

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



+X

2021

BANQUE  
POPULAIRE  
AUVERGNE RHÔNE ALPES



# SOMMAIRE

<b>I.2</b>	<b>INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES</b> .....	3
I.2.1	La Raison d'être Banque Populaire .....	3
I.2.2	La différence coopérative des Banques Populaires.....	3
I.2.2.1	Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience.....	3
I.2.2.2	Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires.....	4
I.2.2.3	Une proximité constante avec les parties prenantes.....	6
I.2.3	Un engagement coopératif & RSE évalué et prouvé.....	6
I.2.4	La Déclaration de Performance Extra-Financière.....	7
I.2.4.1	L'analyse des risques extra-financiers de la Banque Populaire Auvergne Rhônes Alpes .....	7
I.2.4.2	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services .....	9
I.2.4.3	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie Fonctionnement interne .....	17
I.2.4.4	Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance.....	24
I.2.5	Note méthodologique.....	31



## I Déclaration de performance Extra-Financière

### I.2 Informations sociales, environnementales et sociétales

#### I.2.1 La Raison d'être Banque Populaire

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

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

Les Banques Populaires, via leur Fédération, ont adopté en 2019 une raison d'être « ombrelle » qui exprime la vision, la mission et la contribution historique de l'ensemble des Banques Populaires.

En 2021, en cohérence avec son identité et dans la mouvance de l'esprit de ses créateurs à la Roche sur Foron en 1899, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a défini sa propre raison d'être : « Construire un futur durable et responsable aux côtés des femmes et des hommes qui vivent et entreprennent sur nos territoires », qui a été approuvée par le Conseil d'Administration le 29 octobre 2021. Cette raison d'être est tournée vers l'action et le collectif :

- « Construire » : nous sommes des acteurs engagés qui apportent des solutions,
- « Un futur durable et responsable » : nous sommes là pour que les projets d'aujourd'hui fassent de demain une vie meilleure, nous agissons sur les défis environnementaux et sociaux de notre société,
- « Aux côtés des femmes et des hommes » : nous sommes ancrés au cœur des territoires,
- « Qui vivent et entreprennent sur nos territoires » : nous accompagnons les moments clés de la vie des entrepreneurs et des habitants et contribuons au développement des territoires.

#### I.2.2 La différence coopérative des Banques Populaires

##### I.2.2.1 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. À partir de 1962, les évolutions règlementaires permettent aux Banques Populaires de s'ouvrir aux particuliers. En 1974, la Casden Banque Populaire rejoint le réseau Banque Populaire. C'est la banque des personnels de l'Éducation 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'Économie Sociale et Solidaire, de rejoindre les

Banques Populaires. Riche de toute cette diversité, le réseau Banque Populaire fait vivre au quotidien ses valeurs d'esprit d'entreprendre et de solidarité. Aujourd'hui plus que jamais, et particulièrement depuis la crise de la Covid 19, elle a été aux côtés des entrepreneurs et est toujours la 1ère banque des PME.

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

Il repose sur 3 fondamentaux :

##### Proximité territoriale

Grâce à l'épargne de ses clients, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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...).

##### Engagement coopératif durable

Le capital de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes appartient à ses 327 852 sociétaires. Les membres du Conseil d'administration sont des clients sociétaires qui représentent les sociétaires. Chaque année, l'ensemble des Banques Populaires consacre plusieurs millions d'euros à l'information et à la participation coopérative.

La loi du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération, pose le principe selon lequel les coopératives se soumettent tous les cinq ans à une procédure de révision coopérative. Cette révision est effectuée par un réviseur indépendant et est destinée à vérifier la conformité de l'organisation et du fonctionnement des coopératives aux principes et aux règles de la coopération. La dernière révision coopérative a été menée en 2018, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes ayant procédé à la restitution de cette mission lors de son assemblée générale de 2019.

##### Culture entrepreneuriale

Issues d'un mouvement humaniste il y a plus de 100 ans, les Banques Populaires ont été créées par des artisans et commerçants qui n'avaient pas accès au crédit. Les Banques Populaires sont présentes dans les grands réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise comme l'Adie, Initiative France et France Active. Près d'une PME sur deux est cliente Banque Populaire. Elles sont la première banque auprès des PME pour la 12ème année consécutive et la 2ème auprès des artisans et commerçants.

##### Un engagement évalué et prouvé

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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.

#### 1.2.2.2 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 des PME, des artisans, commerçants et agriculteurs. La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes fait partie des principaux financeurs des entreprises et des structures de l'économie sociale sur son territoire des 12 départements de la région Auvergne

Rhône Alpes, ainsi que des Hautes-Alpes, des Alpes de Haute-Provence et d'une partie de la Corrèze. 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 Auvergne Rhône Alpes a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Par ailleurs, le capital de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, banque coopérative, est la propriété de 327 852 sociétaires. Banque de plein droit, avec une large autonomie de décision, elle collecte l'épargne, distribue les crédits, définit ses priorités localement. Des personnalités représentatives de la vie économique de son territoire siègent à son conseil d'administration. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

## NOS RESSOURCES



### NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 951 000 clients
- 34% de sociétaires parmi les clients
- 16 administrateurs



### NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ

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



### NOS PARTENARIATS

- Des partenariats avec différents acteurs du territoire qui renforcent l'ancrage territorial : CCI, CMA, CRESS, plateformes d'initiative locales...



### NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 3 210 collaborateurs dans les sites centraux et en agences
- 94% indice égalité femmes-hommes
- 5,7% de personnes en situation de handicap



### NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 3 564 M€ de capitaux propres
- Ratio de solvabilité de 16,87%<sup>1</sup>



### NOTRE CAPITAL IMMOBILIER

- 288 agences de proximité
- 9 agences agri & viti
- 22 agences entreprises

## NOS ACTIVITÉS

### LA RAISON D'ÊTRE BANQUE POPULAIRE AUVERGNE RHÔNE ALPES

« Construire un futur durable et responsable aux côtés des femmes et des hommes qui vivent et entreprennent sur nos territoires. »



## NOTRE CRÉATION DE VALEUR



### POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 20,9 M€ d'intérêt aux parts sociales
- 85,2 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir



### POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

#### VIA NOS FINANCEMENTS

- 2 744,1 M€ de Prêts Garantis par l'Etat (plus de 21 000 prêts)
- 604 M€ d'encours de fonds ISR et solidaires
- 32,1 M<sup>ds</sup> € d'encours de financement à l'économie, dont :
  - 10 182,8 M€ auprès des professionnels
  - 754,2 M€ auprès de l'agriculture
  - 4 730,1 € auprès des PME
  - 2 384,0 M€ auprès de l'artisanat
  - 53,5 M€ dans l'innovation<sup>2</sup>

#### VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 63,3 M€ d'achats auprès des fournisseurs locaux
- 7,0 M€ d'impôts locaux
- 46,1 M€ d'impôts sur les sociétés



### POUR NOS TALENTS

- 129,6 M€ de salaires<sup>3</sup> des collaborateurs
- 477 recrutements en CDI, CDD et alternance



### POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 2,7 M€ de mécénats et partenariats non commerciaux
- 2,1 M€ de refinancement des structures de microcrédits



### POUR L'ENVIRONNEMENT

- 220,6 M€ de financements pour la transition environnementale
- 62% d'achats d'électricité renouvelable

<sup>1</sup> Ratio de solvabilité (cf. chapitre 2.5).

<sup>2</sup> Encours de prêts Innov&Plus

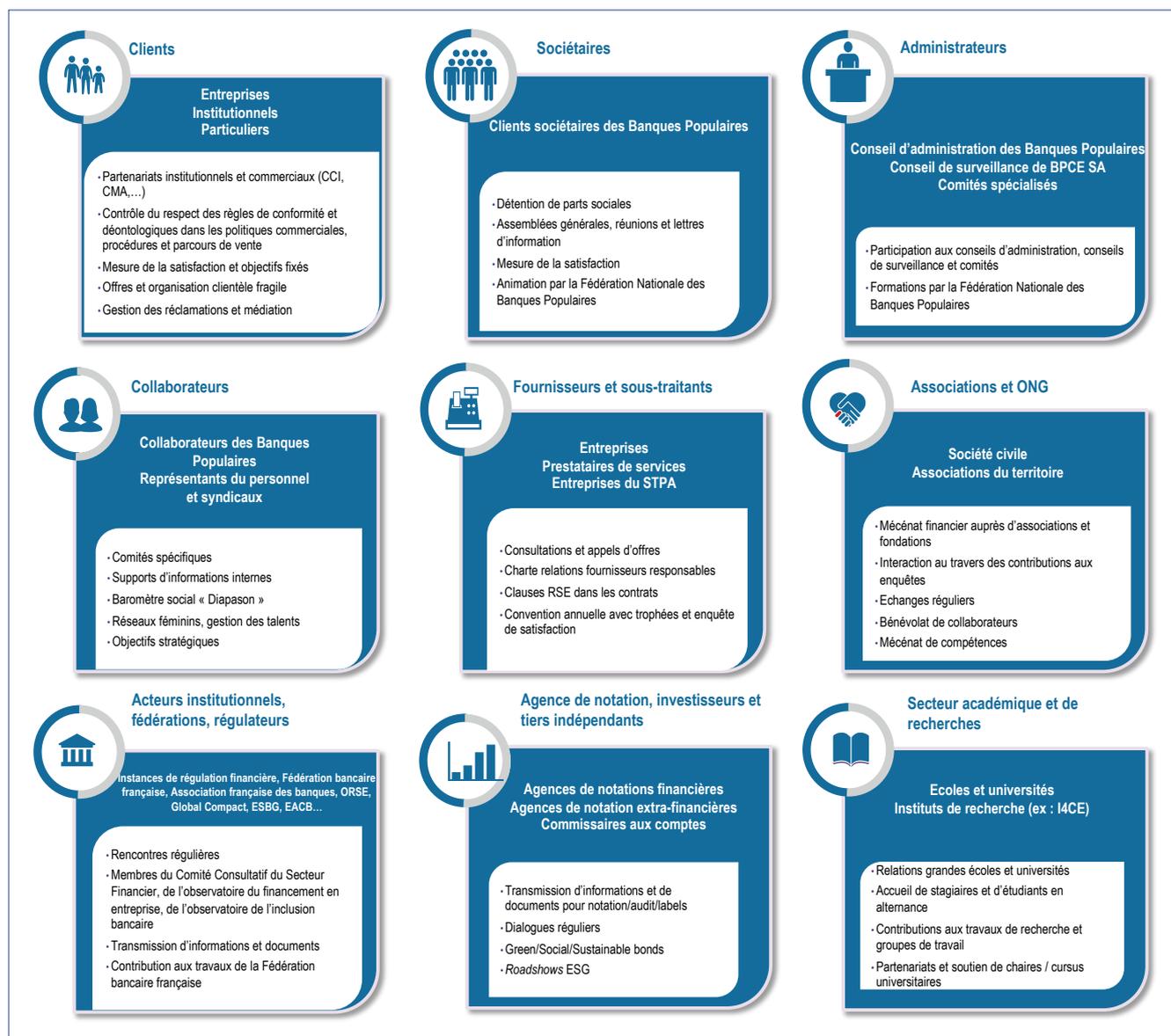
<sup>3</sup> Masse salariale hors charges



### 1.2.2.3 Une proximité constante avec les parties prenantes

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes mène directement, ou via ses différentes filiales, un dialogue permanent et constructif avec les différentes parties prenantes. Elle collabore avec de nombreux acteurs du territoire (État, collectivités locales, associations, organisations

professionnelles ou consulaires...) sur des projets sociétaux ou environnementaux. Les administrateurs, représentants des sociétaires, interagissent avec la banque pour exprimer les besoins et attentes du territoire. La banque consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation des entreprises.



### 1.2.3 Un engagement coopératif & RSE évalué et prouvé

#### La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'est dotée d'une stratégie coopérative & RSE ambitieuse

Le Comité Sociétariat et RSE de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes contribue à la définition des grandes orientations de la banque en matière de sociétariat et de RSE et fait des préconisations au Conseil d'administration.

La politique RSE de la Banque Populaire Auvergne Rhône

Alpes s'articule autour de 4 axes :

- **Environnemental**, avec pour objectif de réduire l'empreinte carbone de la Banque ;
- **Sociétal**, en étant un acteur engagé sur le territoire à travers entre autres l'accompagnement de projets locaux (en particulier via du mécénat) ;
- **Économique**, avec notamment le financement de la transition énergétique, le développement des achats responsables et la commercialisation de produits « verts » et « ISR » ;

■ **Social**, en favorisant le développement et l'engagement des collaborateurs (employabilité, qualité de vie au travail...).

Le suivi des actions de RSE et des actions du sociétariat est assuré par deux référents dédiés au sein du Secrétariat Général. La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur l'ensemble des directions de la Banque.

## La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'inscrit dans la stratégie RSE du Groupe BPCE

En 2021, le Groupe BPCE a placé le climat et « l'expérience collaborateur » au cœur de son nouveau plan stratégique BPCE 2024<sup>1</sup>. Les engagements de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'inscrivent également en cohérence avec ce projet stratégique qui met en avant une stratégie environnementale forte combinée à des objectifs intermédiaires ambitieux et une stratégie RH favorisant la qualité de vie au travail et le développement professionnel de tous les collaborateurs. En complément, la politique RSE du groupe associe des fondamentaux qui soulignent la prise en compte globale de notre responsabilité économique et sociétale, et le respect de principes qui guident notre démarche.

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

■ Répondre aux attentes de la société civile en favorisant l'inclusion et la solidarité tout en restant un mécène actif sur la place.

■ Devenir un acteur majeur de la transition environnementale en plaçant les enjeux sur le climat comme priorité d'action de tous ses métiers et de toutes ses entreprises. Le Groupe BPCE s'engage à aligner l'ensemble de ses portefeuilles sur une trajectoire « Net Zéro ». Il veut accompagner tous ses clients dans leur transition environnementale et accélérer la réduction de son empreinte carbone propre.

■ Dessiner le futur du travail en offrant à ses collaborateurs et futurs employés un environnement de travail hybride adapté afin de déployer efficacement le télétravail. Le groupe souhaite également faire progresser ses collaborateurs, talents et jeunes salariés, en les accompagnant dans des circuits de formation dédiés. En parallèle, le groupe continue d'encourager la mixité dans les fonctions dirigeantes.

Pour en savoir plus sur la stratégie RSE et la DPEF du Groupe BPCE, voir le lien : *Documents de référence et URD du Groupe BPCE*

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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 Auvergne Rhône Alpes d'initier, de poursuivre et de développer sa politique développement durable dans le respect des standards internationaux.

## 1.2.4 La Déclaration de Performance Extra-Financière

### 1.2.4.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'appuie sur la cartographie des risques extra-financiers élaborée par BPCE. Cette cartographie s'est inspirée de la méthodologie d'analyse des risques de la direction des Risques du groupe. Elle est composée de :

- un univers de vingt risques RSE répartis en trois typologies : gouvernance, produits et services, fonctionnement interne et 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.

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

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

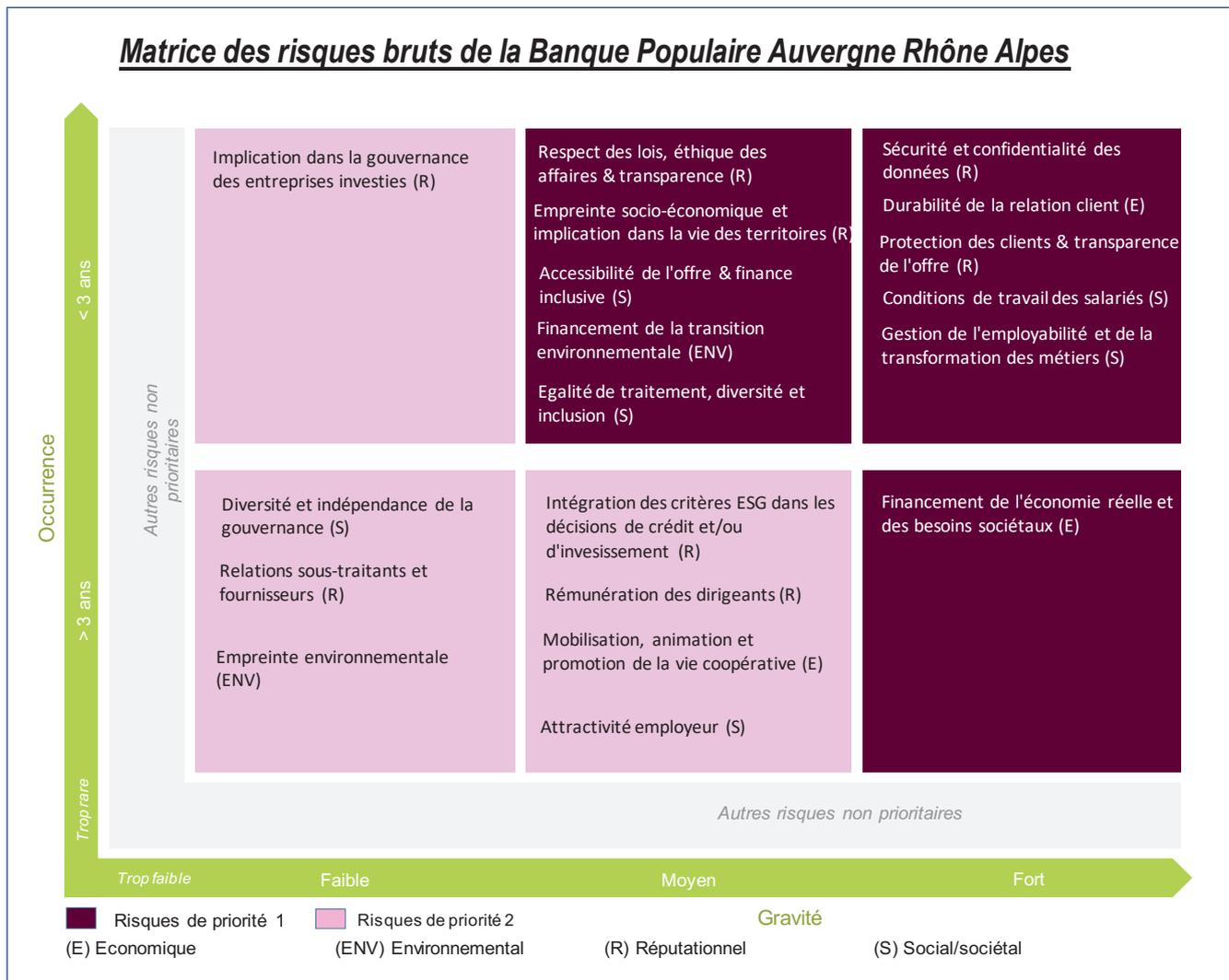
Suite aux travaux menés cette année par le Groupe BPCE, cette cartographie a ensuite été soumise à des experts métiers de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes. L'analyse conduite a fait émerger onze risques majeurs auxquels la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est exposée : sécurité des données, relation durable clients, protection des clients, conditions de travail, employabilité et transformation des métiers, financement des territoires, éthique des affaires et respect des lois, empreinte territoriale, finance inclusive, financement de la transition énergétique et écologique et diversité des salariés.

D'autres modifications sont également présentes dans la matrice des risques extra-financiers en 2021 :

- Le risque « Risque climatique physique, sanitaire et technologique » a été supprimé. Il a été considéré comme un risque essentiellement opérationnel, intégré aux risques opérationnels du Groupe. Son maintien dans la matrice des risques-extra financiers n'a pas été jugé pertinent.
- La taxonomie des impacts des risques extra-financiers a été revue. Les impacts principaux sont désormais : environnemental, social/sociétal, économique et réputationnel. L'objectif était de restreindre les impacts à l'univers extra-financiers.

(1) Le plan stratégique 2021-2024 du Groupe BPCE.

CARTOGRAPHIE DES RISQUES RSE BRUTS DE LA BANQUE POPULAIRE AUVERGNE RHÔNE ALPES



Catégorie de risque	Priorité*	Risques Extra-financiers	Définition
Produits et services	I	Durabilité de la relation client	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients
	I	Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)
	I	Financement de la Transition Environnementale	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale
	I	Protection des clients et transparence de l'offre	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
	I	Accessibilité de l'offre et finance inclusive	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Fonctionnement interne	1	Gestion de l'employabilité et transformation des métiers	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
	1	Égalité de traitement, diversité et inclusion	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
	1	Conditions de travail des salariés	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
	2	Empreinte environnementale	Contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la banque
Gouvernance	1	Respect des lois, éthique des affaires et transparence	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.
	1	Sécurité et confidentialité des données	Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.
	1	Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires
	2	Diversité et indépendance de la gouvernance	Manque d'indépendance et de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance
	2	Vie coopérative / Mobilisation, animation et promotion de la vie coopérative	Participation insuffisante des sociétaires, manque de formation des élus, incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble

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

Le modèle d'affaire est présenté dans le chapitre 2.2.2.3 « Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires ».

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

### Produits et services

Risque prioritaire	Durabilité de la relation client				
Description du risque	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020 - 2021	Objectif 2024
NPS (net promoter score) clients <b>Particuliers</b> annuel	9	- 5	- 14	+ 14 points	95 % des agences avec un NPS positif
NPS (net promoter score) clients <b>Professionnels</b> annuel	10	1	- 18	+ 9 points	

### Politique qualité

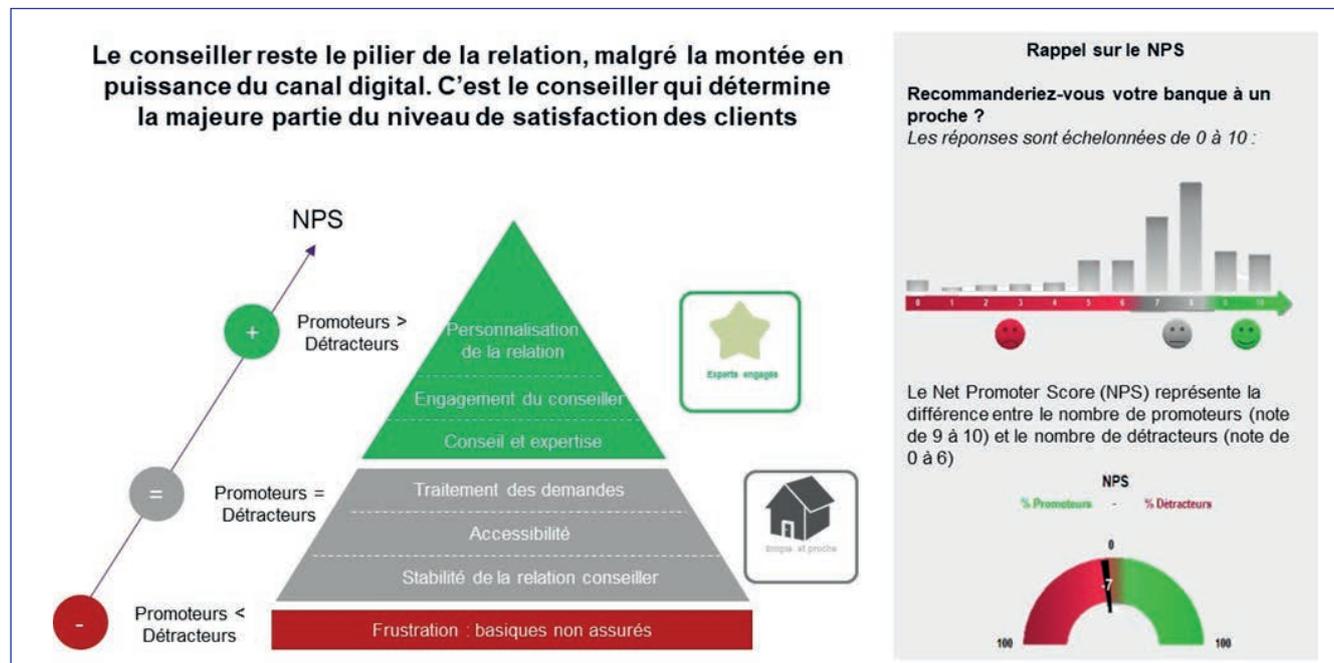
La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'est engagée pour proposer une expérience clients aux meilleurs standards du marché. Le programme « simple et proche » et « expert engagé » permet d'activer tous les leviers favorisant la satisfaction de nos clients dans l'usage de la banque au quotidien, en mode physique, à distance ou digital mais aussi de proposer un conseil personnalisé accompagnant les moments de vie de nos clients. Le NPS (Net promoteur score) est l'indicateur qui permet de l'évaluer.

Pour ce faire, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'est doté des outils d'écoute pour fournir les repères permettant d'engager efficacement l'action en faveur de la satisfaction client sur l'ensemble des marchés.

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

Le NPS a poursuivi en 2021 sa progression, avec une dynamique marquée sur les clients particuliers à +14 points et à +9 points sur les clients professionnels. Ces évolutions confirment la dynamique enclenchée par la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes plaçant l'intérêt et le service client au centre de tous ses projets.

**LES LEVIERS QUI CONSTRUISENT LE NET PROMOTER SCORE (NPS)<sup>2</sup>**



Risque prioritaire	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)				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020 - 2021	Objectif 2021
Financement des professionnels et des entreprises (prêts équipements octroyés)	3 011,7 M €	2 500,9 M €	2 503,8 M €	+20,4 %	2 600 M €

**Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux**

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes fait partie des principaux financeurs des entreprises et des structures de l'économie sociale sur la région Auvergne Rhône Alpes. 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 Auvergne Rhône Alpes a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

**Financement aux professionnels et aux entreprises (production en millions d'euros)**

Hors Prêts Garantis par l'État (PGE)	2021	2020	2019
Prêts équipements octroyés aux professionnels	1 823,9 M €	1 360,8 M €	1 422,9 M €
Prêts équipements octroyés aux entreprises	1 187,8 M €	1 140,1 M €	1 080,9 M €
<b>Total prêts équipements octroyés par BPAURA</b>	<b>3 011,7 M €</b>	<b>2 500,9 M €</b>	<b>2 503,8 M €</b>

Prêts Garantis par l'État (PGE)	2021	2020
PGE octroyés aux professionnels	147,0 M €	955,6 M €
PGE octroyés aux entreprises	213,6 M €	1 428,0 M €
<b>Total PGE octroyés</b>	<b>360,6 M €</b>	<b>2 383,5 M €</b>

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

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Dans un contexte de crise sanitaire, la Banque Populaire Auvergne Rhône a accompagné activement les entreprises et les professionnels de son territoire. Les prêts équipements distribués aux entreprises ont continué leur progression après une année 2020 dynamique. Les prêts équipements octroyés aux professionnels ont connu une croissance soutenue en 2021 avec une progression de 34 %.

En 2021, pour accompagner l'économie régionale et soutenir ses clients, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a poursuivi la distribution de PGE (Prêt Garanti par l'État). Ainsi d'avril 2020 à fin décembre 2021, plus de 21 000 PGE ont été débloqués pour un montant de plus de 2,7 milliards d'euros.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a lancé en février 2020 un livret « territoire » à réinvestissement 100 % local : le livret cap région. L'intégralité des capitaux collectés est redistribuée en financement des entreprises, artisans ou commerçants locaux. Les clients sociétaires bénéficient d'une rémunération bonifiée sur le 1er palier. À fin 2021, l'encours s'élevait à 219,7 millions d'euros.

## Soutien à la création d'entreprise

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

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

Par ailleurs, le réseau des Banques Populaires soutient depuis plus de 24 ans les micro-entrepreneurs qui souhaitent sortir de la précarité en créant eux-mêmes leur activité. La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes soutient l'action de l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique) et s'est mobilisée pour l'organisation du Prix Créadie Jeunes - Banque Populaire, remis en région et au niveau national, en soutien à de jeunes porteurs de projets entrepreneuriaux. Elle a co-financé, via le Fonds de dotation de sa Fédération, d'une part l'élaboration d'un nouvel outil digital, « Je construis mon projet », pour aider les micro-entrepreneurs à construire leur business plan en ligne et juger de la faisabilité de leur projet de création d'entreprise, et d'autre part les campagnes de communication mises en place trois fois par an. La FNBP représentée par son directeur général est membre du conseil d'administration de l'Adie.

## Microcrédits

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes met à disposition de l'Adie d'importantes lignes de crédit à taux préférentiel. En 2021, 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 personnels et professionnels (Production en nombre et en montant)

	2021		2020		2019	
	Montant (k €)	Nombre	Montant (k €)	Nombre	Montant (k €)	Nombre
Microcrédits professionnels Adie	2 497,2	747	1 964,8	635	2 136,5	700
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	11 866,9	250	8 637,4	182	8 006,8	178

Risque prioritaire	Financement de la Transition Environnementale			
Description du risque	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020 – 2021
Financement de la transition énergétique* (en millions d'euros)	107,5 M €	47,2 M €	15,9 M €	+127,8 %
Épargne verte**	184,9 M €	67,3 M €	0	+174,7 %

\* Crédits « verts » octroyés dans l'année

\*\* Livrets BTE, CAT BTE et LDDS fléchés vers la transition énergétique

## Financement de la Transition Environnementale

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financement. À fin décembre 2021, ses encours de financement de la transition énergétique s'élèvent à 220,6 millions d'euros<sup>3</sup>, dont 107,5 millions d'euros octroyés sur l'année 2021.

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 ;
- Accompagner ses clients dans leur transition environnementale par une offre de financements et de services adaptée aux enjeux techniques et économiques ;
- Gérer les risques et opportunités liés aux transitions énergétiques, climatiques et écologiques.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes se mobilise pour maîtriser les marchés de la transition énergétique et en saisir les opportunités. Pour cela, elle a lancé, en septembre 2020, la Banque de la Transition Énergétique. Cette création s'inscrit dans un enjeu fondamental : garantir l'utilisation de l'épargne verte au bénéfice de projets identifiables de transition énergétique, au travers d'un circuit traçable. Son ambition est de devenir l'acteur de référence du financement de la transition énergétique en Auvergne-Rhône-Alpes.



L'originalité et la pertinence de la Banque de la Transition Énergétique reposent sur des engagements forts :

- Traçabilité : la Banque de la Transition Énergétique garantit la traçabilité de l'utilisation de l'épargne verte vers des projets identifiables de transition énergétique ;
- Territorialité : l'intégralité des programmes financés par l'épargne se situent dans la région Auvergne Rhône Alpes ainsi que les Hautes Alpes, les Alpes de Haute Provence et la Corréze ;
- Circuit court de financement : la Banque de la Transition Énergétique permet l'utilisation de l'épargne locale au profit du financement de projets portés par des acteurs locaux ;
- Démarche partenariale : des projets menés en synergie constante avec d'autres acteurs régionaux, publics et privés, de la transition énergétique.

La Banque de la Transition Énergétique est une marque de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, c'est donc bien la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes qui porte les encours d'épargne et les crédits octroyés. En revanche, l'épargne « transition énergétique » est centralisée tous les

mois dans une structure dédiée, pour servir au refinancement ligne à ligne de projets de transition énergétique et permettre ainsi le fléchage de l'épargne collectée. Depuis le lancement de la Banque de la Transition Énergétique en septembre 2020, près de 140 millions de crédits de transition énergétique ont été octroyés par la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes. Les premiers résultats de la Banque de la Transition Énergétique, après un peu plus d'un an d'existence, sont prometteurs et répondent à la mission de la Banque Populaire d'accompagner un développement pérenne et durable de ses clients.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'appuie également sur les travaux stratégiques et opérationnels du Groupe BPCE qui développe les outils nécessaires répondre aux enjeux de transition environnementale de ses clients. Ainsi des actions d'acculturation, de formation, des offres et partenariats spécifiques sont proposés sur les principaux marchés (Particuliers, Entreprises, Immobilier, ...)

Ce travail stratégique a également permis de restructurer la vision du groupe autour de 5 filières majeures de transition environnementale.

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

## Les solutions aux particuliers

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes développe une gamme de « prêts verts » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules hybrides ou électriques, ou permettre la rénovation énergétique des logements.

En septembre 2020, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a lancé, dans le cadre de la création de la Banque de la Transition Énergétique, son livret Transition Énergétique, premier livret d'épargne 100 % transition énergétique dont la collecte est prioritairement affectée au financement et au développement de toutes initiatives relatives aux grands enjeux climatiques dans la région (projets de transition énergétique et écologique).

<sup>(3)</sup> Crédits verts : eco-ptz, prêts rénovation énergétique, prêts auto développement durable, prêts énergies renouvelables, prêts éco mobilité, prêts efficacité énergétique

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

## Crédits verts (production en nombre et en montant)

	2021		2020	
	Montants (K €)	Nombre	Montants (K €)	Nombre
Eco-PTZ	12 064,9	890	8 592,3	623
Automobile développement durable	700,5	45	2 133,1	152
Travaux développement durable	564,2	27	606,5	52

## Épargne verte : encours et nombre de livrets

	2021		2020	
	Montants (K €)	Nombre	Montants (K €)	Nombre
Livret de Développement Durable	1 148 049,4	222 397	1 115 169,4	223 187
Livret CODEVair	205 530,4	7 260	231 874,4	7 955
Livret Transition Énergétique	169 803,9	3 538	56 580,1	1 222

### Les projets de plus grande envergure

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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 clefs 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).

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est le premier actionnaire privé de la société de financement régional OSER ENR. Fruit d'un partenariat original entre la Région Auvergne Rhône Alpes et 10 acteurs partenaires du territoire, le fonds OSER ENR investit dans des projets de production d'énergie renouvelable sur l'ensemble des filières : solaire, éolien, hydroélectricité, méthanisation, biomasse.

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

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, l'État, la Région Auvergne-Rhône-Alpes et l'ADEME ont signé en septembre 2019 une convention de partenariat pour favoriser la rénovation des logements privés.

### 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 Finansol<sup>4</sup> et TEEC<sup>5</sup> (Transition Énergétique et Ecologique pour le Climat) et ISR<sup>6</sup> attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a distribué également auprès de ses clients des fonds ISR et solidaires pour un montant de 604 millions d'euros en 2021.

(4) 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.

(5) 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.

(6) 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.

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

## Fonds ISR et solidaires (Encours au 31/12 des fonds commercialisés par la Banque Populaire)

En millions d'euros	2021	2020	2019
Fonds communs de placement entreprises solidaires (FCPE)	378,84	340,39	312,05
Fonds catégorisés article 8 et 9*	225,15	ND	ND
<b>Encours totaux</b>	<b>603,99</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>

\* produits relevant des articles 8 et 9 du règlement SFDR (nouvelles catégories de produits présentant des caractéristiques extra-financières)

article 8 : produits qui promeuvent des caractéristiques environnementales et/ou sociales

article 9 : produits qui ont pour objectif l'investissement durable

Risque prioritaire	Protection des clients et 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			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021
Part des réclamations pour motifs « Information/ Conseil » et « opérations non autorisées » traitées avec une réponse positive dans le total des réclamations	3,29 %	4,27 %	3,54 %	-0,98 PT

### Gouvernance et surveillance des produits

Tous les nouveaux produits ou services quel que soit leur canal de distribution ainsi que tous les supports commerciaux, relevant de l'expertise de la fonction conformité, sont examinés en amont par celle-ci. Cette dernière s'assure ainsi que les exigences réglementaires applicables sont respectées et veille à la clarté et à la loyauté de l'information délivrée à la clientèle visée et, plus largement, au public. Une attention particulière est également portée à la surveillance des produits tout au long de leur cycle de vie.

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

La fonction conformité veille tout particulièrement à ce que les procédures et parcours de vente, ainsi que les politiques commerciales, garantissent à tout moment et pour tous les segments de clientèle, le respect des règles de conformité et déontologiques, notamment que le conseil fourni au client est adapté à ses besoins.

### Protection de la clientèle

La conformité des produits et des services commercialisés par la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et la qualité des informations fournies renforcent la confiance des clients et fondent la réputation du Groupe. Pour maintenir cette confiance, la fonction conformité place la notion de protection de la clientèle au cœur de ses activités.

À cette fin, les collaborateurs du Groupe sont régulièrement formés sur les sujets touchant à la protection de la clientèle afin de maintenir le niveau d'exigence requis en termes de qualité de service. Les formations visent à transmettre une culture de conformité et de protection de la clientèle aux nouveaux entrants et/ou collaborateurs de la force

commerciale. Depuis 2019, une formation à la déontologie a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe intitulé « Les incontournables de l'éthique professionnelle ». Par ailleurs, depuis 2019, BPCE déploie un Code de bonne conduite et d'éthique auprès de l'ensemble des établissements du Groupe BPCE.

Les nouvelles réglementations relatives aux marchés des instruments financiers (MIF2) et PRIIPS (packaged retail investment and insurance-based products pour uniformiser l'information précontractuelle des produits financiers packagés), renforcent la protection des investisseurs et la transparence des marchés. Elles impactent le Groupe dans sa dimension de distributeur d'instruments financiers, en renforçant la qualité des parcours clients dédiés à l'épargne financière et à l'assurance :

- Adaptation des recueils de données client et de la connaissance du client (profil client, caractéristiques des projets du client en termes d'objectifs, de risques et d'horizon de placement), actualisation du questionnaire de connaissance et d'expérience en matière d'investissements financiers et du questionnaire de risques sur l'appétence et la capacité à subir des pertes par le client permettant l'adéquation en matière de conseil ;
- Adaptation des offres liées aux services et produits financiers commercialisés ;
- Formalisation du conseil au client (déclaration d'adéquation) et de son acceptation du conseil (le cas échéant émission des alertes informant le client) ;
- Organisation des relations entre les producteurs et les distributeurs du Groupe ;
- Prise en compte des dispositions relatives à la transparence des frais et des charges selon la granularité exigée ;
- Elaboration de reportings périodiques d'adéquation et à valeur ajoutée aux clients et sur l'enregistrement des échanges

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

dans le cadre de la relation et des conseils apportés aux clients ;

- Déclarations des reportings des transactions aux régulateurs et vis-à-vis du marché, obligations de best execution et de best selection ;

- Participation aux travaux de développement des formations des collaborateurs et à la conduite du changement liée à ces nouveaux dispositifs.

## Les voies de recours en cas de réclamation

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

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

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 Banques Populaires disposent d'un service en charge des réclamations clients.

Les échanges ou transferts de réclamations entre les services relations clientèles des banques du groupe 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 ;
- <https://www.banquepopulaire.fr/votre-banque/reclamation-et-mediation> ;
- sur les plaquettes tarifaires ;
- dans les conditions générales.

## Le pilotage du traitement des réclamations

Ce pilotage concerne en particulier :

- les motifs de plainte ;
- les produits et services concernés par ces plaintes ;

- les délais de traitement.

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

Parmi les motifs de réclamation, nous suivons notamment des indicateurs qui peuvent être révélateurs de décalages sur l'adéquation entre le service attendu par le client et le service fourni. La part des réclamations pour motifs « Information/ Conseil » et « opérations non autorisées » traitées avec une réponse positive dans le total des réclamations s'élève à 3,29 % (sur un total de 4 017 réclamations traitées dans l'année).

72 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement en 2021 était de 10,6 jours.

## Analyse et exploitation des réclamations

Les établissements du groupe analysent les réclamations afin de détecter dysfonctionnement, manquement et mauvaise pratique.

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

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

Cette démarche d'amélioration continue se nourrit également des commentaires formulés par les clients dans les enquêtes de satisfaction et de la veille pratiquée sur Internet 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 Auvergne Rhône Alpes bénéficie depuis 2019 de ce service centralisé, destiné à proposer une solution amiable aux litiges opposant les établissements du réseau des Banques Populaires à leur clientèle non professionnelle.

Risque prioritaire	Accessibilité de l'offre et finance inclusive			
Description du risque	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021
Production brute OCF (offre spécifique clientèle fragile)	493	524	700	-5,9 %
Taux d'équipement en OCF de la clientèle fragile	18,5 %	21,6 %	42,7 %	-3,1 pts

## 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 Auvergne Rhône Alpes reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2021, la Banque Populaire comptait, ainsi 61 agences en zones rurales et 15 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville<sup>7</sup>.

(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 1 300 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 [geoportail.gouv.fr](http://geoportail.gouv.fr).

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.

## Accompagner les clients en situation de fragilité financière

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes identifie ses clients particuliers en situation de fragilité financière sur la base de l'un des quatre critères ci-dessous :

- Critère 1 : au moins 15 frais d'incidents ou d'irrégularités pendant trois mois consécutifs et un montant maximum porté au crédit du compte pendant cette période de trois mois, égal à trois fois le SMIC net mensuel ;
- Critère 2 : au moins 5 frais d'incidents ou d'irrégularités pendant un mois et un montant maximum porté au crédit du compte pendant cette période d'un mois égal au SMIC net mensuel ;
- Critère 3 : pendant 3 mois consécutifs, inscription d'au moins un chèque impayé ou d'une déclaration de retrait de carte bancaire, au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiements de chèques (FCC) ;
- Critère 4 : recevabilité d'un dossier déposé auprès d'une commission de surendettement en application de l'article L. 722-1 du code de la consommation.

Au 31 décembre 2021, 13 784 clients de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes étaient identifiés en situation de fragilité financière. Les clients fragiles identifiés se voient proposés par courrier de souscrire à l'Offre à la Clientèle Fragile (OCF) et ainsi de bénéficier :

- D'une offre complète de services bancaires au quotidien facturée à un tarif maîtrisé de 3 euros par mois,
- D'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 16,5 €/mois,
- Et du plafonnement spécifique des commissions d'intervention, par opération, prévu à l'article R. 312-4-2 du code monétaire et financier.

Au 31 décembre 2021, 2 546 clients de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes détenaient cette offre.

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

**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.

## Intégration de critères ESG dans les politiques sectorielles crédits groupe

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

## Politiques sectorielles

Depuis 2020, chaque secteur de la nomenclature du groupe fait l'objet d'une analyse des facteurs ESG, permettant d'identifier les secteurs à enjeux forts. Cette revue sectorielle des risques ESG a été réalisée par le CoREFI (Comité des Risques Extra-Financiers, composés des équipes de la RSE et des Risques climatiques) tout au long de l'année 2021. Cette notation a été validée par le Comité des Normes et Méthodes. La notation du CoREFI a permis une classification sectorielle validée ensuite par le Comité de Veille sectorielle, valable dans l'ensemble des entités du groupe.

## Méthodologie ESG

Le Pôle Risques Climatiques du Groupe BPCE a développé une méthodologie ESG permettant d'intégrer les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance dans l'analyse des risques jusqu'à l'octroi de crédit. Cette méthodologie a été validée par le Comité des Normes et Méthodes le 12 juin 2020. La méthodologie est adaptée à l'analyse des politiques sectorielles et peut aussi être utilisée pour des analyses individuelles.

Elle se décompose en 5 volets :

- Une note de contexte : Présentation des enjeux ESG du secteur et des réglementations françaises et européennes.
- Des recommandations et points d'attention : Mise à disposition d'un tableau synthétisant les vulnérabilités du secteur au regard des critères ESG : (i) Risques climatiques physiques ; (ii) Risques climatiques de transition ; (iii) Risques liés à la perte de biodiversité ou portant atteinte à l'écosystème ; (iv) Risques sociaux et sociétaux, ainsi que (v) les Risques de gouvernance.
- Des indications quant à l'adhésion aux conventions, standards nationaux ou internationaux : Cette partie regroupe les indicateurs, les normes, les labels et les standards en vigueur sur le secteur analysé.
- Une note extra-financière des principales contreparties du secteur financées par les établissements et filiales accompagnée d'une analyse provenant de ces agences.
- Une prise en compte de la Taxonomie Européenne.

## Présence d'une filière risques climatiques dans toutes les entités du groupe

Une filière risques climatiques au sein du Groupe BPCE a été organisée au printemps 2020 avec la participation directeur des risques de crédits et financiers de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes. Le rôle du correspondant est de :

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

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Au travers d'une newsletter mensuelle, d'évènements trimestriels et de journée nationale, l'objectif est d'harmoniser les pratiques tout en conservant une souplesse d'application locale aux règles groupe.

La filière Risques climatiques a été réunie pour la 3<sup>e</sup> fois en septembre 2021.

## Intégration de critères ESG dans les politiques des risques financiers

Le groupe a mis à disposition les analyses ESG des portefeuilles obligataires de tous les établissements.

## Dans la formation des collaborateurs

Il s'agit d'accompagner au changement les collaborateurs afin de faciliter l'intégration de notions parfois nouvelles. Le Climate Risk Pursuit est une déclinaison du Risk pursuit, quiz de sensibilisation aux risques bancaires rassemblant 200 questions

sur 4 thèmes (risques de crédit, financiers et non-financiers et environnement bancaire) à destination des collaborateurs des Banques Populaires, Caisses d'Épargne et filiales.

Cet outil de formation interactif a été développé par le Groupe BPCE. Cet outil vise à sensibiliser tous les collaborateurs du groupe aux risques climatiques, à leurs impacts et aux enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Ce module de formation interactive, accessible sur la plateforme de formation du groupe fonctionne sous forme de quiz ludique. Cet outil est obligatoire pour les « preneurs de risques matériels (MRT) ».

Une formation plus poussée sur les risques climatiques est en cours de développement. Sous forme de cours en ligne, elle s'adressera également à l'ensemble des collaborateurs et plus spécifiquement à la filière Risques et Engagement.

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

#### Fonctionnement interne

Risque prioritaire	Employabilité et transformation des métiers			
Description du risque	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021
Nombre d'heures de formation/ETP	36,7	32,2	48,5	+14 %
Part de l'effectif CDI formé	96,6 %	96,6 %	96,1 %	inchangé

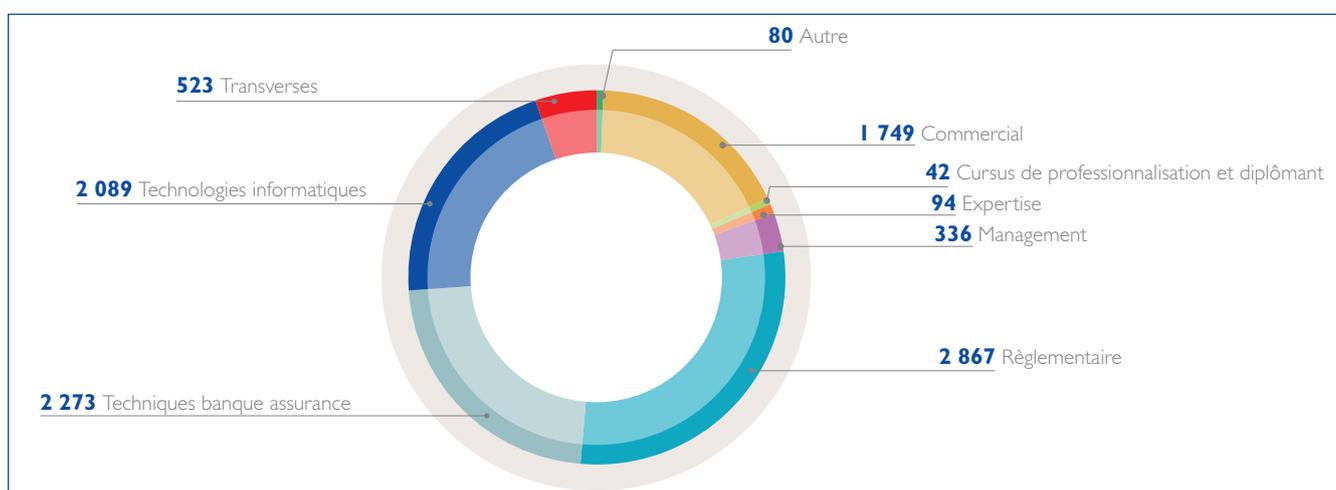
En 2021, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 6,7 %. La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 %<sup>8</sup> et de l'obligation légale de 1 %. Cela correspond à un volume de 111 680 heures de formation et 96,6 % de l'effectif CDI formé.

#### Nombre d'heures de formation par ETP

Après une année 2019 marquée par un effort de formation exceptionnel à destination du réseau de proximité dans le

cadre du projet distribution et une année 2020 perturbée par la crise sanitaire, le nombre d'heures de formation par ETP a connu une hausse significative (+4,5 heures par ETP). Depuis 2020, le format d'une grande partie des programmes de formation a été adapté avec une part importante de formation en distanciel sur des durées raccourcies. Les objectifs prioritaires en matière de formation, à savoir l'accompagnement des salariés dans la transformation de leurs métiers et la qualité de conseil, ont été atteints.

### RÉPARTITION DU NOMBRE DE COLLABORATEURS CDI PAR DOMAINE DE FORMATION SUR L'ANNÉE 2021



(8) Enquête annuelle de l'AFB sur l'investissement formation de septembre 2019

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Risque prioritaire	Diversité des salariés				
Description du risque	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021	Objectif à fin 2024
Pourcentage de femmes parmi les cadres	43,1 %	41,8 %	40,8 %	+1,3 pt	45 %

## Promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité

Pour le Groupe BPCE, il est important de garantir, au sein de chacune de ses entreprises, un traitement équitable visant à réduire les inégalités constatées et à développer un environnement respectueux des différences liées à l'identité sociale de chacun.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'est ainsi engagée en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions concrètes.

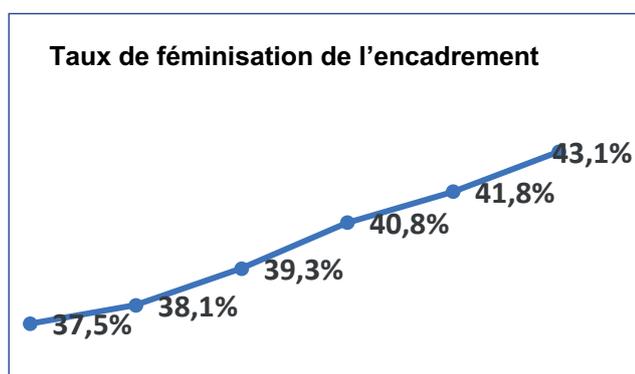
Elle a poursuivi ses objectifs dans trois domaines prioritaires : l'égalité professionnelle hommes/femmes, l'emploi des personnes en situation de handicap et le soutien à l'emploi des jeunes.

## Promouvoir l'égalité professionnelle

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes. Si 58,2 % des effectifs CDI sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction – la représentation des femmes dans l'encadrement s'élève à 43,1 %.

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

## Taux de féminisation de l'encadrement



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 Auvergne Rhône Alpes 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 et plus globalement la sensibilisation aux stéréotypes.

Un nouvel accord égalité Femme/Homme a été signé fin 2021 avec des objectifs de progression à horizon 2024, en particulier sur le taux de féminisation de l'encadrement fixé à 45 %.

Les objectifs de féminisation de l'encadrement du précédent accord ont été atteints à fin 2021, avec un taux de féminisation de l'encadrement de 43,1 % pour un objectif à 42 %.

Des actions de sensibilisation sur la mixité auprès des nouveaux managers sont menées. L'ensemble des collaborateurs et collaboratrices ont accès au guide mixité, au guide parentalité ainsi que des vidéos de sensibilisation (sexisme ordinaire, plafond de verre et égalité professionnelle). 52 places en crèche sont attribuées aux collaborateurs sur l'ensemble du territoire. Un correspondant mixité anime ces plans d'action. Le réseau de femmes, l'AURA des Femmes, constitue également un levier en faveur de l'égalité professionnelle.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a obtenu en septembre 2020 le label Égalité Professionnelle, délivré par l'AFNOR. Ce label d'état témoigne des actions concrètes menées depuis plusieurs années en faveur de l'égalité et de la mixité. L'index égalité professionnelle a atteint un score de 94 sur 100 en 2021, niveau identique à 2020.

En matière salariale, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 18 % contre 18,9 % un an auparavant.

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

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

	2021		2020	2019
	Salaire médian	Évolution	Salaire médian	Salaire médian
Femme non cadre	29 974 €	0,6 %	29 789 €	29 383 €
Femme cadre	43 369 €	-0,5 %	43 606 €	43 800 €
<b>TOTAL DES FEMMES</b>	<b>33 000 €</b>	<b>1,7 %</b>	<b>32 447 €</b>	<b>31 815 €</b>
Homme non cadre	31 035 €	1,1 %	30 700 €	30 399 €
Homme cadre	48 965 €	-0,4 %	49 148 €	49 346 €
<b>TOTAL DES HOMMES</b>	<b>40 240 €</b>	<b>1,7 %</b>	<b>39 581 €</b>	<b>39 581 €</b>

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

En matière de politique salariale, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est attentive à la réduction des inégalités.

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

### Une mobilisation en faveur des personnes en situation de handicap

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

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

En 2019, le Groupe BPCE a renouvelé son engagement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap au travers de la signature de 4 accords pour la période 2020-2022.

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

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

Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est de 5,68 % alors

que l'objectif légal est de 6 %<sup>9</sup>. En 2021, plusieurs actions de communication et de sensibilisation ont été menées, notamment la participation à des forums de recrutement et la signature de partenariats avec des cabinets de recrutements spécialisés dans le handicap.

### Soutenir l'emploi des jeunes

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

L'alternance et plus particulièrement l'apprentissage est un outil de recrutement pour faire face à des besoins de mains-d'œuvre qualifiées ou à une pénurie de compétences sur certains métiers. Pour la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes l'alternance présente de nombreux avantages :

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

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

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est passée de 61 alternants fin 2019 à 114 fin 2021 soit une progression de 86,9 %.

<sup>(9)</sup> Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap 2022 n'est pas disponible à la date de publication du rapport. Le taux 2020 a été repris.

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Risque prioritaire	Conditions de travail			
Description du risque	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021
Taux d'absentéisme maladie	4,13 %	5,41 %	4,08 %	-1,11 pts

Le taux d'absentéisme global (incluant la maternité/paternité, la maladie, les événements familiaux et autres absences) au sein de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'élève à 8,14 % en 2021, contre 9,13 % en 2020. L'année 2020 avait été marqué par un taux d'absence lié à la pandémie de 1,28 %. En 2021, ce taux est en baisse à 0,32 %.

## S'engager pour la qualité de vie au travail

### La protection et l'accompagnement des salariés

La crise sanitaire s'est poursuivie en 2021 et le Groupe BPCE a géré cette continuité. Toutefois, le second semestre de l'année a vu l'intensité de la crise sanitaire diminuer avec la progression de la vaccination. La cellule de crise, créée l'an dernier par la DRH groupe, avec pour mission de protéger les personnes (salariés et clients) est maintenue de manière périodique.

Les actions de prévention des risques physiques et psychologiques mises en œuvre à la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes en 2020 ont été poursuivies en 2021 :

- Le recours au télétravail et la mise en œuvre de travail à distance pour toutes les fonctions qui le permettent ;
- L'ouverture des agences lorsque les conditions de sécurité notamment sanitaires le permettent avec des mesures d'ouverture privilégiée sur rendez-vous à certains moments, et le renforcement des opérations de banque à distance, pour gérer les flux de clients ;
- La mise en place de toutes les mesures barrières avec mise à disposition d'équipements (gel, masque, lingettes) et des protocoles sanitaires de gestion des cas « covid » ou des cas « contacts » ;
- Le renforcement du dispositif de cellule d'écoute psychologique pour tous les salariés afin de répondre à leurs préoccupations de tous ordres.

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

Pour le Groupe BPCE, la Qualité de Vie au Travail (QVT) consiste à garantir un environnement permettant à chacun de réaliser un travail de qualité pour concilier le progrès social, la satisfaction des clients et la performance économique. Son

développement s'appuie sur un réseau de référents QVT présents dans chaque entreprise et porteurs des politiques locales.

En concertation avec la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et les partenaires sociaux, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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 pour sortir d'une simple logique de prévention des risques et favoriser aussi durablement l'engagement des salariés.

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

La moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est de 35 heures, avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

### Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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 2021, 9,7 % des collaborateurs en CDI ont opté pour un temps partiel. 92,1 % des temps partiels sont exercés par des femmes.

Par ailleurs, la Banque Populaire accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales. Depuis 2018, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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

	2021	2020	2019
Femme non cadre	209	224	232
Femme cadre	58	49	50
<b>TOTAL DES FEMMES</b>	<b>267</b>	<b>273</b>	<b>282</b>
Homme non cadre	14	13	15
Homme cadre	9	11	7
<b>TOTAL DES HOMMES</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>22</b>

CDI inscrits au 31 décembre

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

## Santé et sécurité au travail

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

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

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est dotée d'un CSE et d'une Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail dont l'une des missions porte sur la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Chaque CSE veille à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail ainsi qu'au respect des prescriptions législatives et réglementaires en la matière. Les politiques et les budgets afférents aux conditions d'hygiène et de sécurité sont de la responsabilité de la Banque Populaire et de son CSE.

Dans le contexte de crise sanitaire en 2021, les efforts d'adaptation technologique, d'organisation notamment en faveur du travail à distance et d'aménagement des espaces de travail ont permis de maintenir un niveau relativement faible du nombre d'accident survenu sur le lieu de travail : 28 en 2021.

Risque prioritaire	Empreinte environnementale				
Description du risque	Mesurer l'empreinte environnementale pour la réduire				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021	Objectif à fin 2024
Émission de CO <sub>2</sub> annuelle (en Tonnes eqCO <sub>2</sub> )	23 696	25 050	27 087	-5,4 %	-12 %* par rapport à 2019

\* hors émissions liées aux achats intragroupe

La réduction de l'empreinte environnementale de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes dans son fonctionnement s'inscrit en cohérence avec l'objectif du groupe BPCE de diminuer ses émissions carbone de 15 % entre 2019 et 2024.

## Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes réalise depuis 2019 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.

Les informations relatives à la mesure et l'alignement des portefeuilles des entreprises du Groupe BPCE se retrouvent dans la DPEF Groupe<sup>10</sup>.

La méthodologie permet de fournir :

- Une estimation des émissions de gaz à effet de serre par entreprise ;
- Une cartographie de ces émissions :
  - par poste (énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres) ;
  - par scope<sup>11</sup>.

(10) Documents de référence et URD du Groupe BPCE

(11) 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).

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 Auvergne Rhône Alpes et sa filiale la Banque de Savoie ont émis 23 696 teq CO<sub>2</sub>, soit 7 217 kilos eq CO<sub>2</sub> par ETP. Les émissions globales ont baissé de 5,4 % par rapport à 2020.

Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui des achats qui représente 35,6 % du total des émissions de GES émises par l'entité.

Grâce à l'utilisation d'électricité 100 % garantie d'origine, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et sa filiale la Banque de Savoie ont permis de contribuer à éviter 33,8 Tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

## Émissions de gaz à effet de serre

	2021 tonnes eq CO <sub>2</sub>	2020 tonnes eq CO <sub>2</sub>	2019 tonnes eq CO <sub>2</sub>
Énergie	1 731	1 658	1 678
Achats	8 431	8 479	8 738
Déplacements professionnels	1 710	1 763	2 406
Déplacements domicile-travail	2 762	3 056	3 406
Déplacements des clients et des visiteurs	1 278	2 016	2 567
Immobilisations	5 258	5 499	5 284
Fret et déchets	2 526	2 579	3 008
<b>TOTAL</b>	<b>23 696</b>	<b>25 050</b>	<b>27 087</b>

Suite à ce bilan, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a élaboré un programme de réduction de son empreinte carbone qui couvre les thèmes suivants :

- L'utilisation de l'énergie (réalisation d'audits énergétiques des bâtiments, recours aux énergies renouvelables, installation de la domotique dans les agences...);
- La gestion des installations;
- Les déplacements.

### Évaluation de l'empreinte carbone des portefeuilles

#### Aligner les portefeuilles sur une trajectoire Net Zéro

Le Groupe BPCE s'engage à aligner l'ensemble de ses portefeuilles sur une trajectoire « Net Zéro » et cet engagement exige d'avoir la capacité de mesurer et suivre le profil carbone de ses portefeuilles, le Groupe BPCE développe des méthodes d'évaluation climatique de ses portefeuilles de financement dites Green Evaluation Models qui reposent sur une double approche :

- Évaluer l'empreinte carbone des portefeuilles afin de les classer selon leur matérialité climatique et prioriser ses travaux d'alignement (en commençant par les secteurs les plus émissifs) ;
- Noter de façon granulaire l'impact climat des biens, des projets et des clients financés.

Ces évaluations permettent, d'une part, d'identifier les clients ayant un besoin d'accompagnement dans leurs enjeux de transition et, d'autre part, d'être en mesure de piloter l'alignement sur une trajectoire Net Zero en cohérence avec la proportionnalité des émissions carbone des financements.

Le Groupe BPCE est conscient de la nature exploratoire des travaux de mesure, certains outils d'évaluation sur le climat en étant encore au stade de recherche et développement. Néanmoins, ces travaux relatifs à la mesure et l'établissement de référentiels sur le « vert » sont essentiels pour s'approprier les enjeux et intégrer les objectifs climatiques dans les

métiers de la finance. Ils participent également aux enjeux de transparence, de traçabilité et de comparabilité des engagements visés.

### Calcul de la trajectoire climatique des entreprises financées par le Groupe

#### La méthodologie de place PACTA

Le Groupe BPCE est l'une des seize banques pilotes participant aux mesures d'évaluation de ses portefeuilles de financement selon la méthodologie PACTA (Paris agreement capital transition assessment). Cette méthodologie repose sur deux axes principaux d'analyse des portefeuilles de financement :

- l'analyse du mix technologique des entreprises en portefeuille ;
- l'analyse de l'évolution anticipée du volume de production des entreprises et des projets financés.

Cette méthode ne constitue pas le cadre de référence retenu par le Groupe BPCE pour piloter l'alignement de ses portefeuilles. Toutefois, les travaux réalisés dans le cadre de l'analyse des portefeuilles par la méthodologie PACTA ont servi de base pour la construction de la démarche « Green Evaluation Models » du Groupe, démarche qui a vocation à être déclinée sur l'ensemble de ses portefeuilles.

### Travaux de mesure de l'empreinte carbone des portefeuilles de financement

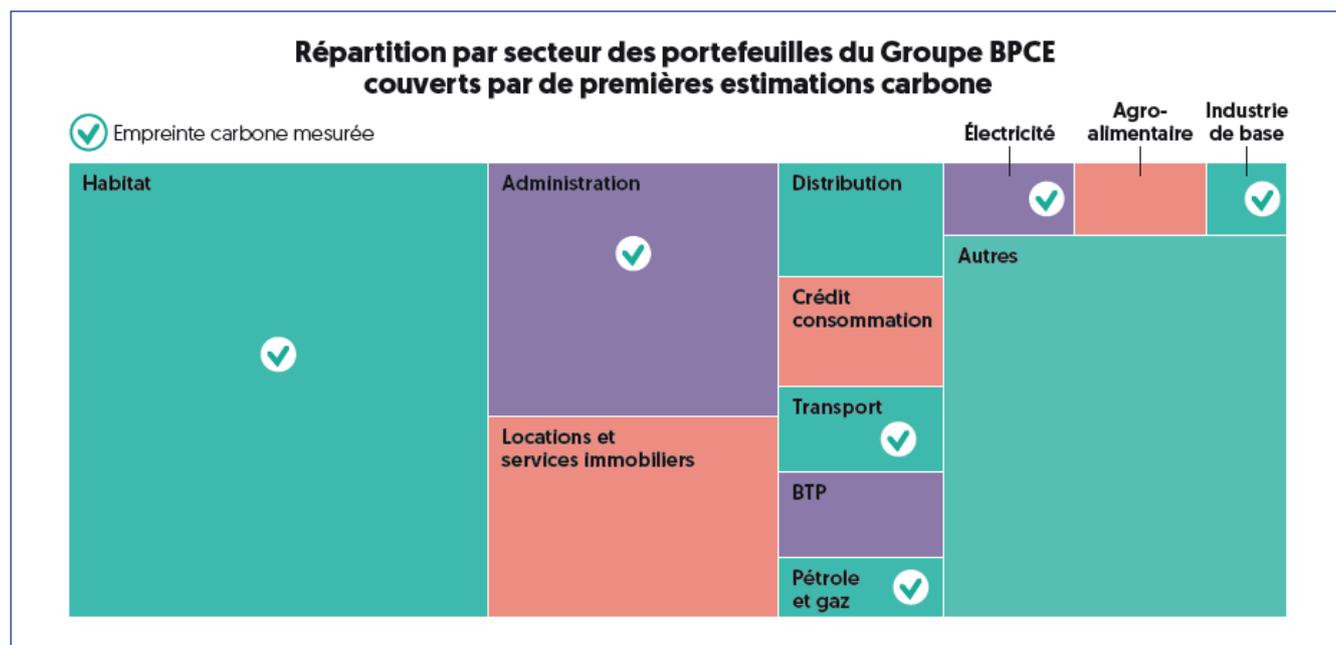
Des travaux ont été entrepris dès 2020 pour estimer les émissions de gaz à effet de serre (GES) des financements du Groupe BPCE. Ces estimations ont été réalisées sur les émissions directes (scopes 1 et 2) et indirectes (émissions scope 3 générées par l'ensemble de la chaîne de valeur des produits fabriqués et de leur usage). Les crédits à l'habitat qui représentent près du tiers des encours du Groupe BPCE ont ainsi bénéficié de premières mesures grâce à l'établissement d'un partenariat avec le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB).

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

L'objectif de ces mesures d'empreinte carbone des entreprises, projets et biens financés est de :

■ Classer les portefeuilles par ordre d'impact carbone, des plus carbonés au moins émissifs en proportion de la taille de leurs encours (afin d'établir une échelle sur l'intensité carbone des portefeuilles) ;

■ Identifier les portefeuilles sur lesquels s'engager en priorité en matière d'alignement à la trajectoire Net Zero.



L'objectif pour le Groupe BPCE est de disposer d'une mesure carbone sur 100 % des portefeuilles d'ici à 2024, en prenant pleinement en compte les enjeux autour de la qualité de la donnée.

*Éléments de contexte : l'évaluation des actifs éligibles à la taxinomie est un exercice inédit, dont les résultats dépendent pour partie de l'interprétation des textes réglementaires par les institutions les mesurant. Ces textes sont adossés à une réglementation récente, certaines spécifications étant parues en février 2022. Des imprécisions rémanentes sur les modalités d'application existent. Aussi la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes précise que si des efforts ont été déployés pour respecter au mieux leur exigence, les méthodes employées sont susceptibles d'évoluer.*

## L'objectif de la réglementation de la Taxinomie (UE) 2020/852

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes entend engager dans la durée une évolution de son bilan dans une stratégie d'atténuation de l'impact climatique de ses activités, des biens financés, investis ou assurés.

Comme priorités d'action, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'engage à accompagner tous ses clients au regard des enjeux environnementaux et de faire de la transition environnementale un de ses principaux moteurs de croissance.

La taxinomie européenne est une méthodologie d'évaluation des activités d'une entreprise par rapport à des objectifs environnementaux, et plus précisément dans sa version actuelle à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique.

Ces évaluations sont prévues par la réglementation en plusieurs phases.

Pour ce premier exercice selon l'acte délégué adopté en juillet 2021<sup>(12)</sup>, l'objectif consiste à identifier les activités dites « éligibles », c'est-à-dire des produits ou services pouvant contribuer potentiellement (mais pas nécessairement) à l'atténuation ou à l'adaptation au changement climatique. Pour les établissements financiers, un ratio mesurant la part au bilan d'actifs éligibles à la taxinomie est à publier.

Dans une seconde phase, les actifs verts correspondant aux activités dites alignées à la taxinomie seront évalués : elles se distinguent de celles éligibles en confrontant la performance de ces activités éligibles à des critères techniques et exigences en matière de respect de l'environnement et de minima sociaux. Ces activités dites alignées, évaluables en 2024 à partir des données des entreprises, seront publiées par la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et viendront enrichir ses mesures sur le vert.

Pour la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, la taxinomie constitue un outil essentiel pour accroître la transparence des

(12) Règlement délégué (UE) 2021/2178 du 6 juillet 2021

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

mesures climatiques et encourager dans la durée le développement des activités vertes des entreprises et de leur financement. Aussi, si ces premières évaluations de ratio d'actifs dans leurs versions éligibles ne sont pas le reflet d'une mesure réelle sur le vert (comme le vise le ratio « alignement » en 2024), elles constituent néanmoins une première marche réglementaire que la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes soutient dans ses efforts de publication en matière de déclarations.

## Cadre de l'exercice et résultat de l'évaluation du ratio d'éligibilité de la taxinomie

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes publie ici son ratio d'éligibilité sur ses activités en tant qu'établissement de crédit. L'évaluation est réalisée sur les données au 31/12/2021 sur la base du périmètre de consolidation prudentielle, dans un environnement conforme au FINREP, mesurées en valeur brute comptable<sup>13</sup>. Il ne tient pas compte des expositions de hors bilan (garanties financières et autres expositions de hors bilan).

Conformément à la réglementation, les administrations centrales, les banques centrales et organismes supranationaux ainsi que les actifs financiers détenus à des fins de négociation sont exclus du numérateur et du dénominateur du ratio.

Les entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non-financières en vertu de la directive

2013/34/UE (NFRD) et les prêts interbancaires à vue sont exclus du numérateur.

À noter que dans ce format obligatoire, en l'absence de données publiées par les entreprises, les ratios ne prennent pas en compte l'éventuelle éligibilité des entreprises.

Les prêts immobiliers aux logements et prêts automobiles à des particuliers ont été considérés comme des activités éligibles indépendamment de leur géographie.

## Résultat :

Au 31/12/2021, conformément au format pour la publication obligatoire, la part des expositions sur des activités économiques éligibles à la taxinomie de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, par rapport au total des expositions couvertes par le ratio est de 39 %.

La part des expositions sur des activités économiques non éligibles à la taxinomie, par rapport au total des expositions couvertes par le ratio est de 61 %.

L'essentiel des actifs éligibles comprend les encours du crédit à l'habitat et ceux des prêts aux collectivités locales, des prêts aux logements sociaux et des financements du crédit à la consommation automobile.

## Détail sur la couverture des encours :

### Périmètre du calcul

<b>Part des expositions couvertes par le ratio, par rapport au total des expositions au bilan</b>	<b>96 %</b>
<b>Part des autres expositions n'entrant pas dans le calcul du ratio, par rapport au total des expositions au bilan</b>	<b>4 %</b>
- Dont part sur le <b>portefeuille de négociation</b>	<b>0 %</b>
- Dont part sur les <b>banques centrales</b>	<b>0 %</b>
- Dont part sur les <b>souverains</b>	<b>4 %</b>
<b>Total des expositions au bilan (ref. total FINREP)</b>	<b>100 %</b>

Part des dérivés par rapport au total des expositions couvertes par le ratio	0,1 %
Part des expositions sur des prêts interbancaires à vue par rapport au total des expositions couvertes par le ratio	8 %

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

Risque secondaire	Ethique des affaires				
Description du risque	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021	Objectif
Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment	94,2 %	91,9 %	92,3 %	+ 2,3 pts	100 %

(13) Le total des expositions couvertes par le ratio correspond à la valeur brute du bilan FINREP diminuée des expositions sur les administrations centrales, les banques centrales et organismes supranationaux, et les actifs financiers détenus à des fins de négociation.

## Sécurité financière

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein du Groupe BPCE 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

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes dispose d'une unité dédiée à la sécurité financière.

Au sein de la Direction des Risques et de la Conformité, 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 traitements adaptés

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

### Une supervision de l'activité

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

### La lutte contre la corruption

Le Groupe BPCE condamne la corruption sous toutes ses formes et en toutes circonstances. Dans ce cadre, il est membre participant du Global Compact (pacte mondial des Nations Unies) dont le dixième principe concerne l'action « contre la corruption sous toutes ses formes y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin ».

La prévention de la corruption s'effectue de plusieurs façons :

- Au moyen de la cartographie d'exposition aux risques de corruption des entités du Groupe, dont la méthodologie a été revue en 2021 ;
- Grâce au respect par les collaborateurs des règles de déontologie et d'éthique professionnelles figurant dans le Code de Conduite et d'Éthique (prévention des conflits d'intérêts, politiques de cadeaux, avantages et invitations, 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 ;
- Par l'encadrement des relations avec les tiers : contrats standardisés dans le Groupe et conventions de comptes comportant des clauses anticorruption, évaluation des fournisseurs de plus de 50 K € au regard du risque de corruption, dispositif relatif aux relations avec des « personnes politiquement exposées » ;
- Grâce à une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning.

Un dispositif de recueil et de traitement d'alertes professionnelles sur les faits graves, dont les délits de corruption et de trafic d'influence, est mis à la disposition des collaborateurs (y compris les prestataires externes et les collaborateurs occasionnels). Il a été actualisé en 2021 afin de renforcer la protection des lanceurs d'alertes.

Dans le cadre de l'organisation du contrôle interne, des plans de contrôle permanent contribuent à la sécurité du dispositif. En 2021, les éléments de ce dispositif ont été explicitement fléchés vers les risques de corruption identifiés par les métiers dans la nouvelle cartographie des risques.

BPCE dispose également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne groupe relatif à l'information comptable vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit au sens l'arrêté du 3 novembre 2014, modifié le 25 février 2021, relatif au contrôle interne. En 2020, un référentiel groupe de contrôles participant à la prévention et à la détection de fraude et de faits de corruption ou de trafic d'influence a été formalisé. Dans ce cadre, une vigilance est notamment apportée aux dons, sponsoring et mécénat.

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

### Travaux réalisés en 2021

Des travaux ont été réalisés afin de renforcer le dispositif d'évaluation des RNC, avec la mise en place d'un pilotage à l'échelle du groupe intégrant les évolutions réglementaires. Dans ce cadre, l'arrimage de la cartographie des risques de corruption a donné lieu au référencement d'un nouveau risque de non-conformité agrégé.

La Conformité Epargne Financière a revu et complété son dispositif de contrôle permanent.

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

De même, la Sécurité Financière Groupe a complété son dispositif de contrôle portant sur la vigilance renforcée, sur les bénéficiaires effectifs et les sanction embargos.

Un indicateur permettant de mesurer le risque de réputation dans le cadre du dispositif de l'appétit aux risques groupe a été mis en place. Cet indicateur permet l'évaluation de ce risque en considérant les facteurs, à la fois internes et externes, pouvant entraîner un impact sur l'image du groupe (positif ou négatif).

Le dispositif Groupe en matière de déontologie a été revu de façon complète.

Un nouveau guide de conformité a été élaboré sur les comptes et coffres-forts inactifs et plusieurs autres guides actualisés (Crédit immobilier, Epargne bancaire, Campagnes électorales, Loi Alur, Document de référence Tarification et Traitement des réclamations).

Au niveau de la Conformité Bancassurance, deux chantiers structurants ont été poursuivis en 2021 :

■ Le premier concerne la connaissance client réglementaire avec la poursuite du programme mis en place en 2019 destiné à renforcer la complétude et la conformité des dossiers de connaissance client réglementaire.

■ Le second porte sur le renforcement du dispositif d'accompagnement des clientèles fragiles financièrement conformément aux nouvelles dispositions du décret du 20 juillet 2020 et en lien avec les missions des superviseurs au sein du Groupe.

En 2021, les travaux de conformité de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes ont à nouveau principalement porté sur le dispositif de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, en particulier l'accélération de la collecte des documents de connaissance client et l'utilisation du nouveau dispositif de criblage des personnes politiquement exposées livré par le Groupe BPCE.

Le dispositif de commercialisation de l'assurance emprunteur a fait l'objet d'adaptations qui se poursuivront en 2022 en lien avec les demandes de l'ACPR.

Des travaux de mise en conformité au RGPD ont été conduits sur le « cookie consent » des sites Internet ainsi que sur l'information des personnes dans les supports à destination de la clientèle (contrats clients, jeux concours, pages Internet...).

Risque secondaire	Sécurité des données				
Description du risque	Protection de données personnelles des salariés et des clients				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021	Objectif
% de collaborateurs formés au RGPD (100 % des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)	95,7 %	90,3 %	89,8 %	+ 5,4 pts	100 %

## Organisation et pilotage de la filière SSI

Au sein du dispositif de maîtrise des risques liés aux risques informatiques, la Direction de la Sécurité Groupe (DSG) est notamment en charge de la Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) et de la lutte contre la cybercriminalité. La Direction de la Sécurité Groupe (DSG) est rattachée au Secrétariat Général Groupe.

La sécurité des systèmes d'information du Groupe BPCE est organisée en filière, pilotée par la Direction de la Sécurité Groupe (DSG).

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

La DSG :

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

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

- L'activité gouvernance SSI BPCE-IT est désormais sous

responsabilité SSI-Groupe.

■ L'activité Risques et Contrôles Sécurité est quant à elle assurée au sein d'une nouvelle entité rattachée à la Direction Sécurité Groupe.

Les RSSI et RSSI Suppléants du Groupe BPAURA et plus largement de tous les affiliés maisons mères, des filiales directes et des GIE informatiques sont rattachés fonctionnellement au RSSI Groupe. Ce lien fonctionnel implique notamment que :

- Toute nomination de RSSI soit notifiée au RSSI Groupe ;
  - La politique sécurité des systèmes d'information Groupe soit adoptée au sein des établissements et que chaque politique SSI locale soit soumise à l'avis du RSSI Groupe préalablement à sa déclinaison dans l'établissement ;
  - Un reporting concernant le niveau de conformité des établissements à la politique SSI Groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées soient transmis au RSSI Groupe.
- Le pilotage de la SSI du Groupe BPAURA est localisé au sein du Département « Risques opérationnels, SSI, Fraude Externe » lui-même rattaché à la Direction des Risques et de la Conformité du Groupe BPAURA.
- Un collaborateur occupe le poste de RSSI du Groupe BPAURA et est également en responsabilité depuis mars 2020 du Service « SSI/PUPA » intervenant sur la SSI et la Continuité d'Activité du Groupe BPAURA.
- Le Directeur du Département « Risques Opérationnels,

SSI, Fraude Externe » et un autre collaborateur de ce Département détaché à 50 % sur la SSI font fonction de RSSI Suppléants.

Depuis décembre 2017, un Comité de Sécurité des Systèmes d'Information (COSSI) présidé par le RSSI du Groupe BPAURA se réunit trimestriellement. Les membres du COSSI représentent les fonctions Informatique, Décisionnel, Conformité, Risques opérationnels et Fraude externe. La Directrice des Risques et de la Conformité du Groupe BPAURA, membre du Comité de Direction Générale, est également invitée aux COSSI.

Le COSSI reporte au Comité des Risques Non Financiers du Groupe BPAURA dont le RSSI est membre permanent. Selon les sujets, le RSSI peut être amené à participer au Comité de Coordination du Contrôle Interne et au Comité des risques du Groupe BPAURA.

La SSI du Groupe BPAURA ne dispose pas de budget dédié.

### Suivi des risques liés à la sécurité des systèmes d'information

Le Groupe BPCE a élaboré une politique de sécurité des systèmes d'information Groupe (PSSI-G), adossée à la charte risques, conformité et contrôle permanent Groupe. Cette politique définit les principes directeurs en matière de protection des systèmes d'information (SI) et précise les dispositions à respecter d'une part, par l'ensemble des établissements du Groupe en France et à l'étranger et, d'autre part, au travers de conventions, par toute entité tierce dès lors qu'elle accède aux SI d'un ou plusieurs établissements du Groupe.

La PSSI-G constitue un socle minimum auquel chaque établissement doit se conformer. À ce titre, le Groupe BPAURA a décrit en septembre 2018 les modalités d'application locale du cadre SSI Groupe dans un document dédié ayant fait l'objet de plusieurs approbations avant sa mise en œuvre :

- Approbation par le RSSI Groupe le 24/09/18.
- Approbation par le Comité de Coordination du Contrôle Interne du Groupe BPAURA le 08/10/18.
- Approbation par le Comité des Risques du Groupe BPAURA le 24/10/18.

Ces modalités s'appliquent de manière identique au Groupe BPAURA ainsi qu'à toute entité tierce, par le biais de conventions, dès lors qu'elle se connecte aux SI des établissements du Groupe BPAURA. À cette charte SSI se rattachent les 391 règles de sécurité issues de la PSSI-G. La PSSI-G et la PSSI du Groupe BPAURA font l'objet d'une révision annuelle, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

Dans le cadre du programme Groupe de mise en conformité aux exigences du règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), un dispositif d'accompagnement RGPD des projets (y compris les projets digitaux) est en place avec un fonctionnement adapté au cycle de développement agile.

Le Groupe BPCE est également particulièrement vigilant en matière de lutte contre la cybercriminalité. Un Security Operation Center (SOC) Groupe unifié intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24x7 est opérationnel.

Plusieurs actions ont été poursuivies en 2021, afin de renforcer

les dispositifs de lutte contre la cybercriminalité :

- Travaux de sécurisation des sites Internet hébergés à l'extérieur;
- Capacités de tests de sécurité des sites Internet et applications améliorées,
- Mise en place d'un programme de Divulgence Responsable des vulnérabilités par le CERT Groupe BPCE.

### Sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité

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

Outre le maintien du socle commun Groupe de sensibilisation des collaborateurs à la SSI, l'année 2021 a été marquée par la mise en œuvre d'un nouveau plan de sensibilisation/formation avec de nombreuses actions engagées :

- Plusieurs Emails de sensibilisation et de rappels des bonnes pratiques par rapport aux risques du Phishing et aux risques induits par le Travail à Distance ont été envoyés à l'ensemble des collaborateurs et prestataires du Groupe BPAURA.
- Des publications sur la SSI ont été réalisées à plusieurs reprises sur différents supports du Groupe BPAURA (Intranet, Yammer, revues internes).
- Des écrans de sensibilisation sur la SSI ont été affichés sur l'écran de verrouillage de tous les postes informatiques du Groupe BPAURA.
- Plusieurs sessions de formation sur les risques SSI et la fraude externe ont été animées par la SSI du Groupe BPAURA.
- Un Elearning élaboré en 2021 sur la SSI a été diffusé en janvier 2022 à tous les collaborateurs du Groupe BPAURA.
- Le Groupe BPAURA a participé à toutes les campagnes mensuelles de faux Phishing proposées aux établissements du Groupe BPCE. Tous les collaborateurs et prestataires ont été ciblés 4 fois en 2021 par un Email de faux Phishing. Des rappels individuels ont systématiquement été adressés aux collaborateurs et prestataires s'étant fait piéger lors d'une campagne. Les collaborateurs piégés plusieurs fois ont suivi une formation spécifique animée par la SSI du Groupe BPAURA.
- Le Groupe BPAURA a participé activement au mois européen de la cybersécurité en octobre 2021 avec différentes initiatives.
- Une sensibilisation des équipes monétiques du Groupe BPAURA sur les modalités de transmission sécurisées des données monétiques a été réalisée.
- Un outil d'autoformation aux bonnes pratiques SSI dans les développements informatiques a été déployé aux développeurs et chefs de projets de la Direction Informatique du Groupe BPAURA.

Un sous-site dédié à la sécurité des systèmes d'information est également à la disposition de l'ensemble des collaborateurs dans les Intranet du Groupe BPAURA.

### Travaux réalisés en 2021

Un dispositif de pilotage global des revues de sécurité et

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

tests d'intrusion a été mis en place pour couvrir 100 % des actifs critiques des SI sur des cycles de 4 ans. Ce dispositif permet désormais de consolider l'ensemble des vulnérabilités identifiées dans le cadre des revues de sécurité et tests d'intrusion ainsi que les plans de remédiation liés dans DRIVE pour un suivi centralisé.

Le Groupe BPAURA s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de sa cybersécurité. En parallèle des multiples actions de sensibilisation/formation des collaborateurs, d'autres travaux ont ainsi été menés en 2021 parmi lesquels :

- Poursuite du projet d'élaboration de la cartographie SSI des SI en s'appuyant sur la méthodologie du Groupe BPCE articulant les approches SSI avec celle des métiers ;
- Participation au projet BPCE de révision des règles de la PSSI-G dont le Groupe BPAURA est en responsabilité opérationnelle ;
- Contribution à la mise en place de règles de gouvernance et d'utilisation des nouveaux outils Office 365 au sein du Groupe BPAURA ;

- Déploiement d'un nouvel outil permettant de faire des analyses sécurité des codes sources des applications privatives développées par le Groupe BPAURA ;
- Positionnement de seuils d'alerte sur les indicateurs de pilotage de la SSI ;
- Renforcement du pilotage et des reporting d'avancement des actions d'amélioration de la SSI du Groupe BPAURA ;
- Revisite complète avec la Direction Informatique et le Service Sécurité des règles de sécurité applicables aux locaux informatiques du Groupe BPAURA ;
- Construction avec la Continuité d'Activité du Groupe BPAURA d'un dispositif générique de gestion des alertes et incidents incluant les incidents SSI ;
- De nombreux avis ont été rendus par le RSSI du Groupe BPAURA sur les diverses demandes d'évolution du Système d'Information (acquisitions de logiciels, déploiements de sites Internet, nouveaux projets, ...) et sur les demandes d'habilitations spécifiques.

Risque prioritaire	Empreinte territoriale			
Description du risque	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021
Montant d'achats réalisés en local ( % )	74,4 %	74,4 %	74,7 %	inchangé

## En tant qu'employeur

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte (fournisseurs et sous-traitants). Via son réseau d'agences et ses sites administratifs, elle emploie ainsi fin 2021, 3 210 personnes sur le territoire, dont 94 % en CDI.

## En tant qu'acheteur

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a également recours à des fournisseurs locaux : en 2021, 77,4 % de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire. Hors achats intragroupe, le montant des achats réalisés en local s'élève à 74,4 % du total des achats.

## En tant que mécène

L'engagement en termes de mécénat de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'inscrit au cœur de l'histoire, de l'identité et des valeurs des Banques Populaire. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est aujourd'hui un mécène actif sur son territoire.

## Soutien et accompagnement des associations du territoire

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, acteur engagé sur son territoire, se mobilise aux côtés des associations de proximité qui œuvrent en faveur de l'intérêt général. En 2021, elle a consacré près de 2,7 M € à des actions de mécénat et à des partenariats non commerciaux, y compris par le canal de la Fondation BPAURA. La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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.

Cette stratégie de mécénat se veut adaptée aux besoins du territoire. Ainsi, elle est définie par les instances dirigeantes de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes.

## La Fondation d'entreprise Banque populaire Auvergne Rhône Alpes

Afin de structurer davantage sa démarche de mécénat, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a lancé le 26 octobre 2020 sa propre fondation d'entreprise qui a pour vocation de s'engager en faveur des projets d'intérêt général du territoire au profit de quatre causes : l'enseignement, la santé, l'intégration sociale et la culture. Par la naissance de sa Fondation, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, banque coopérative historiquement impliquée dans la vie de son écosystème local, renforce son engagement sociétal auprès des femmes et des hommes qui agissent au profit de l'intérêt collectif de leur région. En 2021, la Fondation BPAURA a ainsi accompagné près de 100 projets sur l'ensemble de son territoire pour un montant de 720 000 euros.

## La Fondation d'entreprise Banque Populaire

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes soutient également la Fondation Banque Populaire, instrument de mécénat national des 14 Banques Populaires depuis 1992. Accompagner la réussite, c'est la mission des Banques Populaires depuis leur origine. Leur Fondation d'entreprise décline ce crédo avec un engagement dans la durée en faveur

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

de l'initiative individuelle et de la jeunesse, dans les domaines de la musique classique, du handicap et de l'artisanat d'art.

### Partenariats nationaux

En cohérence avec les actions des Banques Populaires sur leur territoire, la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP) insufflé et porte une politique de partenariats et de mécénat via son Fonds de dotation qui a pour priorités d'action l'emploi-insertion par l'entrepreneuriat et le soutien à des Chaires de recherche. En 2021, le soutien à l'ADIE-association qui finance, conseille et accompagne des micro-entrepreneurs dans la création et le développement de leur activité- reste prégnant, tout comme celui à Entreprendre pour Apprendre, association qui sensibilise et développe les compétences entrepreneuriales des jeunes. Depuis 2015, la FNBP développe son soutien à des Chaires de recherche : financement de projets de recherche sur la gouvernance coopérative avec la Burgundy School of Business, de travaux sur la différence coopérative avec la Chaire Lyon

3 Coopération ou encore d'études sur la performance des territoires en matière d'innovation avec la Chaire de l'immatériel, Paris Sud. Dans le domaine du « Droit privé des activités économiques et des coopératives financières », la FNBP apporte son soutien au concours annuel de thèses organisé par l'IFJD (Institut Louis Joinet).

### Soutien à la voile

Depuis près de 25 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.

Risque secondaire	Diversité des dirigeants				
Description du risque	Manque d'indépendance, de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021	Objectif
Part de femmes au sein du conseil d'administration (hors administrateurs représentant les salariés)	50 %	43,8 %	43,8 %	+6,2 pts	>40 %

### Composition des Conseils d'Administration

En 2021, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes compte 16 administrateurs (dont 2 administrateurs représentant les salariés) et un censeur qui enrichissent les débats des conseils d'administration dans l'intérêt de l'ensemble des clients et des sociétaires. Créateurs de valeurs (chefs d'entreprise, chercheurs, enseignants...), ils sont impliqués dans la dynamique du développement économique et social de leur région.

Les questions de diversité et de représentativité sont traitées dans le règlement intérieur cadre du Conseil d'Administration.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, 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.

Risque secondaire	Vie coopérative			
Description du risque	Participation insuffisante des sociétaires, manque de formation des élus, incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Évolution 2020-2021
NPS (Net Promoter Score) clients sociétaires	16	3	-6	+ 9 pts

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

## L'animation du modèle coopératif

Les Banques Populaires, dont la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, 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 7 grands principes de l'Alliance Coopérative Internationale pour évaluer leurs pratiques coopératives.

Principe n°1 : **adhésion volontaire et ouverte à tous**. L'adhésion à La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est un acte libre et volontaire, sans discrimination de sexe, d'origine sociale, ethnique, religieuse ou politique.

	2021	2020	2019
Nombre de sociétaires	327 852	320 172	315 440
Évolution du nombre de sociétaires	+2,4 %	+1,5 %	- 5,1 %
NPS clients sociétaires	16	3	-6

Principe n°2 : **pouvoir démocratique exercé par les membres**. Les sociétaires sont invités chaque année à participer à l'Assemblée Générale de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, 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.

	2021	2020	2019
Taux de vote à l'Assemblée générale	22,0 %	21,4 %	19,1 %
Nombre de membres du Conseil d'administration au 31/12	16	18	18
Taux de participation des administrateurs aux Conseils d'administration	85,3 %	93,3 %	82,8 %

Principe n°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.

	2021	2020	2019
Valeur de la part sociale	16 EUROS	16 EUROS	16 EUROS
Taux de rémunération de la part sociale	1,25 %	1,25 %	1,25 %
Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire	4 906 €	4 452 €	3 951 €
Redistribution des bénéfices <sup>14</sup>	20 %	12 %	12 %
Concentration du capital (% des sociétaires détiennent 50 % du capital)	6,8 %	6,6 %	6,8 %

Principe n°4 : **autonomie et indépendance**. La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes est une banque de plein exercice. Les parts sociales ne s'échangent pas sur les marchés et ne sont pas cotées en bourse. Le capital social est détenu à 100 % par les sociétaires.

Principe n°5 : **éducation, formation et information**. La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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.

(14) Taux de distribution calculé sur le résultat sur base individuelle. Sur le résultat consolidé, le taux de distribution en 2021 est de 13,9 %.

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

	2021	2020	2019
Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation sur l'année (en %)	50 %	61 %	89 %
Nombre moyen d'heures de formation par administrateur (en heures)	5 h	3 h	11 h

Principe n°6 : **coopération entre les coopératives**. La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes 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. Elle soutient la Chambre Régionale d'Économie Sociale et Solidaire sur son territoire.

Principe n°7 : **engagement envers la communauté**. La Banque Populaire fait vivre son territoire, notamment au travers des actions menées envers ses sociétaires.

## 1.2.5 Note méthodologique

### Méthodologie du reporting RSE

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

### Élaboration et actualisation du modèle d'affaires

Les schémas « modèle d'affaire » et « écosystème » ont été construits et proposés par le Groupe BPCE et la FNBP. Ces schémas ont ensuite été ajustés et complétés par la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes.

Thématique	Indicateur	Précisions / sources
Nos clients et sociétaires	XXX millions de clients	Clients particuliers, professionnels et entreprises au 31/12
	% de sociétaires parmi les clients	Nombre de sociétaires au 31/12 rapporté au nombre total de clients
	XX administrateurs	Nombre d'administrateurs au 31/12 hors censeurs
Notre capital humain	XX collaborateurs dans les sites centraux et en agences	Effectif inscrit au 31/12 en CDI, CDD et alternance
	XX % indice égalité femmes-hommes	Bilan social Donnée N-I
	XX % d'emplois de personnes handicapées	DOETH Donnée N-I
Notre capital financier	XX M€ de capitaux propres	Capitaux propres au 31/12 après affectation
	Ratio de solvabilité	Ratio de solvabilité global au 31/12, selon la définition de la réglementation Bâle 3
Notre capital immobilier	XX agences	Agences de proximité + agences agri & viti & agences entreprises au 31/12, hors e-agences et CRC
Pour nos clients et sociétaires	XX M€ d'intérêts aux parts sociales	Intérêts versés aux sociétaires après décision de l'AG Donnée N, versé en N+1
	XX M€ de mises en réserves	Affectation du résultat de l'exercice N en réserve légale réserves et autres réserves
Pour l'économie du territoire via nos financements	XX M€ de Prêts Garantis par l'État (plus de XX prêts)	Montant des encours de PGE octroyés en 2020 et 2021 et nombre de dossiers octroyés sur la même période
	XX M€ d'encours de fonds ISR et solidaires	Encours au 31/12 des FCPE ISR et des fonds catégorisés article 8 et 9
	XX Mds € d'encours de financement à l'économie	Total encours de crédits moyenne mensuelle décembre 2021
	XX M€ auprès des professionnels	Encours de crédits aux clients professionnels, moyenne mensuelle décembre 2021

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

Pour l'économie du territoire via nos financements	XX M€ auprès de l'agriculture	Encours de crédits aux clients Viti & Agri, moyenne mensuelle décembre 2021
	XX M€ auprès des PME	Encours de crédits aux clients entreprises, moyenne mensuelle décembre 2021
	XX M€ auprès de l'artisanat	Encours de crédits aux clients artisans et commerçants, moyenne mensuelle décembre 2021
	XX M€ dans l'innovation	Encours des prêts Innov&Plus, moyenne mensuelle décembre 2021
Pour l'économie du territoire via notre fonctionnement	XX M€ d'achats auprès des fournisseurs locaux	Montant des dépenses TTC effectuées auprès de fournisseurs (hors intragroupe) situés sur le territoire de BPAURA
	XX M€ d'impôts locaux	Impôts fonciers, CVAE, CFE, fonds de soutien aux collectivités territoriales
	XX M€ d'impôts sur les sociétés	Montant de l'IS comptabilisé dans les comptes au 31/12
Pour nos talents	XX M€ de salaires des collaborateurs	Masse salariale annuelle, hors charges Indicateur bilan social année N-1
	XX recrutements en CDI, CDD et alternants	Nombre de recrutements en CDI, CDD, alternants, transformations de CDD en CDI et hors saisonniers
Pour la société civile	XX M€ de mécénats et partenariats non commerciaux	Montants décaissés pour le mécénat avec reçus fiscaux et les partenariats sans finalité commerciale Indicateur Empreinte Coopérative et Sociétale
	XX M€ de refinancement des structures de microcrédit	Encours au 31/12 des lignes de refinancement octroyées à l'ADIE
Pour l'environnement	XX M€ de financement pour la transition énergétique	Encours de crédits verts au 31/12 <i>eco-ptz, prêts rénovation énergétique, prêts auto développement durable, prêts énergies renouvelables, prêts éco mobilité, prêts efficacité énergétique</i>
	XX % d'achats d'électricité renouvelable	Part de l'électricité verte dans le total des consommations de l'année N

## Choix des indicateurs

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'appuie sur une analyse de ses risques extra-financiers proposée par BPCE. Cette analyse fait l'objet d'une actualisation chaque année, afin de prendre en compte :

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

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

## Émissions de gaz à effet de serre

En 2021, des travaux d'affinage des données du bilan carbone ont été effectués portant principalement sur l'inclusion du télétravail et l'actualisation du facteur d'émission des opérateurs IT du Groupe. Les données 2019 et 2020 ont été alignées en conséquence.

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

## Exclusions

Du fait de l'activité de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, 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 :

- Les engagements sociétaux en faveur de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable ;
- Les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives.

## Comparabilité

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes fait le choix de ne communiquer, cette année, que sur un seul exercice pour certains indicateurs dont la définition aurait été modifiée par rapport à 2020, ainsi que pour les indicateurs publiés pour l'exercice 2020 mais pas 2021.

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021

---

### Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> Janvier 2021 au 31 Décembre 2021.

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

### Disponibilité

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans.

### Rectification de données

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

### Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2021, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE concerne la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes. Pour la partie empreinte environnementale, le périmètre est élargi à la Banque de Savoie, filiale de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes.



[www.bpaura.banquepopulaire.fr](http://www.bpaura.banquepopulaire.fr)

**Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes**

4 boulevard Eugène Deruelle  
69003 LYON  
Tél. : 04 78 95 55 55  
[www.bpaura.banquepopulaire.fr](http://www.bpaura.banquepopulaire.fr)



Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes - Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2 et suivants et du Code Monétaire et Financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit - Siren 605 520 071 RCS Lyon - Intermédiaire d'assurance N° ORIAS : 07 006 015 - Siège social : 4, boulevard Eugène Deruelle - 69003 LYON - N° TVA intracommunautaire : FR 00605520071

Crédit photo : iStock by Getty Images - 08/2022

