

## Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

### Informations sociales, environnementales et sociétales<sup>1</sup>

#### Exercice 2020

<sup>1</sup> Texte extrait du rapport annuel de la Caisse d'épargne Rhône Alpes sur l'exercice clos au 31/12/2020.



## SOMMAIRE

<b>Sommaire .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Informations sociales, environnementales et sociétales.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 La différence coopérative des Caisses d'Epargne .....</b>	<b>4</b>
1.1.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux .....	4
1.1.2 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience.....	5
1.1.3 Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires .....	6
1.1.4 Une proximité constante avec les parties prenantes .....	7
<b>1.2 Les Orientations RSE &amp; Coopératives 2018-2020.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 La Déclaration de Performance Extra-Financière .....</b>	<b>10</b>
1.3.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'épargne Rhône Alpes .....	10
1.3.2 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services	13
1.3.3 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne.....	30
1.3.4 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance	56
<b>1.4 Note méthodologique.....</b>	<b>69</b>
<b>1.5 Rapport de l'organisme tiers indépendant.....</b>	<b>74</b>

## **1. Informations sociales, environnementales et sociétales**

### **1.1 La différence coopérative des Caisses d'Épargne**

Héritage historique, la Caisse d'épargne Rhône Alpes est une banque de proximité ancrée sur son territoire. Elle dispose d'un important réseau d'agences, présent dans les différents bassins de vie et qui n'est pas délocalisable. Son capital social est détenu par ses 10 sociétés locales d'épargne (SLE), dont le capital est lui-même détenu par les sociétaires, habitants du territoire. 1ère banque des collectivités locales, elle est également un acteur de premier plan pour élaborer des solutions collectives aux besoins sociaux émergents.

Le sociétariat de la Caisse d'épargne Rhône Alpes est composé de clients particuliers et personnes morales, de collectivités territoriales et de salariés. Ils sont invités chaque année à participer aux Assemblées générales de leurs SLE, SLE dont les Conseils d'administration sont composés d'administrateurs élus et dont les Présidents, à l'occasion de l'Assemblée Générale de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, élisent leurs représentants au Conseil d'Orientation et de Surveillance. Le Conseil valide et assure le suivi des décisions prises par le Directoire, composé de mandataires sociaux. Cette gouvernance, dite duale, garantit une autonomie de décision régionale et une capacité à s'adapter à la conjoncture locale et aux besoins du territoire.

Cette gouvernance coopérative, associée au fait que la Caisse d'épargne Rhône Alpes respecte les bonnes pratiques de mise en réserve d'au moins 15% de ses résultats, lui permet d'inscrire son action dans le temps long.

Banque universelle, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'adresse à l'ensemble des clients, sans discrimination, que ce soit les clients particuliers, même modestes ou sous tutelle, les entreprises, les associations, les collectivités et les bailleurs sociaux, avec lesquels elle entretient des relations de longue date. La qualité de cette relation est désormais mesurée régulièrement, afin d'améliorer l'offre de conseils dans un contexte de renforcement des services à distance, sans renoncer aux services de proximité.

#### **1.1.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux**

##### **Nos principales activités**

La capacité de la Caisse d'épargne Rhône Alpes à servir ses clients et à créer de la valeur est fortement influencée par l'environnement dans lequel elle évolue : une économie mondialisée, des changements sociétaux profonds, une régulation évolutive et de plus en plus exigeante.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes fait partie du deuxième groupe bancaire en France, il est enraciné dans les territoires. Ses 3 155 collaborateurs au service de 1,5 million de clients dont 478 870 sociétaires exercent leurs métiers au plus près des besoins des personnes et des territoires.

##### **Les grands défis liés à notre environnement et au changement climatique**

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

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

La stratégie pour une Finance durable de la Commission européenne et le Plan d'actions pour sa mise en œuvre présenté en mars 2018 visent à réorienter les flux financiers vers une économie plus durable. Ce plan comprend 8 axes d'actions : établir une taxonomie des activités durables, créer des standards et labels, mettre l'accent sur les projets durables, intégrer les critères de durabilité (E, S, G) dans le conseil financier, intégrer la notion de

durabilité dans les méthodes de comparaison, intégrer les critères ESG dans la gestion de risques, que ce soit dans la notation, dans le devoir d'informations des "Asset managers" et investisseurs institutionnels ou dans les règles prudentielles. Cette stratégie a été renforcée par l'annonce du Pacte vert en 2020.

En tant que banquier et assureur, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'organise pour répondre à ces défis et accompagner ses clients dans la transition vers une économie plus durable.

	Les grands défis	Nos atouts / nos réponses
 Situation internationale, risque géopolitique et démographique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protectionnisme américain, risque de guerre des monnaies et recul de la mondialisation (compétition Chine / Etats-Unis, remise en cause du multilatéralisme...)</li> <li>Risque sur la stabilité de l'Union européenne : Brexit, dette publique italienne, contexte sécuritaire et migratoire</li> <li>Impacts à long terme des taux bas : risque d'amplification des déséquilibres déjà observables (dette publique, bulle d'actifs conduisant à une crise financière, etc.)</li> <li>Apparition de nouveaux marchés financiers ou d'actifs financiers et monétaires, concurrents des systèmes de paiement existants : crypto-monnaie, libra...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un groupe coopératif, décentralisé et solidaire, avec des marques puissantes agissant au cœur des territoires</li> <li>Un groupe dynamique et diversifié, ayant démontré sa capacité d'adaptation et de transformation</li> <li>Une solidité financière maintenue à un niveau élevé, afin de garantir la stabilité financière du groupe</li> <li>Une politique de risque conservatrice : un profil de risque à un niveau modéré</li> </ul>
 Conditions macro-économiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Récession industrielle mondiale, ralentissement économique dans la plupart des pays</li> <li>Croissance française env. 1.2 % l'an (relance fiscale en faveur des ménages et moindre dépendance aux échanges mondiaux) ; niveau très modéré de l'inflation</li> <li>Revirement monétaire stratégique engagé mi-2019 par les banques centrales (FED / BCE) vers une forme de fuite en avant ultra-accommodante</li> <li>Contexte durable de taux d'intérêt historiquement bas : risque sur les activités de banque de détail, notamment en France</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversifier les revenus du groupe et développer les relais de croissance : montée en puissance du modèle bancassurance, devenir un pure player dans les paiements</li> <li>Développer les métiers moins sensibles aux taux et les commissions</li> <li>Développer les synergies de revenus entre nos métiers et explorer de nouveaux relais de croissance</li> </ul>
 Environnement réglementaire évolutif et exigences croissantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement de l'arsenal réglementaire dans tous les domaines : bancaire, prudentiel, protection des clients et investisseurs, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, lutte contre la corruption</li> <li>Prise en compte des risques ESG et des risques climat</li> <li>Incertitudes sur les évolutions futures</li> <li>Distorsion de concurrence : divergences régionales, acteurs moins régulés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des mesures proactives nous permettant d'atteindre en avance de phase les objectifs réglementaires de solvabilité et de liquidité</li> <li>Une politique de gestion de la solvabilité à un niveau élevé reconnue par les agences de notation financières, permettant le développement des métiers dans des conditions favorables et conférant à nos parties prenantes un fort niveau de protection, confirmé par les agences de notation extra-financière</li> <li>Un code de conduite et d'éthique pour renforcer le haut niveau de confiance qui nous lie à nos clients</li> </ul>
 Innovations technologiques nouveaux entrants et Cybersécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arrivée de nouveaux acteurs (fintechs, GAFA, néobanques...) et de nouvelles technologies (Blockchain, IA, Chatbots, ...)</li> <li>Digitalisation accrue de l'économie et évolution des usages et besoins des clients (temps réel, réactivité, simplicité, transparence, ...)</li> <li>Rythme accéléré des changements technologiques créant des attentes fortes en matière de cybersécurité et protection des données</li> <li>Nouveaux modèles opérationnels (automatisation, digitalisation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accélérer la transformation digitale en créant des services digitaux de référence pour la satisfaction de nos clients (ergonomie, simplicité, personnalisation)</li> <li>Des entreprises Data centric pour accompagner le client de façon plus personnalisée et plus efficace</li> <li>Développer des partenariats avec les fintechs</li> <li>Renforcer l'efficacité opérationnelle : autonomie du client, optimisation et simplification des processus, des plates-formes métiers intégrées et des filières mutualisées</li> </ul>
 Responsabilité sociale et environnementale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement à l'échelle mondiale en matière de lutte contre le changement climatique</li> <li>Manifeste des banques françaises pour contribuer au développement d'une économie bas carbone, plus écologique et plus inclusive</li> <li>Montée des inégalités, fractures territoriales, accroissement des tensions sociales</li> <li>Inclusion des populations fragiles dans un contexte de développement de la précarité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer les critères ESG dans les financements et investissements et les politiques sectorielles</li> <li>Accompagner nos clients face au risque climatique et à la transition énergétique</li> <li>Orienter l'épargne vers une économie plus responsable</li> <li>Développer l'intermédiation des financements Green ou Social</li> <li>Réduire l'empreinte carbone du groupe</li> <li>Accompagner les clients fragiles</li> </ul>

### 1.1.2 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

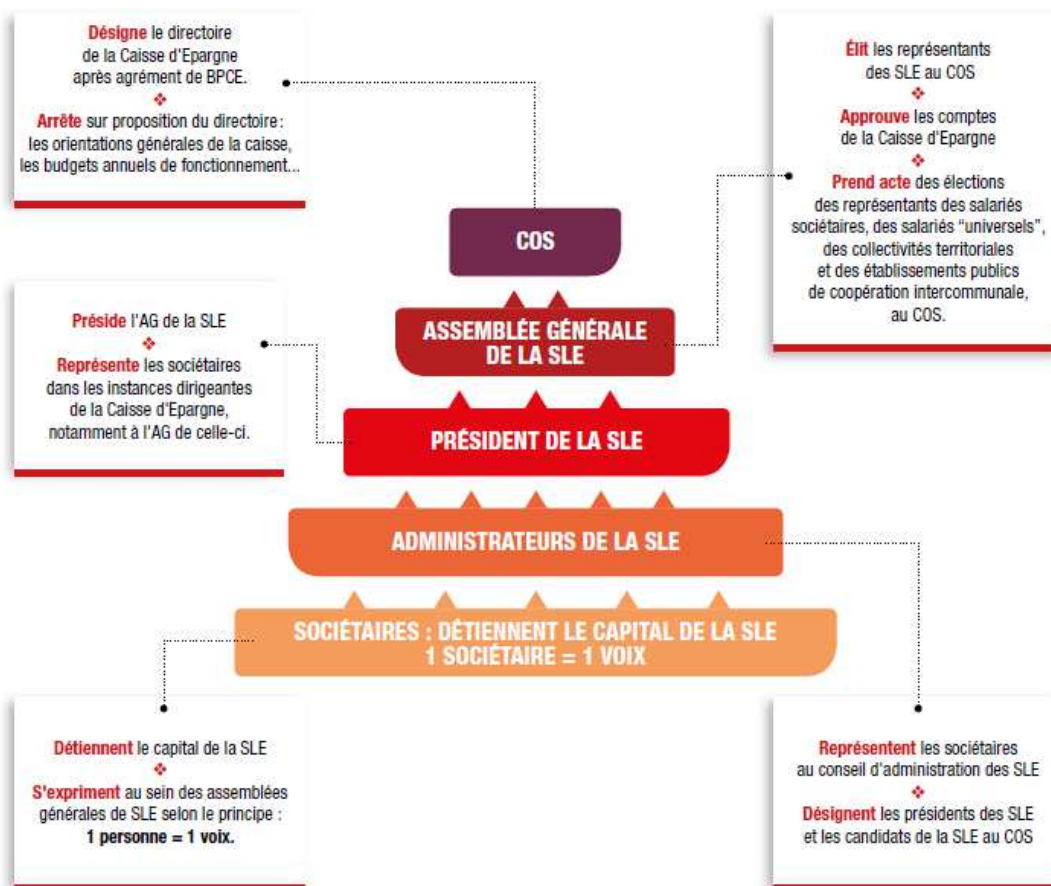
Fortement ancrées sur leurs territoires, les Caisses d'Épargne sont des banques coopératives régionales dont le capital social est détenu par les sociétés locales d'épargne (SLE), elles-mêmes détenues par les clients-sociétaires à travers les parts sociales.

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

En tant que sociétés de personnes et non de capitaux, l'objectif de la Caisse d'épargne Rhône Alpes est de faire adhérer un nombre important de clients à son objet social, afin d'accroître son pouvoir d'action, dans l'intérêt de ses sociétaires et de son territoire.

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

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



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

#### Un acteur majeur du financement des territoires

Si les Caisses d'Épargne sont une banque universelle, qui s'adresse à toutes les clientèles, leur modèle d'affaires est caractérisé par un positionnement fort sur le marché des particuliers, qui représente une part importante de leur PNB et par un rôle de premier plan vis-à-vis des associations, des collectivités et du logement social, dont elles sont le premier financeur. Malgré un contexte de taux faibles, de ressources rares et de fortes contraintes de liquidité, les Caisses d'Épargne poursuivent le développement de leur activité de crédits, jouant ainsi un rôle clé en faveur du développement économique de leurs territoires.

Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes, banque coopérative, est la propriété, au 31/12/2020, de 478 870 sociétaires. Banque de plein droit, avec une large autonomie de décision, elle collecte l'épargne, distribue les crédits et définit ses priorités localement. Des personnalités représentatives de la vie économique de son territoire siègent à son conseil d'Orientation et de Surveillance. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes propose depuis 2014 un compte sur livret régional (CSLR) qui permet de financer des projets locaux dans le domaine de la santé ainsi que dans le domaine de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) : logement, services à la personne, développement numérique et enseignement... Grâce à ce livret, les épargnants bénéficient de la garantie que leur épargne est utilisée au profit de projets de l'économie régionale dans des domaines d'impact clés. A fin 2020, l'encours du CSLR dépasse le chiffre de 349 millions d'euros (vs 282 millions d'euros en 2019 et 217 millions d'euros en 2018).

## NOS RESSOURCES



### NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 1,5 million de clients
- 30 % de sociétaires parmi les clients
- 175 administrateurs de SLE



### NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ

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



### NOS PARTENARIATS

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



### NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 3155 collaborateurs au siège et en agences
- 93 % indice égalité femmes-hommes



### NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 2,9 Mds € de capitaux propres
- Ratio de solvabilité 20,42%<sup>1</sup>



### NOTRE PATRIMOINE

- 275 agences et centres d'affaires dont 3 bâtiment(s) certifié(s)<sup>2</sup> durable(s)

## NOS ACTIVITÉS

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

Les projets de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes visent à concilier efficacité économique, engagement sociétal et satisfaction des besoins clients.



## NOTRE CRÉATION DE VALEUR



### POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 18 M€ d'intérêt aux parts sociales
- 125,5 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir.



### POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

#### VIA NOS FINANCEMENTS

- 0.9 Mds € de Prêts Garantis par l'Etat (environ 5796 prêts)
- 379,9 M€ d'encours de fonds ISR et solidaires
- 7,5 Mds € d'encours de financement à l'économie dont :
  - 3,6 Mds € AUTRES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
  - 0,3 Mds € AUTRES DE L'ESS
  - 0,5 Mds € À DESTINATION DES PERSONNES PROTÉGÉES
  - 1,3 Mds € AUTRES DES PME
  - 1,8 Mds € POUR LE LOGEMENT SOCIAL

#### VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 70 % de fournisseurs locaux
- 9.3 M€ d'impôts locaux



### POUR NOS TALENTS

- 123.6 M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 401 recrutements en CDD, CDI et alternants



### POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 4,8 M€ de mécénat d'entreprise
- 1,5 M€ de microcrédit
- 282 interventions auprès de 7746 stagiaires réalisées par les conseillers Finances et Pédagogie



### POUR L'ENVIRONNEMENT

- 100 % d'achats d'électricité renouvelable

<sup>1</sup> Ratio CET<sup>1</sup> au 30/09/2020

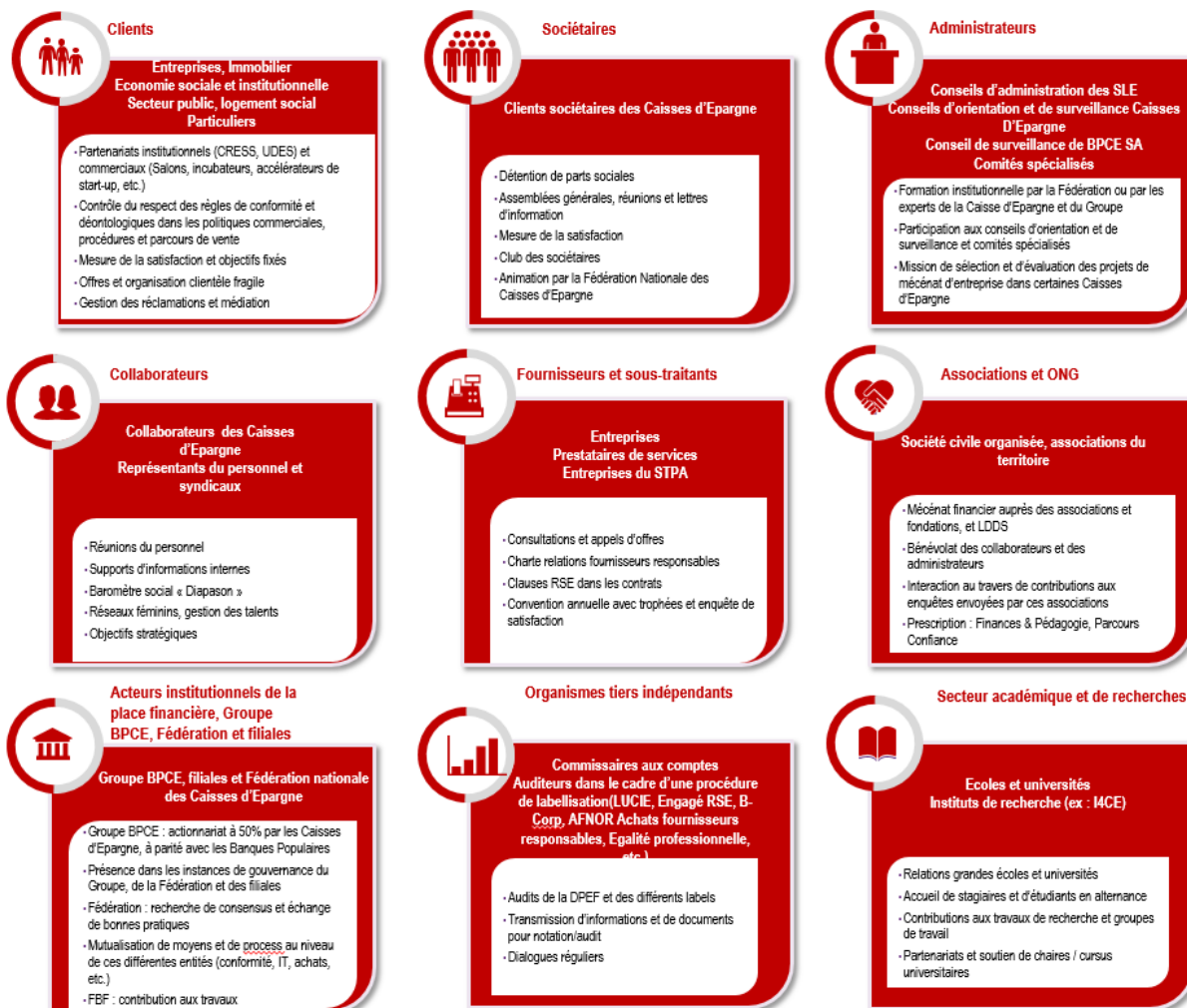
<sup>2</sup> BREEAM (Incity) et agences Cralles et Uriage (BBC Rénovation)



### 1.1.4 Une proximité constante avec les parties prenantes

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

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



## 1.2 Les Orientations RSE & Coopératives 2018-2020

### Des engagements bâtis sur notre identité coopérative

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est toujours efforcée d'accompagner les évolutions de la société, fondement de son identité. Ancrage territorial, réponses concrètes aux besoins de l'économie réelle et des clientèles locales, soutien aux acteurs de la vie sociale, le modèle Caisse d'Epargne a fait la preuve de sa pertinence et de sa solidité depuis deux siècles.

Dès 2014, la Caisse d'épargne Rhône Alpes structurait sa première politique RSE en lançant un programme d'actions intitulé « BIRD » (pour une Banque Innovante Responsable et Durable) dans le cadre de son projet d'entreprise 2013-2017 « Futur simple ».

Puis, dans le but de franchir une nouvelle étape, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a obtenu le label LUCIE ISO 26000 fin 2017. Le label est renouvelable tous les 3 ans. Une évaluation de suivi s'est déroulée en 2019 (18 mois après la labellisation) afin de s'assurer de la mise en œuvre des 18 engagements de progrès pris par la banque. Ces engagements sont regroupés au sein de 5 projets majeurs intégrés au dispositif de pilotage du projet d'entreprise 2018-2020 « Acteurs d'@venir » :

1. Cadre et promotion de la RSE
2. Conditions de travail responsables
3. Relations d'affaires responsables
4. Relations clients responsables
5. Réduire l'empreinte environnementale



Fin 2020, compte tenu du niveau de « maturité » de la Caisse d'épargne Rhône Alpes en matière de RSE, le Directoire a décidé de franchir une nouvelle étape en faisant évoluer le cadre de référence de sa démarche. En 2021, de nouveaux axes de travail seront définis autour des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. Certains axes de travail s'inscriront nécessairement dans la continuité des actions menées au cours de la période passée (modes de déplacements, qualité de vie au travail, ...), alors que de nouveaux axes de travail viseront à répondre aux nouveaux enjeux en la matière.

En effet, en septembre 2015, les 193 États membres de l'ONU ont adopté le programme de développement durable à l'horizon 2030. Les 17 objectifs de développement durable (ODD) constituent un nouvel agenda mondial pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. Ils ont été largement repris par les gouvernements, les grandes entreprises et notamment les banques.

La politique RSE de la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit également dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2018-2020 de la Fédération<sup>2</sup> Nationale des Caisses d'Epargne. Ces Orientations fixent un cadre d'actions national à travers l'identification de 4 grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'actions et objectifs :

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

Pour en savoir plus sur la stratégie RSE du réseau des Caisses d'Epargne, voir le lien : <https://www.federation.caisse-epargne.fr/cooperatives-engagees/orientations-rse-et-cooperatives-2018-2020/#.XftOjzZCUk>

Ces engagements s'inscrivent également en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE, TEC 2020<sup>3</sup>, élaboré notamment avec les contributions des Caisses d'Epargne et de leur Fédération. Cette démarche se décline dans 4 domaines (économique, social, sociétal et environnemental) et se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

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

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'adosse aussi à l'engagement de BPCE au Global Compact, dont la signature, intervenue en 2012 et renouvelée tous les ans, vient prolonger l'engagement initié par le réseau des Caisses d'Epargne dès 2003.

Cette année, le réseau Mix-r (<https://mix-r.com/>), dont la Caisse d'épargne Rhône Alpes est membre fondateur, a célébré son 2ème anniversaire en organisant le mardi 1er décembre, une conférence à distance, étant donné le contexte sanitaire. Le « Grand témoin » de cette conférence intitulée « L'investisseur au cœur de la transformation responsable » était un dirigeant du groupe BPCE en la personne de Philippe ZAOUATI, Directeur Général de Mirova, pionnier de la finance durable et expert de l'Investissement Socialement Responsable.

Le réseau Mix'R fondé par les dirigeants de 5 entreprises du territoire (Caisse d'épargne Rhône Alpes, APRIL, ORAVEO, Groupe SEB et TERIDEAL) compte déjà une soixantaine d'adhérents. Ils ont souhaité développer

---

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

<sup>3</sup> Document disponible à l'adresse suivante : <https://newsroom.groupebpce.fr/assets/pdf/slides-plan-strategique-groupe-bpce-tec-2020-9631-7b707.html?lang=fr>

ce réseau pour promouvoir le développement durable et apporter une vision stratégique et opérationnelle de la RSE aux entreprises. L'objectif de Mix-r est de favoriser l'intelligence collective et le co-développement. Mix-r est dédié aux entreprises souhaitant améliorer collectivement leur impact social et environnemental sur le territoire. L'offre Mix-r est orientée vers l'action collective et responsable : créer un lieu, une entreprise collective où chacun peut apporter ses idées, ses expériences et son savoir-faire. Le but est de les partager et construire un programme d'actions à déployer pour devenir une entreprise responsable. Le réseau est ouvert aux entreprises de toutes les tailles et de tous niveaux de maturité en RSE.

## Organisation et management de la RSE



La stratégie RSE de la Caisse d'épargne Rhône Alpes est portée au plus haut niveau de l'entreprise, via le Secrétariat Général rattaché directement au Président du Directoire. Des points réguliers sont faits avec la Président du Directoire, après avoir été présentés et discutés en Commission RSE du Conseil d'Orientation et de Surveillance.

Le suivi et l'animation des actions de RSE sont assurés par le Directeur projets RSE rattaché directement au Secrétaire Général. La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur de nombreuses directions de l'entreprise et notamment : Ressources Humaines, Moyens Généraux, Systèmes d'Information, Marketing, Marchés, Achats, Communication ...

Plus globalement, la Caisse d'épargne Rhône Alpes consacre de réels moyens financiers et humains aux activités de RSE, au-delà des collaborateurs en charge du pilotage et du reporting. Ainsi, citons à titre d'exemple et de manière non exhaustive les collaborateurs suivants :

- 3 collaborateurs sur le mécénat et la philanthropie
- 4 collaborateurs sur les activités de microcrédit
- 2 conseillers Finances & Pédagogie
- 1 référent handicap
- 1 correspondant mixité

### **1.3 La Déclaration de Performance Extra-Financière**

#### **1.3.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'épargne Rhône Alpes**

Afin d'identifier ses enjeux RSE les plus stratégiques, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est appuyée sur les travaux conduits en 2017 dans le cadre de son plan stratégique et sur une analyse de ses principaux risques RSE.

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

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

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

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

Suite aux travaux menés cette année, cette cartographie a ensuite été soumise à des experts métiers de la Caisse d'épargne Rhône Alpes et validée par le comité des risques exécutif.

Suite à cette revue, la matrice des risques a évolué :

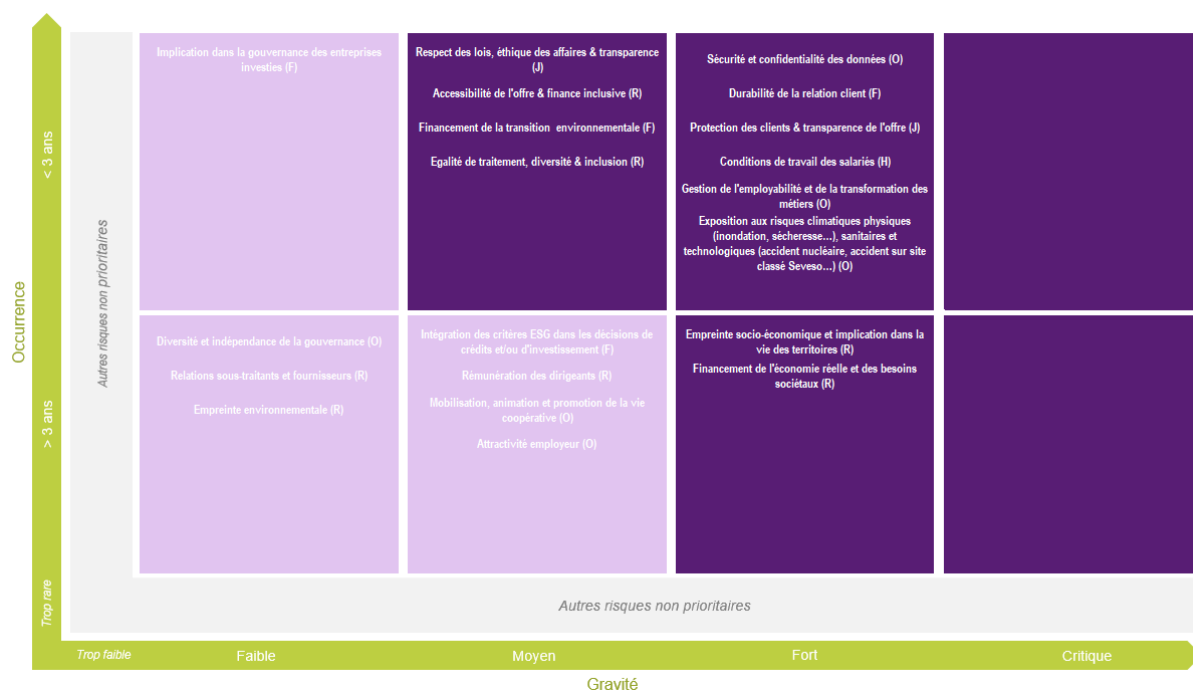
- Dans la catégorie « Fonctionnement interne » : un risque renommé et une cotation modifiée. Le risque dénommé en 2019 « Exposition aux risques physiques du changement climatique » est devenu « Exposition aux risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques ». Pour tenir compte de la pandémie actuelle mais aussi de l'accentuation des phénomènes climatiques violents, la cotation de ce risque a été modifiée : il est passé de faible à plus de 3 ans à fort à moins de 3 ans ;
- Dans la catégorie « Gouvernance » : une modification de cotation. La gravité du Risque « Respect des lois, éthique des affaires & transparence » a été ramenée de fort à moyen ;
- Dans la catégorie « Produits et Services » : un changement de catégorie, un risque renommé et une modification de cotation. Le critère « Intégration des critères ESG dans les décisions de crédits et/ou d'investissement » a été intégré à cette catégorie. Pour les années précédentes, il était classé dans la catégorie Gouvernance. Le risque dénommé en 2019 « Financement de la transition énergétique, de la croissance verte et bleue » est devenu « Financement de la transition environnementale ». La gravité du risque « Protection des clients & transparence de l'offre » est passée de moyen à fort.

L'analyse finale fait émerger 12 risques bruts prioritaires auxquels la Caisse d'épargne Rhône Alpes est exposée.

Quelques éléments clés en ressortent :

- L'analyse conduite n'a pas fait émerger de risques RSE critiques ;
- Les risques bruts prioritaires pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes sont majoritairement des enjeux relatifs à son cœur de métier ;
- Concernant la maîtrise de ces risques :
  - Après analyse et échanges avec les Directions métiers concernées, il apparaît que certains risques prioritaires font l'objet d'engagements précis via le plan stratégique. Ils sont présentés au fil de la DPEF.
  - Pour les autres risques sur lesquels la Caisse d'épargne Rhône Alpes est moins mûre, des plans d'actions métiers sont programmés.

Figure 1 : Cartographie des risques RSE bruts de la Caisse d'épargne Rhône Alpes



Catégorie de risque	Priorité <sup>4</sup>	Risques Extra-financiers	Définition
Produits et services	1	Relation durable client	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients
	1	Financer les territoires	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)
	1	Financement de la Transition Environnementale	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale
	1	Protection des clients	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client
	1	Inclusion financière	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique
	2	Risques ESG	Non intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions de financement et d'investissement
Fonctionnement interne	1	Employabilité et transformation des métiers	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
	1	Diversité des salariés	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
	1	Conditions de travail	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
	1	Risques clim. Physiques, pandémiques et technologique	Conséquences des risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques qui réduisent ou empêchent l'utilisation des moyens d'exploitation, impactent l'activité des salariés et entraînent des pertes d'actifs.
	2	Attractivité employeur	Difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif.
	2	Achats	Relation non durable avec les fournisseurs et sous-traitants
	2	Empreinte environnementale	Contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la banque

<sup>4</sup> Priorité de niveau 1 = risques prioritaires / Priorité de niveau 2 = risques secondaires

Catégorie de risque	Priorité <sup>4</sup>	Risques Extra-financiers	Définition
Gouvernance	1	Ethique des affaires	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.
	1	Sécurité des données	Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.
	1	Empreinte territoriale	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires
	2	Diversité des dirigeants	Manque d'indépendance et de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance
	2	Vie coopérative	Participation insuffisante des sociétaires, manque de formation des élus, incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble
	2	Droits de vote	Défaut de participation à la gouvernance des entreprises investies/accompagnées
	2	Rémunérations des dirigeants	Non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants.

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

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

PRODUITS ET SERVICES				
Risque prioritaire	Relation durable client			
Description du risque	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients			
<b>Indicateurs de suivi :</b>				
<u>Tableau 1 : Net Promoter Score*</u>				
Enquête suite à événement	2020	2019	2018	Evolution 2019/2020
Net Promoter Score – NPS* (Part. / Pro.) - QHD	56	52	47**	+ 4
% Clients très satisfaits Part/Pro - QHD	80	79	78	+ 1
Enquête annuelle	2020	2019	2018	Evolution 2019/2020
Net Promoter Score – NPS* (Part.) - SAE/BNSC	-13	-22	-27	+9
Net Promoter Score – NPS* (Pro.) - SAE/BNSC	8	-8	-46	+16
*NPS (Net Promoter Score) : cet indicateur mesure le degré de recommandation estimé par les clients à l'aide d'une note de 0 à 10. La note ainsi attribuée segmente les clients en trois groupes : les Promoteurs (notes de 9 et 10), les Neutres (notes de 7 et 8), les Détracteurs (notes de 0 à 6). Le NPS correspond à la différence entre les parts de clients Promoteurs (notes de 9 et 10) et Détracteurs (notes de 0 à 6).				
** Passage d'un indicateur moyenne dernier trimestre sur le précédent rapport à un indicateur moyenne annuelle.				

#### Politique qualité

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est engagée pour proposer une expérience client 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 promoter score) est l'indicateur qui permet de l'évaluer.

Pour ce faire, la Caisse d'épargne 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 pleine 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 Caisse d'épargne Rhône Alpes.

L'année 2020 marque une très forte progression de nos résultats dans un contexte de crise sanitaire qui a impacté nos clients. Avec une évolution de + 9 points sur le marché des Particuliers et de +16 points sur celui des professionnels, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a permis d'affirmer que, dans un contexte difficile, nos agences et nos conseillers ont assuré un service de bon niveau.

Enfin, les évolutions depuis 2018 témoignent de la dynamique enclenchée par la Caisse d'épargne Rhône Alpes, plaçant l'intérêt et le service client au centre de tous ses projets.

Figure 2 : Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS)<sup>5</sup>



<sup>5</sup> Sources Direction Satisfaction sur la base des baromètres de satisfaction SAE – études attentes clients TILT

PRODUITS ET SERVICES			
Risque prioritaire	Financer les territoires		
Description du risque	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)		
<b>Indicateurs de suivi :</b>			
<u>Tableau 2 : Financement de l'économie locale - (Production annuelle de crédit<sup>6</sup> - M€)</u>			
	2020	2019	2018
Secteur public territorial	382	238	194
Economie sociale et solidaire	55	29	36
Logement social + économie mixte	178	166	188
Entreprise TPE/PME	590	NC	NC
<u>Tableau 3 : Financement de l'économie locale - (Encours de crédit<sup>7</sup> - M€)</u>			
	2020	2019	2018
Secteur public territorial	3 672	NC	NC
Economie sociale et solidaire	338	NC	NC
Logement social + économie mixte	1 882	NC	NC
Entreprise TPE/PME	1 307	NC	NC

### *Financement de l'économie et du développement local*

La Caisse d'épargne Rhône Alpes fait partie des principaux financeurs des entreprises, collectivités locales, promoteurs immobiliers, structures de l'économie sociale ainsi que du logement social sur son territoire. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires.

Depuis 2014, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a lancé le « Compte sur Livret Régional » (CSLR). Elle propose ainsi à ses clients un livret dont les fonds collectés sont exclusivement affectés au financement de crédits en faveur d'initiatives locales. Les clients sont informés sur les projets financés grâce à leurs dépôts. Ils peuvent ainsi mieux se rendre compte de la manière dont ils contribuent au développement de l'économie de leur Région. Le Compte sur Livret Régional est un produit d'épargne liquide qui présente les mêmes caractéristiques que le Livret B, y compris s'agissant de sa rémunération. Toutefois, le plafond des dépôts est limité par épargnant à 750 000 €.

L'année 2020 affiche une forte collecte sur le Compte sur Livret Développement Régional qui témoigne d'une augmentation de 24% par rapport à 2019, les encours à fin décembre atteignant 349 millions d'euros (vs 282 millions d'euros en 2019, et 217 millions d'euros en 2018).

Concernant le crédit, l'intérêt croissant vers cette ressource « régionale » se confirme pour nos clients acteurs locaux. En 2020, nous enregistrons 281 dossiers dans nos livres pour un encours proche de 217 M€ (vs 191 dossiers pour 170 millions d'encours en 2019). Soit cette année, un nombre de dossiers et un volume d'encours qui augmentent respectivement de 47% et 28%.

Les principaux marchés contributeurs sont notre Agence Santé (avec un encours de 144 M€) et notre Agence Economie Sociale et Solidaire (avec un encours de 55 M€).

Pour rappel, depuis fin 2017, les périmètres d'éligibilité à cette ressource régionale, centrée initialement sur la Santé, ont été étendus au développement de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) régionale, notamment :

- Le logement (efficacité énergétique des bâtiments, énergies renouvelables (EnR), logement social, structures d'insertion pour le logement, etc.) ;

<sup>6</sup> Engagements nets des crédits moyen / long terme hors lignes de crédit.

<sup>7</sup> Engagements nets des crédits moyen / long terme hors lignes de crédit.

- Les initiatives locales (aide à la création d'entreprises, création d'emplois, commerce équitable, production de biens à fort impact environnemental, productions de biens pour personnes en difficulté, etc.) ;
- L'environnement local (projet local de production d'énergie, agriculture biologique, tri et recyclage des déchets, protection de la nature, transports propres, etc.) ;
- Les services à la personne (crèche, centre culturel municipal, tourisme responsable et/ou social, équipement sportif, structure d'aide au maintien à domicile) ;
- Le développement numérique et l'enseignement (développement des moyens de communication, formation).

### ***Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale***

La Caisse d'épargne Rhône Alpes soutient depuis sa création les acteurs locaux qui innovent et trouvent des solutions pour répondre aux fragilités territoriales.

Par les actions de sa fondation et sa politique de mécénat, elle développe de nouveaux partenariats pour promouvoir les innovations sociétales, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage. Elle est ainsi devenue un acteur à part entière de l'écosystème ESS de son territoire. A titre d'exemple, la Caisse d'épargne Rhône Alpes :

- Est représentée au conseil d'administration et au bureau de la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire AURA (CRESS AURA) ;
- S'associe étroitement aux côtés des élus du territoire aux actions de développement du territoire (participation et soutien des Pôles Territoriaux de Coopération Economique (PTCE) Innovales en Haute Savoie, PTCE de Bourg en Bresse et au plan d'action ESS de la Métropole de Lyon) ;
- Avec sa fondation, accompagne depuis son implantation l'incubateur d'entrepreneurs sociaux Ronalpia présent à Lyon, Bourg en Bresse et Grenoble ;
- A mis en place une collaboration étroite avec l'URSCOP et son incubateur Alter Incub dédié à l'innovation sociale ;
- Soutient le dispositif d'accélération porté par le 107, Ashoka et Ronalpia ;
- Soutient l'incubateur d'entrepreneurs culturels d'Arty Farty ;
- Est membre fondateur de la fondation Emergences qui accompagne en mécénat de compétence les entrepreneurs sociaux. En 2020, c'est 39 Entreprises membres de la Fondation, 140 personnes impliquées, 41 parrains/marraines et 3 500 heures de bénévolat/mécénat de compétences. La contribution de la Caisse d'Epargne a été la suivante : 5 personnes impliquées, 9 interventions, 17 heures de bénévolat ;
- Reste le premier financeur privé du réseau France Active en région AURA ;
- Est partenaire du Mouves (mouvement des entrepreneurs sociaux) et d'Enactus (accompagnement des Etudiants entrepreneurs sur l'ESS) ;
- A été partenaire de nombreux évènements malgré les difficultés à organiser des réunions en cette année 2020 : Mois de l'ESS ; Semaine de la Finance Solidaire ; Trophées de l'ESS en partenariat avec le Mag2Lyon, la métropole de Lyon et la Région AURA ; Remise des trophées de Lyon start up ...

En qualité de premier financeur régional des acteurs de l'ESS, la Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne les entrepreneurs ayant une activité à impact social ou environnemental :

- Elle a créé en juin 2017, la première agence ESS du groupe BPCE avec 12 collaborateurs et plus de 1 300 clients.
- Cette agence travaille en étroite collaboration avec l'écosystème ESS du territoire :
  - Partenaires associatifs de l'accompagnement à la création d'entreprises : France Active, Initiative France et URSCOP
  - Fonds d'investissement dédiés à l'entrepreneuriat social : Inco, NovESS, Lita, France Active Investissement, Weseed...
  - Autres acteurs du financement : BPI, IFCIC, Banque des territoires...
- Elle développe également des synergies internes fortes notamment avec :
  - Le secteur public territorial



- Le logement social
  - Les marchés de la BDD (Etudiants Entrepreneurs et Professionnels)
  - La Fondation CERA
  - L'animation du sociétariat
  - Les équipes en charge de la transformation digitale
  - L'agence Innovation et notre incubateur B612
  - Les équipes en charge du mécénat et la direction de la communication (partenariats et mécénats de type culturel et sportif)
- Elle a renforcé sa collaboration avec les fonds à impact en participant aux levées de fonds de :
    - Novess (Caisse des dépôts et consignations)
    - Transméa (fonds d'investissement dédié à la reprise des entreprises sous la forme coopérative)
    - Fonds d'amorçage de la métropole de Lyon destiné à accompagner les initiatives ESS du territoire.

Cet engagement au service des territoires et de ses innovations sociétales, la Caisse d'épargne Rhône Alpes le porte en tant que financeur, mais également en tant que mécène. En effet, à travers sa politique de mécénat, elle permet l'émergence et le développement de projets d'innovation sociale. Ce soutien peut se matérialiser par une subvention, mais également par un apport de compétences (ex : soutien de l'initiative Territoire Zero Chomeur, accompagnement de la fondation de l'Université de Lyon, semaine de la solidarité ...).

### ***Microcrédit***

En 2020, les Caisses d'Epargne continuent d'être un acteur majeur du microcrédit personnel en développant des offres innovantes, et soutiennent l'entrepreneuriat via le microcrédit professionnel. L'association Parcours confiance est un dispositif dédié aux souscripteurs de microcrédit. 47 conseillers se consacrent à cette activité sur l'ensemble du territoire avec plus de 600 partenaires mobilisés pour accompagner les emprunteurs.

Dans le cadre des Orientations RSE & Coopératives 2018 – 2020 des Caisses d'Epargne, cette dernière a souhaité diversifier son offre de microcrédit à l'attention de personnes qui ont un accès plus restreint au crédit classique. Il s'agit principalement de personnes sans emploi, de bénéficiaires de minima sociaux, de travailleurs modestes ou bien confrontés à un accident de la vie (chômage, maladie, divorce), qu'ils soient ou non clients de la Caisse d'épargne. Les actions mises en place en 2020 répondent entièrement à l'objectif qui avait été fixé de « co-construire de nouvelles solutions pour l'inclusion financière ».

Véritable plateforme de services, Parcours Confiance Rhône Alpes (PACORA) propose un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée (notamment le microcrédit) et le service de partenaires (associations, collectivités ou réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise). Parmi les partenaires locaux avec lesquels la Caisse d'épargne Rhône Alpes a signé des conventions de partenariat, citons par exemple : Les Restos du Cœur, La Croix Rouge, France Active Savoie Mont Blanc, SOS Familles Emmaüs, ainsi que de nombreux CCAS.

Un éventuel soutien pédagogique est proposé au travers des formations à la gestion budgétaire dispensées par l'association Finances & Pédagogie. Parcours Confiance Rhône Alpes (PACORA) comptait à fin 2020 une équipe de 4 conseillers dédiés.

Le microcrédit professionnel, quant à lui, peut être octroyé directement en agence Parcours Confiance Rhône Alpes (PACORA). Il bénéficie d'un accompagnement par des réseaux d'accompagnement spécialisés principalement France Active, Initiative France et BGE.

En 2020, malgré la crise sanitaire, les équipes de parcours confiance ont pu continuer à accompagner à distance les bénéficiaires de microcrédits et ainsi financer les personnes les plus fragiles. Un microcrédit covid urgence a aussi été mis en place afin d'aider des personnes se retrouvant subitement dans la fragilité. Des reports d'échéances ont pu également être mis en place aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels. Pour ces derniers, des PGE ont pu également être octroyés afin de les aider à traverser cette situation difficile.

Tableau 4 : Microcrédits personnels et professionnels - (Production en nombre et en montant)

	2020		2019		2018	
	Montant (K€)	Nombre	Montant (K€)	Nombre	Montant (K€)	Nombre
Microcrédits personnels	1298	386	1 401	423	920	304
Microcrédits professionnels	197	26	233	27	298	39

PRODUITS ET SERVICES	
Risque prioritaire	Financement de la Transition Environnementale
Description du risque	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale
Indicateurs de suivi :	
<u>Tableau 5 : Encours des fonds ISR et solidaires commercialisés</u>	
	2020      2019      2018      Evolution 2019/2020
Encours des fonds ISR et solidaires commercialisés au 31/12 (FCP / SICAV / FCPE) <sup>8</sup> – M€	379.96    131.8    97.8    + 248.2

## Financement de la Transition Environnementale

La Caisse d'épargne Rhône Alpes travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de ses offres de services et de financements.

Dans le cadre du projet stratégique Groupe, la Caisse d'épargne Rhône Alpes se fixe comme objectifs :

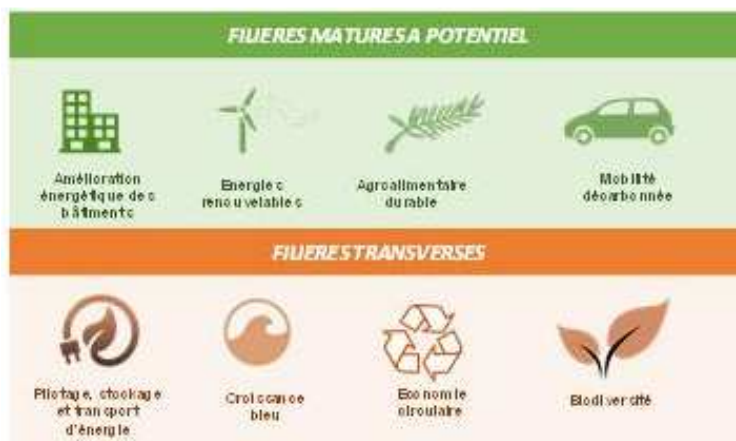
- De proposer une offre d'épargne et de placements permettant de protéger et de faire fructifier le capital de ses clients par le fléchage vers des activités économiques durables ;
- De répondre aux besoins de financement de porteurs de projets à forte valeur ajoutée environnementale et sociale ;
- De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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes se mobilise pour maîtriser les marchés de la transition énergétique et en saisir les opportunités. Pour cela, elle s'inscrit dans des réseaux de partenaires impliqués sur le sujet, organisations professionnelles, industriels, collectivités locales, think-tanks, associations, ONG...

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

Ce travail a également permis de restructurer la vision du groupe autour de 4 filières majeures de transition énergétique et écologique, et de 4 filières transversales.

<sup>8</sup> Répartition page 66



La diversité de ses expertises et de ses implantations permet à la Caisse d'épargne Rhône Alpes d'accompagner les projets de dimension locale, nationale mais aussi internationale en lien notamment avec Natixis.

En 2017, les travaux conduits par le Groupe BPCE ont permis de fixer un objectif ambitieux et structurant dans le cadre de son projet stratégique : sur la période de 2018-2020, augmenter de 50 % l'encours d'épargne responsable, dépasser 10 milliards d'euros d'encours de financement sur la croissance verte et émettre pour compte propre deux émissions financières green bonds et sustainable bonds s'appuyant sur des projets identifiés et financés au sein des territoires.

### *Les solutions aux particuliers*

La Caisse d'épargne développe une gamme de « prêts écologiques » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules propres ou peu polluants, ou permettre l'amélioration de l'habitat, notamment pour le financement des travaux d'économie d'énergie. Elle développe également de nouvelles offres qui répondent aux enjeux du développement durable.

Elle a mis en marché en 2020 deux prêts dédiés à la transition énergétique :

- Prêt Auto « Prime à la conversion » : pour accompagner le plan de soutien à l'industrie automobile et pour caler au montant maximum de la prime gouvernementale, le prêt « prime à la conversion » a évolué pour permettre des financements jusqu'à 12 000 €. Ce crédit permet à nos clients de palier le décalage de trésorerie lié au versement de la prime gouvernementale.
- Prêt mobilité urbaine : Lancement en juin d'un prêt destiné au financement de tout type de véhicule électrique (1, 2, 3 roues, vélo, trottinette...). Prêt compris entre 500 € et 2000 € pouvant également servir à financer des abonnements de transports en commun.

En matière d'assurance, le contrat Multirisque Habitation distribué par la Caisse d'épargne Rhône Alpes, prend en charge notamment la couverture des constructions « green » (maison à ossature bois, toit de chaume, ainsi que la couverture du matériel de production d'énergie renouvelable). Un rééquipement à neuf Ecologique A+ pour les biens mobiliers garantis est également prévu en cas de sinistre. Cette offre propose une option offrant au client la possibilité d'assurer les nouveaux moyens de déplacement urbains : vélo électrique, trottinette électrique, gyropode...

La Caisse d'épargne Rhône Alpes propose aussi une offre Auto qui assure tout type de véhicules « verts » (hybrides, électrique, GPL) avec un tarif spécifique pour les véhicules électriques et pour les « petits rouleurs ».

En matière de placements, une gamme de fonds labellisés ISR permet également aux clients de la Caisse d'épargne Rhône Alpes de donner du sens à leur épargne. Pour exemple, en 2020, les clients de la banque ont fait le choix d'investir 28 M€ sur le nouveau fonds « Ambition durable ». Cette obligation verte ou « green bond » permet de financer des projets favorisant la transition énergétique. En effet, les fonds collectés sont exclusivement alloués à des projets de construction et de rénovation de bâtiments à faible empreinte

environnementale. Le montant de remboursement de l'instrument financier est conditionné à l'évolution de l'indice Euronext® Water and Ocean Europe 40 Equal Weight Decrement 5 % composé de 40 actions européennes qui agissent et contribuent à la préservation de l'eau et des océans.

Tableau 6 : Prêts « verts »

	2020	2019	2018
Prêts « Ecureuil crédit DD » pour travaux d'économie d'énergie (nombre de prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	57	122	160
Prêts « Ecureuil crédit DD » pour travaux d'économie d'énergie (encours des prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	0.5	1.2	1.7
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (nombre de prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	308	272	165
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (encours des prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	3.8	3.9	3.2
Prêts « Ecureuil auto DD » pour l'achat de véhicules « propres » ou peu polluants (nombre de prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	51	94	176
Prêts « Ecureuil auto DD » pour l'achat de véhicules « propres » ou peu polluants (encours des prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	0.7	1.2	2.6

Tableau 7 : Epargne « verte »

	2020	2019	2018
Livret de Développement Durable (nombre de livrets au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	16 442	17 843	17 575
Livret de Développement Durable (encours des livrets au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	91.3	89.3	80.5

### ***Le lancement du Prêt à Impact***

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a lancé fin 2020, sous l'impulsion du Groupe BPCE, le Prêt à Impact, une nouvelle offre pour valoriser l'engagement social ou environnemental de ses clients du secteur de l'immobilier et du logement social. Pour chaque Prêt à Impact souscrit, le taux d'intérêt est indexé sur un objectif de performance extra-financier social ou environnemental de ses clients et la bonification perçue pourra être reversée à une association. La Caisse d'épargne Rhône Alpes est d'ores et déjà en pourparlers avec plusieurs bailleurs sociaux qui témoignent d'un intérêt fort pour cette offre en faveur des approches RSE.

Grâce à ce Prêt à Impact, la Caisse d'épargne Rhône Alpes encourage les efforts de ses clients dans la prise en compte de critères sociaux et environnementaux plus ambitieux pour leurs opérations immobilières. Cette nouvelle offre de prêt vertueuse, co-construite avec ses clients bailleurs sociaux et professionnels de l'immobilier, s'appuie sur un dispositif incitatif leur permettant de bénéficier, pour chaque Prêt à Impact souscrit, d'un taux d'intérêt indexé sur leur performance extra-financière.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes proposera à ses clients d'adosser la performance extra-financière sur :

- Des critères sociaux pour le « Prêt à Impact Social » autour de cinq thématiques : l'inclusion, le handicap, le vieillissement, la mixité urbaine et la santé des occupants ;
- Des critères environnementaux pour le « Prêt à Impact Environnemental » regroupés également autour de trois thématiques : la performance énergétique et le rejet de gaz à effet de serre, la conduite bio-responsable des opérations et la mobilité décarbonée.

A chaque thématique sont associés un ou plusieurs indicateurs permettant de mesurer la performance extra-financière du client. Le dispositif a été revu par Vigeo Eiris, un leader mondial dans le domaine des évaluations, des données, de la recherche, des benchmarks et des analyses ESG.

Pour chaque Prêt à Impact, le client choisit une thématique et l'indicateur sur lequel il souhaite se positionner. Chaque année, et pendant toute la durée de vie du Prêt à Impact, si l'objectif fixé est atteint ou dépassé, le

client bénéficie d'une bonification du taux reversée par la Caisse d'épargne Rhône Alpes. Si l'objectif n'est pas atteint, le taux contractuel est appliqué, sans aucune pénalité.

L'autre atout majeur de ce prêt est d'encourager les clients à reverser une partie ou la totalité de la bonification à une association en lien avec la thématique primée. Pour sceller leur engagement mutuel, le prêt fait l'objet d'une convention tripartite entre la Caisse d'épargne Rhône Alpes, le client et l'association bénéficiaire. L'association soutenue pourra donc percevoir chaque année tout ou partie de la bonification si l'objectif est atteint.

Par cette coopération tripartite, la Caisse d'épargne Rhône Alpes souhaite via ce dispositif, valoriser les actions de ses clients dans la réduction de leur empreinte environnementale et les soutenir dans leur engagement sociétal en contribuant de façon incitative aux développements de projets plus responsables.

### ***Les projets de plus grande envergure***

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

Pour les projets de plus grande envergure, dans l'éolien, le biogaz ou la biomasse, nécessitant des ressources financières significatives, la Caisse d'épargne Rhône Alpes peut s'associer à Natixis et /ou les autres entités du groupe (notamment la filiale de BPCE Lease spécialisée dans le financement en crédit-bail des énergies renouvelables : BPCE Energéco).

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a poursuivi sa politique de soutien à l'économie « verte » et responsable avec une belle dynamique 2020, malgré le contexte de crise. La plupart des projets financés ont concerné le domaine de l'assainissement, mais aussi de la gestion des déchets et de l'énergie renouvelable. Parmi les plus emblématiques, citons :

#### Dans le domaine de l'énergie renouvelable et de la performance énergétique :

- **Le financement de panneaux photovoltaïques**, notamment la mise en place, par une SEM lyonnaise, de 17 ombrières sur le parking relais d'une société de transport publique dans l'Est de Lyon, avec une puissance installée de 1,92 MWc ;

#### Dans le domaine du traitement/valorisation de déchets :

- **Le financement d'un système de formation et d'aide au tri différencié**, créé par une entreprise grenobloise, via l'installation de scanners connectés sur les bacs poubelles de logements collectifs en Isère et un mécanisme ludique de « scores » et « goodies » pour sensibiliser et récompenser les locataires vertueux dans la gestion des déchets.

#### Dans le domaine de l'assainissement :

- **Plusieurs financements de construction ou renouvellement de barrages, bassins et stations d'épurations :**
- Création d'un barrage écrêteur de cru et renaturation écologique d'une rivière dans l'Ouest Lyonnais, au service d'une structure intercommunale regroupant 45 communes pour 70 000 habitants.
- Mise en service d'une station d'épuration intercommunale, en remplacement de stations d'épurations obsolètes, et d'un barrage pour mise en conformité des réseaux d'assainissement au sein d'une structure regroupant 5 communes pour 6000 habitants sur les départements de l'Isère et de la Savoie ;

- Création de 2 bassins de rétention d'eau dans le nord-ouest de Lyon, projets portés par 2 syndicats intercommunaux regroupant 30 communes pour 70 000 habitants, afin de lutter contre l'érosion du sol et protéger la population, les activités industrielles et l'environnement naturel contre les inondations.

### **Finance solidaire et investissement responsable**

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Caisses d'Epargne 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, filiale de Natixis Asset Management, pionnier de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol<sup>9</sup>, TEEC<sup>10</sup> (Transition Energétique et Ecologique pour le Climat) et ISR attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a distribué auprès de ses clients des fonds ISR<sup>11</sup> et solidaires pour un encours total de 379,9 M€ au 31/12/2020 dont :

Tableau 8 : Répartition des fonds ISR et solidaires commercialisés au 31/12 (M€)

	2020	2019	2018
SICAV / FCP	327.6	89.7	69.4
FCPE (épargne salariale)	52.3	42.1	28.4
	379.9	131.8	97.8

### **Réglementation & taxonomie**

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

L'ACPR a publié en mai le rapport sur les « bonnes pratiques en matière de gouvernance et gestion des risques climatiques ».

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

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

La Taxonomie européenne est une classification des activités économiques durables, permettant dès 2022 la transparence et la comparabilité en termes de durabilité dans l'univers bancaire et financier. Cet outil est central dans le plan d'action européen de la finance durable et le Groupe BPCE a participé à plusieurs exercices de place sur l'application de la Taxonomie.

La Fédération bancaire européenne (FBE) et l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE FI) lancent un projet visant à évaluer dans quelle mesure la taxonomie de l'UE sur les activités durables pourrait être appliquée aux produits bancaires. L'objectif du projet est de :

- Fournir une évaluation de faisabilité de haut niveau de la taxonomie de l'UE aux produits bancaires de base,
- Partager les meilleures pratiques,
- Développer des cas d'utilisation le cas échéant,
- Émettre des recommandations sur la base des résultats du projet.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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

Un groupe de travail composé de 25 banques dont le Groupe BPCE fait partie, travaille à l'élaboration de ces lignes directrices.

Le récent programme de travail de l'Autorité Bancaire Européenne-ABE sur le financement durable a engagé l'agence à mettre au point un test de stress spécifique lié au climat. En cette année 2020, une première étape est engagée. Il s'agit d'une analyse de sensibilité volontaire axée sur les risques de transition. Cette analyse de sensibilité permettra de mieux comprendre les vulnérabilités aux risques climatiques.

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

### Dans la formation des collaborateurs

Il s'agit d'accompagner au changement les collaborateurs afin de faciliter l'intégration de notions parfois nouvelles. Le Climate Risk Pursuit est une déclinaison du Risk pursuit, quiz de sensibilisation aux risques bancaires rassemblant 200 questions sur 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) ». A fin novembre 2020, plus de 18.000 collaborateurs du Groupe BPCE se sont inscrits à ce module et près de 6.000 ont validé leur statut d'apprenant, pendant que près de 2.000 sont en cours. Cette couverture est encourageante car les accès à ce module n'ont été ouverts qu'à partir de juillet 2020.

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.

PRODUITS ET SERVICES			
Risque prioritaire	Protection des clients		
Description du risque	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client		
<b>Indicateurs de suivi :</b>			
<u>Tableau 9 : Réclamations clients</u>			
	2020	2019	2018
% de réclamations pour motif « information/conseil » avec une réponse favorable sur le total des motifs de réclamations	0.14%	NC	NC
% de réclamations pour motif « opération non autorisée » avec une réponse favorable sur le total des motifs de réclamations	1.89%	NC	NC

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans les dispositifs déployés par le groupe BPCE décrits ci-dessous.

### Marketing responsable et protection des intérêts des clients

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

Depuis 2010, une procédure de validation des nouveaux produits et services bancaires et financiers a été mise en place par le Groupe BPCE. Cette procédure vise à assurer d'une part, une maîtrise des risques liés à la

commercialisation des produits et services et de la mise en place des nouveaux processus de vente (digitalisation...) et d'autre part, la prise en compte des diverses exigences réglementaires visant à protéger les intérêts de la clientèle ainsi que les données personnelles. La validation repose sur la contribution des différents experts et métiers compétents au sein de BPCE. Elle constitue un préalable à la présentation en comité de validation des établissements du groupe en vue de sa mise en marché ou développement lorsqu'il s'agit d'un processus de vente. Le dispositif d'agrément a fait l'objet d'une refonte en 2020 avec la tenue d'un premier COVAMM Comité de Validation des Mises en Marché le 18 septembre.

### **Conformité des services d'investissement et de l'assurance**

En matière de surveillance des produits bancassurance, cinq comités se sont tenus au T4 2020 : Banque au quotidien BTC, crédits BTC, épargne bancaire BTC, assurance non vie, produits bancaires BTB. L'objectif de ces comités est d'assurer un suivi permanent de la commercialisation des produits tout au long de leur cycle de vie afin de garantir que les intérêts, les objectifs et les caractéristiques du client initialement visés lors de leur agrément, continuent à être dûment pris en compte.

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

- D'un comité de validation des portefeuilles, modèles relatifs aux instruments financiers pilotés par BPA : suivi de la performance des poches d'actifs risqués, revue macroéconomique, analyses et perspectives des allocations...
- D'un comité de gouvernance et de surveillance des produits avec les producteurs : échanges d'informations entre producteurs et distributeurs, suivi des réclamations et de la stratégie de distribution en lien avec les reporting des ventes, évolution sur les produits, protection des investisseurs...Ce comité pour 2020 a eu lieu le 02 octobre.
- La délivrance d'une information client claire, exacte et non trompeuse.

### **Transparence de l'offre**

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

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

En ce qui concerne les offres RSE (produits environnementaux et produits solidaires et sociaux), le groupe a mis en place une gamme spécifique à travers des offres de produits financiers. Il est à noter que depuis 2018, plusieurs consultations européennes liées à la finance durable et à l'intégration des critères ESG (en particulier dans la gouvernance des produits mais également dans le conseil aux clients) ont été lancées. L'AMF a par ailleurs rédigé des doctrines : la Position recommandation 2010-05 mis à jour en octobre 2018 et introduisant un dispositif dérogatoire au critère n°4 pour les produits sur indices à thématiques ESG ; la position recommandation 2020-03 détaille les informations liées à la prise en compte de critères extra-financiers que peuvent communiquer les placements collectifs français et les OPCVM étrangers autorisés à la commercialisation en France (dispositions déclinées sur les différents documents réglementaires et commerciaux.)



## **La formation des collaborateurs**

Les collaborateurs de la Caisse d'épargne Rhône Alpes sont régulièrement formés sur les sujets touchant à la protection de la clientèle, au droit au compte et à la clientèle fragile. Une formation au code d'éthique et de déontologie du groupe a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs intitulée « Les incontournables de l'éthique professionnelle ».

## **L'encadrement des challenges commerciaux**

La conformité groupe participe à la validation des challenges commerciaux nationaux, s'assure que les conflits d'intérêts sont encadrés et que la primauté des intérêts des clients est prise en compte. Concernant les challenges de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, cette mission est assurée par la Direction de la Conformité locale.

## **L'encadrement des abus de marché et les activités financières**

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

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

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

## **Les voies de recours en cas de réclamation**

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

- 1er niveau : l'agence ou le centre d'affaire en charge de la relation commerciale de proximité ;
- 2e niveau : le service relations clientèle de la banque ou de la filiale si le différend n'a pas été réglé au niveau 1 ;
- 3e niveau : le service de la Médiation bancaire de la CERA<sup>12</sup>, si le différend persiste malgré l'intervention du niveau 2.

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes dispose d'un service en charge des réclamations clients.

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

## **L'information du client sur les voies de recours**

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

- Sur le site internet de la Caisse d'épargne Rhône Alpes ;
- Sur les plaquettes tarifaires ;
- Dans les conditions générales.

Depuis le 1er janvier 2020, la Caisse d'épargne Rhône Alpes permet à ses clients de déposer leurs réclamations directement sur le portail web de la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

---

<sup>12</sup> Médiateur de la Caisse d'Épargne auprès de la FBF - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09- Site internet : <https://lemediateur.fbf.fr>

## 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.

66.7 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement en 2020 était de 12.3 jours.

## Analyse et exploitation des réclamations

La Caisse d'épargne Rhône Alpes analyse les réclamations afin de détecter dysfonctionnement, manquement et mauvaise pratique. En 2020, le pourcentage de réclamations pour motif « Information/Conseil » avec réponse favorable sur le total des motifs de réclamations a été de 0.14%.

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.

PRODUITS ET SERVICES			
Risque prioritaire	Inclusion financière		
Description du risque	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique		
<b>Indicateurs de suivi :</b>			
<u>Tableau 10 : SBB et OCF - (Production annuelle)</u>			
	2020	2019	2018
Nombre de clients ayant bénéficié du Service Bancaire de Base (SBB)	698	695	728
Nombre de clients ayant bénéficié de l'Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF)	1331	1345	890
Taux d'équipement OCF	7.5% <sup>13</sup>	18,1%	NC

## Accessibilité et inclusion financière

### *Des agences proches et accessibles*

Depuis l'origine, les Caisses d'Epargne se sont développées localement, au cœur des territoires, une des clefs de leur réussite. Aujourd'hui encore, la Caisse d'épargne Rhône Alpes reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2020, la Caisse d'Epargne comptait ainsi 7 agences en zones rurales et 14 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville<sup>14</sup>.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes contribue aussi à l'accès aux services bancaires sur l'ensemble de son territoire en investissant massivement dans le développement de nouveaux modes de distribution pour permettre aux clients de « consommer » leur banque sans se déplacer : agence en ligne, vente à distance, vente

<sup>13</sup> Forte baisse 2020 due à l'élargissement des critères de ciblage des clients fragiles

<sup>14</sup> Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1300 quartiers prioritaires. La liste est établie par les décrets 2014-1750 et 2014-1751, du 30 décembre 2014, respectivement pour la métropole et les DOM-TOM. Les délimitations sont consultables sur le géoportail.gouv.fr.

en ligne, signature électronique, développement de sites Internet spécifiques... ou nouvelles fonctionnalités sur les sites existants (simulateurs, fiches produits...).

Le Smartphone étant devenu un nouvel outil très plébiscité par ses clients, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a su mettre en place diverses applications mobiles leur permettant une gestion facilitée et très accessible de leurs opérations bancaires quotidiennes.

L'application BANXO leur permet ainsi d'accéder à leurs comptes, à leurs opérations, à leurs contrats, à leur tableau de bord, aux crédits, aux assurances, aux cartes bancaires, aux virements, aux prélèvements, à leur RIB et IBAN, aux e-documents et à la prise de rendez-vous. Les clients peuvent aussi retrouver des informations utiles telles que la localisation des agences et des distributeurs.

L'application BANXO évolue sans cesse pour intégrer de nouveaux services tels que l'authentification par empreinte digitale, la modification du code confidentiel, la recherche d'une opération bancaire, l'envoi d'un RIB au format PDF, la prise de rendez-vous... D'autres évolutions ont été réalisées, comme relever immédiatement un plafond de carte ou bloquer un prélèvement.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes met également en œuvre les solutions du Groupe BCPE, comme par exemple : l'« Instant payment », un service d'émission et de réception de paiement instantané accessible depuis le service de banque mobile ou encore « Secur'pass », une solution d'authentification forte pour les opérations sensibles (virements externes, ajout de bénéficiaires, etc.).

La Caisse d'Épargne Caisse d'épargne Rhône Alpes s'attache aussi à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap. La priorité est la mise en conformité avec l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées : à ce jour, 90.3 % des agences remplissent cette obligation.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes déploie aussi des solutions tant pour les clients en situation de handicap moteur (installation d'ascenseurs ou d'élévateurs, largeur des couloirs et des passages de portes, rampes d'accès...) que ceux en situation de handicap visuel et auditif (bandes d'éveil et de guidage au sol dans ses agences, prises casques et touches en braille sur ses DAB/GAB, sites Internet conformes à l'Initiative pour l'Accessibilité du Web – WAI - et du Consortium W3C - World Wide Web Consortium).

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a déployé le service ACCEO qui permet aux clients, ou aux futurs clients, sourds ou malentendants, de téléphoner gratuitement à leur conseiller Caisse d'épargne via un interprète spécialisé.

Par ailleurs, plusieurs dispositifs visant à favoriser l'accessibilité des malvoyants et malentendants sont expérimentés :

- Installation du kit balises sonores (message sonore signalant le passage devant une agence, déclenché par la télécommande d'usagers aveugles) et BIM (amplificateur sonore) ;
- Mise en place sur le site Internet de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, de liens (altercodes) permettant la traduction de fiches produits (en mode LSF, texte pur ou audio) via les « Espaces accessibilité » dédiés.

Tableau 11 : Réseau d'agences

	2020	2019	2018
Nombre d'agences et centres d'affaires	275	283	292
Nombre d'agences en zones rurales	7	7	7
Nombre d'agences en zones prioritaires de la politique de la ville <sup>15</sup>	14	14	15

<sup>15</sup> Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1300 quartiers prioritaires. La liste est établie par les décrets 2014-1750 et 2014-1751, du 30 décembre 2014, respectivement pour la métropole et les DOM-TOM. Les délimitations sont consultables sur le géoportail.gouv.fr.

Tableau 12 : Accessibilité aux personnes en situation de handicap

	2020	2019	2018
Part des agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005) <sup>16</sup> %	90.3	90.3	84.7

### Accompagner les clients en situation de fragilité financière

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

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

Au 31 décembre 2020, près de 40 000 clients<sup>17</sup> de la Caisse d'épargne Rhône Alpes étaient identifiés en situation de fragilité financière. Afin de mieux accompagner ces clients, un dispositif de formation (e-learning et classes virtuelles) des conseillers a été reconduit sur 2020 : 1860 collaborateurs ont suivi des modules sur l'offre clients fragiles (1762 en 2019) mais seulement 730 collaborateurs ont validé le statut "terminé" sur la plateforme de formation "click & learn".

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

- D'une offre complète de services bancaires au quotidien facturée à un tarif maîtrisé de 3 euros par mois,
- D'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 16.50 €/mois,
- Et du plafonnement spécifique des commissions d'intervention, par opération, prévu à l'article R. 312-4-2 du code monétaire et financier.

Afin de respecter les engagements pris par le Groupe BPCE auprès de la Banque de France, la CERA a déployé le dispositif Groupe de plafonnement des frais d'incidents et des irrégularités de paiement en janvier 2019 et a adapté ce dispositif en novembre 2020, conformément à l'article R.312.4.3 du code monétaire et financier.

En 2020, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a renforcé son plan d'actions pour faciliter la distribution de cette offre spécifique, en permettant notamment la signature électronique à distance de l'offre par les clients et en élargissant les critères de détection de la fragilité financière. Parallèlement, 2020 a été l'année où toutes les structures dédiées à l'accompagnement de ces clients ont fini d'être déployées, structures qui proposent notamment le soutien de Finances & Pédagogie, association créée et soutenue par les Caisses d'épargne. Enfin, dans un contexte sanitaire et économique perturbé, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué d'accroître le nombre de clients détenteurs de l'OCF.

Au 31 décembre 2020, 5 846 clients de la Caisse d'épargne Rhône Alpes (vs 5 040 en 2019) détenaient cette offre (sur une cible de 40 000 clients fragiles).

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

<sup>16</sup> « Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

<sup>17</sup> Données concernant la clientèle en situation de fragilité financière identifiée selon les critères réglementaires au sens de l'article R312-4-3 du code monétaire et financier. Hors critères de détection complémentaires internes à l'établissement.

**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. Au 31 décembre 2020, 2704 clients de la Caisse d'épargne Rhône Alpes détenaient l'offre « Services Bancaires de Base ».

### *S'impliquer auprès des personnes protégées*

En France, 762 000 personnes, dont 747 000 majeurs, bénéficient d'une mesure de protection juridique ou sociale décidée par un juge des tutelles. Ces mesures graduées en fonction du niveau d'autonomie de la personne impactent les banques dans la gestion des comptes bancaires et du patrimoine de ces personnes en liaison avec leur représentant légal.

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

La Caisse d'Epargne édite également des guides pratiques à destination des curateurs et tuteurs familiaux ainsi qu'une lettre d'information sur les sujets concernant l'environnement des personnes vulnérables.

Fin 2020, la Caisse d'épargne Rhône Alpes gère 25 000 comptes de majeurs protégés en lien avec les associations tutélaires ou gérants privés. Ceux-ci nous confient 523 millions d'euros de dépôts et d'épargne. La Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne près de 50 % des majeurs protégés sur son territoire.

### *Education financière*

Depuis sa création en 1957, l'association Finances & Pédagogie est soutenue par les Caisses d'Epargne. Grâce à ce partenariat, l'association emploie aujourd'hui 2 collaborateurs sur le territoire de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, qui mettent en œuvre un programme pédagogique sur toutes les questions d'argent. Ce projet d'éducation financière est principalement dédié à l'apprentissage des jeunes et à leur insertion, l'information des personnes en situation de fragilité économique et financière, la formation des professionnels de l'action sociale qui soutiennent ces populations. L'objectif est non seulement d'accompagner ces publics sur des sujets récurrents ayant trait à la relation à l'argent (gérer son budget, relation à la banque, savoir parler d'argent, anticiper les projets de vie...) mais aussi de répondre à de nouveaux enjeux : argent digital, développement durable, reconversion professionnelle, création de son activité...

En 2020, face aux conséquences de la crise sanitaire, économique et sociale, l'association a naturellement élargi et adapté ses actions à toutes les cibles de population fragilisées par la crise en mobilisant largement de nouvelles méthodes d'intervention à distance.

En 2020, au niveau de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, 282 formations ont été dispensées auprès de plus de 7 746 personnes dans des structures de natures très diverses (Centres communaux d'action sociale (CCAS), Centres de formation d'apprentis (CFA), missions locales, écoles, maisons de l'emploi, entreprises, chantiers et entreprises d'insertion, milieu du handicap...). Ont été notamment concernés :

- 1 773 jeunes infra BAC ou apprentis relevant des établissements scolaires et des centres de formation ;
- 626 personnes en difficulté ou en situation de handicap accompagnées par des structures de l'économie sociale et solidaire ou autres organismes sociaux.

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

Finances et Pédagogie déploie son action en lien avec un millier de partenaires publics, privés et associatifs répartis sur tout le territoire. Ce chiffre, indicateur de la fidélité des partenaires, est constant en dépit des aléas de l'année en cours. Les deux confinements subis en 2020 ont pesé sur son activité (-30% de stagiaires) mais se sont traduits par un fort développement de sa capacité à former à distance, soit près de 20% de son activité.

L'association se fixe comme ambition de poursuivre et renforcer en 2021, l'accompagnement des victimes de la crise, des particuliers aux entrepreneurs, en facilitant l'information et l'appropriation sur les dispositifs gouvernementaux de soutien. Elle déploiera également des programmes en faveur des acteurs de premier plan, notamment les personnels hospitaliers. Pour en savoir plus : <https://www.finances-pedagogie.fr/les-formationen>.

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

FONCTIONNEMENT INTERNE			
Risque prioritaire	Risques climatiques physiques, pandémiques et technologique		
Description du risque	Conséquences des risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques qui réduisent ou empêchent l'utilisation des moyens d'exploitation, impactent l'activité des salariés et entraînent des pertes d'actifs.		
Indicateurs de suivi :			
Tableau 13 : Conséquences des risques climatiques, sanitaires et technologiques			
	2020	2019	2018
Taux de conformité au PCA annuel (%)	95.24%	NC	NC

#### **Une démarche de Place**

Dès 2007, le Groupe de place Robustesse a souhaité intégrer dans ses hypothèses de travail des scénarii de crises climatiques, sanitaires et technologiques, et préparer les acteurs de la Place dans l'hypothèse de la survenance de tels événements. Les établissements financiers se mobilisent régulièrement en participant à des exercices de grande ampleur, avec pour objectif de tester la résilience collective. Les thématiques climatiques, sanitaires et technologiques sont largement abordées lors de ces événements : la panne électrique en 2008, la préparation à la survenance d'une pandémie en 2009 et la crue de la Seine en 2010 puis en 2016. Le Groupe BPCE a toujours répondu présent lors de ces rendez-vous.

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

Ces scénarii environnementaux sont intégrés dans la politique de continuité d'activité du Groupe, qui invite les Etablissements à prendre les dispositions nécessaires pour couvrir ce type de situation. L'actualisation de la politique, début 2019, renforce cette exigence en imposant une analyse de risques systématique, nécessaire à l'identification des facteurs exogènes dépendant du lieu d'exercice des activités.

#### **Une réalité au quotidien**

Les Etablissements du Groupe sont régulièrement confrontés à des événements climatiques, sanitaires ou technologiques d'ampleurs variables, qu'ils soient nationaux, comme les événements neigeux de 2010, 2013 ou 2018, la tempête Xynthia en 2010, la préparation à la survenance d'une pandémie en 2009, de moindre ampleur géographique, comme les inondations récurrentes dans le sud-est, les crues de la Seine en 2016 et 2018, ou très localisés comme les incidents industriels d'AZF à Toulouse en 2001 ou de Lubrizol à Rouen en 2019, la mise en pré-alerte lors de l'incident sur la centrale nucléaire de Marcoule en 2011 ou l'incident ferroviaire de Brétigny en 2013, qui ont perturbé le quotidien des collaborateurs du Groupe. Ces exemples retracent les impacts pour la France métropolitaine, auxquels il convient d'ajouter les épisodes climatiques récurrents, violents et souvent couplés à des impacts technologiques dans les territoires d'Outre-mer, et quelques événements notables pour les implantations à l'étranger.

#### **Une boîte à outil complète**

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

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

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

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

Cet outil a été progressivement utilisé pour appréhender les différentes natures de risque en rapprochant les cartes officielles des Directions Régionales et Interdépartementales de l'Environnement et de l'Energie avec la carte des implantations du Groupe. Aux 6 établissements bénéficiant d'une cartographie complète en 2019 (métropole et outre-mer), sont venus s'ajouter 4 établissements en 2020. 2 autres établissements disposent également d'une cartographie partielle à ce jour.

### **KPI de Continuité d'Activité**

Le KPI de continuité des activités est structuré autour de 5 thèmes :

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

### **Premiers enseignements de la crise Covid-19**

La Covid-19 est la première crise nécessitant un recours massif, généralisé et persistant des dispositions de continuité d'activité. Il est déjà possible d'en tirer quelques enseignements, transposables aux autres situations de risques climatiques, sanitaires ou technologiques de grande ampleur.

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

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

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

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.
Indicateurs de suivi :	
Tableau 14 : Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année	
	2020                      2019                      2018
Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (%)	98                      98                      98

La Caisse d'épargne Rhône Alpes reste un employeur important sur son territoire (Haute-Savoie, Savoie, Ain, Isère et Rhône). Avec 3 155 collaborateurs inscrits à l'effectif fin 2020, dont 93.9 % en CDI, elle participe à la création d'emplois ancrés sur son territoire.

La part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans est importante (27.84 % des collaborateurs en CDI) et contribue à l'équilibre global de la pyramide des âges en préparant le remplacement progressif des départs naturels à la retraite dans les prochaines années. La moyenne d'âge des CDI à la Caisse d'épargne Rhône Alpes est de 42 ans et 7 mois.

Tableau 15 : Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

	2020		2019		2018	
CDI / CDD	Nombre		Nombre		Nombre	
CDI	2963	93,91%	2965	94,13%	2917	93,85%
CDD y compris alternance	192	6,09%	185	5,87%	191	6,15%
<b>TOTAL</b>	<b>3155</b>	<b>100%</b>	<b>3150</b>	<b>100%</b>	<b>3108</b>	<b>100%</b>
<b>Non cadre / cadre CDI</b>						
Effectif non cadre	1754	59,20%	1822	61,45%	1818	62,32%
Effectif cadre	1209	40,80%	1143	38,55%	1099	37,68%
<b>TOTAL</b>	<b>2963</b>	<b>100%</b>	<b>2965</b>	<b>100%</b>	<b>2917</b>	<b>100%</b>
<b>Femmes / hommes CDI</b>						
Femmes	1718	58%	1694	57,13%	1642	56,29%
Hommes	1245	42%	1271	42,87%	1275	43,71%
<b>TOTAL</b>	<b>2963</b>	<b>100%</b>	<b>2965</b>	<b>100%</b>	<b>2917</b>	<b>100%</b>



Figure 3 : Pyramide des âges (effectif CDI)

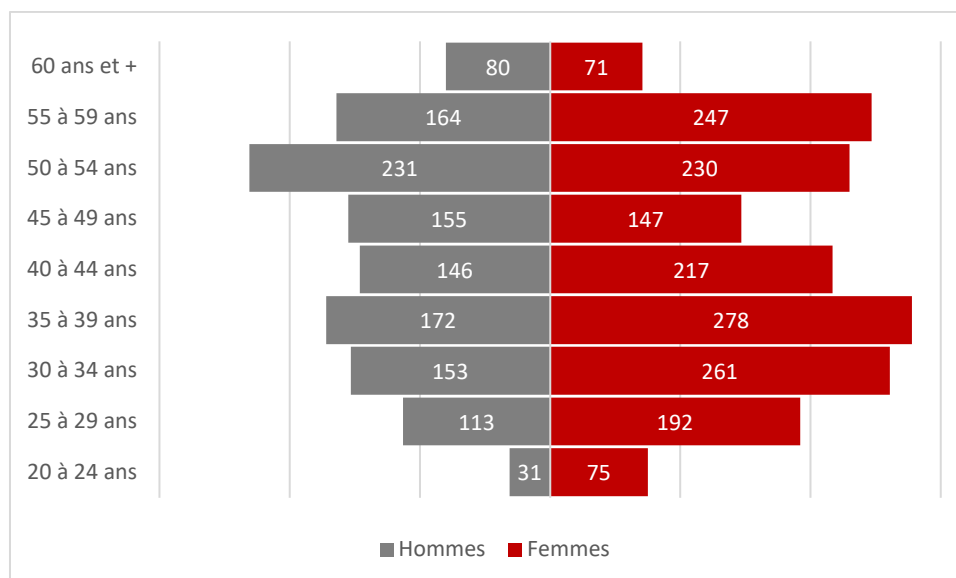
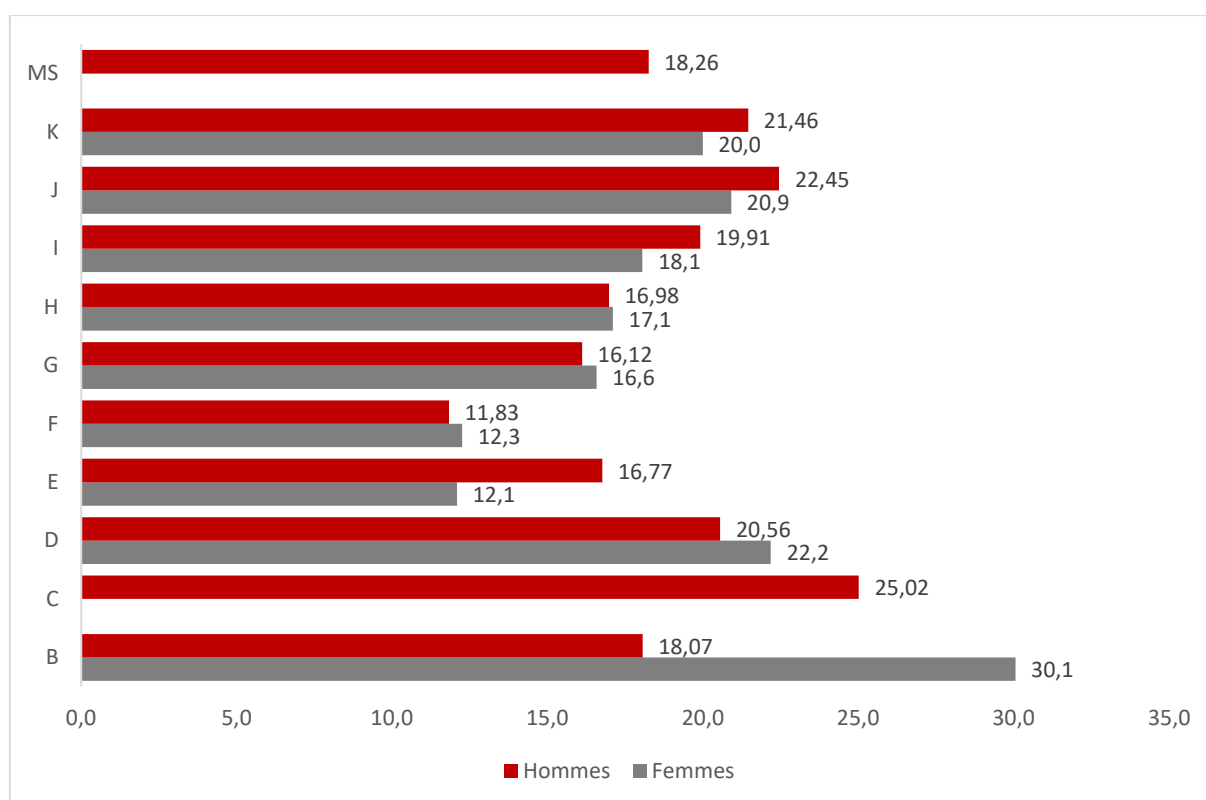


Figure 4 : Ancienneté moyenne des collaborateurs CERA au sein du groupe BPCE par statut et par sexe (effectif CDI)



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

Ses engagements RH s'articulent autour de trois axes centraux :

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

## Développer l'employabilité des collaborateurs et favoriser le développement des compétences

Dans cette période de transformation profonde et rapide de l'ensemble des métiers de la banque, la Caisse d'épargne Rhône Alpes souhaite mobiliser les ressources et dispositifs pour favoriser la montée en compétence de ses collaborateurs, les accompagner dans l'évolution de leur métier et concourir ainsi au développement de leur employabilité.

Faire la banque de demain avec les collaborateurs d'aujourd'hui, les accompagner dans la transformation des métiers, créer les conditions favorables aux évolutions professionnelles, ... Ces ambitions au service de l'employabilité des collaborateurs passent nécessairement par un renforcement de notre politique de formation.

Au travers d'une politique de formation active et certifiante, la Caisse d'épargne Rhône Alpes témoigne de son ambition de garantir à ses salariés employabilité et mobilité, tout au long de leur parcours professionnel. L'offre de formation profite ainsi à leur perfectionnement continu, notamment dans les métiers commerciaux, où la clientèle est en demande de conseils personnalisés de plus en plus pointus.

Pour 2020, la CERA a adapté sa politique de formation au regard de la crise COVID afin de maintenir un bon niveau de formation. Elle a particulièrement adapté et développé la formation à distance. Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation s'est donc élevé à 4.36% en 2020 soit 65% des dépenses engagées en 2019, et proche des dépenses constatées sur les années antérieures.

Cela correspond à un volume de 89 159 heures de formation qui ont été dispensées auprès de 98% de l'effectif CDI (vs 98% en 2019). Parmi ces heures, 96% avaient pour objet le développement des compétences « métiers » ou « managériales »

En 2020, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué de développer son offre de formation à destination de ses managers et revisiter les parcours de formation métier. Elle a notamment procédé à une refonte complète du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs et des nouveaux managers.

Tableau 16 : Total des heures de formation (CDI)

	2020	2019	2018
Nombre total d'heures de formation	89 159	125 380	99 926

Figure 5 : Répartition des formations selon le domaine - (En volume d'heures sur l'année 2020)

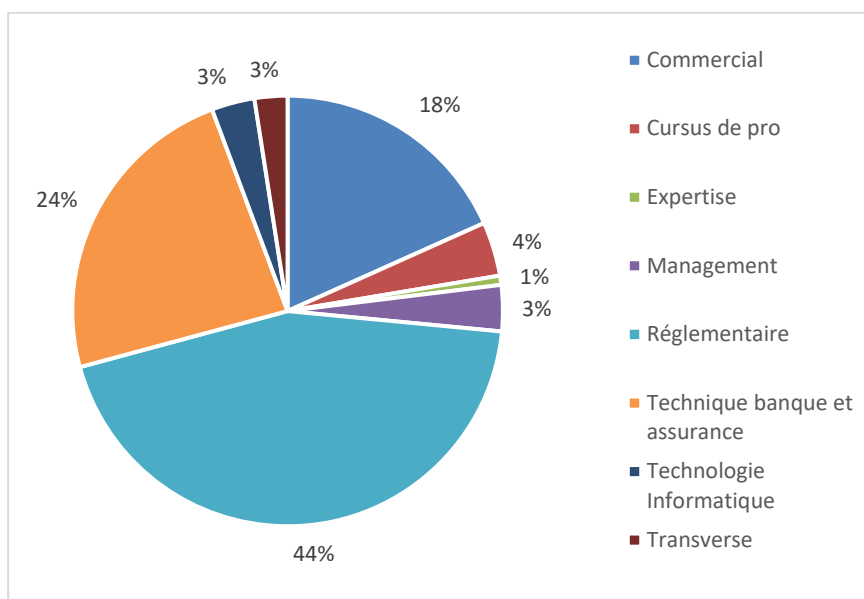


Tableau 17 : Répartition des heures de formation par statut et par sexe (CDI)

	2020		2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes cadres	20 824	23%	26 984	21%	27 508	27.53%
Hommes non cadres	17 565	20%	28 405	22%	20 885	20.90%
Femmes cadres	16 351	18%	18 273	15%	16 965	16.98%
Femmes non cadres	34 419	39%	51 718	42%	34 568	34.59%
<b>TOTAL</b>	<b>89 159</b>	<b>100%</b>	<b>125 380</b>	<b>100%</b>	<b>99 926</b>	<b>100%</b>

FONCTIONNEMENT INTERNE											
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										
Indicateurs de suivi :											
	<u>Tableau 18 : Egalité hommes / femmes</u>										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>Evolution 2019/2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pourcentage de femmes cadres (%)</td> <td align="center">42,9</td> <td align="center">42,2</td> <td align="center">41</td> <td align="center">+ 0.7</td> </tr> </tbody> </table>		2020	2019	2018	Evolution 2019/2020	Pourcentage de femmes cadres (%)	42,9	42,2	41	+ 0.7
	2020	2019	2018	Evolution 2019/2020							
Pourcentage de femmes cadres (%)	42,9	42,2	41	+ 0.7							

### Assurer l'égalité professionnelle

Fidèle à ses valeurs coopératives, la Caisse d'épargne Rhône Alpes est une banque universelle, ouverte à tous et proche de ses clients au plus près des territoires.

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

La Caisse d'épargne 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, la gestion intergénérationnelle et l'égalité des chances.

### Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a toujours fait l'objet d'une attention particulière pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes qui a renouvelé ses engagements à travers l'accord signé le 19 juillet 2018. Les hommes et les femmes de la Caisse d'épargne Rhône Alpes doivent bénéficier d'un traitement égalitaire en matière d'accès à l'emploi, à la formation professionnelle ainsi qu'en matière de qualification, de classification, de promotion et de rémunération.

Si 57,98% des effectifs CDI sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction (42.9% en 2020 contre 42,2% en 2019).

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.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a publié au 1er mars 2020 un index égalité professionnelle de 93 points sur 100, en évolution par rapport à celui de mars 2019 (89 points sur 100).

Tableau 19 : Salaire de base médian de l'effectif CDI par sexe et par statut

	2020		2019		2018
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Evolution	Salaire médian
Femme non cadre	33 064	-0,68%	33 289	2,41%	32 507 €
Femme cadre	43 543	0,26%	43 429	-0,05%	43 450 €
<b>Total des femmes</b>	<b>35 596</b>	<b>0,64%</b>	<b>35 369</b>	<b>1,05%</b>	<b>35 000 €</b>
Homme non cadre	33 969	0,50%	33 800	1,78%	33 209 €
Homme cadre	45 842	-0,41%	46 030	0,72%	45 700 €
<b>Total des hommes</b>	<b>39 892</b>	<b>0,38%</b>	<b>39 740</b>	<b>1,56%</b>	<b>39 131 €</b>

Tableau 20 : Ratio H/F sur salaire médian

	2020	2019	2018
Non Cadre	+2.66%	+1.50%	+2.10%
Cadre	+5.02%	+5.70%	+4.90%
<b>TOTAL</b>	<b>10.77%</b>	<b>10.40%</b>	<b>10.60%</b>

La tendance globale est quasi stable sur ce sujet, avec une diminution de l'écart pour les cadres. La CERA poursuit néanmoins sa 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.

Le salaire médian des femmes évolue plus significativement que le salaire médian des hommes.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes, dans le cadre de sa politique de rémunération, poursuit son engagement en faveur de l'égalité hommes/femmes en majorant de 70 %, pour 2020, l'enveloppe annuelle destinée à réduire les éventuels écarts de rémunération entre les hommes et les femmes, initialement fixée à 70 000 €, pour la porter à 119 000 €. Une attention particulière aux salariés à temps partiel est apportée dans le cadre des revalorisations salariales : 20.6% des bénéficiaires étaient à temps partiel (pour un taux de CDI à temps partiel de 17.6%). 64 collaborateurs en ont bénéficié (dont 50 femmes).

En 2020, 195 personnes ont été promues sur un niveau de classification supérieur, dont 60% de femmes, ce qui correspond à leur représentation dans les effectifs CDI.

D'autres mesures mises en place visent à améliorer l'égalité hommes/femmes au sein de la Caisse d'épargne Rhône Alpes. Nous pouvons notamment citer la détection, à l'occasion des revues du personnel, d'un vivier de femmes susceptibles d'évoluer vers des fonctions de spécialiste ou de manager. Par ailleurs l'association « Mixités by CERA », lancée en septembre 2014, contribue à la promotion de l'égalité hommes/femmes en interne, en particulier au niveau des managers. En 2020 aucun événement ou accompagnement individuel n'a pu être organisé en raison de la crise sanitaire.

### Emploi de personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son engagement sur la diversité et la promotion de l'égalité de chances, la Caisse d'épargne 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.

En 2020, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a poursuivi ses actions de sensibilisation des collaborateurs sur la question du handicap en entreprise. L'objectif est double : d'une part, sensibiliser les collaborateurs pour lever les freins à l'emploi d'une personne en situation de handicap, et d'autre part, encourager les collaborateurs en situation de handicap à se déclarer.

Une nouvelle action a été mise en place au travers d'un partenariat avec le cabinet AKTISEA (entreprise adaptée) pour favoriser l'embauche de candidats en situation de handicap.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a aussi poursuivi ses actions d'accompagnement des collaborateurs à la fois dans l'aménagement de leur poste de travail (ex : fauteuils ergonomiques, matériel informatique spécifique), avec, le cas échéant, l'intervention de spécialistes externes (ex : ergonomes), en matière d'aide à la personne (ex : cofinancement de prothèses auditives) et de gestion des carrières (ex : information et accompagnement dans le montage des dossiers Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).

Dans le cadre des travaux réalisés sur nos sites, la partie ERT (Etablissement recevant des travailleurs) a été traitée suivant la réglementation ERP (Etablissement recevant du public). Ainsi, de nombreuses agences peuvent accueillir des collaborateurs en situation de handicap.

Enfin, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué à s'adresser au Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) pour ses achats.

Tableau 21 : Emploi de personnes handicapées

	2020	2019	2018
<b>Emplois directs</b>			
Taux d'emploi direct	NC <sup>18</sup>	4,30	4,13
Nombre de recrutements	2	5	3
Nombre d'adaptations de postes de travail	89	111	89
<b>Emplois indirects</b>			
Taux d'emploi indirect	NC*	0,40	0,45
<b>TOTAL</b>			
Taux d'emploi global	NC*	4,70	4,58

\* A compter du 01/01/2020, la réforme de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH) ne permet plus de valoriser les achats effectués auprès du STPA dans le calcul du taux d'emploi global

Tableau 22 : Répartition des personnes handicapées par type d'emploi

	2020*	
	Nombre*	%
Ingénieurs et cadres	67	45%
Agents de maîtrise et techniciens	61	41%
Employés	20	14%
<b>TOTAL</b>	<b>148*</b>	100%
Rappel total 2019	128	

\* A compter du 01/01/2020, la réforme de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH) a modifié les critères de valorisation des salariés bénéficiaires, ce qui explique l'écart entre 2019 et 2020

<sup>18</sup> Compte tenu des évolutions réglementaires cet indicateur n'est pas disponible à la date de publication de ce rapport.

Tableau 23 : Répartition des personnes handicapées par type de métier

	2020*	
	Nombre*	%
Vente et services clients	62	42%
Gestion bancaire	37	25%
Prestations de service et conseil	14	9%
Risques et finances	10	7%
Assistant, logistique	15	10%
Marketing, distribution et SI	10	7%
<b>TOTAL</b>	<b>148*</b>	<b>100,00%</b>
Rappel total 2019	128	

\* A compter du 01/01/2020, la réforme de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH) a modifié les critères de valorisation des salariés bénéficiaires, ce qui explique l'écart entre 2019 et 2020

## Une gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GPEC<sup>19</sup> 2018/2020, le groupe BPCE s'est engagé en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors.

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

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne les seniors dans l'évolution de leur carrière professionnelle, sans discrimination relative à l'âge, puis les aide au moment de leur entrée en retraite, au travers de dispositifs spécifiques (formation de préparation à la retraite, temps partiel sénior...).

La Caisse d'épargne Rhône Alpes poursuit la mise en œuvre du temps partiel seniors dans le cadre de l'accord GPEC du groupe. Au 31 décembre 2020, la Caisse d'épargne Rhône Alpes compte 71 collaborateurs en temps partiel seniors contre 64 en 2019 et 62 en 2018.

Elle a par ailleurs accompagné 40 collaborateurs dans leur réflexion d'un départ à la retraite via une formation de préparation à la retraite. Enfin, 42 collaborateurs ont bénéficié d'une simulation de leurs droits à prestation retraite, auquel s'ajoute 85 salariés qui ont bénéficié d'un calcul de leur date de départ à la retraite (congé et CET fin de carrière inclus) et 89 calculs de date de départ à la retraite envisageable.

La CERA a par ailleurs déployé un outil d'aide à la décision, permettant au collaborateur de faire sa propre simulation.

## Le maintien en emploi des salariés en situation de handicap

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a signé un accord NAO en juillet 2019 prévoyant que tout salarié exerçant une activité à temps partiel et ayant une reconnaissance RQTH peut bénéficier, sur demande, de maintenir les cotisations sur l'assiette de l'assurance vieillesse à hauteur du salaire correspondant à son activité à temps complet.

Cet article de l'accord a été mis en œuvre en novembre 2019, 15 personnes ont demandé le bénéfice de ce mode de cotisation.

En outre, l'accord conclu le 22 octobre 2020 dans le cadre des NAO octroi porte à 3 le nombre de jours d'autorisations d'absence rémunérés accordés aux salariés pour procéder aux démarches administratives nécessaires à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, ou au suivi médical lié au handicap notamment.

<sup>19</sup> <https://newsroom.groupebpce.fr/actualites/le-groupe-bpce-se-dote-d-un-nouvel-accord-rh-pour-developper-les-competences-de-ses-salaries-et-accompagner-son-nouveau-plan-strategique-tec-2020-d72f-7b707.html>

## **L'insertion professionnelle des jeunes**

La Caisse d'épargne Rhône Alpes contribue pleinement à la vitalité du bassin de l'emploi des plus jeunes, au travers de la politique qu'elle mène en faveur de l'alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).

Le nombre de collaborateurs recrutés en contrats d'alternance augmente avec 124 jeunes recrutés à la rentrée de septembre 2020 (vs 117 jeunes en 2019). Par ailleurs, 46 jeunes déjà présents en 2019 ont poursuivi une deuxième année d'alternance en 2020.

En effet, dans un contexte de vive concurrence entre les enseignes bancaires en matière de recrutement et de fortes tensions sur le marché de l'emploi des métiers commerciaux de la banque, l'alternance se révèle être un dispositif efficace pour attirer les talents et les fidéliser.

Après une formation de niveau bac+3 à bac+4, les alternants bénéficient d'un parcours structuré en plusieurs étapes d'apprentissage assuré par les équipes de la Caisse d'épargne Rhône Alpes et par ses partenaires en charge de la formation académique. A cet égard, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a poursuivi le développement de partenariats auprès d'une quinzaine d'établissements d'enseignement supérieur de la Région Auvergne-Rhône-Alpes : Université Lyon 2, ESB, ESC Chambéry, IAE de Lyon, IAE de Grenoble, IAE de Bourg-en-Bresse, IUT d'Annecy, IUP Commerce et vente de Grenoble, EM Grenoble...

Ce dispositif permet à la Caisse d'épargne Rhône Alpes de recruter dans de bonnes conditions environ 20% des participants d'une promotion à l'issue du parcours.

En matière de recrutement, la Caisse d'épargne Rhône Alpes veille à une stricte observation du respect des diversités sociales, culturelles et éducatives, la compétence et la motivation étant les deux critères d'analyse et de diagnostic.

## **Respect des conventions de l'OIT**

Dans le cadre de ses activités la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'attache au respect des stipulations des conventions de l'OIT :

Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

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

Conformément à la signature et aux engagements pris dans le cadre du Global Compact, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'interdit de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants au sens des conventions de l'Organisation Internationale du Travail, même si la législation locale l'autorise.

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

FONCTIONNEMENT INTERNE			
Risque prioritaire	Conditions de travail		
Description du risque	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés		
<b>Indicateurs de suivi :</b>			
<u>Tableau 24 : Absentéisme et accidents du travail</u>			
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Taux absentéisme global (hors susp)	10,57%	7,09%	NC
Taux d'absentéisme pour maladie	4,86%	4,01%	3,94%
Nombre de collaborateurs ayant eu un arrêt maladie / une hospitalisation inférieur à 3 jours	464	652	639
Nombre d'accidents du travail	16	40	57

## 2020 : une année marquée par une crise sanitaire sans précédent

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

Des actions fortes de prévention des risques physiques et psychologiques ont été mises en œuvre à la Caisse d'épargne Rhône Alpes, telles que :

- La densification du télétravail et la mise en œuvre de travail à distance pour toutes les fonctions qui le permettent et notamment l'ensemble des fonctions support ;
- 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 ;
- Le renforcement de la communication aux salariés sur la situation et sa gestion par l'entreprise, tant sur le plan humain que sur le plan de l'activité. Une communication managériale pour informer, rassurer et notamment maintenir le lien avec les salariés à distance a été mise en œuvre.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a décidé de ne pas avoir recours aux aides accordées par l'Etat dans le cadre de l'activité partielle, et de maintenir la rémunération à 100% des salariés dans l'impossibilité de travailler.

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

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

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



## Amélioration de la qualité de vie au travail

En concertation avec la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT) du Comité Social et Economique (CSE) ainsi qu'avec les organisations syndicales, la Caisse d'épargne 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 (QVT) pour sortir d'une simple logique de prévention des risques et favoriser durablement l'engagement des salariés.

L'année 2020 a donc vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords signés en 2016 et pour certains reconduits en 2018 et 2019, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induit par le digital.

La démarche de qualité de vie de travail préconisée au sein de la Caisse d'épargne 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.

Ainsi pour préserver la santé de chacun dans le contexte sanitaire lié à la crise COVID-19, la CERA a déployé des mesures de prévention et a développé massivement le télétravail pour les activités qui le permettaient. Elle a également adapté ses horaires d'ouverture à la clientèle pour les fonctions commerciales. La CERA a également souhaité interroger ses collaborateurs sur leur ressenti au regard de la crise COVID-19 et des mesures qu'elle avait mises en place dont le télétravail. A cet effet elle s'est attachée les compétences du cabinet IPSOS. 75% des collaborateurs ont participé à cette enquête et pour près de 90% d'entre eux, la CERA a pris les mesures permettant de préserver leur santé, leur sécurité ainsi que celle des clients.

La moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est de 1 607 heures pour le personnel non cadre et cadre intégrés, et 209 jours pour le personnel « cadres au forfait », avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

## Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est soucieuse de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. Les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel. En 2020, 18% des collaborateurs en CDI (86,97% de femmes et 13,03% d'hommes) ont opté pour un temps partiel. Par ailleurs, la Caisse d'Epargne accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales.

Depuis 2018, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a mis en place une Charte de 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

Tableau 25 : Répartition des effectifs par sexe et par durée du travail (CDI)

	2020		2019		2018	
<b>Hommes</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Moins de 50 %	2	2,94%	1	1,35%	4	4,94%
De 50 à 80 %	29	42,65%	32	43,24%	34	41,98%
Plus de 80 %	37	54,41%	41	55,41%	43	53,09%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>
<b>Femmes</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Moins de 50 %	11	2,42%	11	2,39%	11	2,47%
De 50 à 80 %	289	63,66%	312	67,68%	308	69,06%
Plus de 80 %	154	33,92%	138	29,93%	127	28,48%
<b>TOTAL</b>	<b>454</b>	<b>100%</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>
<b>Hommes + Femmes</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Moins de 50 %	13	2,49%	12	2,24%	15	2,85%
De 50 à 80 %	318	60,92%	344	64,30%	342	64,90%
Plus de 80 %	191	36,59%	179	33,46%	170	32,26%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>100%</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>

Tableau 26 : Répartition des effectifs à temps partiel par statut et par sexe (CDI)

<b>Hommes</b>	<b>2020</b>		<b>2019</b>		<b>2018</b>	
	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Non cadre	43	63,24%	48	64,86%	53	65,43%
Cadre	25	36,76%	26	35,14%	28	34,57%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>
<b>Femmes</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Non cadre	359	79,07%	386	83,73%	380	85,20%
Cadre	95	20,93%	75	16,27%	66	14,80%
<b>TOTAL</b>	<b>454</b>	<b>100%</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>
<b>Hommes + Femmes</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Non cadre	402	77,01%	434	81,12%	433	82,16%
Cadre	120	22,99%	101	18,88%	94	17,84%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>100%</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>

La Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne aussi ses collaborateurs dans leurs contraintes personnelles en leur proposant différents services et prestations sociales.

Depuis 2012, une conciergerie d'entreprise est mise à disposition des collaborateurs du siège et du réseau (pressing, cordonnerie, services à domicile, démarches administratives pour permis de conduire et carte grise...). Le développement des prestations liées au bien-être engagé en 2016 s'est poursuivi (sport, méditation...) mais a dû être suspendu en raison du contexte sanitaire.

Depuis septembre 2013, la Caisse d'épargne Rhône Alpes finance un réseau de crèches mettant 35 berceaux à disposition des enfants des collaborateurs sur tout le territoire de la banque. Ces places permettent d'accueillir des enfants de 0 à 3 ans.

Depuis octobre 2017, un dispositif d'accompagnement pour les salariés aidants familiaux a été mis en place. A ce titre, près de 70 collaborateurs, depuis cette date, ont bénéficié d'un module de formation de deux jours. Ce dispositif a été reconduit en 2020 mais suspendu.

Une Charte définissant les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques au sein de la Caisse d'épargne Rhône Alpes sont entrées en vigueur au 1er octobre 2017.

La charge de travail supplémentaire induite est un critère systématiquement pris en compte lors de phase d'arbitrage de nouveaux projets à lancer au sein de l'entreprise.

Indépendamment des mesures spécifiques liées à la crise sanitaire, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a mis en place un dispositif de télétravail conventionnel et de travail sur site distant depuis un accord signé le 14 janvier 2015 et renouvelé le 1er mars 2018. Ces deux dispositifs permettent un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle pour certains salariés, notamment ceux ayant un temps de transport domicile-travail important. A fin 2020 (hors contexte COVID-19), ce sont 13 collaborateurs qui bénéficiaient du travail sur site distant et 186 autres à leur domicile dans le cadre du télétravail conventionnel.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes participe au financement du CESU pour les collaborateurs handicapés ou parents de jeunes enfants à hauteur de 70% pour une dotation annuelle de 1 000 €. Pour les autres catégories de salariés, la participation de la CERA est de 50% avec un maximum de 500 €. Au titre de l'année 2020 la Caisse d'épargne Rhône Alpes a ainsi financé les CESU à hauteur de 386,7 K€ pour 794 salariés. 62,6% des bénéficiaires ont eu une prise en charge supérieure à 50% (62,4% en 2019).

Par ailleurs, l'accord du 22 octobre 2020 conclu dans le cadre des NAO 2020, accorde dorénavant aux salariés titulaires de l'agrément en vue d'une adoption à l'international, 10 jours d'absence rémunérés pour effectuer leur séjour préparatoire à l'adoption.

Par ailleurs, dans le but de lutter contre la sédentarité (particulièrement importante dans le secteur bancaire) et de favoriser l'activité physique et le bien-être des collaborateurs, suite à l'emménagement dans la Tour Incity, un programme complet d'activités physiques et de bien-être est proposé depuis 2016. Ce programme comporte 11 heures de cours collectifs hebdomadaires animés par 9 coaches professionnels tout au long de l'année (midi

et soir). Six disciplines sont proposées : renforcement musculaire, méditation, cross training, pilates et self-défense... Ce dispositif a connu un franc succès auprès des collaborateurs dès l'origine. Les collaborateurs considèrent que les trois impacts majeurs du dispositif sont : un bénéfice pour leur santé, une meilleure qualité de vie (gain de temps dans la mesure où ils peuvent pratiquer une activité régulière sur leur lieu de travail) et une augmentation de leur bien-être au travail. Le dispositif est désormais en « rythme de croisière » (cinquième année de fonctionnement) et toujours plébiscité par les collaborateurs avec un nombre d'inscrits stable (environ 170 inscriptions).

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a aussi participé pour la troisième fois au Challenge « Bewalk », un challenge marche connecté inter-entreprises qui permet de sensibiliser les collaborateurs à la pratique d'une activité physique ainsi qu'aux modes de déplacement « actifs ». Cette année, pour cause de crise sanitaire, le dispositif a été « fusionné » avec les dispositifs « semaine de la solidarité » et « Octobre Rose ». L'évènement, programmé exceptionnellement à l'automne et non au printemps (entre le 1er et le 2ème confinement), a connu un franc succès avec 104 équipes participantes (+ 22,35 % par rapport à 2019) soit 416 collaborateurs et administrateurs. La première équipe de la Caisse d'épargne Rhône Alpes se classe 31ème au niveau national et cinq équipes se classent dans le TOP 100 National. Plus de 29 millions de pas ont été effectués, ce qui s'est traduit par le versement de 12 500 € à cinq associations de notre territoire. Dans une enquête réalisée après l'évènement, près de 93,6 % des participants se déclarent prêts à recommander le challenge à leurs collègues pour qu'ils participent en 2021.

Tableau 27 : Prestations sociales

	2020	2019	2018
Nombre de prestations délivrées par la conciergerie d'entreprise	6 425	14 482	13 609
Montant des dépenses consacrées à la conciergerie d'entreprise – K€	56	56	56
Nombre de berceaux mis à disposition des collaborateurs par le réseau de crèches partenaires (temps plein)	35	40	40
Nombre de bébés des collaborateurs accueillis par le réseau de crèches partenaires	44	41	41
Montant des dépenses consacrées au réseau de crèches partenaires – K€	424,4	474	482
Nombre de collaborateurs bénéficiaires de CESU	794	878	852
Montant des dépenses consacrées au financement des CESU – K€	386,7	420	409

Tableau 28 : Répartition des « télétravailleurs » par sexe et par statut

	2020*	2019	2018
Hommes non cadres	27	37	29
Hommes cadres	59	56	53
<b>Total Hommes</b>	<b>86</b>	<b>93</b>	<b>82</b>
Femmes non cadres	62	70	57
Femmes cadres	51	53	45
<b>Total Femmes</b>	<b>113</b>	<b>123</b>	<b>102</b>

\* Les chiffres correspondent uniquement au télétravail conventionnel. En raison de la crise COVID-19 il n'y a pas eu de nouvelle convention conclue.

## Santé et sécurité au travail

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

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

La Commission Santé au Travail, à laquelle participent les différents acteurs concernés (Direction du Développement des Ressources Humaines, assistantes sociales, médecin du travail, ...) s'est réunie à 6 reprises en 2020.

Les travaux menés dans le cadre des différentes commissions du CSSCT contribuent aussi à mettre en œuvre des actions de progrès en matière de conditions environnementales du travail et de sécurité (commission travaux, commission Document Unique des Risques Professionnels...). Par ailleurs, dans le cadre de l'accord relatif aux agences à environnement sensible reconduit en février 2019, la liste des agences concernées a été mise à jour. Cet accord prévoit différentes mesures d'accompagnement pour les collaborateurs de ces agences, ainsi que des actions à réaliser, le cas échéant, pour améliorer leur cadre de travail.

Par ailleurs, les collaborateurs travaillant en agence ont de plus en plus à faire face à des incivilités de la part de leurs interlocuteurs. Cette problématique croissante dans le secteur bancaire a fait l'objet d'un accord au niveau de la branche Caisse d'épargne, en avril 2013, que la Caisse d'épargne Rhône Alpes veille à mettre en œuvre systématiquement. Par ailleurs depuis 2017, tous les nouveaux entrants suivent le module « gestion des incivilités » dans le cadre de leur parcours d'intégration.

De la même façon, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans le cadre des dispositions prévues par l'accord collectif national de la branche Caisse d'épargne relatif aux conditions de vie au travail du 25 novembre 2016 qui a été reconduit par avenant.

Par ailleurs, un guide sur les risques psycho-sociaux, issu de travaux menés en 2018 avec des membres du CHSCT, a été rédigé et accessible depuis 2019 sur l'intranet dans l'espace Santé Sécurité et Conditions de Travail, où l'on peut également trouver les coordonnées de l'assistance psychologique mise à disposition des collaborateurs qui peuvent la solliciter soit de manière anonyme soit de manière individualisée.

De surcroît, quand la Direction des Ressources Humaines identifie des situations particulières, elle sollicite des ressources externes spécialisées pour accompagner le ou les collaborateurs concernés.

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.

FONCTIONNEMENT INTERNE							
Risque secondaire	Attractivité employeur						
Description du risque	Difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif.						
Indicateurs de suivi :							
Tableau 29 : Taux de sortie des CDI							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2020</th> <th>2019</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">7,96%</td> <td style="text-align: center;">9,19%</td> <td style="text-align: center;">7,30%</td> </tr> </tbody> </table>	2020	2019	2018	7,96%	9,19%	7,30%
2020	2019	2018					
7,96%	9,19%	7,30%					

### Attirer et fidéliser les talents : rendre les collaborateurs acteurs du changement en améliorant la qualité de vie au travail

Compte tenu du niveau de recrutement en 2019, la CERA est restée dans cette dynamique de telle sorte qu'elle a compensé quasiment intégralement les départs (un solde net (entrées – sorties) de -1). La moyenne d'âge des recrutements CDI est de 29 ans et 9 mois. Au regard de ce qui est constaté dans le domaine bancaire, les femmes restent plus représentées que les hommes dans les recrutements en CDI (62,1%).

L'entreprise renforce son niveau d'engagement en faveur de l'alternance (170 alternants en 2020 contre 144 en 2019) avec une volonté accrue de transformation en CDI. En 2020, 23 d'entre eux ont bénéficié d'un contrat en CDI.

Par ailleurs, 28 CDD ont été embauchés en CDI cette année.

Tableau 30 : Répartition des embauches par contrat, statut et sexe

	2020		2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
<b>CDI</b>	<b>235</b>	<b>58,60%</b>	<b>316</b>	<b>61,24%</b>	<b>134</b>	<b>38,62%</b>
Dont cadres	30	12,77%	45	14,24%	26	19,40%
Dont femmes	146	62,13%	201	63,61%	72	53,73%
Dont jeunes (moins de 30 ans)	142	60,43%	181	57,28%	82	61,19%
<b>CDD y compris alternance</b>	<b>166</b>	<b>41,40%</b>	<b>200</b>	<b>38,76%</b>	<b>213</b>	<b>61,38%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>100%</b>	<b>516</b>	<b>100%</b>	<b>347</b>	<b>100%</b>

Tableau 31 : Répartition des départs CDI par motif

	2020		2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Départs en retraite	76	32,20%	96	35,82%	86	39,45%
Démission	66	27,97%	71	26,49%	49	22,48%
Mutation groupe	10	4,24%	20	7,46%	15	6,88%
Licenciement	23	9,75%	25	9,33%	32	14,68%
Rupture conventionnelle	31	13,14%	32	11,94%	26	11,93%
Rupture période d'essai	29	12,29%	24	8,96%	4	1,83%
Autres Motifs	1	0,42%	0	0,00%	6	2,75%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

Tableau 32 : Répartition des départs CDI par sexe

	2020		2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes	114	48,31%	119	44,40%	94	43,12%
Femmes	122	51,69%	149	55,60%	124	56,88%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

Le taux de sortie a diminué entre 2019 et 2020 de 1.23 point.

Afin de rester un employeur attractif dans son bassin d'emploi, la Caisse d'épargne Rhône Alpes souhaite impliquer ses collaborateurs et poursuivre ses actions en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail.

### Rendre les collaborateurs acteurs du changement

Cela passe par l'accompagnement des managers qui doivent être à l'écoute et donner du sens aux missions confiées à leurs collaborateurs. Cela se traduit également par le développement des méthodes de travail collaboratives comme l'utilisation du réseau social groupe (Yammer).

Pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes, l'implication des collaborateurs passe également par le dialogue social. Les collaborateurs sont informés, et le cas échéant consultés, via leurs représentants, dans le cadre des

rencontres régulières et habituelles des différentes instances représentatives du personnel : Comité Social et Economique (CSE) et Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT).

Le dialogue social est resté soutenu en 2020 notamment en raison du contexte sanitaire lié à la crise COVID-19, puisque se sont déroulées au cours de l'exercice :

- 23 réunions du CSE dont 20 à distance ;
- 8 réunions CSSCT dont 7 à distance ;
- 6 réunions de négociations dont 1 à distance.

Les réunions de négociations ont quant à elles abouti à la signature d'un accord :

- Accord Négociation Annuelle Obligatoire 2020 (28 mai 2019).

100% des collaborateurs sont couverts par la convention collective de la branche des Caisses d'épargne.

Tableau 33 : Dialogue social

	2020	2019	2018
Nombre d'accords d'entreprises locaux signés	1	4*	7
Taux de collaborateurs couverts par une convention collective - %	100	100	100
Nombre de réunions : CSE + CSSCT + Négociations (pour 2019) DP + CE + CHSCT + négociations (pour 2017 et 2018)	37	31	100
Nombre de mouvements sociaux	1**	5**	1**

\* y compris avenants

\*\* sujets nationaux

FONCTIONNEMENT INTERNE			
Risque secondaire	Achats		
Description du risque	Relation non durable avec les fournisseurs et sous-traitants		
<b>Indicateurs de suivi :</b>			
	2020	2019	2018
Part des fournisseurs locaux (ayant leur adresse de facturation sur le territoire de la Caisse d'épargne Rhône Alpes) - %	70	70	70
Délai moyen de paiement des fournisseurs (en nombre de jours)	36	39	38
Délai maximum de validation des bons à payer (en nombre de jours)	7	9	9

### Politique d'Achats Responsables

La politique achat de la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE. Depuis 2018, la charte achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats pour le Groupe BPCE et des principaux acteurs français de la filière banque et assurance, fait partie des documents de référence du dossier de consultation envoyé aux fournisseurs. Elle a pour objet d'associer les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance.

### Déployer la politique achats responsables dans le quotidien des achats

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

représentants achats et RSE permet de mener une réflexion autour de ces trois objectifs et de rendre opérationnel le plan d'action.

Hormis les achats auprès du secteur adapté et protégé (cf. ci-après), parmi les autres achats « responsables » recensés à ce jour à la Caisse d'épargne Rhône Alpes, à titre d'exemple, nous pouvons citer :

- L'impression des supports de communication commerciale par des imprimeurs labellisés « imprim'Vert » utilisant du papier issu de forêts gérées durablement (Label PEFC ou FSC) ;
- Les nouveaux téléphones fixes achetés sont tous éco-recyclés ;
- L'utilisation de produits éco-labellisés pour le nettoyage des bureaux ;
- L'utilisation de papier toilette et d'essuie-mains biodégradables ;
- L'achat de véhicules sur la base des spécifications environnementales de la charte existante ;
- La collecte et le recyclage à hauteur de 70% des papiers de bureau des agences ;
- La fourniture d'une électricité d'origine exclusivement renouvelable (dite « verte ») par le fournisseur d'électricité GEG.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes fait compléter systématiquement un questionnaire à ses fournisseurs via un outil d'autoévaluation RSE qui lui permet de mesurer le niveau de maturité de ses fournisseurs en la matière.

### **Promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs**

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est vu décerner le 9 février 2018 le label Relations Fournisseurs Responsables, qui distingue les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs, notamment en matière de délais de paiement. Ce label, d'une durée de trois ans, vient récompenser la mise en application des dix engagements pris par le Groupe BPCE lors de la signature, en 2010, de la Charte Relations Fournisseurs Responsables, conçue par la Médiation inter-entreprises et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. Des audits de suivi annuels permettront de vérifier que les bonnes pratiques vis-à-vis des fournisseurs du Groupe BPCE sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées : respect des intérêts fournisseurs, intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs...

Avec onze entreprises du Groupe BPCE engagées dans le label, il récompense la stratégie d'achats responsables animée par BPCE Achats et le déploiement de la RSE au cœur de la fonction achats et dans les relations avec les fournisseurs.

### **Délais de paiement**

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

Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 36 jours en 2020.

BPCE Achats a par ailleurs mis en place un Groupe de Travail « Délais de paiement Fournisseurs », réunissant acheteurs et comptables de 8 entreprises du groupe.

Les objectifs de ce groupe de travail sont les suivants :

- Comprendre les résultats hétérogènes dans le groupe (dont les organisations et pratiques sont très diverses)
- Améliorer la fluidité du processus de traitement des factures
- Partager les bonnes pratiques
- Réduire les délais d'acheminement et de validation des factures
- Réduire le stock de factures datant de + 60 jours
- Créer un livre blanc de recommandations (notamment sur les aspects juridiques, organisationnels) et/ou engagements pour l'ensemble des entreprises pour fin 2020

### **Sensibiliser aux achats responsables**

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

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

### Achats au secteur adapté et protégé

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA). En 2020, la Caisse d'épargne Rhône Alpes confirme cet engagement avec près de 191 932,58 € TTC de dépenses effectuées auprès du STPA (contre 270 000 € en 2019). Les achats confiés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Parmi les prestations confiées au STPA, à la Caisse d'épargne Rhône Alpes, nous pouvons citer à titre d'exemple :

- Le nettoyage à sec des véhicules de service (ISATIS de Grenoble) ;
- La gestion du planning des visites médicales des collaborateurs (APF 69) ;
- Le marketing téléphonique (Handicall) ;
- La collecte, le tri et la destruction des papiers dans le réseau commercial (EA Elise) ;
- L'édition des cartes de visite (Les Bambous/La Chrysalide) ;
- La numérisation des dossiers RH (EA Gestform) ;
- Le vidéocodage des chèques (APF) ;
- Le traitement des déchets DEEE (société AFB) ;
- Le transport en véhicule adapté (APF 38).

FONCTIONNEMENT INTERNE	
Risque secondaire	Empreinte environnementale
Description du risque	Contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la banque

La réduction de l'empreinte environnementale de la Caisse d'épargne Rhône Alpes dans son fonctionnement s'inscrit en cohérence avec l'objectif du groupe BPCE de diminuer ses émissions de gaz à effet de serre de 10% d'ici 2020.

Notre politique vise à :

- Respecter la législation sur l'environnement et l'énergie ;
- Mesurer l'impact environnemental des activités et définir des objectifs de progrès dans ce domaine (énergie, papier, déplacements...) ;
- Maîtriser et améliorer en permanence les performances de nos équipements et installations ;
- Réduire la consommation d'énergie et de matières sur l'ensemble de nos structures d'exploitation ;
- Veiller à la performance énergétique lors de la construction ou la rénovation de nouveaux sites ;
- Encourager nos collaborateurs à limiter ou à utiliser des modes de transport plus respectueux de l'environnement ;
- Poursuivre nos actions et innovations en matière de maîtrise et de diminution de la consommation de papier ;
- Développer et pérenniser une politique d'achats de produits et services responsables et économes en énergie (Label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables ») ;
- Favoriser notre développement économique durable en proposant à nos clients des solutions de financement d'équipements à faible impact CO2 (Eco-PTZ, photovoltaïque...) ;
- Identifier notre exposition au risque climatique et définir les mesures de prévention adaptées ;



- Sensibiliser et accompagner nos collaborateurs et partenaires en vue d'agir plus efficacement ensemble en matière de réduction de nos impacts sur l'environnement.

## Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Caisse d'épargne Rhône Alpes réalise depuis 2011 un bilan annuel de ses émissions de gaz à effet de serre grâce à un outil sectoriel dédié. Cet outil permet de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) selon une méthodologie compatible avec celle de l'ADEME, de la norme ISO 14 064 et du GHG (Green House Gaz) Protocol.

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

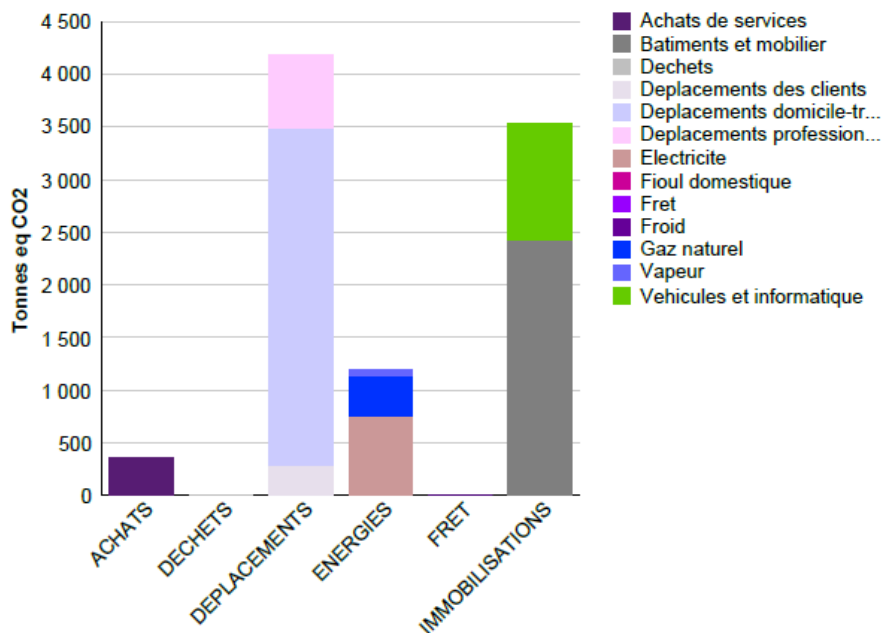
La méthodologie permet de fournir :

- Une estimation des émissions de gaz à effet de serre par entreprise ;
- Une cartographie de ces émissions :
  - Par poste (énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres) ;
  - Par scope.<sup>20</sup>

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

Il est consultable par l'ensemble des parties prenantes de la Caisse d'épargne Rhône Alpes (collaborateurs, clients, sociétaires...) sur le site Internet [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr).

Figure 6 : Bilan des émissions de GES par poste (en Teq CO<sub>2</sub>)<sup>21</sup>



<sup>20</sup> 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)

<sup>21</sup> Unité de mesure des émissions de gaz à effet de serre exprimées en tonne équivalent CO<sub>2</sub> (Teq CO<sub>2</sub>), unité commune pour l'ensemble des gaz qui prend en compte leurs caractéristiques (durée de vie et capacité à réchauffer la planète).

Tableau 34 : Emissions de gaz à effet de serre (en Teq CO2)

	2020	2019	2018
Emissions de CO <sub>2</sub> Scope 1 <sup>22</sup> (combustion directe d'énergies fossiles et fuites de gaz frigorigènes)	746	975	1 179
Emissions de CO <sub>2</sub> Scope 2 (électricité consommée et réseau de chaleur)	572	552	942
Emissions de CO <sub>2</sub> Scope 3 (tous les autres flux hors utilisation) Hors Kyoto	7963	26 574	27 493*
<b>Total des émissions de CO<sub>2</sub> (scope 1 + scope 2 + scope 3)</b>	<b>9282</b>	<b>28 101</b>	<b>29 613*</b>
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux consommations d'énergie	1197	1 168	1 761
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux gaz frigorigènes <sup>23</sup>	0	0	126
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux déplacements professionnels des collaborateurs	700	1257	1 213
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux déplacements domicile - lieu de travail des collaborateurs	3207	3841	3 878
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux consommations de papier	NC	32	286

\* recalculé sur la base de la méthodologie 2019

Le plan de réduction des gaz à effet de serre de la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'articule autour de trois grandes lignes d'actions :

- Piloter et améliorer la performance énergétique de son parc immobilier ;
- Optimiser les modes de déplacement ;
- Mettre en œuvre une consommation plus « responsable » du papier, des consommables et des déchets.

### Transports professionnels

Les transports professionnels sont l'un des postes les plus importants en matière d'émission de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est soumise à la réglementation sur les plans de mobilité (Article 51 de la loi sur la transition énergétique et pour la croissance verte) puisqu'elle compte trois sites regroupant plus de 100 salariés. Pour les sites concernés, des plans de mobilité ont été élaborés et remis aux autorités organisatrices des transports (AOT) de la métropole de Lyon et de Grenoble. Ces plans de mobilité qui visent à améliorer la mobilité des collaborateurs et à encourager l'utilisation de modes de transport alternatifs à la voiture individuelle comportent un plan d'actions. Certaines actions sont décrites ci-après.

Début 2019, le Président du Directoire, Monsieur DENIZOT, a par ailleurs signé une convention avec l'opérateur de transport de la métropole Grenobloise permettant aux collaborateurs de bénéficier d'une réduction tarifaire dans le but d'encourager le recours aux transports en commun et de réduire ainsi l'empreinte carbone de la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

Tant pour leurs déplacements professionnels que pour leurs déplacements domicile-lieu de travail, la Caisse d'épargne Rhône Alpes encourage ses collaborateurs à les limiter ou à utiliser des modes de transport plus respectueux de l'environnement. Pour cela, elle :

- Incite ses collaborateurs à utiliser les véhicules de l'entreprise plutôt que leur véhicule personnel dans la mesure où la flotte est constituée de véhicules de faible cylindrée, récents, entretenus régulièrement et dont l'émission moyenne de CO<sub>2</sub> est de 104.75 grammes/km en 2020 (vs 98.95 grammes/km en 2019 et 96,03 grammes/km en 2018) ;
- Incite ses collaborateurs à prendre le train pour les distances le permettant, plutôt que de recourir à l'avion compte tenu de l'impact environnemental négatif de ce dernier ;

<sup>22</sup> La méthode Bilan Carbone® inclut obligatoirement les scopes 1,2,3

<sup>23</sup> Fluide présentant des particularités pour transférer des calories (utilisé dans les systèmes de climatisation, chauffage...)

- Permet à certains collaborateurs de pratiquer le télétravail soit depuis leur domicile soit depuis un site « distant » (site de l'entreprise plus proche de son domicile que son lieu de travail habituel). Pour cela, un poste bancaire incluant toute la bureautique de l'entreprise a été développé pour équiper ces « télétravailleurs ».

Ces dernières années, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a par ailleurs mis en œuvre plusieurs actions dans le but de promouvoir les modes de déplacement alternatifs et de limiter les déplacements :

- Etat des lieux très approfondi sur les déplacements domicile-travail en collaboration avec un bureau d'étude spécialisé comportant une étude d'accessibilité, une enquête sur les déplacements auprès de collaborateurs, une évaluation des potentiels de report modal... ;
- Développement d'un outil interne permettant la réservation et le covoiturage lors des déplacements professionnels avec des voitures de service (Rés@car) ;
- Poursuite du déploiement des salles de réunions Myroom de visioconférence dans les agences en lignes (AEL) et dans des agences collaboratives permettant de partager des informations avec des collaborateurs internes et externes ainsi que certains clients ;
- Réorganisation et réaménagement complet du garage à vélo du siège social (Tour Incity) qui comporte près de 130 places : installation de nouveaux racks plus pratiques pour les vélos, installation de racks spécifiques pour les trottinettes, installation de prises électriques pour vélos/trottinettes, marquage au sol, installation de la vidéo-surveillance, diffusion de consignes aux usagers... ;
- Différentes animations pour sensibiliser les collaborateurs aux modes de déplacements alternatifs : semaine européenne de la mobilité, challenge mobilité Auvergne-Rhône-Alpes, challenge éco-conduite... ;
- Majoration au-delà des obligations légales (50%) de la prise en charge par l'entreprise du coût des abonnements de transports publics de personnes (ou de services publics de location de vélos) souscrits au titre des trajets domicile-travail ;
- Prise en charge du coût de l'abonnement à un « parking relais » en sus de la prise en charge de l'abonnement à un ou plusieurs transports publics de personnes souscrit au titre des trajets domicile-travail ;
- Dans le cadre de la construction du nouveau site Grenoblois Alpes City (320 collaborateurs) qui ouvrira ses portes en 2021 : étude approfondie sur les déplacements domicile-travail et les déplacements professionnels ; mise en place d'un parking deux roues très bien équipé visant à favoriser ce mode de déplacement (68 places vélos, 20 places trottinettes, 4 places vélos cargo, 8 places deux roues motorisés, 30 casiers vestiaires, 1 station de gonflage/réparation...) ; modalités d'utilisation des 12 bornes pour véhicules électriques ; Forum mobilité en décembre 2020 proposé aux collaborateurs du futur site et animé par l'agence mobilité Grenobloise pour leur présenter les différentes modalités d'accès au futur site (120 participants) ; Mise en place d'un dispositif d'accompagnement personnalisé des collaborateurs en partenariat avec l'agence de mobilité Grenobloise ... ;
- Sur le thème des modes de déplacement « doux », la CERA a lancé pour la troisième fois, en 2020, le Challenge « Bewalk », un challenge marche connecté inter-entreprises qui permet de sensibiliser les collaborateurs à la pratique d'une activité physique ainsi qu'à l'utilisation des modes de déplacements « actifs », alternative à la voiture individuelle. (Cf. partie 2.2.4.4 - Les salariés au cœur du modèle) ;
- La Caisse d'épargne Rhône Alpes a participé pour la troisième fois en 2020 au « challenge mobilité Rhône Alpes » coordonné par la Région Auvergne Rhône Alpes. Ce challenge vise à encourager

les collaborateurs à abandonner la voiture « solo » et à promouvoir les modes alternatifs à la voiture individuelle ;

- Déploiement d'outils et de formations pour faciliter le recours au télétravail en 2020, en particulier dans le cadre de la crise sanitaire : Teams, mobile-it, remote pc, PC Fixes VPN, dotation de 150 ordinateurs portables supplémentaires, augmentation de la capacité VPN qui est passé à 2000 connexions simultanées....

## **Production des biens et services**

Dans le domaine de la production des biens et des services, l'objectif est de limiter la consommation des matières premières, de l'eau et d'énergie. Pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes, cela se traduit à trois niveaux :

- a) L'optimisation de ses consommations d'énergie et les mesures prises en matière d'efficacité énergétique et du recours aux énergies renouvelables

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie énergétique, la Caisse d'épargne Rhône Alpes poursuit la mise en œuvre de différentes actions visant :

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

Pour améliorer la performance énergétique de son parc immobilier d'exploitation, elle utilise notamment les solutions suivantes pour :

- L'isolation : châssis à rupture de ponts thermiques, vitrage « planitherm » avec lame d'argon, stores occultant de type « screen », laine de chanvre recyclable... ;
- L'électricité : tubes fluo-compacts, ampoules LED, éclairages « intelligents » avec détecteurs de présence / d'intensité lumineuse extérieure, enseigne avec drapeau solaire, enseigne rétroéclairée à LED... ;
- Le Chauffage/Ventilation/Climatisation (CVC) : pompes à chaleur à haut rendement avec pilotage horaire, VMC double flux avec récupération d'énergie et pilotage horaire, une campagne de travaux CVC a débuté en 2020, suppression des rideaux d'air chaud dans « l'espace libre-service » des agences afin de les remplacer par d'autres systèmes de chauffage permettant une meilleure régulation (moins « énergivore ») ;
- Autres équipements : remplacement des portes automatiques ouvrant sur la rue par des portes à la française afin de mieux réguler les entrées d'air... ;
- L'eau : installation de compteurs d'eau avec impulsion permettant un contrôle de la consommation d'eau froide et de détecter d'éventuelles fuites d'eau.

Ces efforts permettent à la Caisse d'épargne Rhône Alpes d'être pionnière au sein du groupe BPCE en matière de vente de certificats d'économie d'énergie (C2E)<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Ce dispositif repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposée par les pouvoirs publics aux vendeurs d'énergie appelés les « obligés » (électricité, gaz, chaleur, froid, fioul domestique et nouvellement les carburants pour automobiles) qui doivent justifier de l'accomplissement de leurs obligations par la détention d'un montant de certificats équivalent à ces obligations. Les certificats sont obtenus à la suite d'actions entreprises en propre par les opérateurs ou par l'achat à d'autres acteurs ayant mené des opérations d'économies d'énergie. En cas de non-respect de leurs obligations, les obligés sont tenus de verser une pénalité libératoire de deux centimes d'euro par kWh manquant.

Tableau 35 : Performance énergétique du parc immobilier<sup>25</sup>

	2020	2019	2018
Consommation de fioul (achats réalisés dans l'année) – Litres	0	0	0
Consommation de gaz naturel – kWh PCS <sup>26</sup>	1 898 964	1 890 606	2 249 948
Consommation d'électricité – kWh	13 218 139	12 795 859	14 772 581
Consommation réseau de chaleur (eau surchauffée) et de froid – kWh <sup>27</sup>	429 000	356 000	273 000
Consommation totale d'énergie finale – kWh	15 357 917	14 855 108	17 072 561
Consommation totale d'énergie par m <sup>2</sup> – kWh/m <sup>2</sup> <sup>28</sup>	145	140	158
Nombre d'immeubles HQE ou éco-labellisés	3	3	3
Taux de surface d'immeubles HQE ou éco-labellisés (%)	16.9	11.6	11.6

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'efforce d'améliorer le pilotage de ses consommations grâce au déploiement d'instruments de mesure ces dernières années (projet « Energie 3.0 »), ainsi que par une meilleure optimisation de nos installations par notre « Energy manager » (limitation des températures en période d'occupation et d'inoccupation des locaux...).

On peut également l'expliquer par le transfert du siège social dans la tour Incity, première tour de centre-ville certifiée BREEAM excellent et BBC en France, normes de référence en matière de construction durable.

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

Les principaux postes de consommation de la Caisse d'épargne Rhône Alpes sont le papier et le matériel bureautique.

Soucieuse des enjeux relatifs à la consommation de papier du fait de son activité tertiaire, la Caisse d'épargne Rhône Alpes poursuit sa politique de maîtrise et de diminution de la consommation de papier. Cela se traduit notamment par :

- Le développement du parc d'imprimantes multifonctions partagées au siège et d'imprimantes multifonctions individuelles en agence afin de développer la numérisation des documents (ex : numérisation du « Dossier Réglementaire Client ») ;
- Un dispositif d'impression centralisée et sécurisée par badge unique avec paramétrage par défaut des options d'impression en noir & blanc et recto/verso ;
- Le déploiement généralisé d'un outil de workflow permettant aux équipes de « front-office » (collaborateurs en agence) de transmettre leurs demandes aux équipes de « back-office » (collaborateurs du siège) sans utiliser de papier (suppression des formulaires papier, saisie de formulaires électroniques, numérisation des pièces jointes qui n'ont plus besoin d'être photocopiées et transmises par courrier interne) ;
- La mise en place d'un outil de workflow pour permettre la validation des dossiers de crédits par la Direction des engagements, ce qui a permis de réduire sensiblement la consommation de papier et d'accélérer le processus de décision ;
- La poursuite de l'utilisation de doubles-écrans dans les services de production bancaire (« back-office ») afin d'éviter aux collaborateurs de ces services d'avoir à imprimer les documents transmis sous format dématérialisé par leurs collègues d'agences ;

<sup>25</sup> Une partie des consommations d'énergie est estimée puisque non disponible à la date de clôture du présent reporting

<sup>26</sup> PCS = Pouvoir Calorifique Supérieur. C'est la quantité de chaleur exprimée en kWh qui serait dégagée par la combustion complète de 1 m<sup>3</sup> normal de gaz.

<sup>27</sup> Consommation basée sur les mois de réception de factures de décembre 2016 à novembre 2017.

<sup>28</sup> Lorsqu'on intègre l'ancien siège social qui n'est plus exploité (36 109.55 m<sup>2</sup>) depuis mars 2016, le chiffre est de 116 en 2016 et 114.6 en 2017

- La poursuite du projet « zéro papier » à d'autres sites (dématérialisation des documents, numérisation des documents...) et le déploiement de solutions de gestion électronique de documents (GED) pour éviter l'impression papier (GED Crédit Immobilier, GED Crédit BDR/Pro, GED Recouvrement Contentieux, ...);
- La poursuite du déploiement du « selfcare » client qui permet notamment aux clients de piloter ses comptes et sa carte via ses applications ce qui limite ainsi l'impression de contrats papier;

Le développement de nouveaux modes de distribution des produits et services (vente en ligne, signature électronique...) et la dématérialisation progressive de documents internes (journal d'entreprise, revue de presse...) et externes (extension de la signature électronique en agence et à distance à d'autres produits et services). Cette année, a été lancé le service E-document permettant aux clients de recevoir leurs relevés de compte et leurs documents Caisse d'épargne sur Internet, directement dans leur espace personnel.

Tableau 36 : Consommation de papier

	2020	2019	2018
Consommation totale de papier A4 (tonnes)	78.3	100.19	106.33
Dont papier A4 non recyclé / non labellisé	0	0	0.05
Dont papier A4 recyclé / labellisé	78.33	100.19	106.28
Consommation totale de papier par ETP (kg) <sup>29</sup>	27.25 <sup>30</sup>	34.90 <sup>31</sup>	36.77
Consommation totale de papier en Kg / PNB (Kg/M€)	117.9 <sup>32</sup>	151.8 <sup>33</sup>	159.3
Nombre de clients particuliers avec un relevé de compte dématérialisé	638 137	566 284	475 839 <sup>34</sup>

Concernant les consommations et rejets d'eau, la banque n'a pas à proprement parler un impact important. Cependant plusieurs initiatives existent pour réduire la consommation en eau, un bien rare. La Caisse d'épargne Rhône Alpes mène toutefois un certain nombre d'actions en vue d'en assurer un meilleur suivi et de les réduire (remplacement des climatisations à eau perdue par des climatisations R407, installation de réducteurs de pression et de brises jets, mise en place de chasses d'eau à double débit...).

Tableau 37 : Consommation d'eau

	2020	2019	2018
Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )	29 818	37 848	42 698

### c) La prévention et gestion de déchets / La pollution

#### La prévention et gestion des déchets

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

Dans le cadre des travaux neufs, chaque nouvelle agence est dotée d'un local vieux papier pour le tri sélectif. En effet, tous les collaborateurs d'agences sont dotés d'une corbeille en carton afin d'optimiser la collecte, la confidentialité, le tri et le recyclage de ces déchets. La collecte et le traitement de ces déchets sont assurés par la société ELISE qui est une entreprise du secteur adapté.

<sup>29</sup> Dénominateur : effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance et stagiaires vacances)

<sup>30</sup> Nouvelle méthodologie de calcul : Consommation total de papier A4 / Effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance)

<sup>31</sup> Nouvelle méthodologie de calcul : Consommation total de papier A4 / Effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance)

<sup>32</sup> Nouvelle méthode de calcul : Consommation total de papier A4 / PNB (cf. modèle d'affaires)

<sup>33</sup> Nouvelle méthode de calcul : Consommation total de papier A4 / PNB (cf. modèle d'affaires)

<sup>34</sup> Donnée à fin novembre 2018

L'absence de poubelle individuelle au sein du nouveau siège social (poubelles communes) a eu un impact significatif tant sur la réduction des déchets que sur la réduction de la consommation de papier.

Tableau 38 : Déchets

	2020	2019	2018
Déchets Industriels Banals <sup>35</sup> - DIB (tonnes)	139	223	243
Déchets d'équipements électriques et électroniques <sup>36</sup> – D3E (tonnes)	8,22	5,95	12,82

### La pollution

En matière de risque de nuisances lumineuses, la Caisse d'épargne Rhône Alpes se réfère à la réglementation qui limite depuis le 1er juillet 2013 les nuisances lumineuses et la consommation d'énergie, l'éclairage nocturne des bâtiments non résidentiels, tels que les commerces et les bureaux<sup>37</sup>.

Elle met en place des systèmes économes en énergie pour ses luminaires (basse tension, LED...) et limite les plages horaires des éclairages par le biais de dispositifs « intelligents » (horloges, détecteurs de luminosité...) afin de maîtriser la « pollution lumineuse » qu'elle occasionne pour l'environnement.

### **Gestion de la biodiversité**

La Caisse d'épargne s'intéresse à cette thématique dans le cadre du soutien des projets de protection de la nature par le biais de ses activités de mécénat. Un axe d'intervention de la Fondation Caisse d'épargne Rhône Alpes est centré sur la préservation de la ressource en eau, notamment dans les zones de montagne.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes peut être amenée à réaliser des actions pour favoriser la biodiversité lorsqu'elle est par exemple sollicitée par des associations de protection de la nature comme cela a déjà été le cas par le passé. Toutefois, elle n'a reçu aucune sollicitation dans ce sens cette année.

Pour le reste, contrairement à la problématique de la réduction des gaz à effet de serre, dans notre secteur d'activité, la prise en compte de la biodiversité est moins liée au cœur de métier que dans d'autres secteurs d'activité.

<sup>35</sup> Les déchets industriels banals (DIB) sont des déchets ni inertes ni dangereux générés par une entreprise. Ils sont assimilables aux ordures ménagères et suivent des filières de traitements similaires. Il s'agit du bois, des papiers-cartons, des plastiques, des métaux, des pneus, du verre, du textile, du cuir ou encore des matières organiques.

<sup>36</sup> Les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE ou D3E) sont une catégorie de déchets constituée des équipements en fin de vie, fonctionnant à l'électricité ou via des champs électromagnétiques, ainsi que les équipements de production, de transfert et de mesure de ces courants et champs. Il s'agit surtout des ordinateurs, imprimantes, téléphones portables, serveurs, routeurs, GAB...

<sup>37</sup> Cf. arrêté du 25 janvier 2013 qui est venu encadrer le fonctionnement des éclairages non résidentiels provenant notamment des bureaux, commerces, façades et vitrines. Source : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

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

GOUVERNANCE			
Risque prioritaire	Ethique des affaires		
Description du risque	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.		
Indicateurs de suivi :			
<u>Tableau 39 : Ethique des affaires</u>			
	2020	2019	2018
% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite	97%	78.5%	78.3%
% de salariés formés à la lutte anti-blanchiment	91%	94%	92.5%

#### **Le code de conduite et d'éthique du groupe**

Le Groupe BPCE s'est doté d'un « Code de conduite et d'éthique groupe »<sup>38</sup> en 2018, comme annoncé dans le plan stratégique TEC 2020. Celui-ci a été validé par le comité de direction générale et le conseil de surveillance, après examen par le comité coopératif et RSE.

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

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

#### **Principes d'action**

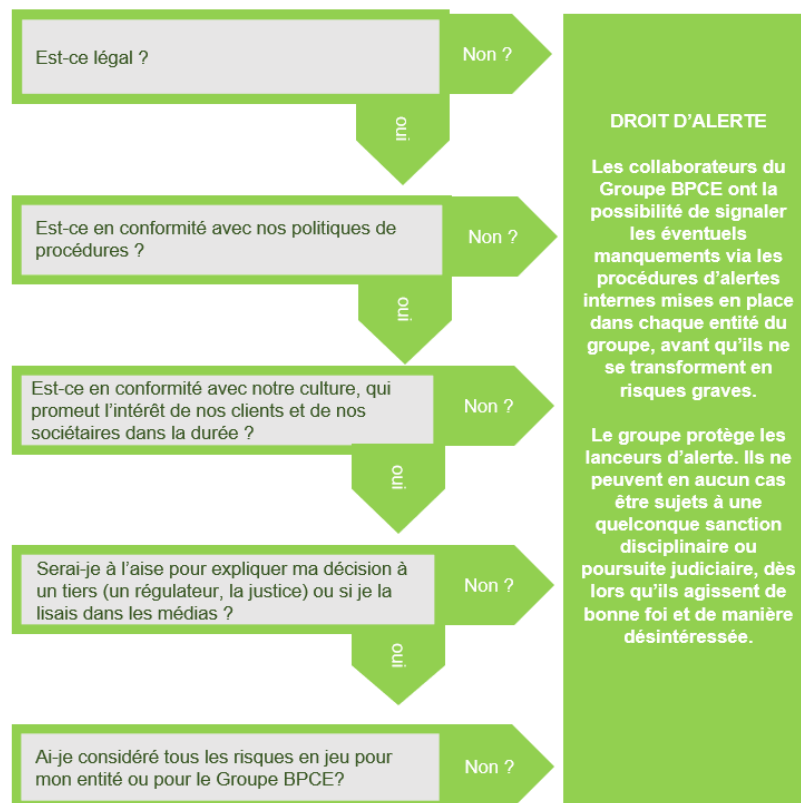
Ces règles de conduite sont illustrées par des situations concrètes dans lesquelles peut se retrouver tout collaborateur au sens large, dirigeant, administrateur et toutes parties prenantes. Quand des motivations contradictoires se font jour, il est important de donner aux collaborateurs des points de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

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

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

<sup>38</sup> <http://guide-ethique.groupebpce.fr/>





Le déploiement du Code de conduite et d'éthique du groupe a ainsi commencé à la fin de l'année 2018 et s'est poursuivi au cours de l'année 2019 avec une large diffusion et un plan de communication utilisant tous les supports du groupe (intranet, magazines internes, formations, présentations aux filières métiers, etc.). Une formation dédiée de type e-learning pour acter de la prise de connaissance des principes du Code par chacun a été élaborée et mise en ligne au 1er trimestre 2019, cette formation a été rendue obligatoire pour tous les collaborateurs du groupe ainsi qu'à tous les nouveaux entrants dans les mois qui suivent leur arrivée. Ainsi, à fin 2020, près de 97% des collaborateurs inscrits de la Caisse d'épargne Rhône Alpes avaient suivi la formation.

Une autre formation intitulée « Les Incontournables de l'Éthique » complète le dispositif ; composée de saynètes illustratives de cas concrets de comportements à proscrire, elle a d'ailleurs été enrichie de 3 saynètes complémentaires en 2020 portant le total à 15.

Depuis fin 2019, un tableau de bord conduite a été élaboré au niveau groupe : il recense 36 indicateurs collectés auprès de toutes les entités du groupe et est présenté 2 fois par an au comité coopératif et RSE du conseil de surveillance (3ème édition présentée à fin 2020). Notamment, il rassemble des données et informations sur le déploiement du dispositif, les incidents, les sanctions disciplinaires et la typologie des manquements. Enfin, le recueil des bonnes pratiques de gouvernance en la matière et leur diffusion se poursuit.

### **La lutte contre le blanchiment et la prévention de la fraude**

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

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein de la Caisse d'épargne Rhône Alpes repose sur :

#### 1. Une culture d'entreprise

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

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

## 2. Une Organisation

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, la Caisse d'épargne Rhône Alpes dispose, au sein de la Direction des Risques, de la Conformité et des Contrôles Permanents, d'une unité dédiée à la sécurité financière, à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme.

A travers cette organisation, le dispositif définit la politique en matière de sécurité financière, élabore et fait valider les différentes normes et procédures et s'assure également 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.

## 3. Des diligences adaptées

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

## 4. Une supervision de l'activité

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes donne lieu à un reporting interne destiné au dirigeant de la Caisse d'épargne Rhône Alpes et aux organes délibérants, ainsi qu'à l'organe central de BPCE.

## 5. Travaux réalisés en 2020

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

## **Lutte contre la fraude interne**

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans le dispositif commun du Groupe BPCE dans la lutte contre la fraude interne, le non-respect du règlement intérieur et les manquements déontologiques, en lien avec le code de conduite et d'éthique du groupe.

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

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

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

- Un dispositif de déclaration et de reporting ;
- Les dispositifs de prévention de la corruption.

## **Prévention de la corruption**

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

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

## **Les dispositifs de prévention de la corruption**

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

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

- La lutte contre le blanchiment d'argent de la corruption (surveillance des opérations des « personnes politiquement exposées », prise en compte des pays à risque) et la lutte contre la fraude ;
- Le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles notamment les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du groupe ;
- La vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying ;
- L'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agrément et fixation contractuelle des rémunérations ;
- Une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités des entités du groupe, dont la méthodologie est en cours de refonte afin d'en améliorer l'efficacité ;
- Une politique d'entrée en relation avec les fournisseurs, basée sur une cartographie d'exposition des catégories d'achats au risque de corruption et des règles d'évaluation des fournisseurs, qui sont communes aux entités du groupe. Cette politique et le dispositif KYS associé sont mis en œuvre par BPCE Achats pour les fournisseurs de 1er rang (achats supérieurs à 50 K€) ;
- Une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning, obligatoire pour tous les nouveaux entrants et, en 2021, l'ensemble des personnels. Cette formation a été enrichie en 2020 afin de présenter des cas concrets illustratifs de comportements susceptibles de constituer des faits de corruption ;
- Un dispositif de recueil d'alertes professionnelles est intégré aux règlements intérieurs. Une procédure de mise en œuvre de cette faculté d'alerte professionnelle et de recueil des signalements est mise à disposition des collaborateurs et des prestataires externes et occasionnels.

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

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

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

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

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

GOUVERNANCE			
Risque prioritaire	Sécurité des données		
Description du risque	Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.		
Indicateurs de suivi :			
<u>Tableau 40 : Sécurité des données</u>			
	2020	2019	2018
% de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	85	87	NC
% de collaborateurs formés au RGPD (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)	98.5%	96%	82.5%

## Protection des données et cybersécurité

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

En effet la Caisse d'épargne Rhône Alpes place la confiance au cœur de sa transformation digitale et considère que la cybersécurité est un vecteur essentiel au service de ses métiers.

### Organisation

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'appuie sur la Direction Sécurité Groupe (DS-G) qui définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI groupe.

## Stratégie Cybersécurité

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

1. Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe
  - Sensibiliser et accompagner nos clients sur la maîtrise des risques cyber ;
  - Accélérer et homogénéiser l'accompagnement sécurité, RGPD et fraude dans les projets métier avec un niveau de sécurité adapté dans le cadre d'une approche Security by Design / Privacy by Design et Privacy by Default ;
  - Améliorer l'expérience sécurité digitale client et collaborateur ;

- Faciliter un usage sécurisé du cloud public.
2. Gouverner et se conformer aux réglementations
    - Déployer la gouvernance et le cadre de référence commun de sécurité ;
    - Renforcer et automatiser les contrôles permanents ;
    - Développer un Risk Appetite Framework ;
    - Gérer les risques apportés par les tiers y compris en matière de protection des données personnelles.
  3. Améliorer continûment la connaissance des actifs de son système d'information et renforcer leur protection
    - Appliquer et renforcer les fondamentaux de la sécurité ;
    - Renforcer la protection des actifs les plus sensibles en cohérence avec le risk appetite framework, en particulier la data ;
    - Mettre en place une gouvernance des identités et des accès ;
    - Développer une culture cyber au sein du groupe et les outils et méthodes associés selon les populations.
  4. Renforcer en permanence ses capacités de détection et de réaction face aux cyberattaquants
  5. Renforcer les dispositifs de veille notamment au travers du CERT Groupe BPCE

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

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

Premières mises en œuvre, au travers du programme Groupe SIGMA, de la feuille de route de gestion des identités et des droits (IAM) dont les objectifs sont :

- De disposer de référentiels groupe pour les personnes, les applications et les organisations
- De mettre en place une gouvernance IAM groupe
- D'intégrer, si possible, toutes les applications du groupe dans l'IAM avec un provisioning automatique et une vue globale des habilitations.

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

Refonte de l'écosystème Identity and Access Management :

- Mise sous contrôle de l'ensemble des comptes à forts privilèges du Groupe dans une solution centralisée nommée « IDENT-IT » permettant une gestion du cycle de vie, un processus d'approbation, une recertification régulière, et un provisioning automatique de ces comptes. A fin 2020, 100% des 1300 comptes à très fort privilège sont gérés par la solution IDENT-IT
- Mise en œuvre et déploiement d'un portail d'authentification unique pour les collaborateurs du Groupe, avec un niveau de sécurité élevé, tout en permettant une réduction importante des coûts. A fin 2020 plus de 50000 des 105000 collaborateurs passent par ce portail pour l'ensemble de leurs accès.
- Généralisation de l'authentification forte. A fin 2020, plus de 40000 collaborateurs disposent d'un moyen d'authentification renforcée (Smartphone, biométrie, etc.)

### **Poursuite de l'exécution du Plan de Sensibilisation Groupe**

- Livraison d'un nouveau kit de sensibilisation à la Caisse d'épargne Rhône Alpes pour animer le mois de la CyberSécurité, composé notamment de 5 vidéos didactiques, de 2 podcasts, de 10 fiches « Règles d'or » et d'une Affiche.
- Généralisation du déploiement opérationnel de l'outil d'auto-formation des développeurs en matière de code sécurisé. 690 développeurs, soit 95% de la cible, ont réalisé l'intégralité du parcours d'autoformation.

- Réalisation de campagnes régulières de sensibilisation au phishing auprès des collaborateurs du Groupe. 9 campagnes menées en 2020 ciblant chacune entre 34000 et 48000 collaborateurs.
- Développement de contenu de sensibilisation des clients, 29 FAQ produites.
- Sensibilisation au règlement RGPD suivie par tous les nouveaux entrants. Une formation spécifique pour les chefs de projet a également été déployée au sein de l'organe central.

### **Accélération du Security Operations Center (SOC)**

- Mise en place d'une équipe de Ethical Hackers (Red Team). A fin 2020 cette équipe aura réalisé une première mission d'expertise sur une chaîne applicative complète.
- Poursuite de l'amélioration de la collecte des logs dans l'outil centralisé de gestion de l'information et des événements de sécurité (SIEM). A fin 2020, 67% des équipements d'infrastructure sont couverts représentant 175 milliards d'évènements collectés et 98 scénarios de détection ont été définis et implémentés.

### **Revue du modèle de sécurité des réseaux**

- Mise en place d'un nouveau modèle de sécurité des réseaux de type « aéroport permettant entre autre de contrôler la conformité des matériels et des utilisateurs accédant aux SI, ainsi qu'un cloisonnement plus fin et agile par couloir applicatif.
- Renforcement global du système de surveillance par sondes de détection d'intrusion.
- Revue des fondamentaux de la sécurité du Mainframe :
  - Réalisation d'un audit de sécurité technique complet sur les partitions Mainframe du Groupe et mise en œuvre des actions correctives.
  - Amélioration de la collecte des événements de sécurité du Mainframe. A fin 2020, la collecte couvre 100% des partitions.
- Poursuite de l'enrichissement de la cartographie SSI de l'exhaustivité des SI du Groupe incluant les systèmes d'information privatifs des établissements y compris le Shadow IT. A date, la cartographie SSI est achevée à 84% pour les 28 processus métiers les plus critiques sur un périmètre de 36 établissements.
- Elaboration d'un nouveau schéma Directeur Sécurité Groupe pour la période 2021/2024, consacrant la poursuite des projets structurants déjà engagés et fixant de nouvelles ambitions au travers de nouveaux projets. Comme le précédent ce schéma directeur vise à définir les ambitions du groupe en matière de cyber sécurité et prend en compte la sécurité informatique, la continuité informatique et un renforcement de l'axe protection de la donnée.

### **Protection des données à caractère personnel**

Le suivi de la conformité au RGPD continue de bénéficier d'un haut niveau de sponsoring, avec la présence de trois membres du CDG de BPCE au comité trimestriel de pilotage exécutif.

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

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

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

Dans le cadre de la lutte contre la cybercriminalité :

- Afin de répondre à l'augmentation depuis 2019 des signalements de vulnérabilités par des chercheurs et hackers sur les sites Internet du Groupe, le CERT Groupe BPCE a mis en place un service de divulgation responsable (VDP). Ce service est basé sur la plateforme d'un acteur majeur de Bug

Bounty et permet d'encadrer les signalements de chercheurs. Soixante-huit signalements ont été traités depuis la mise en place de ce dispositif.

- Un outil de partage d'indicateurs de compromissions (IOC) entre le CERT Groupe BPCE et les SOC du Groupe est déployé en 2020. Il permet d'améliorer la réactivité dans la détection et le blocage d'attaques.
- Le CERT Groupe BPCE renforce sa présence au TF-CSIRT, passant au statut « accrédité ».

En complément dans le cadre de la lutte contre la fraude externe :

- Un dispositif d'amélioration de la détection des IBAN à risque sur la banque à distance sera mis en production fin 2020 afin de réduire la fraude.
- Fregat, l'outil de collecte des incidents de fraudes externes (tentatives et fraudes avérées) va être mis en production début 2021. Il permettra d'obtenir une vision qualitative et quantitative des fraudes aussi bien par grandes catégories que par cas de fraude détaillé.
- Le programme de lutte contre la fraude chèque entame sa dernière étape par la mise en production des règles communautaires. Toutefois, les développements vont se poursuivre avec la création d'un moteur de score développé pour la LAFE.
- Afin de répondre au besoin d'expertise de la Filière Fraude Externe, une formation Groupe va être proposée en 2021 à l'ensemble de ses acteurs.

L'année 2020 a également été marquée par une progression :

- De l'accompagnement sécurité des projets. Ainsi 88% des projets ont fait l'objet d'un accompagnement formalisé et documenté
- De la revue de code automatisée sur les applications, à fin 2020, 69% des scans sont automatisés.

Enfin en 2020, a été élaboré un Framework de sécurité Groupe basé sur le référentiel NIST permettant d'évaluer régulièrement la maturité du Groupe sur les 5 piliers Detect, Identify, Protect, Respond, Recover, de fixer des objectifs chiffrés annuels et de piloter les plans d'action et l'efficacité de nos dispositifs.

### **Fait marquant 2020 : Covid et cyberattaques**

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

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

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

GOUVERNANCE			
Risque prioritaire	Empreinte territoriale		
Description du risque	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires		
<b>Indicateurs de suivi :</b>			
	2020	2019	2018
Montant des dons décaissés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes au profit d'organismes éligibles au régime fiscal du mécénat – M€	4,8	5.5	5.6

En 2019, en cohérence avec un des piliers des Orientations RSE & Coopératives 2018-2020, il a été décidé de commander une étude portant sur l’empreinte socio-économique des Caisses d’Epargne. Cette étude a été menée selon une méthode certifiée LocalFootprint@ (cf chapitre 2.2.4 Méthodologie) sur la base des chiffres de 2018.

Ce projet a été réalisé de manière collective, dans un cadre orchestré par BPCE, avec l’appui des deux Fédérations, de deux Caisses d’Epargne et de deux Banques Populaires pilotes. Cette étude permet de mesurer l’impact socio-économique des Caisses d’Epargne sur les territoires, sur le périmètre du fonctionnement (achat/ fiscalité/ ressources humaines) mais également du financement, sous forme de PIB généré et d’emplois créés.

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

La méthode LocalFootprint repose sur les dépenses de fonctionnements des établissements bancaires (achats auprès des fournisseurs, dépenses de masse salariale et dépenses fiscales) ainsi que sur les financements accordés aux clients (crédits moyens et longs termes, crédits-baux, microcrédits). Les volumes engagés par la Caisse d’épargne Rhône Alpes ont peu varié entre 2018 et 2019.

Le modèle LOCAL FOOTPRINT est composé de 5 types de paramètres :

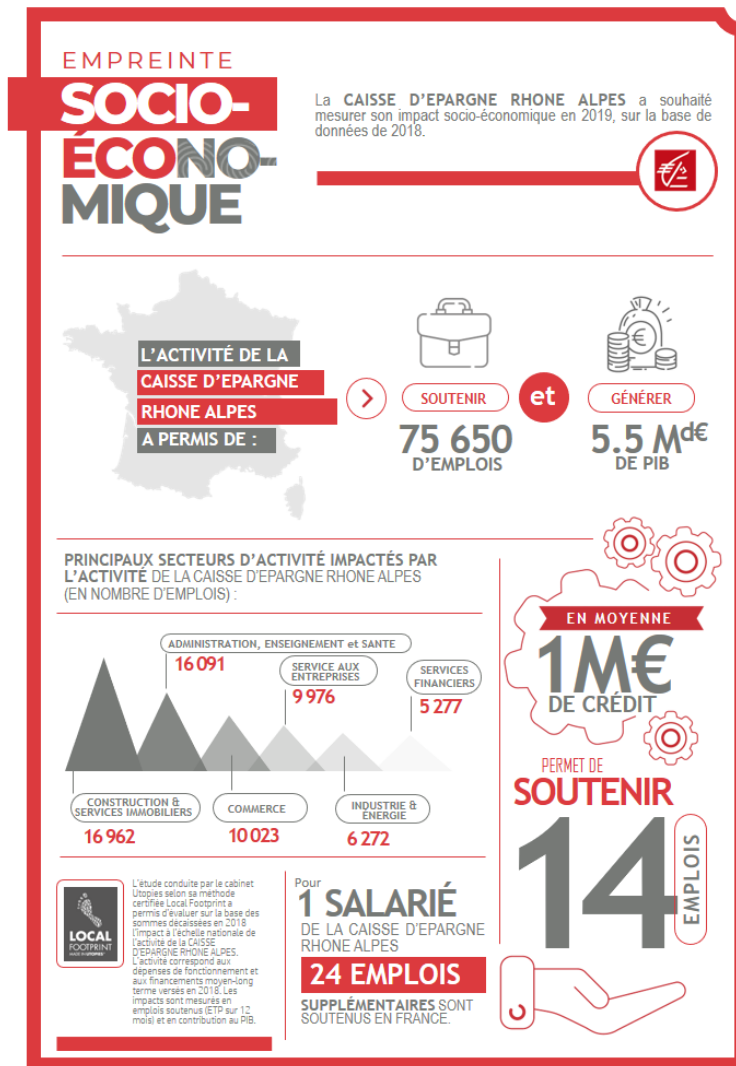
1. les paramètres macro-économiques d’un pays ou d’un territoire (comptes de la nation, imports, exports, etc.),
2. les coefficients techniques ou la "fonction de production" des différents secteurs (ventilation des dépenses par secteur, répartition de la valeur ajoutée selon les parties prenantes),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

Ces 5 paramètres sont assez peu sensibles d’une année à l’autre en raison d’une relative stabilité macro-économique, des coefficients techniques considérés comme stables sur une période de 5 ans, un tissu économique stable - même si la fermeture ou le déplacement de certaines grandes entreprises peut avoir un impact -, des statistiques sectorielles mise à jours tous les 2-3 ans. Si les données d’entrée dans le modèle sont stables, la réutilisation des données de l’année n-1 pour présenter un impact en année n est tout à fait valable avec une marge d’erreur limitée (<5%)."

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



## Empreinte socio-économique



### En tant qu'employeur

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte (cf. partie fournisseurs et sous-traitants). Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 3155 personnes sur le territoire.

### En tant qu'acheteur

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a également recours à des fournisseurs locaux : en 2020, 70% de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire.

### En tant que mécène

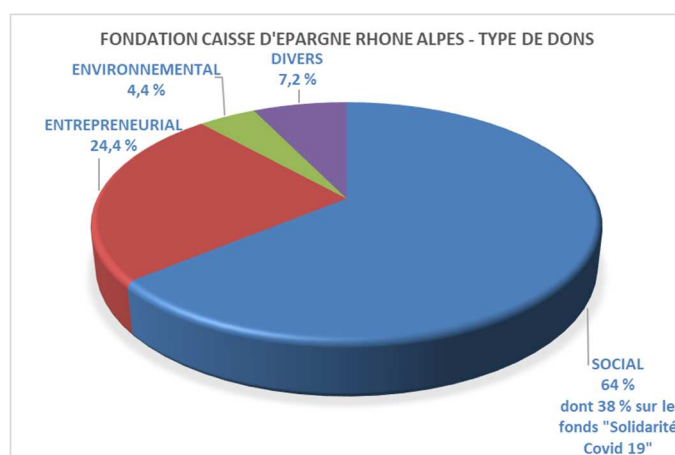
L'engagement philanthropique des Caisses d'épargne s'inscrit au cœur de leur histoire, de leur identité et de leurs valeurs. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Caisse d'épargne Rhône Alpes est aujourd'hui l'un des premiers mécènes de son territoire. En 2020, comme les années précédentes, directement ou au travers de sa Fondation d'entreprise pour les projets solidaires, plus de 4,8 millions d'euros de subventions ont été consacrés au soutien de projets.

Tableau 41 : Mécénat

	2020	2019	2018
Montant des dons décaissés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes au profit d'organismes éligibles au régime fiscal du mécénat – M€	4,8	5,5	5,6
Dont Fondation d'entreprise Caisse d'épargne Rhône Alpes – M€	2,9 <sup>39</sup>	2,9 <sup>40</sup>	2,8 <sup>41</sup>
Dont Mécénat culturel et sportif – M€	1,9	2,6	2,8

Cette stratégie philanthropique se veut adaptée aux besoins du territoire. Ainsi, elle est définie par les instances dirigeantes de la Caisse d'épargne, Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance. La Caisse d'épargne Rhône Alpes associe ses parties prenantes aux partenariats qu'elles nouent avec des structures d'intérêt général : associations, fondations, fonds de dotation, organismes d'intérêt publics, universités, etc. Par ailleurs, les administrateurs, collaborateurs et des experts locaux participent aux étapes de sélection, d'accompagnement et d'évaluation des projets. La Caisse d'épargne Rhône Alpes met ainsi en œuvre une stratégie de philanthropie adaptée aux besoins de son territoire. Ce travail s'appuie sur un travail de co-construction et de dialogue avec les acteurs de l'ESS.

Figure 7 : Fondation Caisse d'épargne Rhône Alpes : types de dons



### Solidarité

La solidarité est le fil rouge de l'engagement des Caisses d'épargne. Une spécificité inscrite dans la loi au moment de leur réforme coopérative : « Le réseau des Caisses d'épargne participe à la mise en œuvre des principes de solidarité et de lutte contre les exclusions ».

Banque engagée, la Caisse d'épargne Rhône Alpes est attentive à la qualité du cadre de vie des rhônalpins. Grâce à sa Fondation, 145 projets ont pu être accompagnés en 2020, pour un montant total de subventions accordées de plus de 2,7 millions d'euros.

Sa fondation d'entreprise agit selon trois axes :

- Créer et développer l'emploi sur son territoire (axe entrepreneurial)

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise, principalement les plates-formes d'initiative locale. La Fondation joue pleinement son rôle en favorisant la création d'emplois et contribue ainsi au développement de la Région. Les aides apportées aux plateformes d'initiative locale ont permis la création de plusieurs milliers d'emplois sur le territoire. La Fondation

<sup>39</sup> Y compris 201 000 € de frais de fonctionnement

<sup>40</sup> Y compris 210 000 € de frais de fonctionnement

<sup>41</sup> Y compris 210 000 € de frais de fonctionnement

encourage également l'audace et l'envie d'entreprendre. A ce titre, elle aide plusieurs incubateurs sociaux tels que RONALPIA, Les Premières AURA, INNOVALES, l'incubateur ICEO de la SEPR ...

La contribution à ces différentes structures s'est élevée à 154 000 € pour l'année 2020. En complément de ce soutien financier, les collaborateurs de la Caisse d'épargne Rhône Alpes contribuent également à la vie des plateformes en apportant leurs compétences et en participant activement aux conseils d'administration et aux comités d'agréments organisés par ces partenaires.

La Fondation porte également le développement de notre incubateur accélérateur de fintechs le HUB612, créé en 2016 et dont la vocation est d'accompagner des startups spécialisées dans la transformation digitale des entreprises. Pour cela, elle l'a dotée à hauteur de 540 000 € en 2020.

L'année 2020 a été marquée par une crise sans précédent dans le domaine sanitaire. La Fondation d'Entreprise a donc décidé de mettre en place un fonds spécifique de 500 000 € à destination des établissements de soins et du personnel soignant. Dans un deuxième temps, c'est une enveloppe complémentaire de 150 000 € qui a permis d'intervenir en local, auprès de structures type EHPAD, ADMR...

Ce sont au total 41 structures qui ont pu bénéficier de cette aide d'urgence sanitaire en 2020.

- Favoriser l'autonomie sociale des personnes fragilisées par la maladie, le handicap, l'âge ou les accidents de la vie (axe social)
  - L'engagement pour satisfaire les besoins fondamentaux tels que le logement : depuis 1998, une commission créée par la Caisse d'épargne Rhône Alpes, en partenariat avec le Relais Ozanam et les bailleurs sociaux de l'Isère, accompagne financièrement, socialement et pédagogiquement des personnes menacées d'expulsion.
  - L'engagement en faveur de l'autonomie des personnes fragilisées, handicapées, malades ou âgées : en 2020, le comité d'expertise social de la Fondation Caisse d'épargne Rhône Alpes a notamment décidé d'aider financièrement des structures telles que Point d'Eau à Grenoble (sans-abrisme), CinéFabrique à Lyon (insertion des jeunes), le Collectif des Flous Furieux (insertion de personnes handicapées) Simplon Villeurbanne pour son projet d'inclusion numérique, Simon de Cyrène à Villeurbanne (inclusion de personnes handicapées), ...
- Soutenir, initier et accompagner des actions environnementales sur le territoire de la Caisse d'épargne Rhône Alpes

En 2020, le comité d'expertise environnemental a relancé son appel à projet sur le thème « Préservons la ressource en eau ». 11 dossiers ont été reçus et le comité a retenu 4 projets très diversifiés, soutenus globalement à hauteur de 80 000 euros, dont la Fondation Eau Neige et Glace, le Cluster Eau à Thonon, Les Triandines et le Fonds de Préservation des Rivières Sauvages. Un certain nombre de dossiers a également été transmis aux SLE.

Au niveau national, les Caisses d'Épargne soutiennent le fonds de dotation du réseau des Caisses d'Épargne. Celui-ci a pour objet d'encourager et de soutenir des actions d'intérêt général visant notamment à lutter contre l'exclusion et la précarité.

### ***Culture et patrimoine***

Au-delà des aides apportées par sa fondation d'entreprise, la Caisse d'épargne Rhône Alpes soutient également de nombreuses manifestations culturelles et sportives sur son territoire. En effet, à travers ses actions de mécénat, elle participe au rayonnement culturel et à l'attractivité de sa Région et en conséquence au bien-être et à la fierté des rhônalpins. La Caisse d'épargne Rhône Alpes considère en effet que son engagement en faveur du développement économique et de la solidarité ne saurait être vraiment complet et utile à la Région, sans une attention toute particulière portée à la qualité de vie au sein de nos cités.

En 2020, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué à participer au club des mécènes du Musée des Beaux-arts de Lyon et du Musée de Grenoble. Par ailleurs, les partenariats avec notamment la Maison de la Danse de Lyon, la Fête des lumières, les Journées de l'Economie, le Festival d'Ambronay, la Fondation Facim, la fondation GLENAT et la salle de spectacle MC2 à Grenoble ont été poursuivis tout au long de l'année.

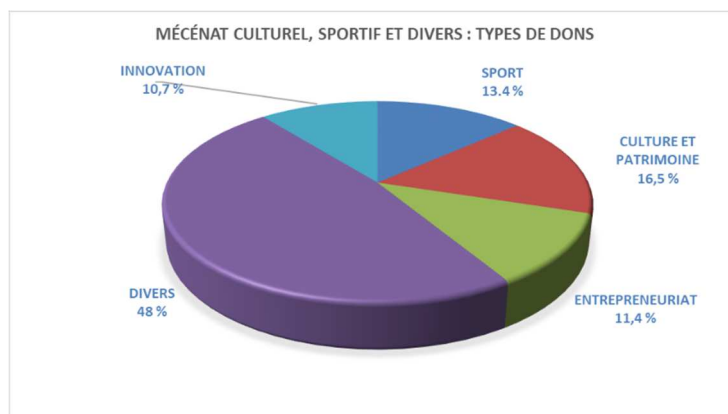
Enfin, l'ancrage local de la Caisse d'épargne Rhône Alpes lui permet d'être présente sur l'ensemble de son territoire aux côtés des clubs sportifs qui animent et fédèrent autour de leur sport. Outre le partenariat emblématique noué depuis de très nombreuses années avec la fédération française de ski, la Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne l'Olympique Lyonnais, le LOU Rugby, US OYONNAX, le JL Bourg Basket, le Foot Bourg-en-Bresse Péronnas, le FC Grenoble, les brûleurs de Loup Grenoble, le Chambéry Savoie Mont-Blanc Handball, les Pionniers Chamonix Mont-Blanc, Ldlc Asvel masculin et féminin ...

Enfin, Les Caisses d'épargne œuvrent depuis des années pour la préservation du patrimoine de proximité. Elles disposent elles-mêmes d'un patrimoine important depuis leur création en 1818. Elles sont ainsi à l'origine de bâtiments remarquables sur le plan architectural, destinés à héberger agences ou sièges régionaux. C'est donc, déjà, à travers leur propre patrimoine que les Caisses d'épargne se mobilisent de longue date en faveur de la restauration du bâti ancien.

La politique de mécénat des Caisses d'épargne s'étend au patrimoine vivant : les Caisses d'épargne sont le mécène principal du trois-mâts Belém, mécénat pour lequel elles ont reçu la médaille de Grand Mécène du Ministère de la Culture. Reconnue d'utilité publique, la fondation Belém a pour objet de promouvoir le passé maritime de la France et de conserver dans le patrimoine national le dernier grand voilier français du XIXe siècle.

La fondation Belem a été créée par les Caisses d'épargne en mars 1980 après le rachat du trois-mâts Belém, pour permettre au navire de continuer à naviguer ([www.fondationbelem.com](http://www.fondationbelem.com)). Reconnue d'utilité publique, la fondation a pour objet de promouvoir le passé maritime de la France et de conserver dans le patrimoine national le dernier grand voilier français du XIXe siècle, classé monument historique depuis 1984.

Figure 8 : Mécénat culturel, sportif et divers : types de dons 2020



### ***Bénévolat et mécénat de compétences***

La Caisse d'épargne Rhône Alpes souhaite développer son action en matière de mécénat de compétences afin d'enrichir le volet social de sa stratégie RSE.

Pour ce faire, la « semaine de la solidarité », au service des associations de son territoire est menée depuis 2014.

Cependant, compte tenu du contexte sanitaire lié à la crise COVID 19, cette action n'a pas pu être organisée en 2020. Il a cependant été proposé aux collaborateurs de la CERA de participer à une marche connectée dans le cadre d'Octobre Rose. Cette semaine de marche a eu lieu du 6 au 12 octobre 2020 et a permis à 416

collaborateurs d'enregistrer 29 millions de pas. Les pas étant monétisés, 5 associations ont chacune reçu un chèque de 2 500 €.

## **1.4 Note méthodologique**

### **Méthodologie du reporting RSE**

La Caisse d'épargne 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).

La déclaration de performance extra-financière permet aux parties prenantes de la Caisse d'épargne Rhône Alpes d'avoir une approche plus globale et plus complète des résultats de la banque dans la perspective d'une approche renouvelée de la notion de performance qui n'est pas basée uniquement sur des critères économiques.

Dès son exercice 2011, la Caisse d'épargne Rhône Alpes insérait un reporting extra-financier dans son rapport de gestion, avec deux ans d'avance sur ses obligations réglementaires. Puis, pour son exercice 2013, la Caisse d'épargne Rhône Alpes décidait de devancer une nouvelle fois ses obligations réglementaires (de trois ans) en sollicitant ses commissaires aux comptes (Mazars) pour un audit approfondi de ses données extra-financières.

### **Méthodologie de l'étude l'empreinte socio-économique**

L'objectif de l'empreinte socio-économique est d'évaluer les impacts de l'activité de la Caisse d'épargne Rhône Alpes sur l'emploi et le PIB. Cette analyse repose sur les dépenses de fonctionnements des établissements bancaires (achats auprès des fournisseurs, dépenses de masse salariale et dépenses fiscales) ainsi que sur les financements accordés aux clients (crédits moyens et longs termes, crédits-baux, micro-crédits). Elle ne prend pas en compte :

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

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

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

### **Elaboration et actualisation du modèle d'affaires**

Les schémas « modèle d'affaire » et « écosystème » ont été construits et proposés par le Groupe BPCE et la FNCE. Ces schémas ont ensuite été complétés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes, en fonction de son plan stratégique, de ses segments de marché et de son territoire.

**NOS RESSOURCES**

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

**NOTRE CREATION DE VALEUR**

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

## Choix des indicateurs

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'appuie sur une analyse de ses risques RSE proposée par BPCE.

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

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

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

## Emissions de gaz à effet de serre

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

## Exclusions

Du fait de l'activité de la Caisse d'épargne 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. Compte tenu de notre activité de service, c'est le cas pour l'économie circulaire, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

## Comparabilité

La Caisse d'épargne 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 2019, ainsi que pour les indicateurs publiés pour l'exercice 2019 mais pas 2020. En l'absence de donnée, la mention « NC » (Non communiquée) apparaît.

## Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> Janvier 2020 au 31 Décembre 2020.

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

## Disponibilité

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans<sup>42</sup>.

## Rectification de données

Si une donnée publiée dans le rapport de gestion de l'année passée s'avère être erronée, dans la mesure du possible, une rectification est effectuée dans le présent rapport et la donnée est notée en italique. Si la publication d'une donnée N-1 mise à jour s'avère impossible a posteriori, la mention « NC » en italique (Non communiquée) figure alors pour l'année N-1.

---

<sup>42</sup> Lien : <https://www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes/tarifs-informations-reglementaires/> rubrique « Autres documents ».



## **Périmètre du reporting**

Pour l'exercice 2020, le périmètre de reporting RSE concerne la Caisse d'épargne Rhône Alpes (code SIREN : 384 006 029) excepté la Banque du Léman, filiale à 100% de la Caisse d'épargne Rhône Alpes. Cette banque créée par la Caisse d'épargne Rhône Alpes et basée à Genève est immatriculée en Suisse.

L'objectif visé par la Caisse d'épargne Rhône Alpes est de répondre à son obligation réglementaire d'une consolidation de son reporting RSE sur un périmètre de consolidation statutaire (le même que celui utilisé pour la publication des comptes financiers). Toutefois, l'activité de la Banque du Léman étant récente et marginale au regard du reste des activités, il a été décidé de ne pas l'intégrer dans le périmètre du reporting RSE. A titre comparatif, le résultat de 2020 de la Banque du Léman correspond à un équivalent de 0,2 M€ contre un résultat de 136,5 M€ pour la CERA.

Néanmoins, la CERA a prévu de sensibiliser les dirigeants de sa filiale aux exigences de reporting extra-financier en vue d'intégrer progressivement cette structure à la DPEF de la CERA.

## **1.5 Rapport de l'organisme tiers indépendant**

**mazars**

Le Premium – 131 boulevard Stalingrad  
69624 Villeurbanne Cedex

### **Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Rhône Alpes**

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur  
la déclaration de performance extra-financière  
figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2020

Mazars  
Société par Actions Simplifiée  
Siège Social : Le Premium - 131, Boulevard Stalingrad  
69624 Villeurbanne Cedex  
Capital de 5.988.000 Euros - RCS Lyon 351 407 640

**Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Rhône Alpes**  
Société anonyme coopérative à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance au capital social de 1 150 000 000 €  
Immatriculée au RCS Lyon sous le numéro 384 006 029

**Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion**  
Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, également commissaire aux comptes de la Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Rhône Alpes, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1321 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

#### **Responsabilité de la société**

Il appartient au Directoire d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou sur demande au siège de la société.

#### **Indépendance et contrôle qualité**

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

#### **Responsabilité de l'organisme tiers indépendant**

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

#### Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Nos travaux ont été réalisés au siège de la Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Rhône Alpes.
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

<sup>1</sup> ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests.
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

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

### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre Novembre 2020 et Mars 2021 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le Secrétariat Général, la Direction Développement RH, la Direction Qualité Ecoute Client & Collaborateur, la Direction Marketing, le Département Outils et Pilotage de la Performance Commerciale, le Département risques opérationnels, financiers et pilotage transverse et la Fondation Caisse d'Epargne Rhône Alpes.

### Conclusion

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

L'organisme tiers indépendant

Mazars

Villeurbanne, le 09 avril 2021

 Signature numérique de Paul-Arnel JUNNE Date : 2021.04.09 10:59:33 +02'00'	 Nicolas DUSSON 2021.04.09 10:38:56 10:38:56 Nicolas Dussan Associé, Directeur Technique
Paul-Arnel Junne Associé	

## Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

### Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Employabilité et transformation des métiers
- Diversité des salariés
- Conditions de travail
- Risques climatiques physiques, pandémiques et technologiques
- Ethique des affaires
- Sécurité des données
- Empreinte territoriale
- Inclusion financière
- Protection des clients
- Relation durable client
- Financer les territoires
- Financement de la transition environnementale

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année
- Pourcentage de femmes cadres (et évolution)
- Taux d'absentéisme pour maladie (et évolution)
- Taux de conformité au PCA annuel
- Pourcentage de salariés formés à la lutte anti-blanchiment
- Pourcentage de collaborateurs formés au RGPD
- Montants des dons décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux
- Nombre de clients ayant bénéficié de l'Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF)
- Taux d'équipement OCF
- Pourcentage de réclamations pour motif « Information / Conseil » avec une réponse favorable sur le total des motifs de réclamations
- Pourcentage de réclamations pour motif « Opération non autorisée » avec une réponse favorable sur le total des motifs de réclamations
- NPS (net promoter score) client annuel et tendance
- Financement du logement social, de l'économie sociale et solidaire et du secteur public (Production annuelle en M€)
- Encours des fonds ISR et solidaires commercialisés





**CAISSE D'ÉPARGNE**  
**LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.**