



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2019



| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | La différence coopérative des Banques Populaires | 3 |
| 1.1 | Le secteur bancaire face à ses enjeux | 3 |
| 1.2 | Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience | 3 |
| 1.3 | Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires | 4 |
| 2 | Les risques et les opportunités d'une RSE coopérative | 5 |
| 2.1 | L'analyse des risques et opportunités extra-financiers pour construire une stratégie RSE coopérative pertinente et ambitieuse | 5 |
| 2.2 | Les indicateurs clés de pilotage RSE | 6 |
| 2.3 | Un engagement coopératif & RSE évalué et prouvé | 8 |
| 3 | Gouvernance coopérative : participer à la construction | 10 |
| 3.1 | L'animation du modèle coopératif | 10 |
| 3.2 | Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité | 12 |
| 3.3 | Les salariés au cœur du modèle | 16 |
| 4 | Au plus proche des clients | 22 |
| 4.1 | Un accompagnement personnalisé de tous les clients | 22 |
| 4.2 | Une offre de produits favorables à la transition énergétique, écologique et solidaire | 24 |
| 5 | Conjuguer vision long terme & développement régional | 27 |
| 5.1 | Une proximité constante avec les parties prenantes locales | 27 |
| 5.2 | L'empreinte socio-économique de la banque en tant qu'employeur, acheteur et mécène | 28 |
| 6 | Attentifs aux enjeux environnementaux et sociaux | 32 |
| 6.1 | La considération des risques environnementaux et sociaux avant l'octroi de crédit | 32 |
| 6.2 | La réduction de l'empreinte environnementale des activités de la banque | 33 |
| 7 | Note méthodologique | 34 |
| 8 | Rapport de l'organisme tiers indépendant la DPEF figurant dans le rapport de gestion | 37 |

I La différence coopérative des Banques Populaires

I.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux

Les grands défis liés à notre environnement

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.

I.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 vers les 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 encore, elle est la 1^{ère} 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. La responsabilité sociale et environnementale constitue l'expression de cet engagement renouvelé.

Le modèle coopératif Banque Populaire, et plus particulièrement de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, repose sur quatre piliers :

Un modèle coopératif transparent

Le capital de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique appartient à ses 145 934 sociétaires. Les membres du Conseil d'administration sont des clients locaux qui représentent les sociétaires. Chaque année, l'ensemble des Banques Populaires consacre plus de huit millions d'euros à l'information et à la participation coopérative.

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, Dynamique Agricole, Prix initiatives...).

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. En France, 43 % des PME-PMI sont clientes du réseau Banque Populaire.

Un engagement évalué et prouvé

Les Banques Populaires sont les seules à avoir mis en place un outil, basé sur la norme ISO 26000, qui mesure, trace et restitue en euros l'ensemble des actions coopératives et responsables menées sur le territoire.

| Les grands défis | Nos atouts / nos réponses |
|--|--|
|  <ul style="list-style-type: none"> Protectionnisme américain, risque de guerre des monnaies et recul de la mondialisation (compétition Chine / Etats-Unis, remise en cause du multilatéralisme...) Risque sur la stabilité de l'Union européenne : Brexit, dette publique italienne, contexte sécuritaire et migratoire Impacts à long terme des taux bas : risque d'amplification des déséquilibres déjà observables (dette publique, bulle d'actifs conduisant à une crise financière, etc.) Apparition de nouveaux marchés financiers ou d'actifs financiers et monétaires, concurrents des systèmes de paiement existants : crypto-monnaie, libra... | <ul style="list-style-type: none"> Un groupe coopératif, décentralisé et solidaire, avec des marques puissantes agissant au cœur des territoires Un groupe dynamique et diversifié, ayant démontré sa capacité d'adaptation et de transformation Une solidité financière maintenue à un niveau élevé, afin de garantir la stabilité financière du groupe Une politique de risque conservatrice : un profil de risque à un niveau modéré |
|  <ul style="list-style-type: none"> Récession industrielle mondiale, ralentissement économique dans la plupart des pays Croissance française env. 1,2 % l'an (relance fiscale en faveur des ménages et moindre dépendance aux échanges mondiaux) : niveau très modéré de l'inflation Revirement monétaire stratégique engagé mi-2019 par les banques centrales (FED / BCE) vers une forme de fuite en avant ultra-accommodante Contexte durable de taux d'intérêt historiquement bas : risque sur les activités de banque de détail, notamment en France | <ul style="list-style-type: none"> Diversifier les revenus du groupe et développer les relais de croissance : montée en puissance du modèle bancassurance, devenir un pure player dans les paiements Développer les métiers moins sensibles aux taux et les commissions Développer les synergies de revenus entre nos métiers et explorer de nouveaux relais de croissance |
|  <ul style="list-style-type: none"> Renforcement de l'arsenal réglementaire dans tous les domaines : bancaire, prudentiel, protection des clients et investisseurs, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, lutte contre la corruption Prise en compte des risques ESG et des risques climat Incertitudes sur les évolutions futures Distorsion de concurrence : divergences régionales, acteurs moins régulés | <ul style="list-style-type: none"> Des mesures proactives nous permettant d'atteindre en avance de phase les objectifs réglementaires de solvabilité et de liquidité Une politique de gestion de la solvabilité à un niveau élevé reconnue par les agences de notation financières, permettant le développement des métiers dans des conditions favorables et confiant à nos parties prenantes un fort niveau de protection, confirmé par les agences de notation extra-financière Un code de conduite et d'éthique pour renforcer le haut niveau de confiance qui nous lie à nos clients |
|  <ul style="list-style-type: none"> Arrivée de nouveaux acteurs (fintechs, GAFA, néobanques...) et de nouvelles technologies (Blockchain, IA, Chatbots, ...) Digitalisation accrue de l'économie et évolution des usages et besoins des clients (temps réel, réactivité, simplicité, transparence, ...) Rythme accéléré des changements technologiques créant des attentes fortes en matière de cybersécurité et protection des données Nouveaux modèles opérationnels (automatisation, digitalisation) | <ul style="list-style-type: none"> Accélérer la transformation digitale en créant des services digitaux de référence pour la satisfaction de nos clients (ergonomie, simplicité, personnalisation) Des entreprises Data centric pour accompagner le client de façon plus personnalisée et plus efficace Développer des partenariats avec les fintechs Renforcer l'efficacité opérationnelle : autonomie du client, optimisation et simplification des processus, des plates-formes métiers intégrées et des filières mutualisées |
|  <ul style="list-style-type: none"> Engagement à l'échelle mondiale en matière de lutte contre le changement climatique Manifeste des banques françaises pour contribuer au développement d'une économie bas carbone, plus écologique et plus inclusive Montée des inégalités, fractures territoriales, accroissement des tensions sociales Inclusion des populations fragiles dans un contexte de développement de la précarité | <ul style="list-style-type: none"> Intégrer les critères ESG dans les financements et investissements et les politiques sectorielles Accompagner nos clients face au risque climatique et à la transition énergétique Orienter l'épargne vers une économie plus responsable Développer l'intermédiation des financements Green ou Social Réduire l'empreinte carbone du groupe Accompagner les clients fragiles |

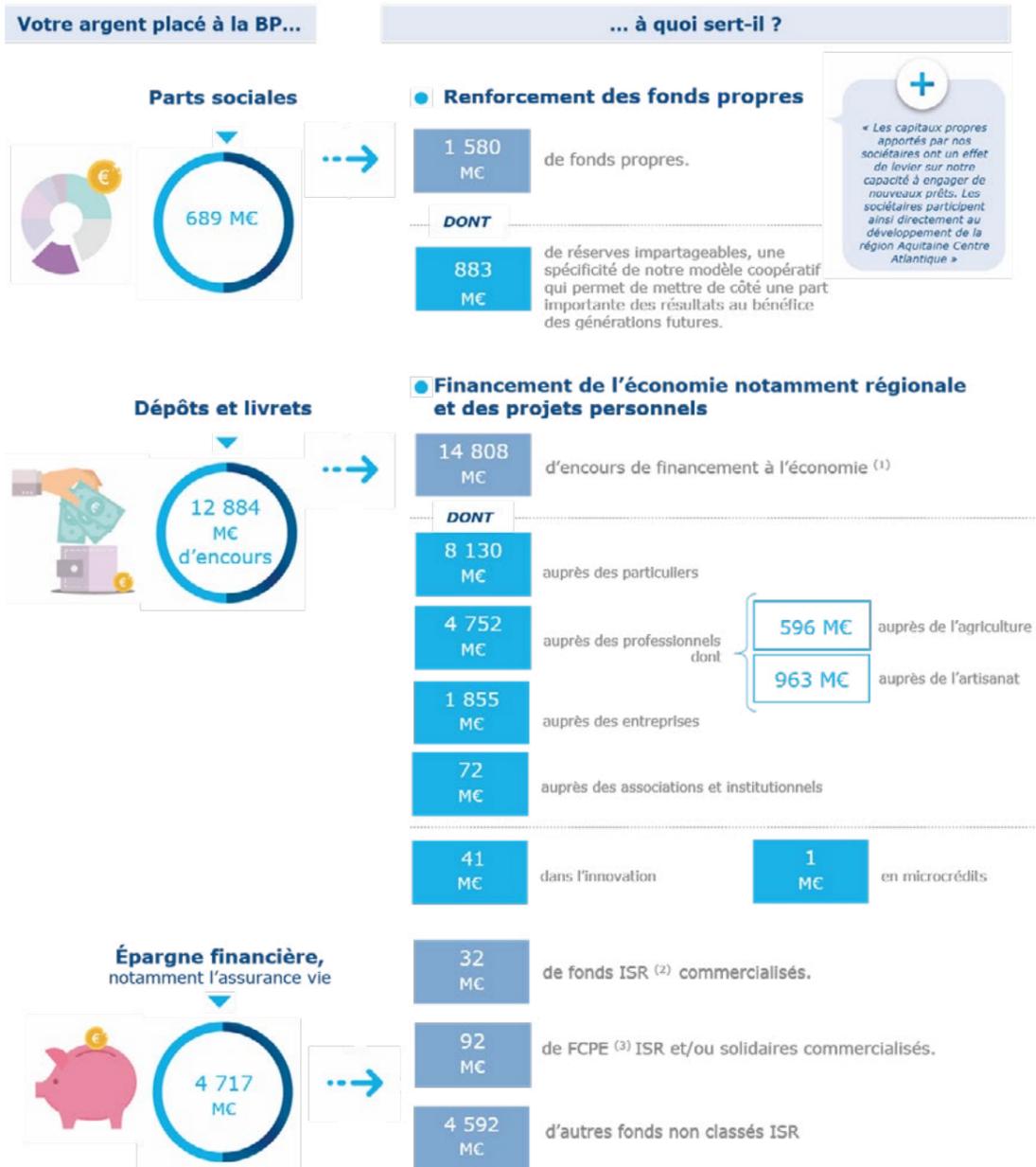
1.3 Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires

Un acteur majeur du financement des territoires

Si les Banques Populaires sont une banque universelle, qui s'adresse à toutes les clientèles, leur modèle d'affaire 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 145 934 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.

CIRCUIT DE L'ARGENT (EN ENCOURS/STOCK)



¹ Montant total des encours de crédits.
² Investissement Socialement Responsable.
³ Fonds communs de placement entreprise.

Une redistribution locale de la valeur créée

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique redistribue au sein de son territoire une partie de la valeur qu'elle a créée.



(1) Sous la condition suspensive de l'absence, au plus tard le 29 septembre 2020 à 18 heures, d'une interdiction émanant de la Banque Centrale Européenne ou de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution de procéder au versement de l'intérêt aux parts sociales.

2. Les risques et les opportunités d'une RSE coopérative

2.1 L'analyse des risques extra-financiers pour construire une stratégie RSE coopérative pertinente et ambitieuse

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.

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

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

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

Cette cotation a ensuite été soumise à des experts métiers de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique et validée par le Comité Sociétariat et RSE, émanation du Conseil d'Administration, et le Comité de Direction Générale.

En 2019, une revue de la gravité et de l'occurrence des risques existants a été réalisée au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, l'objectif a été d'actualiser les axes de la matrice de risques RSE en passant par le même processus d'analyse et de validation qu'en 2018.

En synthèse

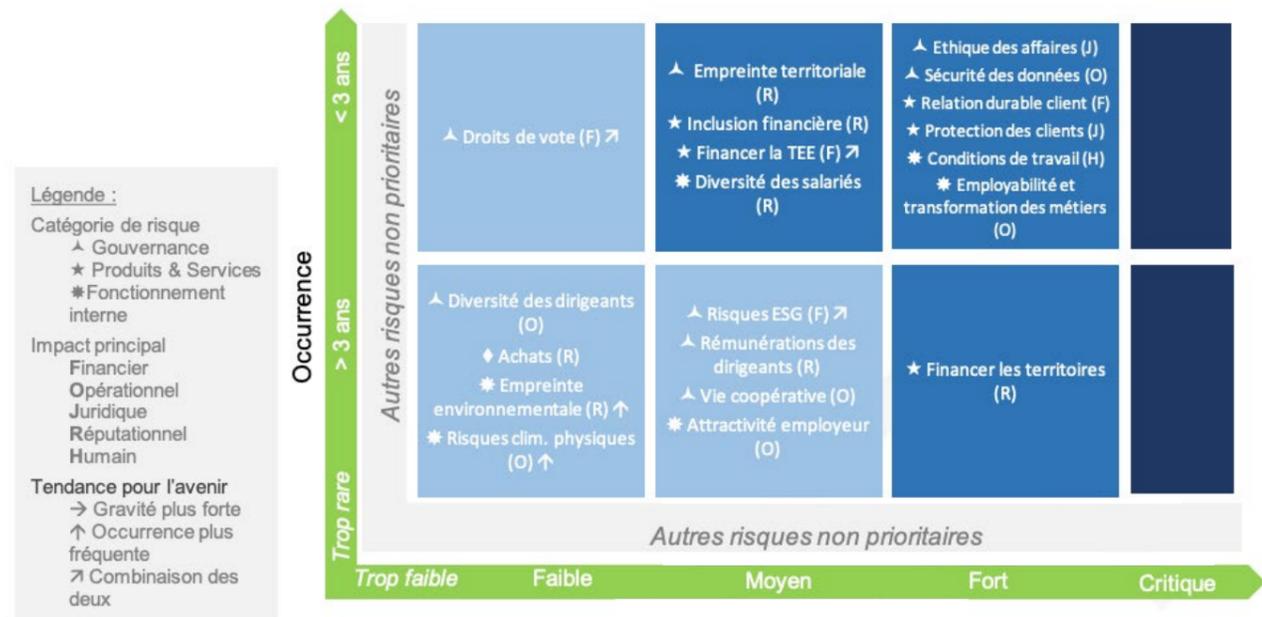
L'analyse finale fait émerger 11 risques bruts majeurs auxquels la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est exposée.

Quelques éléments clés en ressortent :

- L'analyse conduite n'a pas fait émerger de risques RSE critiques,
- Les risques bruts majeurs 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 apparait que certains risques majeurs font l'objet d'engagements via le plan stratégique TEC CARE 2020. Ils sont présentés au fil de la DPEF,
 - pour les autres risques sur lesquels la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est exposée, des plans d'actions métiers sont pilotés.,
 - pour les autres risques RSE, des plans d'actions métiers sont programmés et présentés dans la présente déclaration.

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



2.2 Les indicateurs clés de pilotage RSE

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

| | |
|---|---|
| Risques prioritaires | Employabilité et transformation des métiers |
| Description du risque | Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers. |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie 3.3 « Les salariés au cœur du modèle », volet « développer l'employabilité des collaborateurs » |
| Indicateurs clés | Nombre d'heures de formation/ETP |
| Données 2018 | 39 h de formation par ETP mensuel moyen |
| Données 2019 | 52 h de formation par ETP mensuel moyen |

| | |
|---|--|
| 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 |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie 3.3 « Les salariés au cœur du modèle », volet « Assurer l'égalité professionnelle » |
| Indicateurs clés | % de femmes parmi les cadres |
| Données 2018 | 40,80 % |
| Données 2019 | 40,89 % |

| | |
|---|--|
| Risques prioritaires | Conditions de travail |
| Description du risque | Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie 3.3 « Les salariés au cœur du modèle », volet « Amélioration de la qualité de vie au travail » |
| Indicateurs clés | Taux d'absentéisme maladie (et évolution) |
| Données 2018 | 3,49 % |
| Données 2019 | 3,55 % |

| | |
|---|---|
| Risques prioritaires | Financement de la TEE + solidaire/sociétale |
| Description du risque | Définir une stratégie d'accompagnement des clients vers la transition écologique et énergétique et la décliner à tous les niveaux opérationnels. |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie 4.2 « une offre de produits favorables à la transition énergétique, écologique et solidaire » |
| Indicateurs clés | Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle): énergies renouvelables (financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= Eco PTZ + PREVair + PROVair) + transports décarbonés (AUTOVair) en € et tendance et Total des FCPE ISR et/ou solidaires commercialisés (BP) en € |
| Données 2018 | Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle) : 10 367 K€ Total des FCPE ISR et/ou solidaires commercialisés (BP) en € : 80 M€ |
| Données 2019 | Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle) : 11 890 K€ Total des FCPE ISR et /ou solidaires commercialisés (BP) en € : 92 M€ |

| | |
|---|---|
| Risques prioritaires | Inclusion financière |
| Description du risque | Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie 4.1 « Un accompagnement personnalisé de tous les clients », volet « Accessibilité et inclusion bancaire » |
| Indicateurs clés | Taux d'équipement global en convention OCF |
| Données 2018 | 44,3 %* |
| Données 2019 | 50,7 % |

*Recalcul du chiffre 2018 suite à la modification des règles de gestion.

| | |
|---|--|
| Risques prioritaires | Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux |
| Description du risque | Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire) |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf. partie « 5.2 L'empreinte socio-économique de la banque en tant qu'employeur, acheteur et mécène, volet « En tant que banquier » |
| Indicateurs clés | Montant des prêts d'équipement aux entreprises et professionnels (production en M€) |
| Données 2018 | 1 027 M€* |
| Données 2019 | 1 089 M€ |

*Recalcul du chiffre 2018 suite à l'intégration des prêts que BPACA partage en syndication avec d'autres établissements.

| | |
|---|--|
| Risques prioritaires | Ethique des affaires, transparence & respect des lois |
| Description du risque | Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information. |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie « 3.2 Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Lutte contre le blanchiment, prévention de la fraude et prévention de la corruption » |
| Indicateurs clés | Collaborateurs ayant réalisé la formation Code de conduite depuis deux ans en % |
| Données 2018 | NC (année de déploiement du Code de conduite) |
| Données 2019 | 95 % |

| | |
|---|--|
| Risques prioritaires | Sécurité et confidentialité 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. |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie « 3.2 Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Les dispositifs mis en œuvre dans le cadre du règlement général de protection des données » |
| Indicateurs clés | Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy |
| Données 2018 | NC |
| Données 2019 | 87 % |

| | |
|---|---|
| Risques prioritaires | Relation durable client |
| Description du risque | Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie 2.2.4 « Au plus proche des clients » |
| Indicateurs clés | [Qualitatif] : dispositifs mis en œuvre pour améliorer le taux de recommandation client |
| Données 2018 | Non applicable |
| Données 2019 | Non applicable |

| | |
|---|---|
| Risques prioritaires | Protection des clients & transparence de l'offre |
| 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 |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie 3.2 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Marketing responsable et protection des intérêts des clients » |
| Indicateurs clés | [Qualitatif] : mise à jour annuelle de la cartographie des risques de non-conformité |
| Données 2018 | cf. partie 4.5 |
| Données 2019 | cf. partie 4.5 |

| | |
|---|--|
| Risques prioritaires | Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires |
| Description du risque | Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires |
| Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements | Cf partie « 5.2 L'empreinte socio-économique de la Banque en tant qu'employeur, acheteur et mécène » |
| Indicateurs clés | Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux |
| Données 2018 | 749 003 € |
| Données 2019 | 945 711 € |

2.3 Un engagement coopératif & RSE évalué et prouvé

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.

Afin de réduire certains risques opérationnels, mais également réputationnels en matière de RSE, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a ainsi mis en place depuis 2013 une politique RSE. Celle-ci s'articule autour de trois axes :

- l'animation des territoires par l'expression de son modèle coopératif au plus près des sociétaires,
- la qualité de vie au travail de ses collaborateurs,
- la diminution de ses émissions de gaz à effet de serre.

Le suivi des actions de RSE est assuré par une équipe dédiée de trois collaborateurs, au sein de la Direction de la Communication Externe et Institutionnelle. La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur l'ensemble des directions de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

Le suivi des actions d'animation du sociétariat est assuré par un référent dédié, au sein de la même Direction.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est vue décerner le Label Egalité en juillet 2017.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie sur les initiatives portées par la Fédération Nationale des Banques Populaires

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique affirme sa différence coopérative

Le Comité Sociétariat et RSE de la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP) a impulsé en 2017 un chantier portant sur la valorisation de la différence coopérative des Banques Populaires. Celles-ci se sont accordées sur un socle commun de bonnes pratiques, à même de concrétiser de manière probante les valeurs qu'elles portent. Ces pratiques, déjà effectives ou à mettre en place, sont en cours de déploiement dans le réseau, et la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique participe activement à cette démarche.

Egalement dans le cadre de ce chantier, pour la troisième 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, elle a notamment interrogé un panel de 100 sociétaires via le Wok Coopératif sur la « Raison d'être » des Banques Populaires. Par ailleurs, d'autres actions étaient organisées au niveau national par la FNBP, parmi lesquelles : la formation des collaborateurs (avec le lancement de trois modules sur l'application BDIGIT), une conférence au format TED sur le modèle coopératif, des ateliers de créativité avec des lauréats de la Fondation Banque Populaire, la révélation des résultats du baromètre DIFCOOP réalisé avec l'Université de Lyon 3.

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.

L'Empreinte Coopérative et Sociétale : un outil de mesure du « plus coopératif » des Banques Populaires

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. Ces données sont intégrées dans le dispositif d'open data du Groupe BPCE.

En 2019, l'Empreinte Coopérative et Sociétale de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est élevé à plus de cinq millions d'euros. Les principaux axes de responsabilité sociétale et coopérative de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique ont été les relations et conditions de travail, l'engagement sociétal et l'environnement.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a lancé sa procédure de révision 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 obligation, appliquée auparavant aux coopératives agricoles, a été étendue par la loi ESS du 31 juillet 2014 à toutes les coopératives, quel que soit le secteur d'activité. Cette révision est effectuée par un réviseur indépendant et est destinée à vérifier la conformité de l'organisation et du fonctionnement des deux réseaux respectifs aux principes et aux règles de la coopération. La révision coopérative est un acte positif de la gouvernance coopérative. Le réviseur coopératif nommé par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a procédé à sa mission de révision coopérative et a restitué les conclusions de son rapport au cours de l'Assemblée Générale de la banque en 2019. La banque n'a pas été identifiée comme possiblement « non conforme » au modèle de banque coopérative et aucune réserve n'a été soulevée par le réviseur dans le cadre de ses travaux.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a répondu aux questions de cet expert tiers pendant la période du 18 juillet 2018 au 27 mai 2019. Les principaux enseignements qui ressortent de l'analyse menée dans le cadre de la révision coopérative sont les suivants : « les écrits et les pratiques qui traduisent l'engagement coopératif de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique attestent d'une réelle mise en œuvre de la dimension coopérative de l'institution telle qu'elle a été apportée par son histoire et telle que la banque a su l'adapter aux évolutions de son périmètre d'activités et des contours du corps social et sociétal qu'elle anime. ».

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 2020¹, 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.

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.

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

3.1 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.

| | | 2019 | 2018 | 2017 | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. 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. | Nombre de sociétaires | 145 934 | 146 002 | 139 237 |
| | | Évolution du nombre de sociétaires (en %) | - 0,04 % | + 4,86 % | - 0,16 % |
| | | Taux de sociétaires parmi les clients | 21,9 % | 22,12 % | 22,26 % |
| | | Evolution du taux de sociétaires parmi les clients (en %) | - 0,0004 % | + 0,01 % | + 3,06 % |
| | | NPS (net promoter score) clients sociétaires | 17 | 14 | 5,9 |
| | | Répartition du sociétariat | 83,40 % de sociétaires particuliers 14,50 % de sociétaires professionnels 2,10 % de sociétaires entreprises | 83,27 % de sociétaires particuliers 15,21 % de sociétaires professionnels 1,52 % de sociétaires entreprises | 83,88 % de sociétaires particuliers 14,77 % de sociétaires professionnels 1,35 % de sociétaires entreprises |
| 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 = 0,25% maximum des voix exprimées en Assemblée générale. | Taux de vote à l'Assemblée générale | 18,14 % | 19,32 % | 20,51 % |
| | | Nombre de membres du Conseil d'administration | 12 | 12 | 12 |
| | | Nombre de censeurs | 0 | 1 | 1 |
| | | Taux de participation des administrateurs aux Conseils d'administration | 89 % | 88 % | 89 % |
| | | Taux de femmes membres du Conseil d'administration | 45 % | 45 % | 42 % |
| | | Nombre de réunions de Comités Spécialisés issus du Conseil d'administration | 13 | 14 | 13 |
| 3. Participation économique des membres | La rémunération des parts sociales est plafonnée. Les excédents sont en grande partie affectés aux réserves. L'actif net est impartageable. | Valeur de la part sociale | 17 € | 17 € | 17 € |
| | | Taux de rémunération de la part sociale | 1,20 % ¹ | 1,50 % | 1,60 % |
| | | Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire | 4 723 € | 4 169 € | 3 925 € |
| | | Redistribution des bénéfices | Pourcentage du résultat net redistribué sous forme d'intérêt aux parts sociales : 9,67 % ¹ | Pourcentage du résultat net redistribué sous forme d'intérêt aux parts sociales : 11,22 % | Pourcentage du résultat net redistribué sous forme d'intérêt aux parts sociales : 10,76 % |
| | | Concentration du capital | 15,50 % des sociétaires détiennent 50 % du capital | 15,6 % des sociétaires détiennent 50 % du capital | 15,2 % des sociétaires détiennent 50 % du capital |

| | | | | | |
|--|---|---|-------------|-------------|---|
| 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 | Conseils d'Administration : pourcentage des membres ayant suivi au moins une formation sur l'année (en %) | 83 % | 69 % (np) | 4 administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année mais effectif CA fluctuant |
| | | Conseils d'Administration: nombre moyen d'heures de formation par personne (en heures) | 13h00 | 9h00 | 5h36 |
| 6. Coopération entre les coopératives | La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est membre de Coop FR, organisme de représentation du mouvement coopératif en France. Elle est représentée au sein du Conseil Supérieur de la Coopération par la Fédération Nationale des Banques Populaires. | | | | |
| 7. Engagement envers la communauté | La Banque Populaire fait vivre son territoire, notamment au travers des actions menées envers ses sociétaires. | Nombre de projets soutenus sur le territoire | 354 | 424 | 323 |
| | | Nombre de réunions de sociétaires | 2 (hors AG) | 2 (hors AG) | 1 |
| | | Nombre de clubs de sociétaires | 0 | 0 | 0 |

(1) Sous réserve de validation par l'Assemblée Générale

Evolution du sociétariat

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.).

Composition des Conseils d'Administration

En 2019, 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, conseils, etc.) qui sont impliqués dans la dynamique du développement économique et social de leur région.

Les questions d'indépendance, de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance sont un sujet important dans le secteur bancaire. Il existe un risque juridique sur l'équilibre hommes/femmes, lié au taux de féminisation des Conseils d'Administration réglementé à 40 %. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique répond à ces exigences avec un taux de 45 %.

Les questions de diversité et de représentativité sont traitées dans le règlement intérieur cadre du Conseil d'Administration et des indicateurs de suivi sont mis en place.

Fonctionnement des Conseils d'Administration

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 doit ensuite en rendre compte et soumettre au Conseil d'Administration toutes recommandations utiles.

Sont évalués :

- l'équilibre et la diversité des connaissances, des compétences et des expériences dont disposent individuellement et collectivement les membres du Conseil,
- la structure, la taille, la composition et l'efficacité du Conseil, au regard des missions qui lui sont assignées,
- les connaissances, les compétences et l'expérience des membres du Conseil, individuellement et collectivement.

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. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie depuis 2014 sur un outil de gestion en ligne des formations dédiées aux administrateurs Banque Populaire, l'Académie des administrateurs, qui répond à plusieurs objectifs :

- offrir une vue complète du catalogue des formations proposées par la Fédération,
- permettre aux administrateurs de s'inscrire en ligne aux formations et d'accéder à leur historique des formations suivies,
- faciliter l'accès à l'auto-formation grâce à des modules e-learning et des vidéos.

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.

Animation du sociétariat

Les 145 934 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 2019, ce sont plus de 18 % des sociétaires qui se sont exprimés en votant. Consciente de l'importance d'engager ses sociétaires dans sa gouvernance coopérative, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique organise un certain nombre 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.

Les 3 engagements partagés avec nos sociétaires au cours de l'année 2019 sont :

Programme (chambres de l'extrême) de l'Hôpital des Enfants de Bordeaux

Fin 2017, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est engagée aux côtés de l'Hôpital des Enfants de Bordeaux pour soutenir le programme « Chambres de l'extrême, laissez entrer la vie ». Cette opération de restructuration du secteur protégé de l'unité d'oncologie pédiatrique consistait à rénover six chambres (avec espaces sanitaires et jeux) pour accueillir les enfants en situation de maladies sévères.

C'est parce que le secteur protégé a été inauguré officiellement le lundi 24 juin 2019 que la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a souhaité réunir tous les acteurs de cette magnifique opération, le samedi 22 juin, en son siège social bordelais, dans le cadre de la Fête du Fleuve dont elle est partenaire. Une occasion unique de célébrer l'aboutissement de ce grand projet, en présence des équipes du CHU de Bordeaux, des mécènes et de tous ceux qui ont contribué à la pleine réussite de cette opération. La soirée était placée sous le signe de la famille, en présence de très nombreux enfants, parfois d'anciens patients qui ont connu le secteur protégé avant sa rénovation. Au total, ce sont 170 personnes qui sont venues célébrer l'hôpital de Bordeaux et ses enfants.

Le secteur protégé a accueilli ses premiers patients en septembre 2019.

Festival « Les Musicales de Bagatelle » au profit du CHU de Limoges et de la recherche contre le cancer

Pour la deuxième année consécutive, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est associée au festival de musique classique « les Musicales de Bagatelle », porté par la Fondation Banque Populaire depuis plus d'une décennie. Un festival « découvreur de talents » qui s'est joué en Haute-Vienne à Solignac le 16 octobre devant 120 sociétaires. Cette édition, 100 % féminine cette année, a permis d'associer nos sociétaires à un appel de fonds en faveur du CHU de Limoges et plus particulièrement dans le cadre d'Octobre Rose et de la lutte contre le cancer du sein. Trois mille euros ont été réunis lors de cette soirée pour la recherche.

Malandain Ballet Biarritz

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est Grand Mécène du Malandain Ballet Biarritz depuis 2012. A l'occasion de sa tournée 2019 sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a participé à plusieurs représentations en y conviant ses sociétaires. 2019 a également été l'année du lancement de la nouvelle création artistique de Thierry Malandain : « la Pastorale » pour laquelle une répétition privée a été organisée à la Gare du Midi à Biarritz le 26 septembre. Une occasion idéale pour la banque de répondre à deux objectifs : y convier 60 de ses sociétaires et potentiellement trouver de nouveaux mécènes parmi eux pour Malandain Ballet Biarritz.

Les sociétaires disposent également de canaux d'informations privilégiés leur permettant de suivre l'actualité de leur banque, comme la lettre des sociétaires.

Flash Actu est une lettre électronique diffusée par e-mail à tous les sociétaires de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique après l'Assemblée Générale des sociétaires. Elle est également consultable sur le site internet de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique. Elle fait état des décisions prises lors de l'Assemblée, des moments forts, des chiffres clés, de la composition du Conseil d'Administration et permet de consulter les documents relatifs aux résultats de la banque (rapport annuel, statuts et vidéos).

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

Promouvoir une culture déontologique

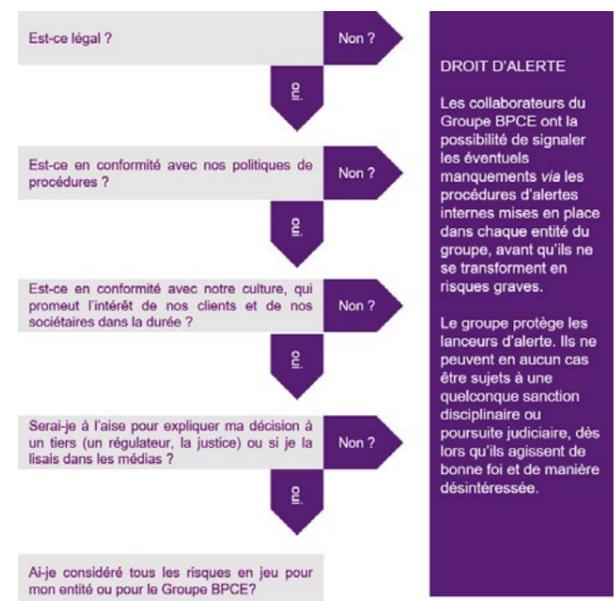
Le Groupe BPCE s'est doté d'un Code de conduite et d'éthique groupe en 2018, comme annoncé dans le plan stratégique TEC 2020. Celui-ci a été validé par le Comité de Direction Générale et le Conseil de Surveillance après examen par le Comité Coopératif & RSE. Il s'agit d'un Code reposant sur des valeurs et des standards internationaux et qui se veut pratique, avec des cas concrets illustratifs. Il comprend un message de la Direction Générale et des principes de conduite articulés en trois parties - intérêt du client, responsabilité employeur et responsabilité sociétale - avec une approche métiers pour les cas pratiques.

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

Principes d'action

Ces règles de conduite sont illustrées par des situations concrètes dans lesquelles peuvent se retrouver tout collaborateur au sens large, dirigeant, administrateur et toutes parties prenantes. Quand des motivations contradictoires se font jour, il est important de donner aux collaborateurs des points de 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 Code de conduite et d'éthique du groupe a ainsi commencé à être déployé à la fin de l'année 2018 et s'est poursuivi au 1er semestre 2019 avec une large diffusion et un plan de communication utilisant tous les supports du groupe. Une formation dédiée de type e-learning est obligatoire pour tous les collaborateurs d'ici le 1er trimestre 2020 pour acter de la prise de connaissance des principes du Code par chacun. Par ailleurs, les travaux en cours pour mettre en place une gouvernance éthique avec un reporting spécifique, intégrer l'éthique dans les processus RH et assurer la cohérence entre le Code et les procédures internes devraient être finalisés au 1er semestre 2020.

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

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein de la 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 bisannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière.

Une Organisation

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

Des travaux adaptés

Conformément à la réglementation, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dispose de moyens de détection des opérations atypiques adaptés à sa classification des risques, permettant d'effectuer, le cas échéant, les examens renforcés et les déclarations nécessaires auprès de Tracfin (traitement et action contre les circuits financiers clandestins) dans les délais les plus brefs. La classification des risques groupe intègre la problématique des pays « à risque » que ce soit au plan du blanchiment, du terrorisme, de la fraude fiscale, ou de la corruption. Le dispositif du Groupe BPCE a été renforcé en 2018 avec la mise en place d'un référentiel et de scénarios automatisés adaptés aux spécificités du financement du terrorisme. S'agissant du respect des mesures restrictives liées aux sanctions internationales, les établissements du groupe sont dotés d'outils de filtrage qui génèrent des alertes sur les clients (gel des avoirs de certaines personnes ou entités) et sur les flux internationaux (gel des avoirs et pays faisant l'objet d'un embargo européen et/ou américain).

Une supervision de l'activité

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes donne lieu à un reporting interne destiné aux dirigeants et aux organes délibérants et à l'organe central. Fin décembre 2019, les objectifs de formation des collaborateurs de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique en respect des exigences du régulateur ont été suivis.

Prévention de la corruption

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

La prévention de la corruption fait partie des dispositifs de sécurisation financière des activités de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, et, notamment :

- à travers la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, la surveillance des « personnes politiquement exposées », le respect des embargos,
- le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles en

appliquant les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du groupe,

- la vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying,

- l'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agrément et fixation contractuelle des rémunérations,

- une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique régulièrement mise à jour,

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

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

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique 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.

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

Marketing responsable et protection des intérêts des clients

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

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

Cette procédure, mise en œuvre à l'échelon de l'organe central au bénéfice des établissements des deux réseaux, est complétée, à l'échelon local, par une procédure de mise en marché des offres.

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

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

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

Transparence de l'offre

La 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 listant l'ensemble des obligations en la matière. Celui-ci est complété par le dispositif de gouvernance produit, garantissant la validation a priori de l'ensemble de la documentation commerciale par la Direction de la Conformité et/ou juridique.

Protection de la clientèle

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

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

Conformité des services d'investissement

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. Dans ce cadre, la gouvernance et la surveillance spécifiques des produits soumis à la réglementation MIF2 se sont traduites

par la mise en place :

- d'un comité de validation des portefeuilles modèles relatifs aux instruments financiers : 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 de la stratégie de distribution, évolution sur les produits, protection des investisseurs.

Dans le cadre de la transposition des directives et règlements relatifs aux abus de marché, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique utilise un outil de restitution et d'analyse des alertes en la matière afin d'accompagner les collaborateurs pour faciliter l'analyse des alertes remontées par l'outil du Groupe.

Politique satisfaction clients et qualité

Ce volet est traité dans la partie 2.2.4.1 "Un accompagnement personnalisé de tous les clients".

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.

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 (Sécurité des Systèmes d'Information) groupe. Elle assure le contrôle permanent et consolidé de la SSI ainsi qu'une veille technique et réglementaire. Elle initie et coordonne les projets groupe de réduction des risques sur son domaine.

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

En tant qu'acteur du dispositif de contrôle permanent, le directeur Sécurité Groupe est rattaché au département conformité sécurité Groupe au sein du Secrétariat Général Groupe. La direction Sécurité groupe entretient par ailleurs au sein de l'organe central des relations régulières avec la direction de l'Inspection générale du groupe. Une filière SSI est mise en place au sein du Groupe BPCE. Elle regroupe le responsable de la sécurité des systèmes d'information groupe (RSSI-G), qui anime cette filière, et les responsables SSI de l'ensemble des entreprises, dont celui de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

À ce titre, les acteurs en responsabilité de la SSI, dont le RSSI, de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sont rattachés fonctionnellement au RSSI-G et hiérarchiquement à la Direction des Risques et de la Conformité de la banque. Le lien fonctionnel se matérialise par des actions d'animation et de coordination. Il implique notamment que :

- toute nomination de responsable SSI de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique soit notifiée au RSSI-G;
- la politique sécurité des systèmes d'information Groupe soit adoptée au sein des entreprises,

- un reporting concernant le niveau de conformité des établissements à la politique SSI groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées soit transmis au RSSI Groupe.

Protection des données

- la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est dotée d'un Data Protection Officer (DPO) fonctionnellement rattaché au coordinateur DPO Groupe et hiérarchiquement à la Direction des Risques et de la Conformité de la banque,

- le DPO a pour mission de mener les actions de sensibilisation en matière de protection des données personnelles,

- des Référents Informatique et Libertés (RIL) sont nommés au sein des directions Métier en relais du DPO,

- sur les sujets de protections des données personnelles un dispositif de formation est en place,

- le Groupe BPCE a mis en œuvre un dispositif pour s'assurer que les projets développés par IBP et IT-CE pour la communauté des Caisses d'Épargne et des Banques Populaires bénéficient d'un accompagnement spécifique SSI et du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) représentant 87 % des nouveaux projets de 2019,

- la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, à l'aune du RGPD, a procédé à la remédiation de ses applications informatiques privatives et a déployé depuis fin 2019 une méthode d'analyse des enjeux SSI et RGPD de tous ses développements informatiques propres.

Stratégie cybersécurité

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

Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe

- accélérer et homogénéiser l'accompagnement sécurité, RGPD dans les projets métier avec un niveau de sécurité adapté,
- améliorer l'expérience sécurité digitale client et collaborateur.

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,
- mettre en place une gouvernance des identités et des accès.

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

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

En 2019, la mise en œuvre d'une stratégie cybersécurité s'est matérialisée au travers de chantiers majeurs. Cela est passé par la définition d'un schéma Directeur Sécurité Groupe visant à définir les ambitions en matière de cybersécurité et prenant en compte la sécurité informatique, la continuité informatique ainsi que les chantiers de mise en conformité légale.

Achats et relations fournisseurs responsables

La politique achat de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrit dans celle du Groupe BPCE, signataire depuis décembre 2010 de la charte relations fournisseur responsables. Cette charte a été conçue afin d'inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de

leurs fournisseurs. L'objectif est de faire évoluer les relations entre clients et fournisseurs afin de construire, dans un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée entre ces derniers, ceci afin de soutenir l'économie nationale en privilégiant les démarches partenariales, le dialogue et le savoir-faire des professionnels de l'achat⁴.

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

En 2019, deux parcours de formation en e-learning sur les thématiques de l'éthique dans les achats et des achats responsables ont également été dispensés. Des membres de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique ont pu suivre cette formation.

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

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 16,18 jours en 2019.

Enfin, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique souhaite évaluer ses fournisseurs sur leur performance RSE. Dans ce cadre, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique fait compléter lors de ses appels d'offres un questionnaire à ses fournisseurs via un outil d'autoévaluation RSE. Cela lui permet de mesurer le niveau de maturité des fournisseurs en la matière.

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

Achats au secteur adapté et protégé

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au secteur du travail protégé et adapté (STPA). En 2019, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique confirme cet engagement avec 334 258 euros hors taxes de dépenses effectuées auprès du STPA. Les achats confiés par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap puisqu'ils correspondent à 14,09 Equivalents Temps Plein (ETP).

3.3 Les salariés au cœur du modèle

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est l'un des principaux employeurs en région Nouvelle-Aquitaine. Avec 2 176 collaborateurs fin 2019, dont 93,1 % en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire – 100 % de ses effectifs sont basés en Nouvelle-Aquitaine.

Répartition de l'effectif par contrat

CDI / CDD

| | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| CDI y compris alternance | 2 025 | 93,1 % | 2 043 | 91,5 % | 2 103 | 93,3 % |
| CDD y compris alternance | 151 | 6,9 % | 191 | 8,5 % | 150 | 6,7 % |
| TOTAL | 2 176 | 100 % | 2 234 | 100 % | 2 253 | 100 % |

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

Dans un environnement en pleine mutation, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'attache à mener une politique de développement des ressources humaines, destinée à répondre aux ambitions et aux enjeux de transformations pour l'ensemble de ses métiers.

Ses engagements s'articulent autour de trois axes centraux :

- développer l'employabilité des salariés : favoriser le développement des compétences et enrichir les parcours professionnels,
- attirer et fidéliser les meilleurs talents : rendre les collaborateurs acteurs du changement et améliorer la qualité de vie au travail,
- assurer l'égalité professionnelle : développer la mixité et promouvoir la diversité.

Développer l'employabilité des collaborateurs

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

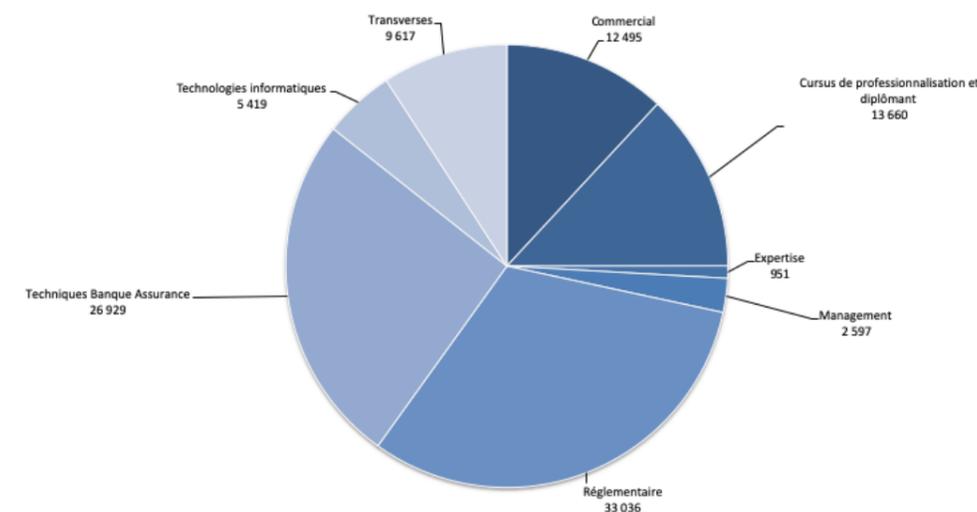
En 2019, le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue s'élève à 6,6 %. Cet investissement conséquent vient démontrer la volonté de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique de donner aux collaborateurs les moyens de développer, ancrer et maintenir leurs compétences cœur de métier, digitales et relationnelles. Sur la période, 98,7 % des collaborateurs présents au 31 décembre, ont été formés.

Nombre d'heures de formation par ETP

| | 2019 | 2018 |
|-----------------------|------|------|
| Nombre d'heures / ETP | 52 | 39 |

Le total d'heures de formation enregistrées en 2019 s'élève à 108 577, tous types de contrats et toutes modalités pédagogiques confondus. Ce volume est en hausse sensible sur l'exercice expliquant la progression du nombre d'heures de formation par ETP (ETP moyen mensuel).

Répartition des heures de formation des collaborateurs CDI par domaine de formation sur l'année 2019



La loi du 5 septembre 2018 a modifié la répartition des actions de formation en supprimant la catégorisation *adaptation au poste de travail / développement des compétences* pour faire dorénavant une distinction entre actions de formation obligatoires et autres actions de formation. En 2019, 30 % des heures de formation dispensées, tous formats pédagogiques confondus, concernent des formations réglementaires obligatoires.

Accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel

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.

L'outil Moov and Coopt depuis juillet 2019 est un nouvel espace qui permet d'accéder aux offres internes de poste que tous les collaborateurs peuvent consulter.

A titre d'exemple en septembre 2019, 13 collaborateurs furent nommés Directeur d'Agence.

Attirer et fidéliser les talents

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a recruté 135 personnes en CDI en 2019. Les jeunes (18 - 29 ans) représentent 53,3 % de ces recrutements, ainsi elle joue un rôle important dans l'accès à l'emploi de jeunes diplômés issus de filières très diverses.

La politique de recrutement de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrit dans une logique de proximité en développant les partenariats école (conférences, jurys d'admission, voyages d'études). La politique alternants favorise l'ancrage régional et le développement de l'emploi sur son territoire. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a proposé à 36 des 75 alternants en septembre 2019, un CDD ou CDI soit un taux d'intégration de 48 %.

Dans le cadre de sa politique recrutement, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a développé de nouveaux modes de sourcing avec les afterworks ou la solution PIPLER (outil d'optimisation du sourcing auprès de multiples sources professionnelles de données publiques). Les actions Marque Employeur initiées en 2018 ont été poursuivies en 2019 avec une présence récurrente sur LinkedIn notamment la diffusion d'annonces sous un nouveau format avec l'outil PlayPlay pour développer notre visibilité et attractivité.

En juillet 2019 avec l'outil Moov and Coopt, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a souhaité encourager la recommandation de candidats externes par les collaborateurs de la banque via la cooptation.

Comme en 2018, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a de nouveau obtenu en 2019 la labellisation HappyIndex/Trainees par ses alternants avec un taux de recommandation de 76 %, dont une dimension forte dans le cadre de leur progression professionnelle.

Répartition des embauches

| | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| CDI y compris alternance | 135 | 37,2 % | 106 | 27,5 % | 101 | 29,2 % |
| CDD y compris alternance | 228 | 62,8 % | 279 | 72,5 % | 245 | 70,8 % |
| TOTAL | 363 | 100 % | 385 | 100 % | 346 | 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, initiées notamment par le lancement du réseau social groupe (Yammer) mais aussi par l'intermédiaire d'autres actions qui tendent vers cet objectif.

- Mise en place de la mesure de la satisfaction et de l'engagement des collaborateurs par le dispositif « moments clés collaborateurs » : ce dispositif est destiné à déterminer le niveau de satisfaction des collaborateurs dans les moments-clés de leur vie professionnelle (intégration, retour absence longue durée, passage au management). 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.

- Le baromètre social : mise en place de l'enquête d'opinion interne « Diapason ». Cette enquête aborde les thèmes suivants : transformation digitale, nouveaux métiers, management, conditions de travail, gestion des ressources humaines, ... Les collaborateurs ont l'opportunité d'exprimer librement, anonymement, individuellement et directement leurs sujets de satisfaction et leurs attentes concernant leur vie professionnelle ainsi que leur adhésion à la stratégie du groupe. Une restitution auprès de chaque Direction a été réalisée pour que chaque manager puisse présenter les résultats à ses collaborateurs et mettre en œuvre des plans d'actions.

- Le déploiement d'une méthode de mesure d'impacts humains, testée sur deux projets liés à la mise en place du télétravail et d'une nouvelle organisation du travail au sein d'un service dans l'entreprise.

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. Dix accords / avenants collectifs ont été signés au sein de la Banque Aquitaine Centre Atlantique en 2019, suite aux dix réunions de négociations.

Ces accords/avenants concernent les thématiques principales suivantes : le lancement de l'expérimentation du télétravail, le versement de la Prime Pouvoir d'Achat et les Négociations Annuelles Obligatoires et la refonte des dispositions relatives au fonctionnement des instances représentatives du personnel en lien avec les élections professionnelles de juin 2019, qui ont donné naissance au Comité Social et Economique.

A cela s'ajoutent des réunions d'instance représentative du personnel, à savoir :

- 12 réunions de Comité d'Entreprise (CE) et Comité Social et Economique (CSE),
- 4 réunions de Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) / Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT),
- 15 réunions de Commissions,
- 5 réunions de Délégués du Personnel.

Amélioration de la qualité de vie au travail

En concertation avec le CSE, la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail 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 2019 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 qualité de vie de travail 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 36h10 par semaine 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 à l'autre selon

les jours fériés ou selon que l'année soit bissextile ou non.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique communique régulièrement auprès des managers sur les heures supplémentaires et les heures complémentaires réalisées par leurs collaborateurs.

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 2019, 8,25 % des collaborateurs en CDI, dont 92,8 % de femmes, ont opté pour un temps partiel.

Par ailleurs, elle accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales.

Depuis 2018, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a mis en place une Charte de 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

CDI à temps partiel par statut et par sexe

| | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
|------------------|------|--------|------|--------|------|------|
| | Nb | % | Nb | % | Nb | % |
| Femme non cadre | 124 | 96,1 % | 144 | 96,6 % | 148 | 98 % |
| Femme cadre | 31 | 81,6 % | 35 | 87,5 % | 32 | 86 % |
| Total des femmes | 155 | 92,8 % | 179 | 94,7 % | 180 | 94% |
| Homme non cadre | 5 | 3,9 % | 5 | 3,4 % | 7 | 5 % |
| Homme cadre | 7 | 18,4 % | 5 | 12,5 % | 5 | 14 % |
| Total des hommes | 12 | 7,2 % | 10 | 5,3 % | 12 | 6 % |

En 2019, une expérimentation relative au télétravail a été lancée à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, permettant ainsi à une vingtaine de collaborateurs de tester ce dispositif, qui contribue au développement d'un environnement de travail propice à une meilleure conciliation entre vie professionnelle et personnelle, aux actions de développement durable et plus largement à la politique de qualité de vie au travail menée par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

Afin d'accompagner ses collaborateurs dans le cadre de la parentalité et d'encourager les pères lors de la naissance d'un enfant, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a étendu en 2019 le congé paternité de 11 à 14 jours calendaires consécutifs. Ce congé doit débiter dans un délai de quatre mois suivant la naissance de l'enfant et peut succéder au congé naissance de trois jours ou être pris séparément.

De plus, en reconnaissance de l'engagement citoyen, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a décidé d'accorder cinq jours d'absence rémunérés aux collaborateurs investis en dehors de leur activité professionnelle dans la sécurité civile et l'engagement citoyen.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sensibilise ses managers au droit à la déconnexion et au respect des temps de vie dans le cadre d'une formation au droit social pour tout nouveau manager.

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 avec une réflexion en 2019 pour élargir l'accessibilité au plus grand nombre des prestations offertes.

Absentéisme et accidents du travail

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|--------|--------|--------|
| Taux d'absentéisme maladie | 3,55 % | 3,49 % | 3,37 % |
| Nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail | 26 | 22 | 20 |

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique n'a pas signé en 2019 d'accord sur la santé et sécurité au travail. Toutefois, elle reste soucieuse des problématiques liées à la santé et à la sécurité notamment via la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique fait partie des entités de la Branche Banque Populaire où le taux d'absentéisme est le moins élevé.

Depuis plusieurs années, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique forme ses salariés aux incivilités et agressions téléphoniques et en agence.

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 médecins 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 leur chance 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.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique déploie auprès de ses collaborateurs un Plan Cancer, construit en s'appuyant sur le Plan Cancer du Ministère de la Santé. Celui-ci s'articule autour de trois grands chapitres :

- Guérir plus de malades, en relayant les messages de santé publique sur le dépistage précoce des cancers auprès de ses collaborateurs (communication interne, quiz, participation au Challenge du Ruban Rose).

- Préserver la continuité et la qualité de vie, en facilitant et accompagnant le maintien et le retour à l'emploi des collaborateurs touchés par un cancer. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a notamment signé en décembre 2018 la « Charte PACTE » avec la Ligue contre le Cancer de Haute-Vienne.

- Investir dans la prévention et la recherche, en sensibilisant ses collaborateurs sur les principaux facteurs de risque évitables.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a notamment animé en novembre 2019 le Mois Sans Tabac (communication interne, affichage, stands de sensibilisation au sevrage tabagique sur les sites centraux de Bordeaux et Limoges et proposition de rendez-vous avec un médecin addictologue). Elle a également fait la promotion de l'activité physique et sportive auprès de ses collaborateurs, en leur proposant, depuis trois ans, un challenge de marche connecté par équipe, en les invitant régulièrement à participer aux courses solidaires sur son territoire et en faisant, grâce à l'Indemnité Kilométrique Vélo, la promotion de la mobilité active.

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 de CDI qui, après une année de hausse, affiche de nouveau une tendance à la baisse.

Taux de sortie de CDI

| Motif | 2019 | 2018 | 2017 |
|----------------------|--------|--------|--------|
| Départ à la retraite | 1,71 % | 2,33% | 1,49 % |
| Démission | 2,25 % | 2,33 % | 2,05 % |
| Licenciement | 0,83 % | 1,19 % | 1,16 % |
| Autres motifs | 2,69 % | 2,04 % | 2,05 % |
| TOTAL | 7,49 % | 7,89 % | 6,75 % |

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, ethnie...) 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.

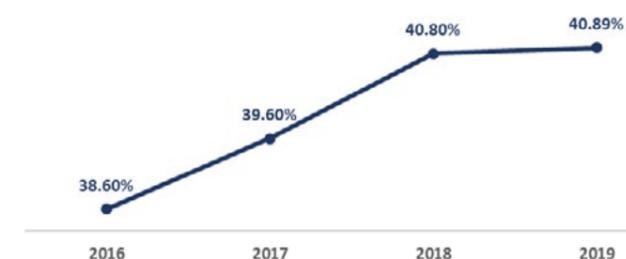
Elle a poursuivi ses objectifs dans trois domaines prioritaires : l'égalité professionnelle hommes/femmes, l'emploi des personnes en situation de handicap, la gestion intergénérationnelle.

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 depuis de nombreuses années. Si 62,17 % des effectifs sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction. La représentation des femmes dans l'encadrement s'élève à 40,89 %.

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

Taux de féminisation de l'encadrement



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 (Accord Egalité de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique 2018-2019-2020).

En matière salariale, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 17,77 %.

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

| | 2019 | | 2018 | 2017 |
|------------------|----------------|-----------|----------------|----------------|
| | Salaire médian | Evolution | Salaire médian | Salaire médian |
| Femme non cadre | 30 387 € | 1,29 % | 30 000 € | 29 652 € |
| Femme cadre | 42 014 € | 1,51 % | 41 390 € | 40 915 € |
| Total des femmes | 32 022 € | 1,48 % | 31 555 € | 31 297 € |
| Homme non cadre | 31 018 € | 1,15 % | 30 666 € | 30 457 € |
| Homme cadre | 47 029 € | 1,11 % | 46 512 € | 46 455 € |
| Total des hommes | 38 942 € | 1,86 % | 38 230 € | 37 672 € |

CDI (hors alternance) inscrits au 31 décembre

En matière de politique salariale, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est attentive à la réduction des inégalités. Elle met en œuvre chaque année une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution, par rapport aux objectifs partagés avec les collaborateurs. Chaque année, une enveloppe est dédiée à la réduction de ces écarts de rémunération non justifiés. En 2019, l'enveloppe a été consommée à 105 %.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a poursuivi en 2019 ses enjeux en terme de représentation des femmes dans les postes de top management.

Quant à l'index Egalité, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a obtenu la note de 87 points sur 100, en progression de 10 points comparé à 2018.

Emploi de personnes en situation de handicap

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique fait de l'intégration des travailleurs en situation de handicap un des axes forts de sa lutte contre toutes les discriminations. Un accord collectif national conclu pour la période 01/01/2017 au 31/12/2019 signé le 25 novembre 2016 en faveur de l'emploi des personnes handicapées, est venu compléter et renforcer les dispositifs existants. Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est de 4,98 % alors que l'objectif légal est de 6 % et le taux national de 3,40 %. Le taux d'emploi direct est de 4,30 % au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

Le maintien en emploi reste un axe majeur de la politique handicap menée à la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique. Lorsque les situations de santé sont connues de la référente de la Mission Handicap, celle-ci peut présenter les dispositifs de reconnaissance et accompagner le collaborateur dans les démarches à effectuer. Afin d'encourager les collaborateurs concernés à se faire connaître, des actions de sensibilisation sont menées notamment à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées. En 2019, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a accueilli deux handisportifs de haut niveau : Damien TOKATLIAN, fleurettiste médaillé olympique et Mathieu BOSREDON, paracycliste, médaillé au championnat du monde en 2016, qui ont échangé avec les collaborateurs sur le thème du handicap et de la performance individuelle et collective. Ces deux sportifs sont par ailleurs sponsorisés respectivement par la Fondation Nationale Banque Populaire et la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dans le cadre de leur participation aux prochains Jeux Olympiques.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a également inscrit des collaborateurs lors de la course Spécial Olympics à Bordeaux permettant à des personnes en situation handicap de s'épanouir grâce au sport.

Une gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GPEC⁵ 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.

(5) <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>

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 DRH afin d'avoir des informations sur les différents dispositifs de l'Accord GPEC (temps partiels « senior », mécénat de compétences, congé fin de carrière, etc.) et sur les interlocuteurs utiles à la préparation au départ à la retraite (organismes retraite régime général, complémentaire, surcomplémentaire, etc.).

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,
- élimination 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.

4 Au plus proche des clients

4.1 Un accompagnement personnalisé de tous les clients

Politique qualité

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

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

Pour ce faire, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est dotée des outils d'écoute pour fournir de l'agence à l'établissement, les repères permettant d'engager efficacement l'action en faveur de la satisfaction client sur l'ensemble des marchés.

Ces dispositifs permettent 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 aujourd'hui communiquée au fil de l'eau aux collaborateurs.

Deux approches de la relation client ont été déployées pour accélérer sa progression :

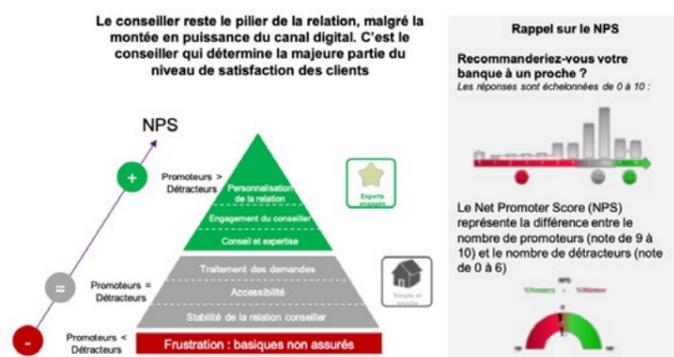
- « simple et proche et expert engagé » pour les marchés particuliers et professionnels,
- « réactif et proactif » pour le marché des entreprises.

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

Le lancement d'un Programme Préférence Client a permis de partager auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique les leviers de la satisfaction client ainsi que les modalités associées pour que chacun puisse contribuer à la satisfaction de nos clients.

L'ambition est bien d'accélérer la progression de l'indice de recommandation de nos clients (NPS) en proposant un service fiable, solide, réactif au quotidien et une expérience génératrice d'enchantement client au travers des postures relationnelles mises en œuvre sur tous les canaux de contact avec nos clients.

Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS)⁶



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

Gestion des réclamations

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

Les voies de recours en cas de réclamation :

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

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

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

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

L'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,
- sur les plaquettes tarifaires,
- dans les conditions générales.

Le pilotage du traitement des réclamations :

Ce pilotage concerne en particulier :

- les motifs de requêtes,
- les produits et services concernés par ces requêtes,
- 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.

52 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement en 2019 était de 12 jours.

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 priorisons.

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

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 de ce dispositif depuis sa mise en place. Il est destiné à proposer une solution amiable aux litiges opposant les établissements du réseau des Banques Populaires à leur clientèle non professionnelle.

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. Les agences fermées au cours de l'année sont la conséquence des fusions des réseaux bancaires au sein même du groupe Banque Populaire. Cela se concrétise par le regroupement d'agences initialement implantées au sein d'une même ville. Fin 2019, la Banque Populaire comptait ainsi 16 agences en zones rurales et six agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville⁷. La Banque Populaire 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, 52 % des agences remplissent cette obligation.

(7) 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.

Réseau d'agences

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Réseau | | | |
| Agences, points de vente, GAB hors site Centres d'affaires | 254 | 265* | 290 |
| Accessibilité | | | |
| Nombre d'agences en zone rurale | 16 | 15 | 16 |
| Nombre d'agences en zones prioritaires | 6 | 7 | 7 |
| Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005), hors GAB hors sites | 52 % | 43 % | 30 % |

*Valeur corrigée en 2019

Afin de permettre à chacun la meilleure accessibilité aux automates et distributeurs automatiques, les touches sont transcrites en braille.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a par ailleurs mis en place sur son site Internet le dispositif « ACCEO » à destination des personnes malentendantes, qui s'étend en 2019 à l'ensemble du réseau d'agences pour permettre un contact optimisé par téléphone ou en agence avec son conseiller. Un traducteur Acceo traduit les échanges en simultané par vidéo en Langue Française des Signes, en Langue Parlée Complétée ou en transcription texte. Ce dispositif est complété d'un autre outil d'adaptation des pages Internet pour les personnes déficientes visuelles ou atteintes d'une maladie motrice : Faciliti. Ces dispositifs garantissent ainsi à tous les clients la même proximité et la même qualité de relation.

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique actionne de multiples leviers pour une finance plus inclusive, en étant engagée dans le développement du microcrédit (cf. partie 5.2) et de la prévention du surendettement.

Sur un total de 578 229 clients particuliers ou professionnels en relation privée, 7 676 sont identifiés comme étant en

situation de fragilité financière au 31 décembre. Ces clients ont été contactés par courrier, afin que leur soit proposée l'Offre Clients Fragiles, adaptée à leur besoin et dont le montant des frais d'incident est plafonné.

L'action de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique repose sur trois axes :

Renforcement de l'accès aux services bancaires, par la mise en marché dès fin 2014, de l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité (OCF). Sur le fondement de la loi bancaire du 26 juillet 2013 instituant une offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière (OCF), les Banques Populaires ont élaboré et lancé en 2018 leur plan d'action pour renforcer la distribution de cette offre spécifique. L'objectif du Groupe BPCE est de réaliser 30 % de souscriptions brutes sur les deux dernières années entre fin 2017 et fin 2019. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'inscrit dans cet objectif Groupe et c'est ainsi qu'à fin décembre 2019 la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique enregistre une progression de souscriptions brutes d'offres client fragile de 66,1 % par rapport à celles constatées sur l'année à fin 2017. Pour y parvenir, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie sur une identification informatique de cette clientèle fragile déclenchant un envoi automatique de courrier de proposition. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a également appliqué fin 2018 un plafonnement mensuel des neuf principaux frais d'incidents pour les clients détenteurs de l'OCF (16,5 € / mois maximum) et les clients se trouvant dans l'une des trois situations de fragilité financière définies par la réglementation mais n'étant pas titulaire de l'OCF (25 € / mois maximum). Ces dispositifs, qui sont effectifs depuis janvier 2019 ont bénéficié directement à en moyenne 7 284 clients chaque mois qui ont vu leurs frais d'incidents plafonnés cette année.

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

Formation des personnels à ces dispositifs et au suivi des mesures mises en place, au travers :

- d'un module e-learning Droit au compte et clientèle fragile, suivi par 200 collaborateurs,
- ainsi qu'un module Accompagner la clientèle fragile suivi par 79 collaborateurs.

Concernant la prévention du surendettement, BPCE a élaboré un socle commun de sensibilisation à cette démarche, présentée sous la forme de classes virtuelles.

4.2 Une offre de produits favorables à la transition énergétique, écologique et solidaire

Les attentes des clients de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique évoluent fortement ces dernières années, tout particulièrement sur les attentes environnementales, sociales et sociétales. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique suit cette évolution et adapte ses offres.

Financement de la transition énergétique pour une croissance verte

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique travaille

à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financement. Le montant des financements de la transition énergétique s'élève à 11,9 millions d'euros⁸.

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

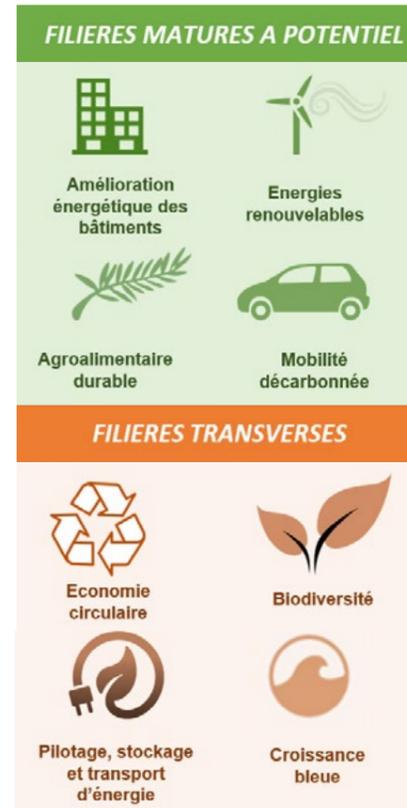
Elle s'est attachée à identifier sur quelles dimensions environnementales, sociales et sociétales l'attendaient ses clients et parties prenantes. Ainsi, dans le cadre de sa stratégie RSE elle se fixe comme objectif de :

- 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 énergétique, climatique et écologique.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique 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, au travers de ses participations aux réunions de clusters de la Région Nouvelle-Aquitaine notamment.

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

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



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 la filière des énergies renouvelables, essentiellement photovoltaïque et méthanisation. Elle accentuera de manière significative l'accompagnement des agriculteurs en transition vers l'agriculture biologique en 2020.

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 dix 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.

Dans le cadre de son dispositif de financement dédié à l'innovation, Innov&Plus, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a participé au financement de plusieurs projets favorisant la transition écologique. On peut citer à titre d'illustrations :

- Dans le secteur du bâtiment durable : Matter Up', start up lauréate du prix des Néo-Aquitains dans les Landes, a développé un béton bas carbone, en utilisant des ressources locales et géosourcées, qui émet jusqu'à 80 % de CO2 en moins à coût équivalent, en remplaçant notamment le calcaire par de l'argile.
- Dans le secteur des énergies renouvelables, la start-up bordelaise New Heat conçoit, finance, réalise et exploite ses propres centrales de production de chaleur (vecteur eau / vapeur / huile thermique), produite exclusivement à partir de technologies solaires thermiques. Chacune de ces centrales est située à proximité d'un site industriel client, auquel elle livre de la chaleur 100 % renouvelable et économique. La première centrale solaire thermique a été installée en 2019 sur le site de l'usine à papier Condat du groupe LECTA. Cette centrale d'une surface de capteurs de 4 200 m² présente une puissance crête de 3,4 MW.

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. Chaque année depuis 2007, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique fait labelliser son livret d'épargne CODEVair « Finansol ». Cela garantit aux épargnants l'utilisation des fonds collectés pour le financement et l'accompagnement d'activités à forte utilité sociale et environnementale, notamment le financement des travaux de rénovation ou de construction de logements intégrant des équipements en faveur d'économie d'énergie et de développement durable (installation de chaudières à condensation, à bois et autre biomasse, récupérateurs d'eaux de pluie, isolation thermique...).

Crédits verts : production en nombre et en montant

| | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
|---|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| | Production (K€) | Nombre | Production (K€) | Nombre | Production (K€) | Nombre |
| Eco-PTZ | 5 265 | 477 | 4 108 | 319 | 5 029 | 370 |
| PREVAir sur ressource LDD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PREVAir sur ressources CODEVair | 183 | 53 | 88 | 49 | 747 | 129 |
| PREVAir Auto | 2 595 | 238 | 5 412 | 468 | 7 769 | 736 |
| PROVair | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autres prêts accordés pour des projets d'énergies renouvelables | 3 848 | 9 | 759 | 7 | 15 438 | nd |

Epargne verte : production en nombre et en montant

| | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
|--|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| | Production (K€) | Nombre | Production (K€) | Nombre | Production (K€) | Nombre |
| Livret de Développement Durable et Solidaire | 37 955 | 7 077 | 36 296 | 7 683 | 34 665 | 7 800 |
| Livret CODEVair | 175 035 | 2 429 | 161 254 | 1 939 | 65 870 | 949 |

Sur le plan de l'accession à la propriété, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique se rapproche des collectivités locales pour la mise en place des prêts Duo Collectivités. En 2019, un partenariat avec la Communauté de Communes de Niort a été signé pour faciliter l'accession à la propriété des ménages à revenus modestes, dans le neuf ou l'ancien.

Elle a proposé à ses clients un dispositif d'accession à la propriété via le « Bail Réel Solidaire », ce qui permet aux ménages d'acheter leur résidence principale sans le terrain, ce qui permet de réduire le coût d'acquisition.

En complément du prêt Autovair, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a également proposé à ses clients le Prêt Prime à la conversion destiné à faire l'avance de la prime sur l'achat d'un véhicule éligible à la prime à la conversion.

L'offre Natixis Assurances 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.

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 peut bénéficier du savoir-faire de Natixis qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail (notamment au travers de sa filiale Natixis Energéco, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables). 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, à l'image du financement de Médoc Energies à Hourtin, dont l'unité de méthanisation inaugurée en 2017 poursuit son extension.

L'accompagnement du monde agricole

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.

En partenaire majeur du monde agricole en Nouvelle-Aquitaine, première région agricole européenne, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a signé en octobre 2019 la convention Alter'NA. Il s'agit d'un dispositif de financement pour la transition des exploitations agricoles qui bénéficie d'une garantie publique cofinancée par la région et l'Europe. L'objectif est de favoriser la transition agro écologique des agriculteurs en Nouvelle-Aquitaine.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a mis en place une offre Circuits courts afin d'accompagner les commerçants agricoles dans un mode de commercialisation des produits agricoles plus juste et plus respectueux de l'environnement. Cette offre s'articule autour de quatre axes : la monétique, les investissements, la visibilité et la gestion.

Les experts en agriculture ont également participé aux salons de la filière agricole, qui sont autant d'occasions d'échanges avec les agriculteurs, éleveurs ou viticulteurs du territoire (Vinitech en Gironde, Mecamaïs dans les Landes, Capr'innov dans les Deux-Sèvres).

Dans le domaine de l'agriculture, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique récompense chaque année les agriculteurs sur tout le territoire dans quatre catégories : création d'entreprise, performance technique, valorisation, innovation et initiative collective. Les remises de prix de la Dynamique Agricole sont l'occasion de sensibiliser les exploitants à l'agriculture durable. Lors de la remise de Prix en Gironde, Stéphane Badet,

Professeur d'économie au Ministère de l'agriculture, expert international, économie et marketing du vin est intervenu sur la thématique suivante : L'agriculture / viticulture, les enjeux et conséquences économiques du dérèglement climatique.

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. Elle a notamment participé aux réunions des clusters régionaux sur la Croissance verte et l'agriculture durable, a été partenaire du concert organisé sur le World Impact Summit organisé en 2019 à Bordeaux. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est un des partenaires majeurs de la Région Nouvelle-Aquitaine dans le déploiement de sa politique de transition énergétique et écologique.

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).

Sur la thématique des transports, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique participe activement au Club de la Mobilité animé par l'ADEME et la Métropole de Bordeaux.

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, pionnier de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol⁹ et TEEC¹⁰ (Transition Énergétique et Ecologique pour le Climat) et ISR¹¹ 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 121 millions d'euros en 2019.

(9) 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.

(10) 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.

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

Fonds ISR et Solidaires et Fonds Communs de Placement Entreprise solidaires – FCPE (Encours fin de mois des fonds commercialisés par la Banque Populaire)

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|-------|-------|-------|
| Encours Investissement Socialement Responsable (CTO, PEA, Assurance Vie) | 31,59 | 25,00 | 31,01 |
| Fonds Communs de Placement Entreprise Fonds Solidaires et/ou ISR solidaires | 21,18 | 13,87 | 15,80 |
| Fonds Communs de Placement Entreprise Autre Investissement Socialement Responsable | 71,33 | 66,13 | 63,27 |

5 Conjuguer vision long terme & développement régional

5.1 Une proximité constante avec les parties prenantes locales

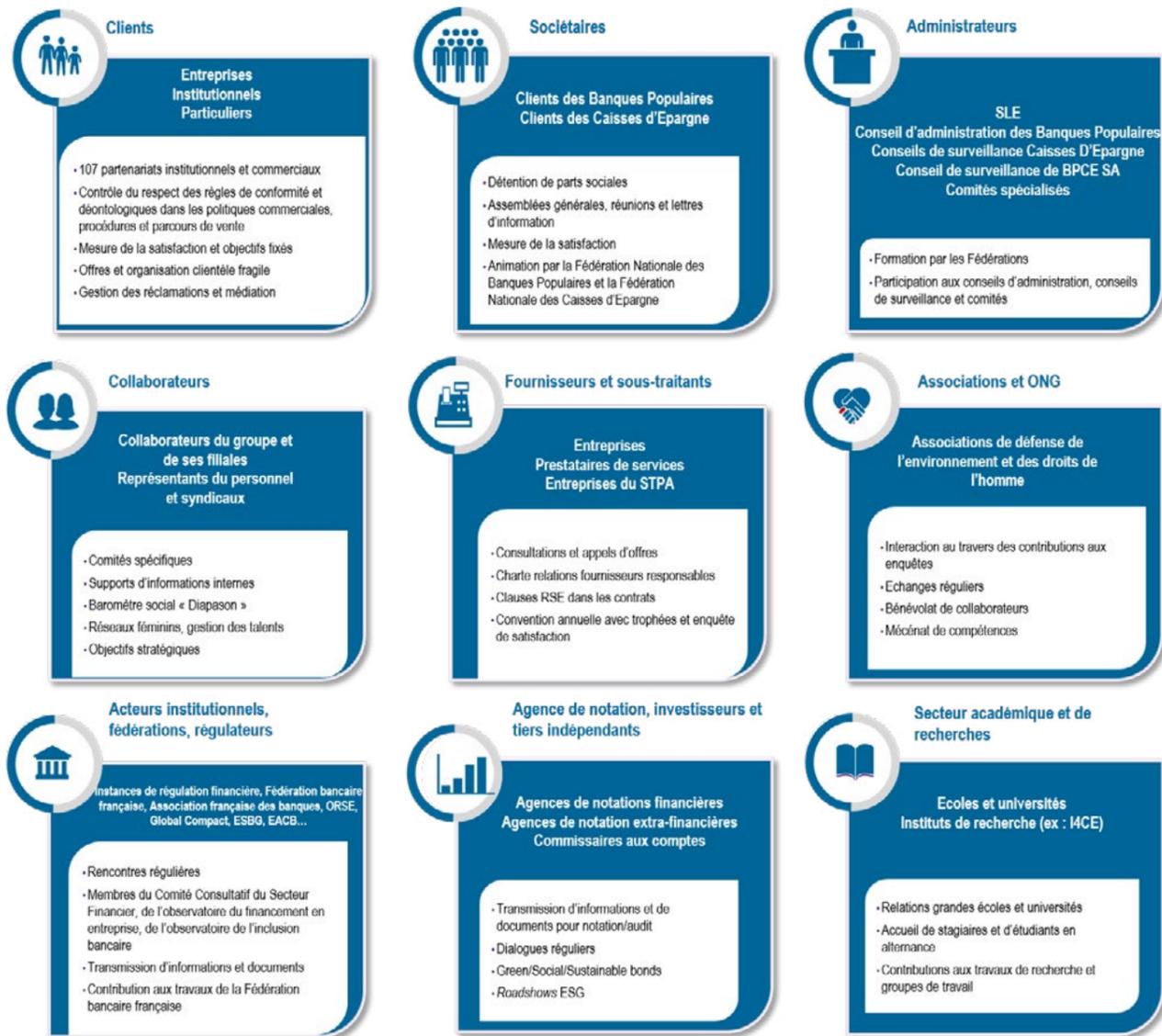
La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique mène directement un dialogue permanent et constructif avec les différentes parties prenantes. Elle collabore avec de nombreux acteurs du territoire (collectivités territoriales, associations, chambres consulaires, syndicats professionnels...) sur des projets sociétaux, économiques ou environnementaux. Elle est partenaire et adhérente des principales associations d'accompagnement à la création et à la reprise d'entreprises telles que les réseaux Initiative et Entreprendre : sur chaque département, participation financière aux fonds de prêts d'honneur, cotisations et/ou subventions les aidant à boucler leur budget de fonctionnement, participation aux comités d'agrément et mise en place des financements des projets validés.

Elle est partenaire de la quasi-totalité des chambres consulaires départementales présentes sur son territoire, CMA et CCI : les porteurs de projets accompagnés par celles-ci bénéficient d'une prise en charge prioritaire, la banque participe à la formation des futurs chefs d'entreprise (intervention lors des Stages de Préparation à l'Installation et les 5 Jours Pour Entreprendre, ou lors d'ateliers thématiques), elle participe à leurs manifestations dédiées à l'entrepreneuriat et à la reprise d'entreprises. Elle participe également via un soutien financier au budget de fonctionnement de ces chambres consulaires. Elle noue des relations de proximité avec l'écosystème des entreprises innovantes (incubateurs, technopoles) partout sur le territoire et met à leur disposition des « référents innovation » à même de les conseiller au mieux.

Ponctuellement, elle noue des partenariats avec les Communautés de Communes qui le souhaitent pour renforcer le commerce de centre-ville (opération Action cœur de ville, Ma boutique à l'essai).

Chaque année, en organisation avec les Chambres de Métiers, elle anime et met en valeur les réussites d'entreprises artisanales à travers le Prix Stars et Métiers et ce dans chacun des dix départements.

Enfin, à travers sa société de cautionnement mutuel, la SOCAMA, elle facilite la réalisation de projets d'investissement tout en limitant autant que faire se peut les cautions personnelles données par les dirigeants (en 2019 SOCAMA a ainsi cautionné 100 millions d'euros de financement représentant près de 2 600 projets).



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 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.

En associant clients sociétaires ou non, collaborateurs et autres parties prenantes, cette plateforme d'écoute permet une identification, une construction ou une amélioration plus fines de produits et services adaptés aux besoins de l'utilisateur final. Ses membres peuvent donner leur avis, partager et échanger leurs réflexions sur le sujet proposé, ou encore voter pour les idées préférées des autres membres. Le modèle coopératif des Banques Populaires se prête ainsi parfaitement à l'émergence d'idées nouvelles et innovantes.

5.2 L'empreinte socio-économique de la banque en tant qu'employeur, acheteur et mécène

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 2.5 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'Épargne pilotes.

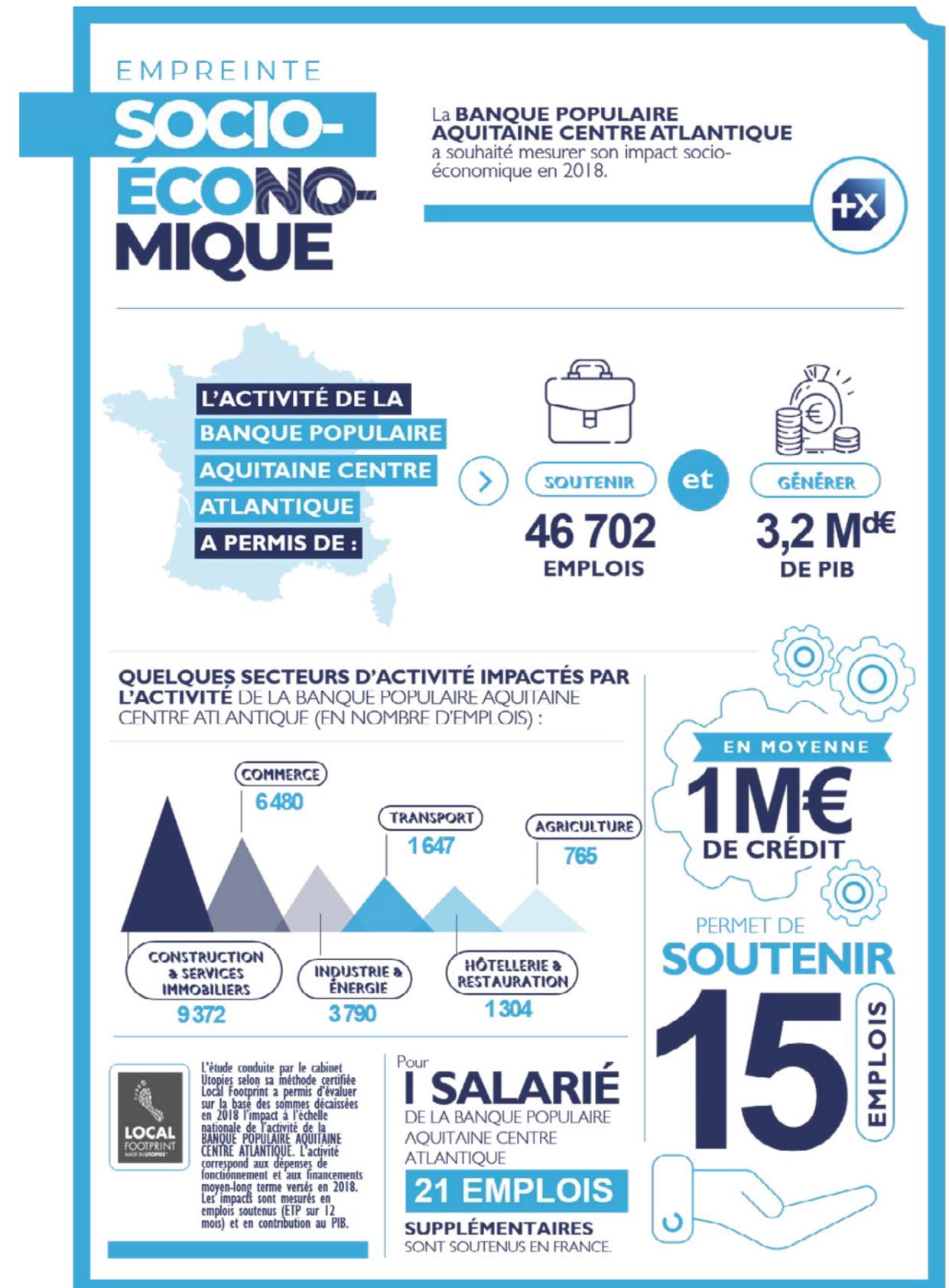
Cette étude permet de mesurer l'impact socio-économique des Banques Populaire sur les territoires, sur le périmètre du fonctionnement (achat / fiscalité / ressources humaines) mais également du financement, sous forme de PIB généré et d'emplois soutenus.

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 à 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...

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, cf. partie 2.2.3.1). Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 2 176 personnes¹² sur le territoire.

Par ailleurs, elle encourage l'engagement citoyen de ses collaborateurs en leur accordant cinq jours d'absence rémunérés pour s'investir en dehors de leur activité professionnelle dans la protection ou la sécurité civile.

(12) Collaborateurs CDI+CDD+alternants au 31/12/2019

En tant qu'acheteur

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a également recours à des fournisseurs locaux : en 2019, 77 % de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire, ce qui représente 55 % des achats en valeur.

En tant que mécène

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

Soutien et accompagnement des associations du territoire

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, acteur engagé sur son territoire, se mobilise aux côtés des associations qui œuvrent en faveur de l'intérêt général. En 2019, le mécénat a représenté plus de 491 813 €, auxquels s'ajoutent les partenariats non commerciaux pour un engagement global de près d'un million d'euros. Plus de 350 projets de proximité ont été soutenus, principalement dans le domaine du sport amateur.

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 l'insertion et de la solidarité et soutient activement le monde de l'éducation et de la recherche.

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est :

- mécène de la Fondation Bergonié Bordeaux depuis 2014. Elle accompagne « Cancer Innovation Aquitaine », un projet novateur porté par le Professeur Antoine Italiano, dont l'objectif est de développer de nouveaux médicaments à thérapie ciblée. En 2019, elle a renouvelé son soutien financier à la Fondation, pour une durée de trois ans,
- mécène de l'Association de la Coordination Rochelaise du don d'organes et de tissus,
- grand mécène de Malandain Ballet Biarritz depuis 2012 et elle soutient le fonds de dotation « Thierry Malandain pour la danse ». Elle a contribué activement à sa création et fait partie à ce titre du Conseil d'Administration. Ce Fonds de dotation qui est, par essence, d'intérêt général, a pour objectif de soutenir la création artistique, en particulier en matière de spectacle vivant, de sensibiliser et de former les plus jeunes à la création artistique, de contribuer à la reconversion des danseurs ou encore de valoriser le patrimoine chorégraphique auprès du plus grand nombre,
- engagée aux côtés de la Fondation Bordeaux Université en tant que fondateur depuis 2009 et mécène depuis 2013 pour le projet de « chaire Entrepreneurat », un projet innovant qui allie recherche fondamentale mais aussi recherche appliquée, formation des étudiants et mise à disposition des savoirs au service des acteurs socioéconomiques.

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.

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 2019, la Fondation Banque Populaire a ainsi accompagné 33 musiciens, 36 personnes en situation de handicap et 25 artisans d'art.

Partenariats nationaux

En cohérence avec les actions des Banques Populaires sur leur territoire, la Fédération Nationale des Banques Populaires insuffle 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 2019, 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 Fédération Nationale des Banques Populaires 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 Fédération Nationale des Banques Populaires 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 Fédération Nationale des Banques Populaires apporte son soutien au concours annuel de thèses organisé par l'Institut universitaire Varenne.

Sous l'impulsion du Groupe BPCE, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a par ailleurs soutenu la Fondation du Patrimoine dans le projet de reconstruction de Notre-Dame de Paris à hauteur de plus de 200 000 euros. Cet événement a eu un retentissement particulier pour notre client Shark Robotics, entreprise de robotique basée en Charente-Maritime. Le robot Colossus, livré en 2017 à la brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris, s'est distingué dans la lutte contre l'incendie en se substituant aux pompiers pour intervenir au cœur de Notre-Dame, inaccessible à l'homme.

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, la Banque Populaire affirme durablement son engagement dans la voile. En Nouvelle-Aquitaine, ce sont plus de 100 clubs affiliés à la Ligue de Voile et leurs licenciés que la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique soutient dans leurs pratiques du sport et handisport, notamment lors des régates tous supports et tous grades confondus organisées en 2019.

Partenaire historique de la voile en région, elle était aussi présente auprès de ses partenaires comme le Cercle de Voile d'Arcachon pour les célèbres « 18 heures d'Arcachon », la Société des Régates Rochelaises avec le « Tour de Ré » et la « Ladies Only », événement incontournable de la voile féminine, ainsi que les Marins de La Lune à Bordeaux pour le « Cata Raid » et le « Bordeaux Sup'Days ». Soutien du Pôle France de Voile de La Rochelle depuis 2018, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique va plus loin dans l'accompagnement des jeunes athlètes dans la pratique sportive de haut niveau en créant la Team voile BPACA afin d'accompagner 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, et Jonathan LOBERT, Vice-champion du monde FINN 2015, en vue des prochains Jeux Olympiques de Tokyo 2020.

En tant que banquier

Financement de l'économie et du développement local

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, tant dans le financement de nouveaux projets d'investissements, pour plus d'un milliard d'euros, que dans le soutien au quotidien par l'apport en trésorerie (plus de 800 M€ d'encours).

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est la banque historique et référente de l'entreprise EVTRONIC dont l'activité principale est la conception et la fabrication de bornes de recharge rapide et ultra-rapide pour les véhicules électriques. Forte de son développement, la société a été rachetée par EVBox en 2018, leader international des infrastructures de recharge pour les véhicules électriques, elle-même filiale à 100 % du Groupe ENGIE.

Aujourd'hui, EVTRONIC poursuit sa croissance et continue d'être soutenue par la banque notamment lors des derniers investissements des travaux d'extension de leur site à Léognan, en Gironde. L'inauguration a d'ailleurs eu lieu en novembre 2019 en la présence du Président de la Nouvelle-Aquitaine et du Directeur Général, Monsieur Jean-Pierre Levayer.

Élément moteur de l'innovation sur le tissu local et créatrice d'emplois, EVTRONIC est une véritable pépite reconnue régionalement et internationalement.

Financement des projets des entreprises de l'économie locale

Production annuelle de prêts d'équipement aux professionnels et entreprises (en millions d'euros)

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------------|------------|------------|
| Équipement entreprises | 436 | 377 | 372 |
| Équipement Pro Dont artisanat & commerce | 654 185 | 650 182 | 685 194 |
| Dont agriculture / viticulture | 80 | 89 | 97 |

Soutien à la création d'entreprises

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, fidèle à ses valeurs et à son histoire aux côtés des créateurs d'entreprises, 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. Les directeurs d'agences participent régulièrement aux Comités d'engagements organisés sur le territoire.

Par ailleurs, le réseau des Banques Populaires soutient depuis plus de 20 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 et co-financé avec la Fédération Nationale des Banques Populaires les programmes de formation « Je deviens entrepreneur » (ex-Créajeunes) et autres actions dédiées au public jeune de l'Adie. Les Banques Populaires et la Fédération Nationale des Banques Populaires sont également partenaires des Rendez-vous de l'Adie. Elles ont aussi co-créé le Prix Jeune Créadie Banque Populaire, remis en région et au niveau national, en soutien à de jeunes porteurs de projets entrepreneuriaux. La Fédération Nationale des Banques Populaires 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 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 2019, les Banques Populaires demeurent le premier refinanceur des microcrédits de l'Adie. Elles participent également aux pertes en garantie.

Avec France Active, 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.

Microcrédits professionnels (Production en nombre et en montant)

| | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
|--|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
| | Montant (k€) | Nombre | Montant (k€) | Nombre | Montant (k€) | Nombre |
| Microcrédits professionnels Adie | 1 072 | 291 | 926 | 217 | 583 | 148 |
| Microcrédits professionnels agence garantis par FranceActive | 796 | 33 | 635 | 32 | 521 | 26 |
| Prêts complémentaires aux prêts d'Honneur Initiative France | 1 114 | 28 | nc | nc | nc | nc |

Accompagnement des startup

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. En 2019, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a ainsi accompagné 82 clients pour 19 millions d'euros. 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 startupper via des incubateurs et les soutiens d'experts dans leur domaine d'activité. Plusieurs partenariats ont également été signés avec :

- UNITEC, structure d'accompagnement de startup en Nouvelle-Aquitaine,
- TechnoWest œuvrant sur l'accompagnement de projets innovants et le développement économique sur le territoire,
- IKubator, premier réseau d'incubateurs en France.

Certaines entreprises innovantes accompagnées par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sont à fort potentiel. A titre d'illustration, la startup Immersion crée des expériences 3D immersives et collaboratives depuis 1994. Cette pépite est devenue leader européen de la réalité virtuelle, de la réalité augmentée et des solutions collaboratives pour l'industrie et la recherche. Ou encore, Wave Bumper, implantée dans le Pays Basque, a inventé un système unique de prévention des risques océaniques et de protection du littoral. La solution est complète : une application d'alertes pour prévenir et modéliser les risques de submersion, des digues amovibles anti-submersion dont le positionnement est optimisé grâce à un logiciel de protocoles d'implantation. Enfin, les fondateurs d'Aquassay ont développé des solutions d'analyse de flux de données de masse, en temps réel, pour les usages et traitements de l'eau. Aquassay est aujourd'hui la première société de service proposant une offre dédiée à l'efficacité hydrique en industrie.

Par ailleurs, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a souhaité valoriser son engagement auprès de l'écosystème local et son rôle dans l'accompagnement des entreprises innovantes en organisant les soirées #NextInnov.

6 Attentifs aux enjeux environnementaux et sociaux

6.1 La considération des risques environnementaux et sociaux avant l'octroi de crédit

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

Intégration de critères ESG dans les politiques sectorielles crédits Groupe

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

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

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

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a participé au groupe de travail portant sur l'intégration de critères ESG dans les décisions d'octroi de crédits.

Un questionnaire spécifique a été élaboré par le Département Risques Climatiques du Groupe au cours de l'exercice 2019. Il vise à évaluer l'appropriation des critères ESG par sa clientèle « entreprise » et « économie sociale et solidaire », principalement. Celui-ci est testé auprès des clients de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique par les chargés d'affaires des établissements. A l'issue de ce test, il sera généralisé et déployé dans l'ensemble des Banques Populaires en 2020.

Financements devant faire l'objet d'une décision du dirigeant de chaque établissement coté

Certains types d'activités controversées doivent faire l'objet d'un arbitrage dirigeant en local au sein de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

6.2 La réduction de l'empreinte environnementale des activités de la banque

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.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique réalise depuis 2009 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, déplacements de personnes, immobilisations et autres),
 - par scope⁽¹³⁾.

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 18 918 teq CO₂, soit 9,1 teq CO₂ par ETP, une baisse de 2 % par rapport à 2018.

Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui des Achats qui représente 40 % du total des émissions de GES de l'entité.

(13) 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

Par postes d'émissions*

| | 2019 tonnes eq CO ₂ | 2018 tonnes eq CO ₂ | 2017 tonnes eq CO ₂ |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Energie | 847 | 1 234 | 1 202 |
| Achats et services | 7 604 | 8 596 | 8 047 |
| Déplacements de personnes | 6 480 | 6 193 | 6 261 |
| Immobilisations | 2 995 | 2 095 | 2 280 |
| Fret et déchets | 992 | 1 156 | 1 337 |
| TOTAL | 18 918 | 19 274 | 19 127 |

(*) Changement de périmètre expliqué dans la Note Méthodologique (partie 2.2.7)

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,
- la gestion des installations,
- la réduction de la ressource papier,
- 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 2019, les déplacements professionnels en voiture ont représenté 164 179 litres de carburant. Par ailleurs, le gramme de CO₂ moyen par km (étiquette constructeur) des voitures de fonction et de service est de 92.

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.

Au-delà des actions déjà mises en place comme :

- 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 services permettant une responsabilisation des conducteurs dans leur comportement au volant.

Trois actions phares cette année :

- La mise en place d'une solution de covoiturage Domicile - Travail : Karos. Lancée officiellement lors de la Semaine Européenne de la Mobilité, l'outil Karos est une application mobile intermodale qui permet d'identifier en temps réel les personnes disponibles sur le trajet et qui facilite la mise en relation. Pour encourager encore davantage les collaborateurs au covoiturage Domicile – Travail, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'est dotée de quatre places de stationnement réservées au covoiturage.
- L'utilisation de l'outil Mobili'Pro d'optimisation des déplacements professionnels en prenant en compte les impacts économiques et environnementaux. Globalement, la politique de gestion des déplacements est bien maîtrisée.
- L'expérimentation du télétravail auprès d'une trentaine de collaborateurs qui a permis d'économiser 56 172 kilomètres sur les trajets quotidiens. L'expérimentation sera reconduite en 2020.

Pour la deuxième année consécutive, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a été récompensée à deux reprises lors du Challenge de la Mobilité pour l'agence de St Pierre d'Oléron et le siège de Bordeaux Queyries. Ces deux sites ont atteint le taux de participation le plus élevé dans leur catégorie, respectivement 100 % et 29 %. Au total, ce sont plus de 180 collaborateurs qui ont participé et qui ont fait économiser près de 150 kg de CO2 en une journée de mobilisation. La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique mérite son titre d'Entreprise Exemple.

Optimisation de ses consommations d'énergie et les mesures prises en matière d'efficacité énergétique et du recours aux énergies renouvelables

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 leur consommation d'énergie sur ses principaux sites,
- à réduire sa consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments par le remplacement progressif des éclairages par des ampoules led, les détecteurs de présence, le remplacement progressif des chaudières au fioul, l'isolation thermique des bâtiments rénovés.

Consommation d'énergie (bâtiments) en kWh

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Consommation totale d'énergie par m ² | 139 | 156 | 161 |

Economie circulaire

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, l'atelier d'Eco Solidaire et Valdela se sont associés pour donner

une seconde vie au mobilier du restaurant d'entreprise du siège social Queyries à Bordeaux. En faisant un don à l'atelier d'Eco Solidaire, partenaire ESS de Valdela, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a permis le réemploi de 131 unités de meubles en excellent état (chaises, tables, banquettes). Le reste, environ 2,6 tonnes de mobilier d'agencement, a été envoyé en centre de traitement du Groupe Pena à Mérignac pour en recycler la matière.

Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux du développement durable

Deux actions ont été menées lors de la Semaine Européenne du Développement Durable dans le but de contribuer à la protection d'espaces naturels emblématiques en Nouvelle-Aquitaine et de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du développement durable.

- L'une autour des océans via l'organisation de deux collectes de déchets sur les plages de notre territoire en Gironde et en Charente Maritime. Ces collectes ont regroupé 55 participants et ont nettoyé ces plages de 65 kg de déchets. Ces événements ont été réalisés grâce à l'aide de la plateforme Initiatives Océanes de l'ONG Surfrider Foundation. A noter que la collecte de déchets à Aytré a été parrainée par Jonathan Lobert, Médaillé Olympique, Double Vice-Champion du Monde et Champion d'Europe de voile.
- L'autre autour des forêts avec la plantation d'arbres dans le cadre d'un projet de reboisement en Dordogne avec l'aide de ReForestAction. Deux opérations ont été menées simultanément auprès des collaborateurs de la banque et des clients sociétaires (Action commerciale « 1 nouveau client sociétaire = 1 arbre offert »). Enfin, la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique a planté 1 700 arbres afin de compenser les 40 000 ramettes de papier consommées en 2018 (247 teq CO2). Au total, 2 064 arbres ont été plantés pour restaurer un écosystème dégradé, renforcer l'accueil de la biodiversité et lutter contre le réchauffement climatique.

Prévention du risque climatique

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est normalement exposée au risque climatique concernant ses actifs (bâtiments...). Elle a identifié ce risque dans son PUPA (plan d'urgence poursuite d'activité) suivi dans une instance dédiée.

7 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 matière 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 CE et BP.

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.

Elaboration et actualisation du modèle d'affaires

Dans le cadre de son plan stratégique, BPCE a coordonné les travaux relatifs à la mesure de l'empreinte socio-économique sur les territoires. Ces travaux, impliquant des directions métiers de BPCE ainsi que des banques régionales, ont permis d'aboutir à la formalisation de deux schémas (circuit de l'argent et valeur créée sur le territoire, cf partie « 1.3 Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires »). Ces schémas ont ensuite été 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. La description de notre écosystème s'est basée sur les éléments d'information fournis par BPCE (cf chapitre 1.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux).

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

Précisions sur le schéma « répartition de la valeur sur le territoire »

| | |
|--|---|
| Masse salariale | Indicateur : 2.1.1.1 MASSE SALARIALE ANNUELLE GLOBALE (en milliers d'Euros) Masse salariale annuelle totale, au sens de la déclaration annuelle des salaires. On entend par masse salariale la somme des salaires effectivement perçus pendant l'année par le salarié. Prend en compte la somme des éléments de rémunération soumis à cotisations sociales au sens de la DSN pour tous les salariés. Cette masse salariale s'entend hors intéressement, participation, abondement à un PEE et hors charges patronales. |
| Montant d'achats locaux | Part du montant total dépensé avec les fournisseurs de l'entité qui ont leur adresse de facturation dans le territoire banque de l'entité concernée |
| Soutien à des projets d'intérêt général | Mécénat et partenariats non commerciaux : montants décaissés sur l'exercice au profit de projets dont l'objet est conforme à l'intérêt général (avec ou sans reçus fiscaux) |
| Mise en réserve | Contribution annuelle aux réserves impartageables (à minima 15 % des résultats) ; NB : Donnée N-1 disponible en juin de l'année N |
| Impôts locaux | Impôts fonciers, contribution économique territoriale, taxe additionnelle sur les surfaces de stationnement (exclu : impôt sur les sociétés car impact national) ; NB : Les données de l'année N-1 sont disponibles au 1er juin de l'année N (écart d'exercice) |
| Montant total de rémunération des parts sociales | Montant total de rémunération annuelle des parts sociales |
| Valeur créée (PNB) | Produit Net Bancaire |

Précisions sur le schéma « circuit de l'argent »

Ce schéma est en encours (STOCK)

| | |
|---|--|
| Montant des parts sociales | Stock de parts sociales (= capital social de l'entreprise) |
| Fonds propres | Stock de capitaux dont dispose l'entreprise (capital social + réserves, après affectation des résultats) |
| Réserves impartageables | a minima 15 % du résultat mis en réserve (définition issue de la loi de Coopération de 1947) |
| Dépôts et livrets | Stock des dépôts et livrets |
| Encours agriculture / Encours artisanat | Code NACE |
| Encours innovation | Prêts Innov&Plus |
| Fonds ISR commercialisés | Montant des encours ISR (assurance vie, CTO, PEA) |
| FCPE ISR et solidaire commercialisés | Montant des encours d'épargne salariale sous forme de FCPE ISR et/ou solidaire |

Périmètre du Bilan Carbone

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

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

Suite à cette modification le bilan Carbone de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique pour les années 2018 et 2017 a été recalculé à isopérimètre.

Choix des indicateurs

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'appuie sur une analyse de ses risques RSE proposée par BPCE, (cf. partie 2.1). L'analyse des risques et opportunités extra-financiers pour construire une stratégie RSE coopérative pertinente et ambitieuse fera l'objet d'une actualisation chaque année, afin de prendre en compte :

- les recommandations exprimées par la filière développement durable,
- les remarques formulées par les Commissaires aux comptes/organismes tiers indépendants dans le cadre de leur mission de vérification,
- l'évolution de la réglementation.

Le référentiel BPCE fait l'objet d'un guide utilisateur sur lequel la 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.

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 a pu faire le choix de ne communiquer, cette année, que sur un seul exercice pour certains indicateurs dont la définition aurait été modifiée par rapport à 2018, ainsi que pour les indicateurs publiés pour l'exercice 2018 mais pas 2019.

Période du reporting

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

Dans le cas où les données physiques ne sont pas exhaustives, les contributeurs ont procédé à des calculs d'extrapolation à partir des données connues pour estimer les données manquantes.

Disponibilité

La Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant cinq ans.

Rectification de données

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

Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2019, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE concerne les entités suivantes :

- Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique.

8 Rapport de l'organisme tiers indépendant la DPEF figurant dans le rapport de gestion

A l'Assemblée Générale des sociétaires,

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 consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (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 la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables,
- 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 l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques,
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur,
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale,
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1,
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance,
- 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 (Relation durable client et Protection des clients & transparence de l'offre), 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 vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration,
- 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. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices³ et couvrant l'ensemble des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests,
- 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 dans le cadre de la RGPD, Dispositifs mis en œuvre pour améliorer le taux de recommandation client, Mise à jour annuelle de la cartographie des risques de non-conformité

(2) Nombre d'heures de formation/ETP, % de femmes parmi les cadres, Taux d'absentéisme maladie (et évolution), Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle), Total des FCPE ISR et/ou solidaires commercialisés (en €), Taux d'équipement global en convention OCF, Montant des prêts d'équipement aux entreprises et professionnels (production en M€), Part de collaborateurs ayant réalisé la formation Code de conduite depuis deux ans (en %), Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy, Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux

(3) Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes entre janvier 2019 et mars 2020.

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 1^{er} avril 2020

L'un des Commissaires aux Comptes,

Deloitte & Associés

Sylvie Bourguignon
Associée, Audit



Julien Rivals
Associé, Développement Durable

