ISR et solidaires	Montant des encours ISR (assurance vie, CTO, PEA) + FCPE ISR solidaires et/ou solidaires
	XX Mds € d'encours de financement à l'économie dont...	uniquement les prêts d'équipement moyen/long terme
	XX Mds € dans l'immobilier	Encours de prêts immobiliers, tous segments de clientèles confondus (particuliers, professionnels, entreprises dont associations et institutionnels)
	XX Mds € dans l'innovation	Prêts Innov&Plus

Pour l'économie du territoire Via notre fonctionnement	X M€ d'achats auprès de XX % de fournisseurs locaux	Part du montant total dépensé avec les fournisseurs de l'entité qui ont leur adresse de facturation dans le territoire de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique
	XX M€ d'impôts locaux	Impôts fonciers, contribution économique territoriale, taxe additionnelle sur les surfaces de stationnement et taxe annuelle sur les bureaux en Ile de France (pour les entités concernées) (exclus : impôt sur les sociétés car impact national)
Pour nos talents	X M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences	Indicateur : 2.1.1.1 MASSE SALARIALE ANNUELLE GLOBALE (en milliers d'Euros) Masse salariale annuelle totale, au sens de la déclaration annuelle des salaires. On entend par masse salariale la somme des salaires effectivement perçus pendant l'année par le salarié. Prend en compte la somme des éléments de rémunération soumis à cotisations sociales au sens de la DSN pour tous les salariés. Cette masse salariale s'entend hors intéressement, participation, abondement à un PEE et hors charges patronales
	X recrutements en CDD, CDI et alternants	Ce calcul d'ETP correspond à l'indicateur 1.1.3 du bilan social du Groupe BPCE
Pour la société civile	XX M€ d'engagement sociétal (mécénat et partenariats non commerciaux)	Mécénat et partenariats non commerciaux : montants décaissés sur l'exercice au profit de projets dont l'objet est conforme à l'intérêt général (avec ou sans reçus fiscaux)
	XX M€ de refinancements des structures de microcrédits	ADIE + France Active
Pour l'environnement	XX M€ de financement pour la transition environnementale	Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle) : énergies renouvelables (financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= Eco PTZ + PREVair/Crédit DD + PROVair) ET Total des FCPE ISR et solidaires commercialisés (BP) en €

Périmètre du Bilan Carbone

Choix des indicateurs

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie sur une analyse de ses risques extra-financiers proposée par BPCE.

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

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

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

Emissions de gaz à effet de serre

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

Exclusions

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

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

Comparabilité

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique fait le choix de ne communiquer, cette année, que sur un seul exercice pour certains indicateurs dont la définition aurait été modifiée par rapport à 2019, ainsi que pour les indicateurs publiés pour l'exercice 2019 mais pas 2020.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} Janvier 2020 au 31 Décembre 2020.

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

Disponibilité

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'engage à publier sa Déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant cinq ans : www.bpaca.banquepopulaire.fr

Rectification de données

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

Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2020, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE concerne les entités suivantes :

- Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique

6 Rapport de l'un des Commissaires aux Comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration de performance extra-financière

A l'Assemblée Générale des actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance. La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du Commissaire aux Comptes désigné organisme tiers indépendant

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

- La conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- La sincérité des informations fournies en application du 3^o du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention [ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information)].

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques.
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{eme} alinéa du III de l'article L. 225-102-1.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance.
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
- apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ; et
- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes¹ - pour celles relatives à certains risques (Financement de la transition environnementale, Relation durable client, Protection des clients), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres, au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités.

- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations.

- Nous avons mis en œuvre, pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs² que nous avons considérés les plus importants
- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives.
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

(1) Dispositifs mis en œuvre pour intégrer les critères ESG dans les décisions de crédits, Description des dispositifs mis en œuvre pour améliorer le taux de recommandation, Mise à jour annuelle de la cartographie des risques de non-conformité

(2) Nombre d'heures de formation/ETP, Pourcentage de femmes cadres, Taux d'absentéisme maladie, Montant de Financement de la transition énergétique (production annuelle en millions d'euros), Taux d'équipement en convention OCF des clients identifiés comme fragiles, Montant des prêts d'équipement aux entreprises et professionnels, hors PGE - Production annuelle (M€), Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine, Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy, % de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes entre janvier 2021 et mars 2021.

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

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris - La Défense, le 30 mars 2021

L'un des Commissaires aux Comptes,

Deloitte & Associés



Marjorie Blanc Lourme
Associée, Audit

Julien Rivals
Associé, Développement Durable