

## **Déclaration de performance extra-financière (DPEF)**

**Exercice 2019**

Siège social  
116 cours Lafayette  
BP 3276  
69404 Lyon Cedex 03

Tél. : +33 (0)4 72 60 20 00  
[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)



<b>1.1</b>	<b><u>Déclaration de performance extra-financière</u></b>	<b>4</b>
<b>1.1.1</b>	<b>Un modèle d'activités pérenne, universel et ancré dans les territoires</b>	<b>4</b>
1.1.1.1	Les marqueurs identitaires des Caisses d'épargne	4
1.1.1.2	Un modèle coopératif, stable et engagé	4
1.1.1.3	Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires	5
<b>1.1.2</b>	<b>Analyse des enjeux, risques et opportunités RSE</b>	<b>7</b>
1.1.2.1	Le secteur bancaire face à ses enjeux	7
1.1.2.2	Les risques et les opportunités identifiés par les Caisses d'épargne	8
1.1.2.3	Les indicateurs clés de performance associés	9
1.1.2.4	L'écho de nos parties prenantes	12
<b>1.1.3</b>	<b>Une stratégie RSE guidée par quatre grandes ambitions</b>	<b>13</b>
<b>1.1.4</b>	<b>Performance globale : poursuivre l'amélioration continue des politiques RSE et leur intégration dans l'ensemble des métiers, pour plus d'impact</b>	<b>15</b>
1.1.4.1	Organisation et management de la RSE	15
1.1.4.2	Préserver une relation client durable et de qualité	15
1.1.4.3	La considération des risques environnementaux et sociaux dans l'octroi de crédits	20
1.1.4.4	Les salariés au cœur du modèle	21
1.1.4.5	Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité	35
<b>1.1.5</b>	<b>Empreinte locale : être un acteur clé de la transformation des territoires et de l'économie de proximité</b>	<b>43</b>
1.1.5.1	Notre empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier	44
1.1.5.2	Réduction de notre empreinte environnementale directe	49
<b>1.1.6</b>	<b>Coopération active : conduire les collaborateurs et les sociétaires à devenir des coopérateurs</b>	<b>56</b>
1.1.6.1	L'animation de la vie coopérative	56
1.1.6.2	L'accompagnement pour une montée en compétences quotidienne des administrateurs	57
<b>1.1.7</b>	<b>Innovation sociétale : anticiper les besoins sociétaux pour construire des solutions contribuant au progrès</b>	<b>58</b>
1.1.7.1	Adresser les fragilités des territoires en matière d'inclusion financière	58
1.1.7.2	Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale	60
1.1.7.3	Une offre en faveur de la transition énergétique, écologique et solidaire	61
<b>1.1.8</b>	<b>Note méthodologique</b>	<b>64</b>

## 1.1 Déclaration de performance extra-financière

### 1.1.1 Un modèle d'activités pérenne, universel et ancré dans les territoires

#### 1.1.1.1 Les marqueurs identitaires des Caisse 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 bassins de vie et n'est pas délocalisable. Son capital social est détenu par des 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, dont les Conseils d'administration sont composés d'administrateurs élus et dont les Présidents 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 met en réserve au moins 15% de ses résultats, inscrit 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 services dans un contexte de renforcement de ceux à distance, sans renoncer à ceux de proximité et notamment le conseil.

#### 1.1.1.2 Un modèle coopératif, stable et engagé

Le modèle de gouvernance coopérative de la Caisse d'épargne Rhône Alpes permet la participation de l'ensemble des clients sociétaires, quel que soit le nombre de parts sociales qu'ils détiennent, 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 maximum de clients à son objet social, afin d'accroître son pouvoir d'action, dans l'intérêt de ses sociétaires et de son territoire.

Signal fort de ce modèle collectif, la Caisse d'épargne Rhône Alpes consacre au moins 15% de ses résultats à ses réserves impartageables consacrées aux investissements dans l'avenir.

Les parties prenantes sont associées aux décisions et à la gouvernance de l'entreprise, que ce soit lors des Assemblées générales de Société Locale d'Epargne (SLE), dans les Conseils d'administration des SLE ou bien dans le Conseil d'Orientation et de Surveillance 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, 2018 ayant été l'année du bicentenaire de la première Caisse d'épargne, fondée par des philanthropes. Ce rôle sociétal a d'ailleurs été inscrit dans le Code monétaire et financier, dans lequel il est écrit que les Caisse 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 ».



En conformité avec la loi Hamon sur l'Economie sociale et solidaire (ESS) de 2014, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a désigné un réviseur coopératif lors de son Assemblée Générale de mai 2018, en la personne de la Fédération Nationale de Révision (FNR REVICOOP). Son représentant a procédé aux travaux de révision au cours de l'été 2018 et a rendu son rapport courant 2019. Il a été présenté en Assemblée Générale de la CERA comme la loi le prévoit. La conclusion est la suivante « Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que votre banque coopérative respecte, pris dans leur ensemble : les principes et les règles de la coopération, l'intérêt de ses adhérents ou les règles coopératives spécifiques qui lui sont applicables. »

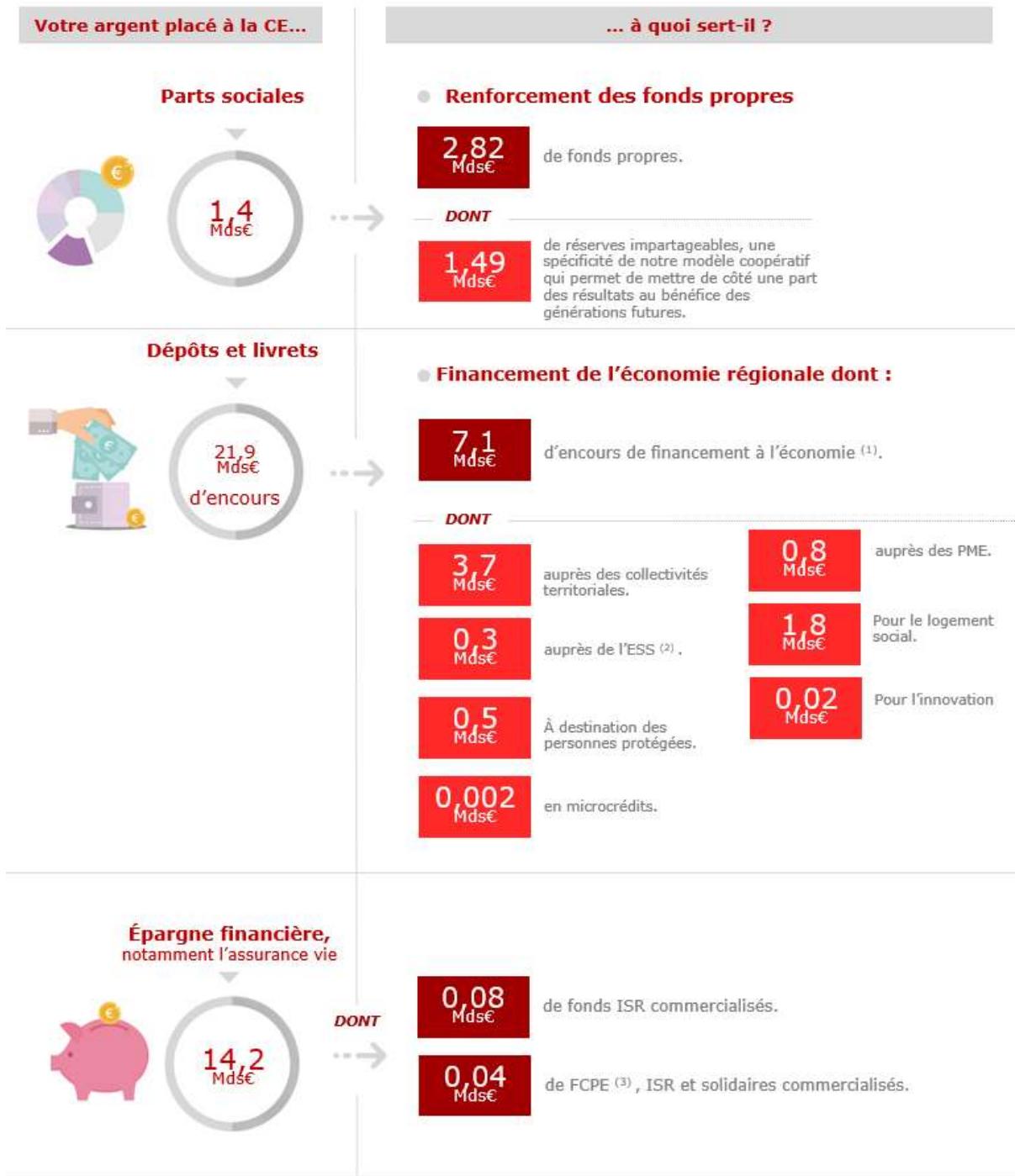
### 1.1.1.3 Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires

#### 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'affaire 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 liquidités, 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, compte 496 195 sociétaires à fin 2019. 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 siège à son conseil d'orientation et de surveillance. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

## CIRCUIT DE L'ARGENT (EN ENCOURS/STOCK)


<sup>1</sup> Montant total des encours de crédits.

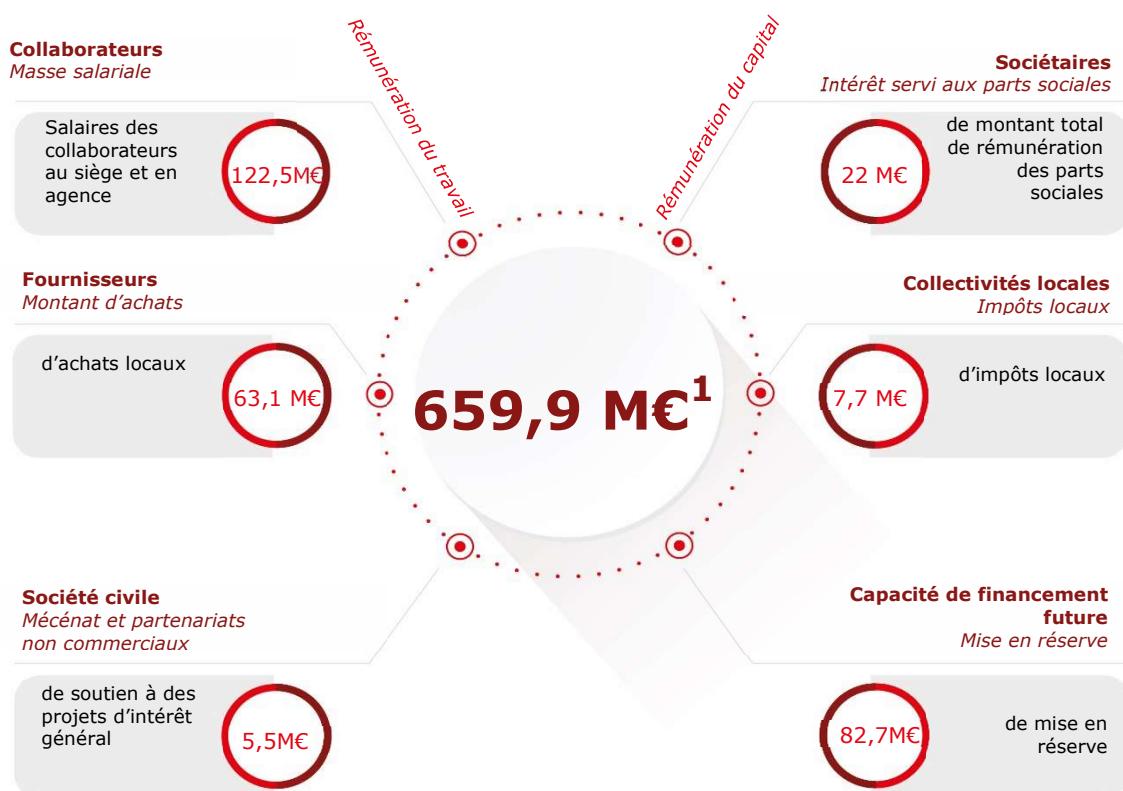
<sup>2</sup> Économie sociale et solidaire.

<sup>3</sup> Fonds communs de placement entreprise.

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'Economie Sociale et Solidaire (ESS) : logement, services à la personne, développement numérique et enseignement... Grâce à ce livret, les épargnants bénéficient d'une traçabilité de l'utilisation des fonds. A fin 2019, l'encours du CSLR dépasse le chiffre de 282 millions d'euros (vs 217 millions d'euros en 2018, et 171 millions d'euros en 2017).

La Caisse d'épargne Rhône Alpes redistribue au sein de son territoire la valeur qu'elle a créée (schéma ci-après).

## RÉPARTITION SUR LE TERRITOIRE DE LA VALEUR



<sup>1</sup> Produit net bancaire (en normes French).

### 1.1.2 Analyse des enjeux, risques et opportunités RSE

#### 1.1.2.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux

##### Les grands défis liés à notre environnement

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 sociaux profonds, une régulation évolutive et de plus en plus exigeante.

	<b>Les grands défis</b>	<b>Nos atouts / nos réponses</b>
	<p><b>Situation internationale, risque géopolitique et démographique</b></p> <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>
	<p><b>Conditions macro-économiques</b></p> <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 <i>pure player</i> 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>
	<p><b>Environnement réglementaire évolutif et exigences croissantes</b></p> <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>
	<p><b>Innovations technologiques nouveaux entrants et Cyber sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivée de nouveaux acteurs (fintechs, GAFA, néobanques...) et de nouvelles technologies (Blockchain, IA, Chatbots, ...)</li> <li>• Digitalisation accue 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>
	<p><b>Responsabilité sociale et environnementale</b></p> <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>

### 1.1.2.2 Les risques et les opportunités identifiés par les Caisse d'épargne

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 en 2018 sur une analyse de ses principaux risques RSE.

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

- Un univers de vingt risques RSE réparti en trois typologies : gouvernance, produits et services, fonctionnement interne. Ils ont été définis en fonction de la réglementation, des pratiques de place, des critères d'évaluation des agences de notation et des standards de RSE et de reporting (ex : *Task Force 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 de tests réalisés dans quatre banques régionales pilotes, de BPCE et de la FNCE.

Cette cotation a ensuite été soumise à des experts métiers de la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

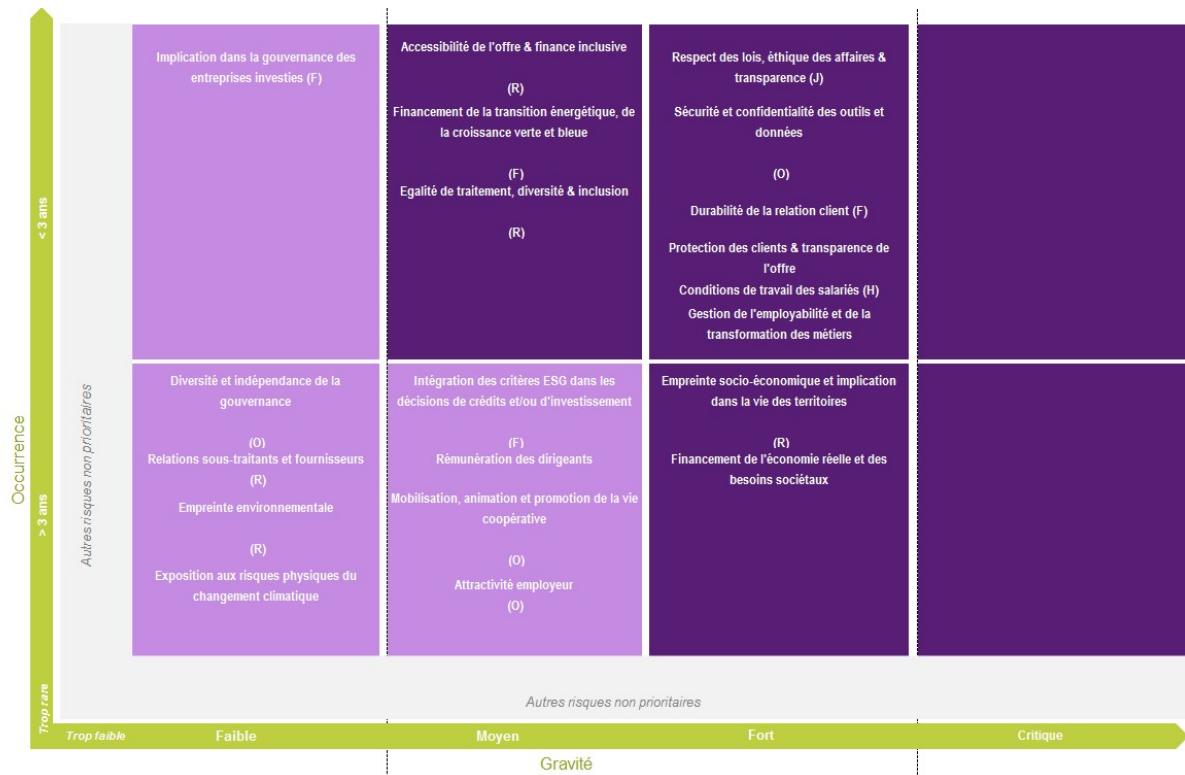
#### ***En synthèse***

L'analyse finale fait émerger 20 risques bruts majeurs 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 majeurs 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 majeurs 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 et présentés dans la présente déclaration.

### Cartographie des risques RSE bruts de la Caisse d'épargne Rhône Alpes



#### 1.1.2.3 Les indicateurs clés de performance associés

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

Risques prioritaires	Employabilité et transformation des métiers
Description du risque	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.4.4 « Les salariés au cœur du modèle », volet « développer l'employabilité des collaborateurs »
Indicateurs clés	Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année
Données 2018	98 %
Données 2019	98 %

Risques prioritaires	Diversité des salariés
Description du risque	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.4.4 « Les salariés au cœur du modèle », volet « Assurer l'égalité professionnelle »
Indicateurs clés	% de femmes cadres
Données 2018	41 %
Données 2019	42.2 %

Risques prioritaires	Conditions de travail
Description du risque	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.4.4 « Les salariés au cœur du modèle », volet « Amélioration de la qualité de vie au travail »
Indicateurs clés	Taux d'absentéisme maladie (et évolution)
Données 2018	3.94 %
Données 2019	4.01 %

Risques prioritaires	Financement de la TEE + solidaire/sociétale
Description du risque	Définir une stratégie d'accompagnement des clients vers la transition écologique et énergétique et la décliner à tous les niveaux opérationnels.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.7.3 « une offre en faveur de la transition énergétique et solidaire »
Indicateurs clés	Total des FCPE ISR et solidaires commercialisés en €
Données 2018	97.8 M€
Données 2019	131.8 M€

Risques prioritaires	Accessibilité de l'offre et finance inclusive
Description du risque	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.7.1 « Adresser les fragilités des territoires en matière d'inclusion financière »
Indicateurs clés	Nombre de clients ayant bénéficié de l'OCF (Offre Clientèle Fragile) Taux d'équipement OCF
Données 2018	890 clients Non disponible
Données 2019	1345 clients 18,1 %

Risques prioritaires	Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux
Description du risque	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. points 2.2.1.1 « Les marqueurs identitaires des Caisses d'Epargne » et 2.2.5.1 « Notre empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier », volet en tant que banquier
Indicateurs clés	Financement du logement social, de l'économie sociale et solidaire et du secteur public (Production annuelle en M€)
Données 2018	Secteur Public : 194 Economie Sociale et Solidaire : 36 Logement social : 188
Données 2019	Secteur Public : 238 Economie Sociale et Solidaire : 28 Logement social : 166

Risques prioritaires	Ethique des affaires, transparence & respect des lois
Description du risque	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Lutte contre le blanchiment, prévention de la fraude et prévention de la corruption »
Indicateurs clés	Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment
Données 2018	92.5 %
Données 2019	94.06 %

Risques prioritaires	Sécurité et confidentialité des données
Description du risque	Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Les dispositifs mis en œuvre dans le cadre du règlement général de protection des données »
Indicateurs clés	Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy
Données 2018	NC
Données 2019	87 %

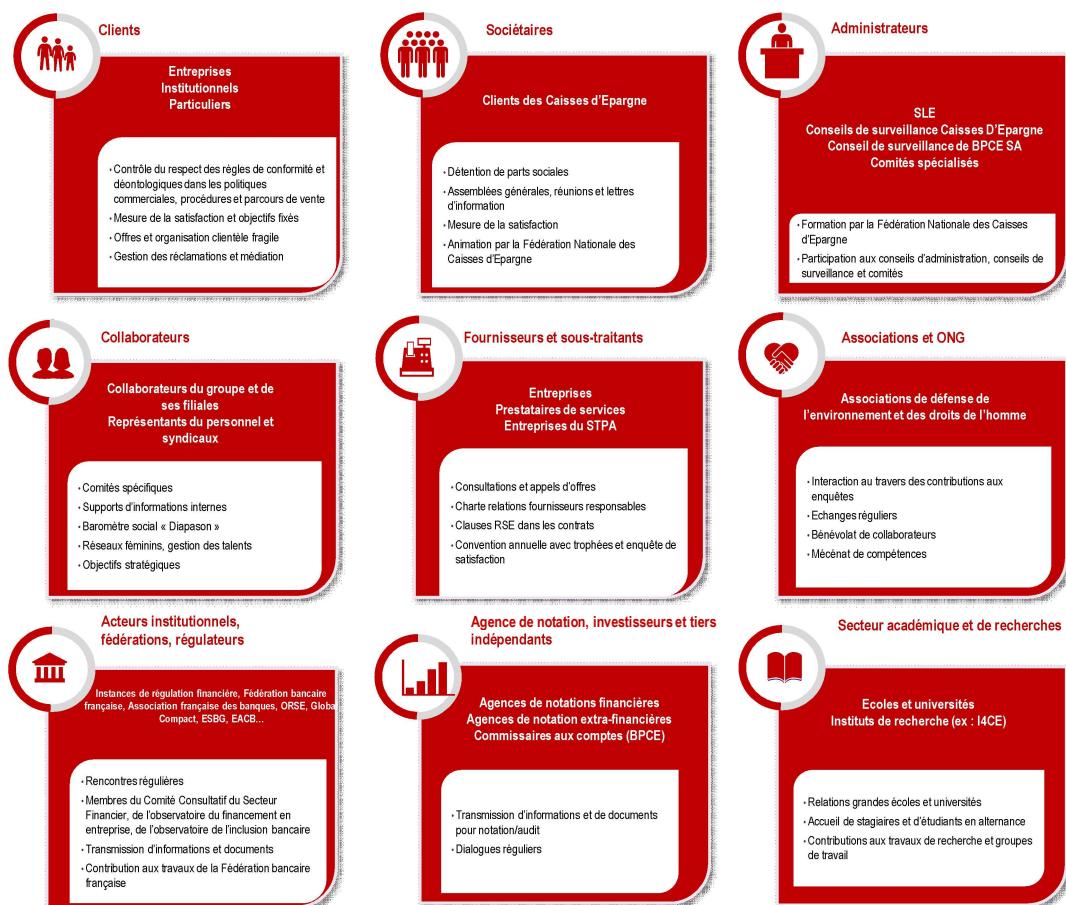
Risques prioritaires	Relation durable client
Description du risque	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.4.2 « Préserver une relation client durable et de qualité »
Indicateurs clés	Net Promoter Score – NPS* (Part.) - SAE/BNSC
Données 2018	-27
Données 2019	-22

Risques prioritaires	Protection des clients & transparence de l'offre
Description du risque	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. point 2.2.4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Marketing responsable et protection des intérêts des clients »
Indicateurs clés	Dispositifs mis en œuvre en matière de protection des clients et transparence de l'offre
Données 2018	Cf. point 2.2.4.5
Données 2019	Cf. point 2.2.4.5

Risques prioritaires	Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires
Description du risque	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie « 5.1 Notre empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier »
Indicateurs clés	Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux
Données 2018	5.6 M€
Données 2019	5.5 M€

### 1.1.2.4 L'écho de nos 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 par exemple concernant la création d'entreprise par des publics éloignés de l'emploi, le développement de l'entreprenariat féminin, la RSE, la 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.



L'élaboration des Orientations RSE et Coopératives 2018-2020 des Caisses d'épargne, par leur Fédération, a été menée de manière participative dans le cadre d'échanges et d'entretiens formels avec un ensemble de parties prenantes. L'ensemble des Caisses d'épargne a été associé à la construction de cette nouvelle feuille de route à trois ans.

- Les entretiens internes ont associé différents profils de collaborateurs : commerciaux en agence, fonctions supports du siège et dirigeants. Cela a permis d'identifier 12 domaines d'impacts.
- Des administrateurs, des partenaires, clients et sociétaires, ont également été interrogés et ont exprimé leur sentiment et leurs perceptions au regard de ces 12 domaines d'impact. L'action des Caisses d'épargne a été perçue comme structurante dans trois domaines en particulier : le dynamisme de la vie locale, la précarité et l'exclusion bancaire et enfin le logement.

En synthèse, les parties prenantes attendent prioritairement des Caisses d'épargne un renforcement de leur empreinte positive sur les territoires, en adoptant une démarche de RSE territoriale et mobilisatrice autour d'enjeux clés, sur la base des besoins identifiés localement.

### **1.1.3 Une stratégie RSE guidée par quatre grandes ambitions**

#### **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'épargne a fait la preuve de sa pertinence et de sa solidité depuis deux siècles.

Dès 2014, la Caisse d'épargne Rhône Alpes lançait 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

Le résultat de cet audit de suivi à mi-parcours est très encourageant pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes. Il souligne la mise en œuvre effective des engagements pris puisque cinq principes d'actions passent de « assurance partielle » à « assurance raisonnable ». Par ailleurs, la plupart des principes d'actions évalués en « assurance partielle », dont la mise en œuvre et l'efficacité doivent être vérifiées en 2020, font déjà l'objet d'engagements réalisés ou en cours de réalisation. Le comité de labellisation a félicité la Caisse d'Epargne Rhône Alpes pour son engagement.

Cette année encore, les actions de communication et de sensibilisation des collaborateurs à la RSE se sont poursuivies afin que les collaborateurs connaissent les grands axes de notre politique RSE ainsi que nos actions et résultats en la matière. On peut notamment citer plusieurs sessions de formation à la RSE dans le cadre de notre « Ecole des managers » ainsi que la conférence « Découverte d'une banque responsable » organisée dans l'amphithéâtre de la Tour Incity qui a réuni près de 90 collaborateurs.

La politique de RSE de la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2018-2020 de la Fédération<sup>1</sup>. 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.

<sup>1</sup> Document disponible à l'adresse suivante : <http://www.federation.caisse-epargne.fr/>

Pour 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/#.XftOjfZCUk>

Ces engagements s'inscrivent également en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE, TEC 2020, élaboré notamment avec les contributions des Caisses d'épargne 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-reférence>

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'épargne dès 2003.

Par ailleurs, en octobre 2019, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a célébré le 1<sup>er</sup> anniversaire du réseau Mix-r (<https://mix-r.com/>) « agitateur pour entreprises responsables », à l'Hôtel de ville LYON, en présence de 150 dirigeants d'entreprises et de responsables RSE.

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 ce réseau pour promouvoir le développement durable et apporter une vision stratégique 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.

Pour sa première année d'existence, les initiatives du réseau Mix-R ont été nombreuses. On peut notamment citer l'organisation de conférences animées par des intervenants de premier plan : le 11 avril 2019, « Loi Pacte : entreprise à mission et raison d'être » avec Emery Jacquillat ; le 4 juin 2019 « Comment projeter mon entreprise dans le monde de demain ? » avec Marc Halévy ; le 9 juillet « Comment faire de la négociation un instrument de la performance durable ? » avec Laurent Combalbert ; le 23 septembre 2019 « Economie décarbonnée : quelles traductions pour mon entreprise ? » avec Alain Grandjean...

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes a accueilli à Incity près de cent demandeurs d'emploi dans le cadre d'une réunion de présentation du programme « Nouvelle chance pour l'emploi » visant à favoriser l'insertion sur le marché du travail de demandeurs d'emplois de longue durée.

## **1.1.4 Performance globale : poursuivre l'amélioration continue des politiques RSE et leur intégration dans l'ensemble des métiers, pour plus d'impact**

### **1.1.4.1 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 un « programme » dédié au sein du projet d'entreprise « Acteurs d'@venir ». Ce chantier est piloté par un membre du comité exécutif et 5 chefs de projets. Des points réguliers sont faits dans le cadre des instances de gouvernance de l'entreprise (Directoire, COS, etc.).

Le suivi et l'animation des actions de RSE sont assurés par un collaborateur dédié rattaché directement au Secrétaire Général dépendant lui-même directement du Président de la Caisse d'Epargne Rhône Alpes. 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

### **1.1.4.2 Préserver une relation client durable et de qualité**

#### **Politique qualité**

En cohérence avec la politique qualité du groupe BPCE, l'année 2019 a été orientée vers la satisfaction de nos clients afin de devenir la banque référente de son territoire sur l'expérience client à horizon 2021.

Depuis 2018, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est dotée d'un outil d'écoute le plus en pointe, le QHD on-line, permettant d'être plus réactif dans la relation avec les clients Particuliers. En effet, le collaborateur appelle le client, dès lors qu'il a accepté de lever l'anonymat, permettant ainsi d'améliorer l'expérience client dans sa relation avec son conseiller. A chaque contact client, une enquête de satisfaction lui est adressée par mail (J+3). Les réponses sont exploitées tous les mois par les équipes du réseau afin de définir des plans d'amélioration.

D'autre part, la Caisse d'épargne Rhône Alpes interroge tous les clients (les particuliers, les professionnels, les entreprises, les structures de l'économie sociale et solidaire et celles accompagnant les personnes protégées, les professionnels de l'immobilier, les acteurs de la santé, du logement social et de l'économie mixte, le secteur public) une fois par an sur l'ensemble de l'expérience vécue avec leur banque ainsi que sur les moments clés de leurs parcours tels que l'entrée en relation, le traitement d'une réclamation, d'un crédit et d'une succession... La Caisse d'épargne Rhône Alpes évalue le niveau de satisfaction clients, permettant ainsi d'organiser des actions correctrices et d'améliorer les processus existants.

Notre dispositif d'écoute nous a permis d'identifier des axes de progrès en matière :

- De continuité de la relation lors du changement de nos conseillers
- D'accessibilité et de réactivité de nos conseillers aux sollicitations de nos clients

Le conseiller reste le pilier de la relation malgré la montée en puissance du canal digital. C'est le conseiller qui détermine la majeure partie du niveau de satisfaction.

Les clients nous recommandent de plus en plus après un accompagnement personnalisé.

Nous avons engagé en 2019 une démarche qualité, basée sur l'écoute de nos clients (tables rondes), administrateurs et collaborateurs en vue d'améliorer leur satisfaction et de favoriser leur recommandation.

Un plan d'actions complet a été établi dans la foulée et regroupé dans un programme pluriannuel.

Notre ambition à horizon 2020 est de proposer un service réactif au quotidien permettant une expérience génératrice de satisfaction et de recommandation client au travers des compétences métiers et des postures relationnelles mises en œuvre sur tous les canaux de contact avec nos clients.

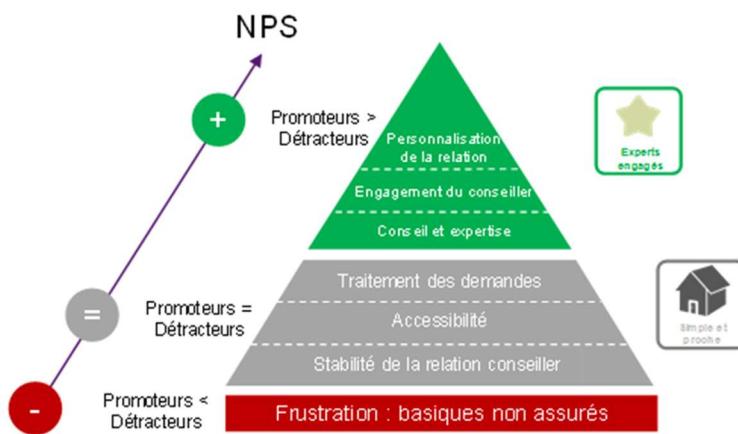
Une amélioration constatée sur notre enquête annuelle NPS tant au niveau Particuliers et Professionnels que nous poursuivrons et renforcerons en 2020.

Enquête suite à événement	2019	2018	Evolution
Net Promoter Score – NPS* (Part. / Pro.) - QHD	52	47**	+ 5
% Clients très satisfaits Part/Pro - QHD	79	78	+ 1
Enquête annuelle	2019	2018	Evolution
Net Promoter Score – NPS* (Part.) - SAE/BNSC	-22	-27	+5
Net Promoter Score – NPS* (Pro.) - SAE/BNSC	-8	-46	+38

\*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 moyen dernier trimestre sur le précédent rapport à un indicateur moyen annuel.

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



### Gestion des réclamations

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est attentive à l'écoute des insatisfactions ou réclamations exprimées par la clientèle, que ce soit en agence ou à distance, y compris via les réseaux sociaux. Le traitement des réclamations est organisé autour de trois niveaux successifs : l'agence ou le centre d'affaires en charge de la relation, le service relations clientèle et enfin le médiateur, indépendant, qui peut être saisi gratuitement si le désaccord persiste. Le médiateur, dont les moyens sont renforcés, dispose de son propre site internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation.

Ce dispositif de traitement des réclamations ainsi que les modalités de contact des niveaux de recours sont communiqués aux clients sur les sites internet des établissements du groupe et à travers les guides tarifaires et les conditions générales.

Toutes les entités du Groupe BPCE disposent d'un service en charge des réclamations clients. Les modalités d'échange ou de transfert des réclamations entre les services relations clientèles des banques du groupe et ceux des filiales sont organisées afin que toute réclamation puisse recevoir une réponse dans les meilleurs délais.

Le dispositif de traitement des réclamations fait l'objet d'un pilotage attentif sur les motifs de plainte, les produits et services concernés par ces plaintes ainsi que les délais de traitement. Ce pilotage est communiqué périodiquement aux dirigeants des banques du groupe, aux directions chargées du contrôle interne, ainsi qu'à toutes les structures commerciales.

65 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement en 2019 était de 13.75 jours.

Les collaborateurs s'efforcent de détecter au travers des réclamations tout dysfonctionnement, tout manquement, toute mauvaise pratique, afin de définir les actions correctrices à mener avec les directions concernées. Cette démarche d'amélioration continue se nourrit également des commentaires transmis par les clients par le biais d'enquêtes de satisfaction et de la veille pratiquée sur Internet.

<sup>2</sup> Sources Direction Satisfaction sur la base des baromètres de satisfaction SAE – études attentes clients TILT

## Accessibilité et inclusion financière

### **Des agences proches et accessibles**

Depuis l'origine, les Caisses d'épargne 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 2019, la Caisse d'épargne comptait ainsi 7 agences en zones rurales et 14 agences en zones prioritaires de la politique de la ville.

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

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 « monbanquierenligne.fr », vente à distance, vente en ligne, signature électronique, développement de sites Internet (« mesprojetsimmobiliers.fr », « payermoinsdimpot.fr », ...) ou de 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. D'autres exemples sont cités dans la partie 2.1.2.1 Faits majeurs du Groupe BPCE.

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.).

### **Réseau d'agences**

	2019	2018	2017
Nombre d'agences et centres d'affaires	283	292	295
Nombre d'agences en zones rurales	7	7	7
Nombre d'agences en zones prioritaires de la politique de la ville <sup>3</sup>	14	15	17

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).

<sup>3</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.

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.

#### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

	2019	2018	2017
Part des agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005) <sup>4</sup> %	90.3	84.7	95.5

#### Accompagner les clients en situation de fragilité financière

La Caisse d'épargne Rhône Alpes actionne de multiples leviers pour une finance plus inclusive, en étant d'une part engagée dans le développement du microcrédit (Cf. point 2.2.7.1), de l'éducation financière (Cf. point 2.2.7.1) et la prévention du surendettement.

Sur un total de près de 2 millions de clients particuliers, 44 866 ont été identifiés comme étant en situation potentielle ou avérée de fragilité financière. Ces clients sont contactés par courrier afin que leur soient proposées des solutions d'accompagnement ou l'Offre Clients Fragiles. 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.

L'action de la Caisse d'épargne Rhône Alpes repose sur trois axes :

- **Renforcement de l'accès aux services bancaires**, par la mise en marché dès fin 2014, de l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité (OCF). En 2018, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a élaboré un plan d'action pour renforcer la distribution de cette offre spécifique. L'objectif du Groupe BPCE est d'augmenter de 30% les souscriptions brutes entre fin 2017 et fin 2019. A fin décembre 2019 les souscriptions brutes ont augmenté de plus de 50% pour le Groupe BPCE et 91% pour la CERA. Parallèlement, le réseau déploie des structures dédiées à l'accompagnement de ces clients et leur propose notamment le soutien de Finances & Pédagogie, association créée et soutenue par les Caisses d'épargne.
- **Prévention du surendettement**, grâce à un dispositif complet qui comprend l'élaboration, par BPCE, d'un score de détection précoce des clients exposés à ce type de risque, une proposition d'entretien pour réaliser un diagnostic de la situation financière des clients et un accompagnement.
- **Formation des personnels** à ces dispositifs et au suivi des mesures mises en place, à travers un module e-learning et une classe virtuelle portant sur l'OCF et la clientèle fragile, déployés auprès des chargés de clientèle particuliers : 1762 collaborateurs ont suivi ces modules en 2019.

<sup>4</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. »

**SBB et OCF**  
(Production annuelle)

	2019	2018	2017
Nombre de clients ayant bénéficié du Service Bancaire de Base (SBB)	695	728	745
Nombre de clients ayant bénéficié de l'Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF)	1345	890	743
Taux d'équipement OCF	18,1%	ND	ND

Au total, 1 345 nouveaux clients ont bénéficié de l'offre OCF en 2019. A fin décembre 2019, 5 033 clients sont détenteurs de l'Offre Clients Fragiles sur une cible de 27 754 clients fragiles soit un taux d'équipement de 18,1%.

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'attache à proposer aux tuteurs les offres et outils de gestion les plus adaptés à la situation des majeurs protégés. Engagée dans une relation de tiers de confiance avec les mandataires tutélaires et leurs fédérations, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a encore renforcé ses exigences éthiques et déontologiques, en veillant à une séparation claire des services proposés aux organismes tutélaires de ceux apportés aux majeurs. Ne sont proposés que des produits et services répondant à l'intérêt des majeurs protégés.

Répondant aux besoins spécifiques des personnes protégées, la Caisse d'épargne Rhône Alpes propose :

- Des cartes bancaires de retrait sécurisées pour favoriser l'autonomie bancaire et à destination du représentant légal ;
- Un service en ligne offrant, en toute sécurité, une gamme étendue de services tel que la modification du plafond de la carte de la personne protégée.

Pour faciliter la vie quotidienne, la Caisse d'épargne Rhône Alpes édite des guides pratiques pour accompagner les curateurs et tuteurs familiaux, ainsi qu'une lettre trimestrielle abordant les sujets liés à l'environnement des personnes vulnérables.

Fin 2019, la Caisse d'épargne Rhône Alpes gère les comptes de 25 000 (+1000 en 2019) majeurs et mineurs protégés en lien avec les familles, les associations tutélaires ou les mandataires privés. Les encours de dépôt et d'épargne représentent 485 millions d'euros à fin décembre 2019. La Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne près de 50% des personnes protégées sur son territoire (40% au niveau national).

**1.1.4.3 La considération des risques environnementaux et sociaux dans l'octroi de crédits**

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

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

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

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

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

#### 1.1.4.4 Les salariés au cœur du modèle

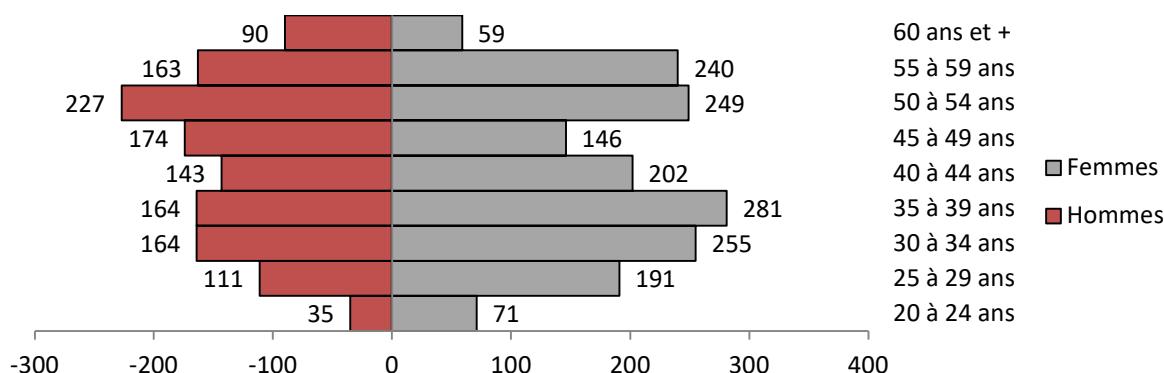
La Caisse d'épargne Rhône Alpes reste parmi les principaux employeurs en Région (Haute-Savoie, Savoie, Ain, Isère et Rhône). Avec 3 150 collaborateurs inscrits à l'effectif fin 2019, dont 94.1 % en CDI, elle crée des emplois ancrés sur le territoire, non délocalisables.

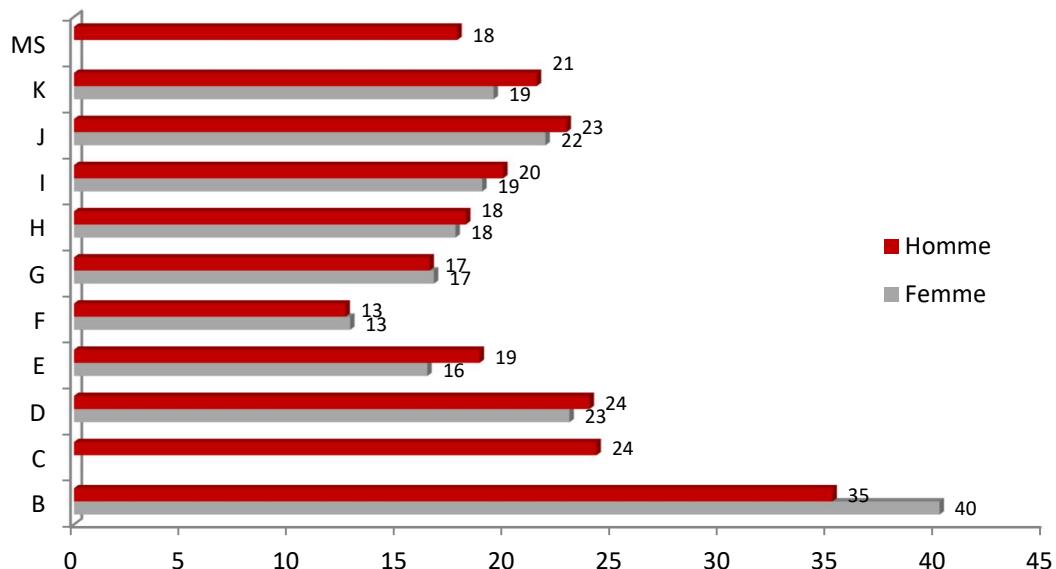
La part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans est importante (27.89 % des collaborateurs en CDI) et contribue à l'équilibre global de la pyramide des âges en préparant le remplacement progressif des départs naturels à la retraite d'un nombre significatif de collaborateurs de 55 ans et plus (ces derniers représentant 18.62 % des effectifs CDI) dans les prochaines années. La moyenne d'âge des CDI à la Caisse d'épargne Rhône Alpes est de 43 ans et 3 mois.

Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

	2019		2018		2017	
CDI / CDD	Nombre		Nombre		Nombre	
CDI	2965	94,13%	2917	93,85%	3 001	94,67%
CDD y compris alternance	185	5,87%	191	6,15%	169	5,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3150</b>	<b>100%</b>	<b>3108</b>	<b>100%</b>	<b>3 170</b>	<b>100%</b>
<i>CDI et CDD inscrits au 31 décembre</i>						
Non cadre / cadre CDI		Nombre		Nombre		
Effectif non cadre	1822	61,45%	1818	62,32%	1 916	63,85%
Effectif cadre	1143	38,55%	1099	37,68%	1 085	36,15%
<b>TOTAL</b>	<b>2965</b>	<b>100%</b>	<b>2917</b>	<b>100%</b>	<b>3 001</b>	<b>100%</b>
<i>CDI inscrits au 31 décembre</i>						
Femmes / hommes CDI		Nombre		Nombre		
Femmes	1694	57,13%	1642	56,29%	1 694	56,45%
Hommes	1271	42,87%	1275	43,71%	1 307	43,55%
<b>TOTAL</b>	<b>2965</b>	<b>100%</b>	<b>2917</b>	<b>100%</b>	<b>3 001</b>	<b>100%</b>

Pyramide des âges (effectif CDI)



**Ancienneté moyenne au sein du groupe BPCE par statut et par sexe (effectif CDI)**


Dans un environnement en pleine mutation, la Caisse d'Epargne 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.

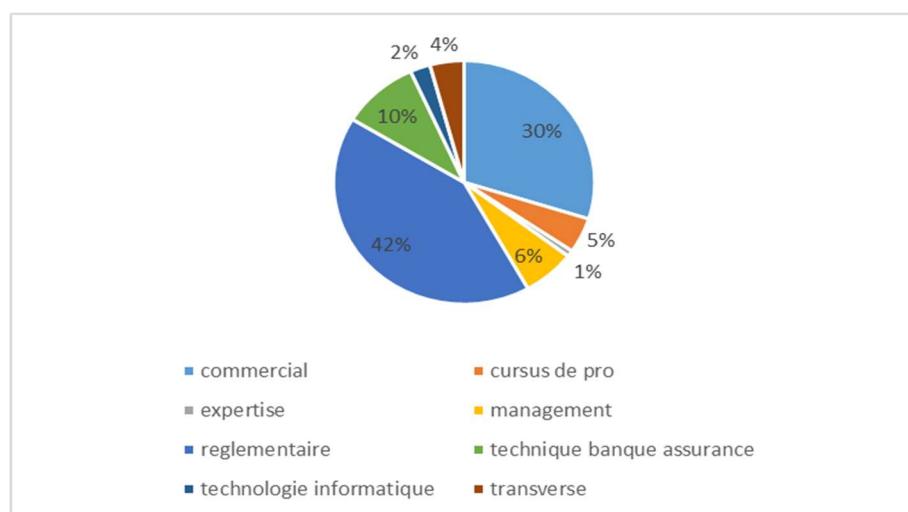
Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation s'élevait à 7,2% en 2019 contre 6,6% en 2018. La Caisse d'épargne Rhône Alpes se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur bancaire, autour de 4,4%<sup>5</sup>.

Cela correspond à un volume de 125 380 heures de formation en 2019 qui ont été dispensées auprès de 98% de l'effectif CDI (vs 98% en 2018). Parmi ces heures, 74% avaient pour objet le développement des compétences « métiers » et « managériales », tandis que 26% ont été consacrées aux formations de type « développement personnel ».

En 2019, 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.

Concernant l'accompagnement des managers, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est organisée autour d'un Campus Manager. Le Campus est composé de l'Ecole pour les nouveaux managers, du Programme de développement pour les managers ayant au moins cinq ans d'expérience, et de l'Université pour les managers de managers.

**Répartition des formations selon le domaine**  
(En volume d'heures sur l'année 2019)



**Répartition des heures de formation par statut et par sexe (CDI)**

	2019	2018	2017	2016				
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes cadres	26 984	21%	27 508	27,53%	23 493	23,48%	18 676	20,86%
Hommes non cadres	28 405	22%	20 885	20,90%	22 108	22,10%	21 757	24,30%
Femmes cadres	18 273	15%	16 965	16,98%	15 843	15,84%	12 785	14,28%
Femmes non cadres	51 718	42%	34 568	34,59%	38 597	38,5%	36 329	40,57%
<b>TOTAL</b>	<b>125 380</b>	<b>100%</b>	<b>99 926</b>	<b>100%</b>	<b>100 041</b>	<b>100%</b>	<b>89 547</b>	<b>100%</b>

<sup>5</sup>[http://www.afb.fr/Web/afb/InternetAFB.nsf/DocumentsByIDWeb/AS7BM9/\\$File/20171009\\_Profil%20de%20branche%20AFB%202017\\_Fo rmation.pdf](http://www.afb.fr/Web/afb/InternetAFB.nsf/DocumentsByIDWeb/AS7BM9/$File/20171009_Profil%20de%20branche%20AFB%202017_Fo rmation.pdf)

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

En 2019, le nombre de recrutements CDI a significativement augmenté (316 embauches CDI contre 134 en 2018), avec un solde net (entrées – sorties) de + 48 (contre un solde négatif de 84 l'année précédente). La moyenne d'âge des recrutements CDI est de 31 ans et 4 mois. Les femmes restent plus représentées que les hommes dans les recrutements en CDI (63,6%).

L'entreprise renforce son niveau d'engagement en faveur de l'alternance (144 alternants en 2019 contre 111 en 2018) avec une volonté accrue de transformation en CDI. En 2019, 36 d'entre eux ont bénéficié d'un contrat dont 32 en CDI (contre 16 CDI en 2018), 4 en CDD.

Par ailleurs, 52 CDD ont été embauchés en CDI cette année.

**Répartition des embauches par contrat, statut et sexe**

	2019	2018		2017				
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%		
<b>CDI</b>	<b>316</b>	<b>61,24%</b>	<b>134</b>	<b>☒</b>	<b>38,62%</b>	<b>197</b>	<b>☒</b>	<b>51,44%</b>
Dont cadres	45	14,24%	26	☒	19,40%	37	☒	18,78%
Dont femmes	201	63,61%	72	☒	53,73%	115	☒	58,38%
Dont jeunes (moins de 30 ans)	181	57,28%	82	☒	61,19%	95	☒	48,22%
<b>CDD y compris alternance</b>	<b>200</b>	<b>38,76%</b>	<b>213</b>	<b>☒</b>	<b>61,38%</b>	<b>186</b>	<b>☒</b>	<b>48,56%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>516</b>	<b>100%</b>	<b>347</b>	<b>☒</b>	<b>100%</b>	<b>383</b>	<b>☒</b>	<b>100%</b>

**Répartition des départs CDI par motif**

	2019	2018		2017				
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%		
Départs en retraite	96	35,82%	86	☒	39,45%	86	☒	36,13%
Démission	71	26,49%	49	☒	22,48%	66	☒	27,73%
Mutation groupe	20	7,46%	15	☒	6,88%	12	☒	5,04%
Licenciement	25	9,33%	32	☒	14,68%	26	☒	10,92%
Rupture conventionnelle	32	11,94%	26	☒	11,93%	25	☒	10,50%
Rupture période d'essai	24	8,96%	4	☒	1,83%	22	☒	9,24%
Autres Motifs	0	0,00%	6	☒	2,75%	1	☒	0,42%
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>	<b>218</b>	<b>☒</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>☒</b>	<b>100%</b>

**Répartition des départs CDI par sexe**

	2019	2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Hommes	119	44,40%	94	43,12%	128
Femmes	149	55,60%	124	56,88%	110
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>

**Taux de sortie des CDI**

2019	2018	2017
9,19%	7,30%	7,80%

Le taux de sortie a augmenté entre 2018 et 2019 de 1,89 points. Cette hausse s'explique par la hausse du nombre de départ à la retraite (+10) et par l'augmentation du volume de recrutement (+182 recrutements par rapport à 2018) qui a entraîné une hausse des ruptures de périodes d'essais (+20).

Afin de rester un employeur attractif dans son bassin d'emploi, la Caisse d'Epargne 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) mais aussi par le baromètre social interne « Diapason ». Cette enquête aborde les thèmes suivants : Révolution digitale, nouveaux métiers, management, conditions de travail, gestion des ressources humaines, etc. Les collaborateurs ont l'opportunité d'exprimer librement, individuellement, anonymement et directement leurs sujets de satisfaction et leurs attentes concernant leur vie professionnelle ainsi que leur adhésion à la stratégie du groupe.

Pour la Caisse d'Epargne 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 (C.S.E.) mis en place en octobre 2018.

Ils ont accès aux sites intranet du CSE et du CSSCT où sont notamment accessibles les comptes rendus de ces instances. Ils sont également informés par des comptes rendus systématiques de la direction des réponses apportées à leurs questions.

Par ailleurs, ils sont informés des évolutions du socle social intervenues dans le cadre des négociations avec les organisations syndicales.

Le dialogue social a également été soutenu en 2019 puisque se sont déroulées au cours de l'exercice :

- 13 réunions du CSE
- 6 réunions CSSCT
- 12 réunions de négociations

Les réunions de négociations ont quant à elles abouti à la signature de 3 accords et 1 avenant :

- Accord relatif aux agences à environnement sensible (28 février 2019)
- Avenant à l'accord relatif à l'exercice du droit syndical signé en 2018 (19 avril 2019)
- Accord Négociation Annuelle Obligatoire 2019 (28 mai 2019)
- Accord d'intéressement (25 juin 2019)

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

**Dialogue social**

	2019	2018	2017
Nombre d'accords d'entreprises locaux signés	4*	7	2
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)	31	100	110
Nombre de mouvements sociaux	5**	1**	4**

\* y compris avenants    \*\*sujets nationaux

- ***Amélioration de la qualité de vie au travail***

En concertation avec la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail du Comité Social et Economique (C.S.E.) 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 2019 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords signés en 2016, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induit par le digital.

La démarche de qualité de vie au 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.

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 2019, 18% des collaborateurs en CDI (86,17% de femmes et 13,83% d'hommes) ont opté pour un temps partiel.

**Répartition des effectifs par sexe et par durée du travail (CDI)**

<b>Hommes</b>	<b>Nombre</b>	<b>2019</b>	<b>Nombre</b>	<b>2018</b>	<b>Nombre</b>	<b>2017</b>
Moins de 50 %	1	1,35%	4	4,94%	2	0,39%
De 50 à 80 %	32	43,24%	34	41,98%	35	6,77%
Plus de 80 %	41	55,41%	43	53,09%	35	6,77%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>14%</b>
<hr/>						
<b>Femmes</b>	<b>Nombre</b>	<b>2019</b>	<b>Nombre</b>	<b>2018</b>	<b>Nombre</b>	<b>2017</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Moins de 50 %	11	2,39%	11	2,47%	9	1,74%
De 50 à 80 %	312	67,68%	308	69,06%	309	59,77%
Plus de 80 %	138	29,93%	127	28,48%	127	24,56%
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>	<b>445</b>	<b>86%</b>
<hr/>						
<b>Hommes + Femmes</b>	<b>Nombre</b>	<b>2019</b>	<b>Nombre</b>	<b>2018</b>	<b>Nombre</b>	<b>2017</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Moins de 50 %	12	2,24%	15	2,85%	11	2,13%
De 50 à 80 %	344	64,30%	342	64,90%	344	66,54%
Plus de 80 %	179	33,46%	170	32,26%	162	31,33%
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>

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

Hommes	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Technicien	48	64,86%	53	65,43%	54	10,44%
Cadre	26	35,14%	28	34,57%	18	3,48%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>14%</b>

Femmes	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Technicien	386	83,73%	380	85,20%	379	73,31%
Cadre	75	16,27%	66	14,80%	66	12,77%
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>	<b>445</b>	<b>86%</b>

Hommes + Femmes	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Technicien	434	81,12%	433	82,16%	433	83,75%
Cadre	101	18,88%	94	17,84%	84	16,25%
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>	<b>517</b>	<b>100%</b>

La Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne aussi ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales 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 est engagé (massages/yoga/sophrologie...). Les collaborateurs ont la possibilité de passer commande soit auprès de l'accueil physique de la conciergerie installée sur la mezzanine de la tour Incity soit via des canaux distants (plateforme téléphonique, mail, Internet).

Depuis septembre 2013, la Caisse d'épargne Rhône Alpes finance un réseau de crèches mettant 40 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 sera reconduit en 2020.

Depuis décembre 2016, la CERA a conclu un accord avec les partenaires sociaux prévoyant les modalités de mise en œuvre d'un appel au don de jours de repos au bénéfice des collaborateurs dont un proche a besoin d'une présence soutenue.

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 est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> 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.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a par ailleurs contractualisé la mise en place du travail à distance (télétravail à domicile & travail sur site distant) par voie d'accord signé le 14 janvier 2015 et renouvelé le 1<sup>er</sup> mars 2018 avec cinq organisations syndicales représentatives, après le bilan très positif de l'expérimentation lancée en 2013. Ces deux dispositifs doivent permettre un meilleur équilibre entre vie

professionnelle et vie personnelle pour certains salariés, notamment ceux ayant un temps de transport domicile-travail important. Ils sont conçus pour répondre à des situations personnelles particulières, sans désorganisation des services (temps de télétravail limité à 1 jour / semaine). A fin 2019, ce sont 17 collaborateurs qui travaillaient sur site distant et 199 autres à leur domicile dans ce cadre.

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 2019, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a ainsi financé les CESU à hauteur de 420 K€ pour 878 salariés. 62,4% des bénéficiaires ont eu une prise en charge supérieure à 50% (61,5% en 2018).

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, yoga. Ce dispositif connaît un franc succès auprès des collaborateurs depuis son démarrage. Un record historique concernant le nombre de collaborateurs inscrits a été atteint pour cette quatrième année de fonctionnement avec près de 170 inscriptions.

Dans une enquête réalisée après quelques mois de fonctionnement, le dispositif a été largement plébiscité par les collaborateurs qui 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. Sur le thème de prévention de la santé au travail, quatre ateliers et trois campagnes digitales sur le thème de la nutrition ont été proposés aux collaborateurs.

Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a participé pour la deuxième 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'à l'utilisation des modes de déplacements « actifs », alternative à la voiture individuelle.

Cette opération, qui a associé des administrateurs, a de nouveau connu un grand succès auprès des collaborateurs puisque plus de 85 équipes (340 collaborateurs) y ont participé. La Caisse d'Epargne Rhône Alpes se classe 5<sup>ème</sup> concernant le nombre de pas effectués sur une semaine (260 entreprises participantes au plan national). La première équipe Caisse d'épargne Rhône Alpes réussit l'excellente performance de se classer 29<sup>ème</sup> sur 2 875 équipes.

Cette année, une cérémonie de clôture de l'évènement s'est déroulée à la Tour Incity. Le Président Alain DENIZOT est intervenu pour faire part de son attachement à cette thématique de la politique RSE et pour remettre une récompense aux meilleures équipes invitées pour l'occasion.

#### Prestations sociales

	2019	2018	2017
Nombre de prestations délivrées par la conciergerie d'entreprise	14 482	13 609	12 765
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	40	40	51
Nombre de bébés des collaborateurs accueillis par le réseau de crèches partenaires	41	41	53
Montant des dépenses consacrées au réseau de crèches partenaires – K€	474	482	522
Nombre de collaborateurs bénéficiaires de CESU	878	852	856
Montant des dépenses consacrées au financement des CESU – K€	420	409	401

**Répartition des « télétravailleurs » par sexe et par statut**

	2019	2018	2017
Hommes non cadres	37	29	21
Hommes cadres	56	53	40
<b>Total Hommes</b>	<b>93</b>	<b>82</b>	<b>61</b>
Femmes non cadres	70	57	41
Femmes cadres	53	45	38
<b>Total Femmes</b>	<b>123</b>	<b>102</b>	<b>79</b>

• *Absentéisme et accidents du travail*

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a mis en œuvre plusieurs dispositions pour traiter la problématique de la santé et de la sécurité au travail.

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 7 reprises en 2019.

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...). Ainsi, l'accord relatif aux agences à environnement sensible a été reconduit en février 2019 (pour une durée de 3 ans) avec 3 des 4 organisations syndicales représentatives. Il 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.

Dans le cadre des travaux neufs réalisés sur nos sites, le cahier des charges intègre des études d'ergonomie, d'acoustique et/ou de confort thermique.

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. Ainsi, localement, une commission paritaire a identifié différentes actions de prévention à mettre en place. 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.

Par ailleurs, un guide sur les risques psycho-sociaux, issu de travaux menés en 2018 avec des membres du CHSCT, a été rédigé et publié en 2019 sur l'intranet.

**Absentéisme et accidents du travail**

	2019	2018	2017
Taux d'absentéisme global	7,09%	ND	7,6%
Taux d'absentéisme pour maladie	4,01%	3,94%	ND
Nombre de collaborateurs ayant eu un arrêt maladie / une hospitalisation inférieur à 3 jours	652	639	656
Nombre d'accidents du travail	40	57	47

## ***Egalité professionnelle et politique de diversité***

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.

Elle agit dans quatre 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***

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a mené des actions concrètes en matière d'égalité professionnelle. Cela s'est traduit par la publication au 1<sup>er</sup> mars 2019 d'un index égalité professionnelle de 89 points sur 100.

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 pouvoir 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 57,1% des effectifs CDI sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction (42,2% en 2019 vs 41% en 2018).

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

	2019		2018		2017
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Evolution	Salaire médian
Femme non cadre	33 289	2,41%	32 507 €	0,02%	32 500 €
Femme cadre	43 429	-0,05%	43 450 €	0,36%	43 293 €
<b>Total des femmes</b>	<b>35 369</b>	<b>1,05%</b>	<b>35 000 €</b>	<b>0,76%</b>	<b>34 736 €</b>
Homme non cadre	33 800	1,78%	33 209 €	0,55%	33 028 €
Homme cadre	46 030	0,72%	45 700 €	-0,34%	45 857 €
<b>Total des hommes</b>	<b>39 740</b>	<b>1,56%</b>	<b>39 131 €</b>	<b>-0,10%</b>	<b>39 171 €</b>

### **Ratio H/F sur salaire médian**

	2019	2018	2017
Non Cadre	+1,50%	+2,10%	+1,60%
Cadre	+5,70%	+4,90%	+5,60%
<b>TOTAL</b>	<b>10,40%</b>	<b>10,60%</b>	<b>11,30%</b>

*CDI hors alternance inscrits au 31 décembre 2019*

La tendance est à l'amélioration sur ce sujet, 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.

Le salaire médian des femmes évolue positivement de 1,05%. Cette tendance est expliquée par les mesures prises dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO), notamment un salaire

minimum pour les cadres à 37 000 euros et des garanties de rémunération par classification et ancienneté.

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 allouant une enveloppe de 75 000 €, destinée à réduire les éventuels écarts de rémunération entre les hommes et les femmes, tout en attachant une attention particulière aux salariés à temps partiel : 24% des bénéficiaires étaient à temps partiel (pour un taux de CDI à temps partiel de 18%). 54 collaborateurs en ont bénéficié (dont 46 femmes).

En 2019, 246 personnes ont été promues sur un niveau de classification supérieur, dont 57,32% 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 ;
- La présentation d'une candidature féminine, au minimum, pour chaque poste d'encadrement à pourvoir ;
- Les activités de l'association « Mixités by CERA », lancée en septembre 2014, afin de promouvoir l'égalité hommes/femmes en interne, en particulier au niveau des managers. A ce jour, près de 500 collaborateurs sont adhérents. Les actions de l'association se décompose en plusieurs volets :
  - La communication : L'association anime un compte LinkedIn dédié, organise régulièrement des petits déjeuners dans les différents services de l'entreprise (siège et réseau) pour faire découvrir aux collaborateurs ses actions.
  - Le mentoring : du mentoring est également mis en œuvre auprès de collaboratrices et collaborateurs, ainsi que des événements de networking sous forme d'ateliers. L'ensemble des actions menées par l'association contribue à lutter contre les stéréotypes de genre dans l'entreprise, afin de donner à chacun, homme et femme, les mêmes chances d'atteindre ses ambitions professionnelles tout en préservant son équilibre vie privée / vie professionnelle.
  - L'organisation d'évènement : une convention égalité professionnelle a été organisée en novembre 2019 sur les thèmes :
    - Des femmes engagées en politique
    - De la parentalité et stéréotypes en entreprise
    - De l'index égalité professionnelle
    - Du mentoring

Par ailleurs, la CERA a participé au salon « Profession'L » de la reconversion professionnelle des femmes organisé à la CCI de Lyon, en animant un stand sur le recrutement. L'objectif de cette journée était de permettre aux femmes présentes de donner un nouvel élan à leur carrière.

- ***Emploi de personnes en situation de handicap***

Depuis 2006, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a fait de l'intégration des travailleurs handicapés un des axes forts de sa lutte contre toutes les discriminations en permettant aux personnes en situation de handicap de conserver ou d'accéder à un emploi correspondant à leur qualification. La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit donc totalement dans l'esprit de l'accord collectif national conclu pour la période 2017-2019 en faveur de l'emploi des personnes handicapées, venu compléter et renforcer les précédents dispositifs élaborés entre 2006 et 2016. Un nouvel accord a d'ores et déjà été conclu pour la période 2020-2022.

En 2019, 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.

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 avec, le cas échéant, l'intervention d'ergonomes (ex : fauteuils ergonomiques, matériel informatique spécifique), 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.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes continue à s'engager dans le maintien dans l'emploi et le recrutement des personnes en situation de handicap et de façon plus générale, dans l'intégration de personnes éloignées de l'emploi. Elle a, à ce titre, engagé une réflexion sur un partenariat avec Pôle Emploi, les AGEFOS PME et des grandes entreprises du bassin lyonnais pour intégrer à compter de 2018 des personnes se trouvant dans cette situation.

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

#### Emploi de personnes handicapées

	2019	2018	2017
<b>Emplois directs</b>			
Taux d'emploi direct	4	4,13	3,88
Nombre de recrutements	5	3	1
Nombre d'adaptations de postes de travail	111	89	105
<b>Emplois indirects</b>			
Taux d'emploi indirect	0,40	0,45	0,44
<b>TOTAL</b>			
Taux d'emploi global	4,40	4,58	4,32

#### Répartition des personnes handicapées par type d'emploi

	2019	
	Nombre	%
Ingénieurs et cadres	40	31%
Agents de maîtrise et techniciens	64	50%
Employés	24	19%
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	
Rappel total 2018	120	

**Répartition des personnes handicapées par type de métier**

	2019	
	Nombre	%
Vente et services clients	50	39%
Gestion bancaire	33	26%
Prestations de service et conseil	17	13%
Risques et finances	8	9%
Assistant, logistique	11	6%
Marketing, distribution et SI	9	7%
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>
Rappel total 2018	120	

• ***Une gestion intergénérationnelle***

Dans le cadre de l'accord GPEC 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 engagées dans différents domaines :

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

• ***Le maintien en emploi des seniors***

Dans le cadre de l'accord GPEC<sup>6</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'Epargne Rhône Alpes accompagne les seniors dans l'évolution de leur carrière professionnelle puis les aide au moment de leur entrée en retraite, au travers de dispositifs spécifiques.

La Caisse d'Epargne Rhône Alpes poursuit la mise en œuvre du temps partiel séniors dans le cadre de l'accord GPEC du groupe. Au 31 décembre 2019, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes compte 64 collaborateurs en temps partiel séniors contre 62 en 2018 et 63 en 2017.

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, 70 collaborateurs ont bénéficié d'une simulation de leurs droits à prestation retraite.

• ***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.

<sup>6</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>

Cet article de l'accord a été mis en œuvre en novembre 2019, 5 personnes ont demandé le bénéfice de ce mode de cotisation.

- ***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) et ses actions de tutorat.

Le nombre de collaborateurs recrutés en contrats d'alternance augmente significativement avec 117 jeunes recrutés à la rentrée de septembre 2019 (vs 89 jeunes en 2018).

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, CFPB, 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 40% des participants d'une promotion à l'issue du parcours.

Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes poursuit ses engagements en faveur de l'emploi, notamment des jeunes issus des « quartiers » en participant à différents forums.

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'Organisation Internationale du Travail (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.

### **1.1.4.5 Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité**

#### **Promouvoir une culture déontologique**

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

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

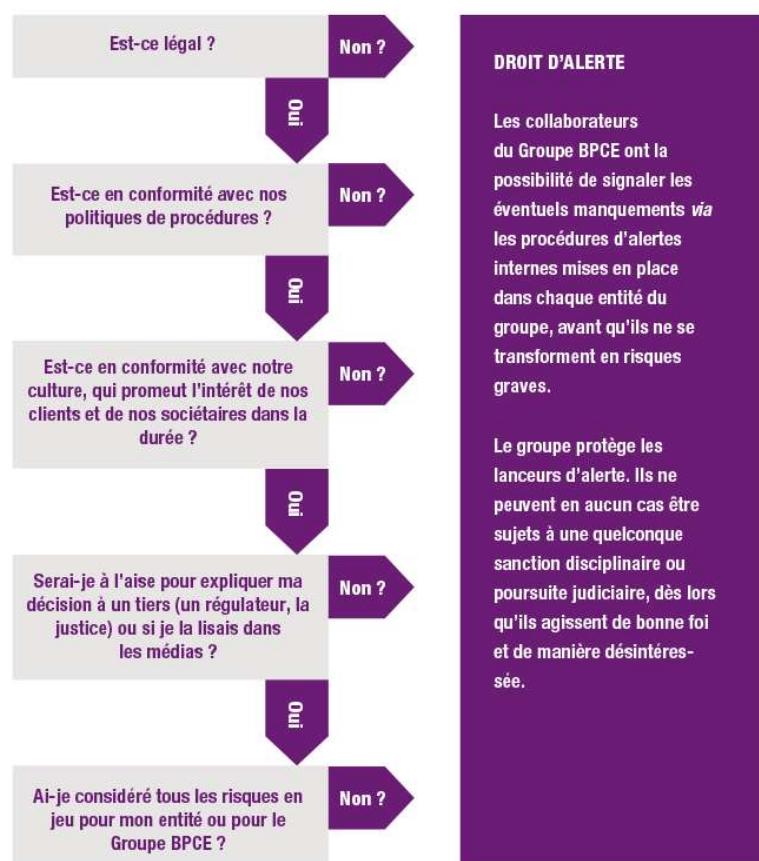
<http://guide-ethique.groupebpce.fr/>

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

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

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

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



Le Code de conduite et d'éthique du groupe a ainsi commencé à être déployé à la fin de l'année 2018 et ce déploiement s'est poursuivi au 1er semestre 2019 avec une large diffusion et un plan de

communication utilisant tous les supports du groupe. Une formation dédiée de type e-learning est obligatoire pour tous les collaborateurs d'ici le 1er trimestre 2020 pour acter de la prise de connaissance des principes du Code par chacun. Par ailleurs, les travaux en cours pour mettre en place une gouvernance éthique avec un reporting spécifique, intégrer l'éthique dans les processus RH et assurer la cohérence entre le Code et les procédures internes devraient être finalisés au 1er semestre 2020.

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

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

#### Une culture d'entreprise

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

Des principes de relations avec la clientèle visant à prévenir les risques qui sont formalisés et font l'objet d'une information régulière du personnel ;

Un dispositif harmonisé de formation des collaborateurs du groupe, avec une périodicité bisannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière.

#### Une Organisation

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

#### Des travaux adaptés

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

#### Une supervision de l'activité

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

En 2019, 94,06 % des collaborateurs de la Caisse d'épargne Rhône Alpes ont été formés aux politiques anti-blanchiment.

### **Prévention de la corruption**

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

La prévention de la corruption fait partie des dispositifs de sécurisation financière des activités de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, et, notamment :

- A travers la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, la surveillance des « personnes politiquement exposées », le respect des embargos ;
- Le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles en appliquant les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du groupe ;
- La vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying ;
- L'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agrément et fixation contractuelle des rémunérations ;
- Une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités de la Caisse d'épargne Rhône Alpes régulièrement mise à jour ;
- Une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning, obligatoire pour tous les nouveaux entrants et les personnels des métiers les plus exposés.

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes dispose par ailleurs d'un corpus étendu de normes et procédures encadrant de manière générale la stricte séparation des fonctions opérationnelles et de contrôle incluant notamment :

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

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

La 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.

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 affiliés maisons mères et à toutes les filiales de BPCE.

### **Marketing responsable et protection des intérêts des clients**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Protection de la clientèle**

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

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

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

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. Certains processus de vente sont transitoires, avec des travaux en cours d'implémentation informatique et un plan de remédiation pour les sécuriser.

Dans ce cadre, la gouvernance et la surveillance spécifiques des produits soumis à la réglementation MIF2 se sont traduites par la mise en place :

- D'un comité de validation des portefeuilles modèles relatifs aux instruments financiers à fréquence semestrielle depuis le troisième trimestre 2018 : 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 à partir du premier trimestre 2019 : échanges d'informations entre producteurs et distributeurs, suivi de la stratégie de distribution, évolution sur les produits, protection des investisseurs...

Dans le cadre de la transposition des directives et règlements relatifs aux abus de marché, la Caisse d'épargne Rhône Alpes utilise un outil de restitution et d'analyse des alertes en la matière afin d'accompagner les collaborateurs pour faciliter l'analyse des alertes remontées par l'outil du groupe, un assistant virtuel est en cours d'implémentation.

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 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.

### **Politique satisfaction clients et qualité**

Ce volet est traité dans la partie 2.2.4.2 « Préserver une relation client durable et de qualité ».

### **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 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. Elle assure le contrôle permanent et consolidé de la SSI ainsi qu'une veille technique et réglementaire. Elle initie et coordonne les projets groupe de réduction des risques sur son domaine.

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

En tant qu'acteur du dispositif de contrôle permanent, le directeur Sécurité groupe est rattaché au département conformité sécurité Groupe au sein du secrétariat général Groupe. La direction Sécurité groupe entretient par ailleurs au sein de l'organe central des relations régulières avec la direction de l'Inspection générale du groupe.

Une filière SSI est mise en place au sein du Groupe BPCE. Elle regroupe le responsable de la sécurité des systèmes d'information groupe (RSSI-G), qui anime cette filière, et les responsables SSI de l'ensemble des entreprises, dont celui de la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

À ce titre, le RSSI de la Caisse d'épargne Rhône Alpes est rattaché fonctionnellement au RSSI-G. Ce lien fonctionnel se matérialise par des actions d'animation et de coordination. Il implique notamment que :

- Toute nomination de responsable SSI de la Caisse d'épargne Rhône Alpes soit notifiée au RSSI-G ;
- La politique sécurité des systèmes d'information groupe soit adoptée au sein des entreprises et que les modalités d'application par chaque entreprise de la politique SSI groupe soit soumise à

- la validation du responsable SSI groupe préalablement à son approbation par la direction générale et à sa présentation au conseil d'administration ou au directoire de l'entreprise ;
- Un reporting concernant le niveau de conformité des établissements à la politique SSI groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées soit transmis au RSSI groupe.

## Protection des données

- La Caisse d'épargne Rhône Alpes est dotée d'un data protection officer (DPO) fonctionnellement rattaché au coordinateur DPO Groupe.
- Ce coordinateur DPO Groupe a pour mission d'animer la filière protection des données personnelles ;
- Des Référents Informatique et Libertés (RIL) sont nommés au sein des directions Métier de la Caisse d'épargne Rhône Alpes en relais du DPO ;
- Sur les sujets de protections des données personnelles à destination des DPO et des collaborateurs du Groupe un dispositif de formation est en place.

A fin 2019, dans le cadre de la sécurité et confidentialité des données, l'indicateur clé, « le taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy », s'élève à 87 %.

## Stratégie cybersécurité

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

### Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe

- Sensibiliser et accompagner nos clients sur la maîtrise des risques cyber
- Accélérer et homogénéiser l'accompagnement sécurité, RGPD et fraude dans les projets métier avec un niveau de sécurité adapté dans le cadre d'une approche Security by Design<sup>7</sup> / Privacy by Design<sup>8</sup> et Privacy by Default<sup>9</sup>
- Améliorer l'expérience sécurité digitale client et collaborateur
- Faciliter un usage sécurisé du cloud public

### Gouverner et se conformer aux réglementations

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

### Améliorer en permanence la connaissance des actifs de son système d'information et renforcer leur protection

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

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

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

<sup>7</sup> Cette approche consiste pour le constructeur à inclure la notion de risque dans son projet dès la phase de conception.

<sup>8</sup> Ce terme désigne l'ensemble des actions qui permettent d'intégrer la protection des données personnelles dès la conception.

<sup>9</sup> Principe de protection de la vie privée par défaut (paramétrage par défaut sur le plus haut niveau de protection en limitant le traitement des données personnelles au strict nécessaire).

En 2019, la mise en œuvre de cette stratégie cybersécurité s'est matérialisée au travers notamment des chantiers majeurs suivants :

- Définition d'un schéma Directeur Sécurité Groupe visant à définir les ambitions du groupe en matière de cyber sécurité et prenant en compte la sécurité informatique, la continuité informatique ainsi que les chantiers IT de mise en conformité légale [GDPR<sup>10</sup>, Directive des Services de Paiement 2, etc.]
- 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. La cible d'achèvement de ce chantier est fixée à la fin de l'année 2020 avec comme objectif intermédiaire que la cartographie SSI des SI supportant les 28 processus métier les plus critiques soit achevée à la fin du premier semestre 2020.
- Elaboration d'une feuille de route de gestion des identités et des droits (IAM) groupe avec pour objectifs :
  - ✓ 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 une alimentation automatique et une vue globale des habilitations

#### Définition et première exécution du Plan de Sensibilisation Groupe

- Livraison d'un kit de sensibilisation à l'ensemble des établissements du groupe pour animer le mois de la CyberSécurité
- Déploiement d'un outil de formation continue au développement sécurisé des applications pour les développeurs des opérateurs informatiques du Groupe
- Réalisation de campagnes de sensibilisation au phishing
- Conception et mise en œuvre d'un parcours renforcé de sensibilisation à la protection de données à caractère personnel à l'attention des chefs de projet et des responsables d'offre

#### Dans le cadre de la lutte contre la cybercriminalité :

- Mise en place de nouveaux services adaptés à l'évolution des menaces tels qu'une plateforme de management des IOC (indicateurs de compromission) et d'une solution d'analyse proactive de logiciels malveillants (malware) web et mobiles ;
- Présence accrue du CERT (Computer Emergency Response Team) Groupe BPCE à la communauté InterCERT-FR animée par l'ANSSI et à la communauté européenne TF-CSIRT ;
- Constitution d'un Security Operation Center (SOC) groupe, tour de contrôle pour surveiller et détecter, intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24x7 ;
- Élargissement en 2019 de la communauté VIGIE, dispositif collectif de vigilance du groupe pour améliorer les échanges et la veille concernant les SI privatifs.

#### **Achats et relations fournisseurs responsables**

La politique achat de la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE, signataire depuis décembre 2010 de la charte relations fournisseurs responsables. Cette charte a été conçue afin d'inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. L'objectif est de faire évoluer les relations entre clients et fournisseurs afin de construire, dans un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée entre ces derniers, ceci afin de soutenir l'économie nationale en privilégiant les démarches partenariales, le dialogue et le savoir-faire des professionnels de l'achat<sup>11</sup>.

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

<sup>10</sup> Terme anglo-saxon correspondant au RGPD (General Data Protection Regulation).

<sup>11</sup> <http://www.bpce.fr/Fournisseur/La-politique-achats-responsables/Engagements-durables>

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...

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

Hormis les achats auprès du secteur adapté et protégé (cf. ci-après), parmi les autres achats « responsables » recensés à ce jour à la CERA, 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<sup>12</sup> ;
- 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.

Des formations sur les achats solidaires ont été suivies en 2019 par les Acheteurs de la CERA dans un parcours de formation dispensé par BPCE Achats.

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 38 jours en 2019.

Enfin, la Caisse d'épargne Rhône Alpes souhaite évaluer ses fournisseurs sur leur performance RSE. Dans ce cadre, 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.

### **Achats au secteur adapté et protégé**

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA). En 2019, la Caisse d'épargne Rhône Alpes confirme cet engagement avec près de 270 000 € TTC de dépenses effectuées auprès du STPA (contre 260 000 € en 2018). Les achats confiés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap puisqu'ils correspondent à 11,84 Equivalents Temps Plein – ETP (13,17 ETP en 2018).

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) ;

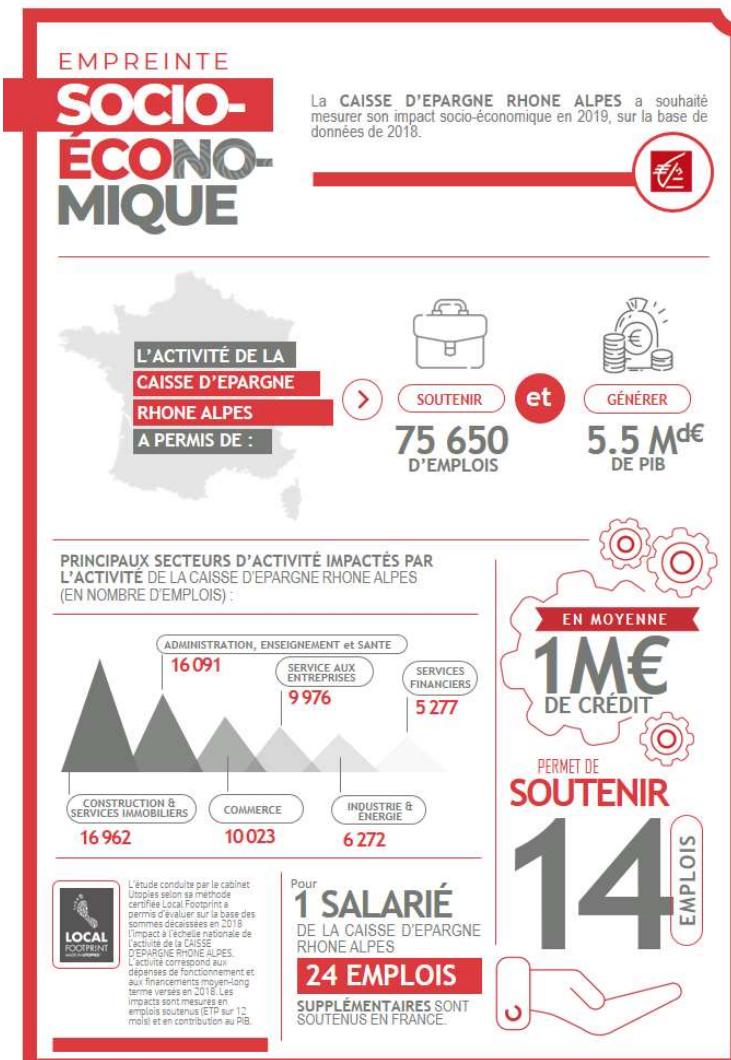
<sup>12</sup> Un téléphone «éco-recyclé» représente une émission de gaz à effet de serre de 3.22 Kg de CO2 contre 12.57 Kg de CO2 pour un téléphone neuf classique, soit une empreinte carbone divisée par 4.

- 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).

### **1.1.5 Empreinte locale : être un acteur clé de la transformation des territoires et de l'économie de proximité**

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. point 2.2.8 Note méthodologique) 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. Vous retrouverez ci-dessous en image les résultats de cette analyse.

#### **Empreinte socio-économique**



### **1.1.5.1 Notre empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier**

#### **En tant qu'employeur**

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte (fournisseurs et sous-traitants). Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 3 150 personnes sur le territoire.

#### **En tant qu'acheteur**

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a également recours à des fournisseurs locaux : en 2019, 70 % de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire.

	2019	2018	2017
Part des fournisseurs locaux (ayant leur adresse de facturation sur le territoire de la Caisse d'épargne Rhône Alpes) - %	70	70	71
Délai moyen de paiement des fournisseurs (en nombre de jours)	39	38	36
Délai maximum de validation des bons à payer (en nombre de jours)	9	9	9

#### **En tant que mécène**

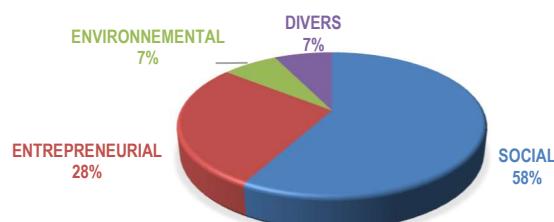
L'engagement philanthropique des Caisses d'épargne s'inscrit au cœur de leur histoire, de leur identité et de leurs valeurs. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Caisse d'épargne Rhône Alpes est aujourd'hui l'un des premiers mécènes de son territoire. En 2019, comme les années précédentes, directement ou au travers de sa Fondation d'entreprise pour les projets solidaires, plus de 5,5 millions d'euros de subventions ont été consacrés au soutien de projets.

#### **Mécénat**

	2019	2018	2017
Montant des dons décaissés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes au profit d'organismes éligibles au régime fiscal du mécénat – M€	5.5	5.6	4.3
Dont Fondation d'entreprise Caisse d'épargne Rhône Alpes – M€	2.9 <sup>13</sup>	2.8 <sup>14</sup>	2,7 <sup>15</sup>
Dont Mécénat culturel et sportif – M€	2.6	2.8	1.6

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.

#### **Fondation Caisse d'épargne Rhône Alpes : types de dons**



<sup>13</sup> Y compris 210 000 € de frais de fonctionnement

<sup>14</sup> Y compris 210 000 € de frais de fonctionnement

<sup>15</sup> Y compris 210 000 € de frais de fonctionnement

### ***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, 139 projets ont pu être accompagnés en 2019, pour un montant total de près de 2,9 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 encourage également l'audace et l'envie d'entreprendre. A ce titre, elle aide plusieurs incubateurs sociaux tels que RONALPIA, Les Premières AURA, ID CUBES, SINGA...

La contribution à ces différentes structures s'est élevée à 252 000 € pour l'année 2019. 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 2019.

- ▶ 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 2019, le comité d'experts de la Fondation Caisse d'épargne Rhône Alpes a notamment décidé d'aider financièrement des structures telles que Les Petites Cantine, en participant à l'ouverture de deux nouvelles cantines à Lyon et Annecy, le Secours Populaire de Lyon en aidant à l'installation de la climatisation des locaux, Le Village2Santé pour l'aménagement de deux cabinets médicaux à Echirolles, Alynéa pour la création d'un espace spécifique pour les femmes sans abri, La Ka fête ô mômes pour la réfection de leur cuisine...

Par ailleurs, comme chaque année, les conseils d'administration des 11 sociétés locales d'épargne (SLE) se sont mobilisés et ont décidé de soutenir, en 2019, grâce à la Fondation d'entreprise Caisse d'épargne Rhône Alpes, 106 projets associatifs de proximité sur leur territoire.

► Soutenir, initier et accompagner des actions environnementales sur le territoire de la Caisse d'épargne Rhône Alpes

En 2019, le comité d'expertise a relancé son appel à projet sur le thème « Préservons la ressource en eau ». 16 dossiers ont été reçus et le comité a retenu 5 projets très diversifiés, soutenus globalement à hauteur de 150 000 euros, dont le Conservatoire d'Espaces Naturels de Haute Savoie, AMIE de l'Environnement, Grenoble Alpes Métropole, la Ligue de Protection des Oiseaux etc.... Un certain nombre de dossiers a également été transmis aux SLE.

#### ***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 2019, 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.

Tout comme l'accompagnement de l'ensemble des festivals de musique baroque présents en Savoie et Haute-Savoie ainsi que celui du concours international de musique de chambre de Lyon (CIMCL) grâce auquel un concert a été donné à Lyon pour les collaborateurs, clients sociétaires et administrateurs de la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

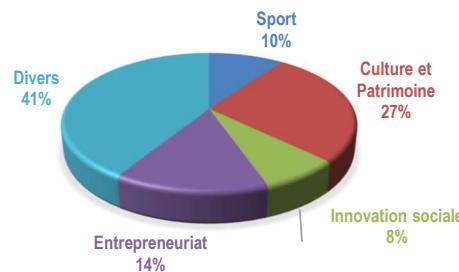
Enfin, l'ancrage local de la Caisse d'épargne Rhône Alpes lui permet d'être présente sur l'ensemble de son territoire aux côtés des clubs sportifs qui animent et fédèrent autour de leur sport. Outre le partenariat emblématique noué depuis de très nombreuses années avec la fédération française de ski, 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...

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.

### Mécénat culturel, sportif et divers : types de dons



### 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.

La semaine de la solidarité s'est déroulée en juin 2019. Elle a été entièrement organisée par les collaborateurs du Secrétariat Général de la Caisse d'épargne Rhône Alpes. Elle a permis de proposer aux collaborateurs volontaires une journée d'investissement bénévole au bénéfice d'associations locales. Ainsi, 20 projets sur 5 départements ont mobilisé 210 participants, collaborateurs ou administrateurs.

Les actions retenues étaient des actions de proximité accessibles à tous les collaborateurs, avec un impact direct et visible, nécessitant pour chacune une équipe de 10 à 20 personnes. La participation de chacun se fait selon le principe du temps partagé : ½ journée prise par chaque salarié bénévole sur ses congés et une ½ journée abondée par l'entreprise.

L'action, plébiscitée par les collaborateurs et saluée par les associations bénéficiaires, sera reconduite pour la 7ème année en 2020. En effet, 100 % des collaborateurs interrogés suite à cet évènement sont prêts à s'engager à nouveau sur une action similaire. Ils attribuent une note moyenne supérieure à 9,5/10 à l'évènement.

### En tant que banquier

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes fait partie des principaux financeurs des collectivités locales, entreprises, des 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.

**Financement de l'économie locale**  
(Production annuelle de crédit<sup>16</sup> - M€)

	2019	2018	2017
Secteur public territorial	238	194	233
Economie sociale et solidaire	29	36	56
Logement social + économie mixte	166	188	319

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

<sup>16</sup> Engagements nets des crédits moyen / long terme hors lignes de crédit.

présente les mêmes caractéristiques que le Livret B, y compris s'agissant de sa rémunération. Toutefois, le plafond des dépôts est limité à 750 000 €.

Une année 2019 marquée par une très forte collecte sur le Compte sur Livret Développement Régional avec une progression de son encours de 30 %, pour atteindre à fin décembre 2019 plus de 282 millions d'euros (vs 217 millions d'euros en 2018, et 171 millions d'euros en 2017).

S'agissant du crédit, soulignons la très forte attractivité de cette ressource « régionale » pour nos clients acteurs locaux. Celle-ci s'est traduite cette année encore par une production remarquable, et nous comptons désormais 191 dossiers dans nos livres pour un encours proche de 170 M€ (vs 100 dossiers pour 79 millions d'encours en 2018). Soit au cours de la dernière année, un nombre de dossiers et un volume d'encours multipliés par 2.

Les marchés contributeurs sont notre Agence Santé (avec un encours de 117 M€) et notre Agence Economie Sociale et Solidaire (avec un encours de 37 M€).

Rappelons, en effet, que 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 et nous en constatons désormais les fruits.

Par développement de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) régionale, il faut entendre :

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

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

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Caisse d'épargne 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>17</sup>, TEEC<sup>18</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>19</sup> et solidaires pour un montant de 131.8 millions d'euros en 2019.

<sup>17</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>18</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>19</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

**Fonds ISR et solidaires**

	2019	2018	2017
Encours des fonds ISR et solidaires commercialisés au 31/12 (FCP / SICAV / FCPE) – M€	131.8	97.8 <input checked="" type="checkbox"/>	83.4 <input checked="" type="checkbox"/>
- Dont SICAV / FCP – M€	89.7	69.4 <input checked="" type="checkbox"/>	57.7 <input checked="" type="checkbox"/>
- Dont FCPE (épargne salariale) – M€	42.1	28.4 <input checked="" type="checkbox"/>	25.7 <input checked="" type="checkbox"/>

**1.1.5.2 Réduction de notre empreinte environnementale directe**

Forte de ses valeurs traditionnelles, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a démontré, par l'obtention du Label Lucie en 2017, qu'elle poursuit une démarche continue et volontariste d'amélioration de sa responsabilité sociale et environnementale.

Dans le domaine environnemental, 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 économies 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.

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 carbone de 10% d'ici 2020.

**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 :

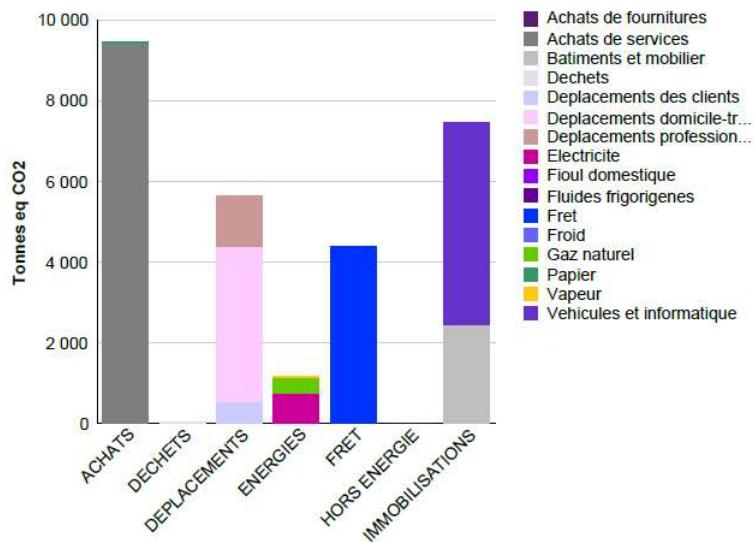
- Une estimation des émissions de gaz à effet de serre par entreprise ;
- Une cartographie de ces émissions :
  - Par poste (énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres) ;

- 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)

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



#### Emissions de gaz à effet de serre (en Teq CO<sub>2</sub>)

	2019	2018	2017
Emissions de CO <sub>2</sub> Scope 1 <sup>22</sup> (combustion directe d'énergies fossiles et fuites de gaz frigorigènes)	975	1 179	1 735
Emissions de CO <sub>2</sub> Scope 2 (électricité consommée et réseau de chaleur)	552	942	1 006
Emissions de CO <sub>2</sub> Scope 3 (tous les autres flux hors utilisation)	26 574	27 493*	29 975
Hors Kyoto	0	0	10
<b>Total des émissions de CO<sub>2</sub> (scope 1 + scope 2 + scope 3)</b>	<b>28 101</b>	<b>29 613*</b>	<b>32 723</b>
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux consommations d'énergie	1 168	1 761	1 793 <input checked="" type="checkbox"/>
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux gaz frigorigènes <sup>23</sup>	0	126	719
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux déplacements professionnels des collaborateurs	1257	1 213	1 214 <input checked="" type="checkbox"/>
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux déplacements domicile - lieu de travail des collaborateurs	3841	3 878	4 058
Emissions de CO <sub>2</sub> dues aux consommations de papier	32	286	376

\* recalculé sur la base de la méthodologie 2019

<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).

<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...)

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.

## Déplacements professionnels et déplacements domicile-travail

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'Epargne 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 98.95 grammes/km en 2019 (contre 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 ;
- 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 visioconference 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. Mise en place des séances de formation Myroom au sein de la DIGITAL ROOM en juin ;
- Réorganisation et réaménagement complet en 2019 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 ;
- Réalisation courant 2019 d'une étude approfondie sur les déplacements domicile-travail et les déplacements professionnels des 320 collaborateurs du futur site Grenoblois ALPES CITY qui sera opérationnel courant 2021. Cette étude avait pour objectif de permettre le calibrage des infrastructures à mettre à disposition des collaborateurs (Parkings voitures, parking deux roues...). Le processus de consultation de prestataires potentiels pour l'aménagement du parking deux roues a été lancé ;
- Sur le thème des modes de déplacements « doux », la CERA a lancé pour la deuxième fois, en 2019, 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).

## 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'Epargne 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... ;
- Le Chauffage/Ventilation/Climatisation (CVC) : pompes à chaleur à haut rendement avec pilotage horaire, VMC double flux avec récupération d'énergie et pilotage horaire, 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>.

**Performance énergétique du parc immobilier<sup>25</sup>**

	2019	2018	2017
Consommation de fioul (achats réalisés dans l'année) – Litres	0	0	0 <input checked="" type="checkbox"/>
Consommation de gaz naturel – kWh PCS <sup>26</sup>	1 890 606	2 249 948	2 014 909 <input checked="" type="checkbox"/>
Consommation d'électricité – kWh	12 795 859	14 772 581	15 537 710 <input checked="" type="checkbox"/>
Consommation réseau de chaleur (eau surchauffée) et de froid – kWh <sup>27</sup>	356 000	273 000	365 000 <input checked="" type="checkbox"/>
Consommation totale d'énergie finale – kWh	14 855 108	17 072 561	17 607 795 <input checked="" type="checkbox"/>
Consommation totale d'énergie par m <sup>2</sup> – kWh/m <sup>2</sup> <sup>28</sup>	140	158	150
Nombre d'immeubles HQE ou éco-labellisés	3	3	3
Taux de surface d'immeubles HQE ou éco-labellisés (%)	11,6	11,6	11,6

La réduction des consommations constatée s'explique principalement par un meilleur pilotage des 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

<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 détentio[n] 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.

<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

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 ;
- La poursuite du projet « zéro papier » à d'autres sites (dématérialisation des documents, numérisation des documents...) et le déploiement de solutions de gestion électroniques 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.

#### Consommation de papier

	2019	2018	2017
Consommation totale de papier A4 (tonnes)	100.19	106.33	121.60
Dont papier A4 non recyclé / non labellisé	0	0.05	0.08
Dont papier A4 recyclé / labellisé	100.19	106.28	121.52
Consommation totale de papier par ETP (kg) <sup>29</sup>	34.90 <sup>30</sup>	36.77	41.32
Consommation totale de papier en Kg / PNB (Kg/M€)	151.8 <sup>31</sup>	159.3	ND
Nombre de clients particuliers avec un relevé de compte dématérialisé	566 284	475 839 <sup>32</sup>	429 224

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...).

#### Consommation d'eau

	2019	2018	2017
Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )	37 848	42 698	42 270

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

<sup>32</sup> Donnée à fin novembre 2018

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.

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.

Déchets	2019	2018	2017
Déchets Industriels Banals <sup>33</sup> - DIB (tonnes)	223	243	245
Déchets d'équipements électriques et électroniques <sup>34</sup> – D3E (tonnes)	5.95	12,82	50,6

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>35</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 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 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>33</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>34</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>35</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/>

## Prévention du risque climatique

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est exposée, compte-tenu de l'implantation de ses sites, au risque climatique concernant ses actifs (bâtiments...). Pour ce faire, elle a identifié ce risque dans son PUPA (plan d'urgence poursuite d'activité) piloté par la filière risques opérationnels. Le taux de conformité au PUPA est de 95.24 %.

### 1.1.6 Coopération active : conduire les collaborateurs et les sociétaires à devenir des coopérateurs

#### 1.1.6.1 L'animation de la vie coopérative

##### Indicateurs coopératifs

La Caisse d'épargne Rhône Alpes partage les sept principes coopératifs énoncés par l'Alliance coopérative internationale et s'engage à les faire vivre au quotidien.

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2019	Indicateurs 2018
1	<b>Adhésion volontaire et ouverte à tous</b>	Tout client peut devenir sociétaire de la Caisse d'épargne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 496 195 sociétaires</li> <li>▪ 30,8 % sociétaires parmi les clients</li> <li>▪ 31,6 % des sociétaires sont des particuliers personnes physiques</li> <li>▪ 32,3 % de femmes sociétaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 518 627 sociétaires</li> <li>▪ 33,05 % sociétaires parmi les clients</li> <li>▪ 99,27 % des sociétaires sont des particuliers personnes physiques</li> <li>▪ 52,52 % de femmes sociétaires</li> </ul>
2	<b>Pouvoir démocratique exercé par les membres</b>	Les sociétaires votent lors des assemblées générales de sociétés locales d'épargne (SLE) selon le principe « une personne, une voix ».	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 175 administrateurs de SLE, dont 33 % de femmes</li> <li>▪ 18 membres du COS, dont 50 % de femmes</li> <li>▪ 0,50 % de participation aux AG de SLE, dont 2660 personnes présentes y compris accompagnants</li> <li>▪ 94 % de participation au COS (y compris les pouvoirs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 170 administrateurs de SLE, dont 33 % de femmes</li> <li>▪ 18 membres du COS, dont 55,5 % de femmes</li> <li>▪ 0,67 % de participation aux AG de SLE, dont 4237 personnes présentes y compris accompagnants</li> <li>▪ 95,13 % de participation au COS (y compris les pouvoirs)</li> </ul>
3	<b>Participation économique des membres</b>	La rémunération des parts sociales est plafonnée. Les excédents sont en grande partie affectés aux réserves. L'actif net est impartageable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 20 € Valeur de la part sociale</li> <li>▪ 2 925 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire</li> <li>▪ 1,60 % Rémunération des parts sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 20 € Valeur de la part sociale</li> <li>▪ 2723 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire</li> <li>▪ 1,60 % Rémunération des parts sociales</li> </ul>
4	<b>Autonomie indépendance et</b>	La Caisse d'épargne Rhône Alpes est une banque de plein exercice. Les parts sociales ne s'échangent pas sur les marchés et ne sont pas cotées en bourse.	100 % du capital social de la Caisse d'épargne est détenu par les SLE	100 % du capital social de la Caisse d'épargne est détenu par les SLE
6	<b>Coopération entre les coopératives</b>	Les Caisse d'épargne sont représentées dans différentes instances ou organisations de la coopération.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aux niveaux national et international :</li> <li>-Alliance Coopérative Internationale</li> <li>-Conseil supérieur de la coopération</li> <li>-Conseil supérieur de l'ESS</li> <li>-Coop FR</li> <li>▪ Au niveau régional :</li> <li>-Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aux niveaux national et international :</li> <li>-Alliance Coopérative Internationale</li> <li>-Conseil supérieur de la coopération</li> <li>-Conseil supérieur de l'ESS</li> <li>-Coop FR</li> <li>▪ Au niveau régional :</li> <li>-Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire</li> </ul>
7	<b>Engagement envers la communauté</b>	La Caisse d'épargne Rhône Alpes mène une politique d'engagement soutenue sur ses territoires.	Voir les chapitres ci-après concernant l'engagement sociétal de la Caisse d'épargne.	Voir les chapitres ci-après concernant l'engagement sociétal de la Caisse d'épargne.

##### Animation du sociétariat

Le sociétariat de la Caisse d'épargne Rhône Alpes est composé de 496 195 sociétaires à fin 2019, dont une grande majorité de particuliers. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 11 sociétés locales d'épargne (SLE). Elles constituent un échelon intermédiaire permettant de renforcer l'ancrage local, la proximité et l'expression des sociétaires.

En 2019, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué à déployer des actions pour mieux associer les sociétaires à la vie de leur banque. Les sociétaires sont en effet une partie prenante essentielle de la Caisse d'épargne, qui met à leur disposition des canaux d'information et de communication dédiés, tels que des points d'informations en agence, un site internet ([www.societaires.caisse-epargne.fr](http://www.societaires.caisse-epargne.fr)), des lettres d'information et des réunions dédiées animées par des experts de la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

Ces différents supports permettent aux sociétaires d'être associés et informés de manière régulière sur la vie de leur Caisse d'épargne et plus généralement sur l'actualité régionale ou nationale. La Caisse d'épargne Rhône Alpes met en place des dispositifs d'écoute des sociétaires, ainsi que des actions pour assurer l'animation du sociétariat, telles que les réunions privilégiés et cafés sociétaires. La Caisse d'épargne Rhône Alpes a également déployé un Club des sociétaires qui permet à ces derniers de bénéficier d'avantages commerciaux, de découverte du patrimoine local et des savoir-faire régionaux, de sorties culturelles, de loisirs sportifs, de restauration ou encore de voyages à prix réduits.

En plus des actions dédiées aux sociétaires, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a mis en place un module de formation dédié au modèle et aux valeurs coopératives destiné aux managers et aux équipes des réseaux BDD/BDR.

#### **1.1.6.2 L'accompagnement pour une montée en compétences quotidienne des administrateurs**

Par ailleurs, les Caisses d'épargne s'attachent à accompagner les représentants élus des sociétaires, administrateurs de SLE ou membres de conseils d'orientation et de surveillance. Pour que les représentants des sociétaires puissent assumer pleinement leur mandat et contribuer de manière active à la gouvernance, les Caisses d'épargne font de leur formation un axe clé de leurs actions.

L'offre de formation couvre un champ large :

- Auprès des administrateurs, le parcours accueil porte sur la connaissance de l'identité et de l'histoire des Caisses d'épargne, la RSE, ainsi que l'acquisition d'un socle de culture générale bancaire. A cet égard, 56 modules de formation en ligne sont disponibles sur l'extranet avec des durées variables entre 15 et 45 mn. (Ex : Le bilan et le compte de résultat d'une banque, le contrôle interne dans les banques, les risques de l'activité bancaire, lutte contre le blanchiment, la RSE des Caisses d'épargne, etc.)
- Auprès des membres de conseils d'orientation et de surveillance, une formation initiale réglementaire portant sur cinq thématiques fixées par décret (gouvernance, réglementation, risques et contrôle interne, stratégie, finance) est dispensée auprès de chaque nouveau membre. Elle est complétée par des formations d'approfondissement dispensées chaque année en Caisse d'épargne ou à la Fédération nationale. A ce titre, en 2019, les membres du COS ont pu suivre, à la CERA, des formations sur les thèmes suivants : la protection de la clientèle, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la gouvernance risques et conformité, le pilotage stratégique. Les membres du COS, par ailleurs administrateurs de SLE, ont également accès aux formations en ligne citées ci-dessus.
- Auprès des comités spécialisés, des formations nationales sont proposées pour les comités des risques, comités d'audit et comités des rémunérations.

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2019	Indicateurs 2018
5	<b>Éducation, formation et information</b>	La Caisse d'épargne Rhône Alpes propose à ses sociétaires et administrateurs différents canaux d'information. Elle met en œuvre un programme de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil d'orientation et de surveillance :</li> <li>- 94 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 9 heures 50 de formation par personne</li> <li>Comité d'audit :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil d'orientation et de surveillance :</li> <li>- 100 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 12 heures de formation par personne</li> <li>Comité d'audit :</li> </ul>

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2019	Indicateurs 2018
		formation ambitieux portant à la fois sur la connaissance de l'identité de la Caisse d'épargne et l'acquisition d'un socle de culture bancaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 83 % des membres ont suivi une formation sur l'année</li> <li>■ Comités des risques :</li> <li>- 71 % des membres ont suivi une formation sur l'année</li> <li>■ Conseils d'administration de SLE :</li> <li>- 40 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 10 heures 30 de formation par personne</li> <li>■ Sociétaires :</li> <li>20 rencontres privilégiées organisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aucun des membres n'a suivi de formation sur l'année</li> <li>■ Comités des risques :</li> <li>- aucun des membres n'a suivi de formation sur l'année</li> <li>■ Conseils d'administration de SLE :</li> <li>- 37 % des administrateurs ont suivi au moins une formation sur l'année</li> <li>- Soit en moyenne, 3 heures de formation par personne</li> <li>■ Sociétaires :</li> <li>20 rencontres privilégiées organisées</li> </ul>

En plus des sujets réglementaires, les administrateurs sont également accompagnés sur plusieurs thématiques liées à l'engagement sociétal des Caisses d'épargne. Ils sont notamment impliqués dans les projets de mécénat de la Caisse d'épargne Rhône Alpes. Cette implication peut prendre deux formes : la sélection et l'évaluation de projets d'intérêt général.

### **1.1.7 Innovation sociétale : anticiper les besoins sociétaux pour construire des solutions contribuant au progrès**

#### **1.1.7.1 Adresser les fragilités des territoires en matière d'inclusion financière**

Fortes de leur ancrage territorial, les Caisses d'épargne sont positionnées au cœur des enjeux des territoires sur lesquels elles sont implantées. En qualité de 1ère banque des collectivités territoriales, elles ont l'opportunité d'échanger avec leurs clients et sociétaires sur les enjeux locaux.

##### ***Microcrédit***

La Caisse d'épargne propose une offre de microcrédit accompagné à destination de particuliers et d'entrepreneurs dont les moyens sont souvent insuffisants pour obtenir un financement bancaire classique. 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.

Au niveau national, les Caisses d'épargne sont aujourd'hui les premières banques du microcrédit personnel. La Caisse d'épargne Rhône Alpes a ainsi développé le dispositif Parcours Confiance qui est l'un des acteurs majeurs du microcrédit sur la région.

Véritable plateforme de services, Parcours Confiance 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). Un éventuel soutien pédagogique est proposé au travers des formations à la gestion budgétaire dispensées par l'association Finances & Pédagogie. Parcours Confiance Rhône Alpes comptait à fin 2019 une équipe de 4 conseillers dédiés.

Les personnes en difficulté, qui n'ont pas accès aux crédits bancaires classiques, sont identifiées par les agences de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, par des associations de lutte contre l'exclusion, ou encore par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) des communes, avec lesquels la Caisse d'épargne Rhône Alpes a noué de nombreux partenariats. Les microcrédits personnels peuvent aller de 300 à 5 000 €.

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.

Parcours confiance peut également octroyer des microcrédits professionnels dont les plans de financement sont de maximum 25 000 €.

**Microcrédits personnels et professionnels**  
(Production en nombre et en montant)

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

En 2019, parmi les faits marquants, nous pouvons citer :

- Une production croissante au profit des clients orientés par les agences vers « Parcours Confiance » ;
- Une action de parrainage des microemprunteurs professionnels par des administrateurs de la Caisse d'épargne Rhône Alpes bénévoles et volontaires, démarrée en 2014 se poursuit afin d'accompagner les créateurs les plus fragiles dans le démarrage de leur activité. Le parrainage porte sur des conseils concernant le suivi de gestion, l'organisation et le développement commercial du professionnel ;
- La mobilité : la Fédération nationale des Caisses d'épargne a déployé en 2018 l'offre innovante « Mobilize véhicule neuf » de location de véhicule avec option d'achat (LOA), financée grâce au microcrédit des Caisses d'épargne, en partenariat avec Renault et l'Action tank Entreprises et Pauvreté. L'objectif est de permettre à des publics en recherche d'emploi d'accéder à un véhicule neuf, dont le coût global est inférieur à celui d'un véhicule d'occasion.

***Education financière***

Depuis sa création en 1957, l'association Finances & Pédagogie est soutenue par les Caisses d'épargne. Grâce à ce partenariat, l'association emploie aujourd'hui 2 collaborateurs en région, 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.

En 2019, 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.

L'objectif est non seulement d'accompagner les personnes formées 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, etc.) mais aussi de répondre à de nouveaux enjeux nécessitant des connaissances adaptées pour une pleine citoyenneté économique : argent digital, développement durable, reconversion professionnelle, création de son activité...

L'association est un acteur reconnu et incontournable de l'éducation financière en France. Elle est membre du comité opérationnel pour l'éducation financière pilotée par la Banque de France. Elle est également agréée par le Ministère de l'Éducation nationale. En lien avec plus de 900 partenaires associatifs, publics et privés, les conseillers Finances & Pédagogie interviennent ainsi lors de moments clés de la vie personnelle et professionnelle.

### **1.1.7.2 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 ;
- 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 du mois de l'ESS en Haute Savoie et dans le Rhône ; de la semaine de la Finance Solidaire dans le Rhône ; des trophées de l'ESS en partenariat avec le Mag2Lyon, la métropole de Lyon et la Région AURA ; du lancement de Start Up de territoire à Grenoble ;
- A également organisé :
  - Une conférence sur le financement des acteurs de l'ESS aux côtés de la CCI de Grenoble ;
  - Un cycle de conférence sur les nouvelles tendances du mécénat aux côtés d'un cabinet d'Avocat spécialisé et du périodique Jurisassociations ;
  - Une conférence sur l'ESS à Bourg en Bresse dans le cadre d'une assemblée générale de la MAIF.

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. En 2019, elle a accompagné plus de 90 nouveaux clients (en création, développement ou essaimage)

- 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)
  - Transméra (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 ...).

### **1.1.7.3 Une offre en faveur de la transition énergétique, écologique et solidaire**

#### **Financement de la transition énergétique pour une croissance verte**

La Caisse d'épargne Rhône Alpes travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financement.

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

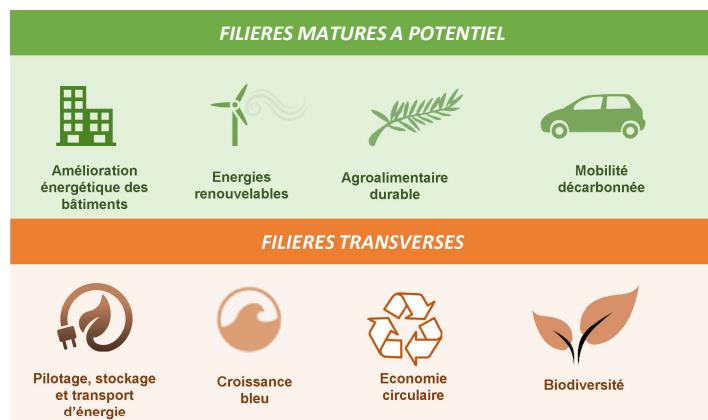
- Proposer une offre d'épargne et de placements permettant de protéger et de faire fructifier le capital de ses clients par le fléchage vers des activités économiques durables ;
- Répondre aux besoins de financement de porteurs de projets à forte valeur ajoutée environnementale et sociale ;
- Gérer les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

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, Agriculture...) pour identifier les points de convergence entre enjeux RSE et enjeux commerciaux. Ce travail a conduit au lancement d'actions

visant le développement du marché du financement de la croissance verte. Ces actions ont été axées autour de différents enjeux en fonction de la situation de chaque marché : Acculturation, Formation, Offre, Distribution, Communication.

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



La diversité de ses expertises et de ses implantations permet à la Caisse d'épargne Rhône Alpes d'accompagner les projets de dimension locale ou nationale 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.

#### Prêts « verts »

	2019	2018	2017
Prêts « Ecureuil crédit DD » pour travaux d'économie d'énergie (nombre de prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	122	160	335
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€	1.2	1.7	3.7
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (nombre de prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	272	165	206
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (encours des prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	3.9	3.2	4.1
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)	94	176	192
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€	1.2	2.6	2.8

**Epargne « verte »**

	2019	2018	2017
Livret de Développement Durable (nombre de livrets au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	17 843	17 575	13 755
Livret de Développement Durable (encours des livrets au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	89.3	80.5	64.4

**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 qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail (notamment au travers de sa filiale Natixis Energéco, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables).

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a poursuivi l'accompagnement de projets avec un fort dynamisme en 2019. Nous pouvons souligner cette année le financement de nombreux projets caractérisés par leur diversité. Parmi les plus emblématiques, citons :

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

➤ **Le financement de panneaux photovoltaïques**

- 143 centrales sur des toitures de bâtiments d'un bailleur social, situés en Isère, d'une puissance installée de 1,05 MWc ;
- 142 centrales sur les toitures de bâtiments d'un bailleur social, situés dans le Vaucluse, d'une puissance installée de 1,04MWc ;
- 1000 panneaux installés sur des toitures de collectivités locales de l'Isère, d'une puissance de 308 kWc, avec une production équivalente à la consommation électrique hors chauffage de 140 foyers.

➤ **Le financement de réseaux de chaleur bois/granulés, sur 2 communes de l'Isère. Projets portés par 2 acteurs de référence en matière de financements citoyens EnR**

Réseaux installés sur 2 communes de l'Isère, avec :

- Pour le premier projet : une puissance de 820 KW, une production annuelle de 1760 MWh/an correspondant à une consommation annuelle de chauffage de 176 personnes. Les installations sont destinées au chauffage de la piscine, de la maison des clubs, du gymnase et du centre technique municipal.
- Pour le second projet : une puissance de 200 KW, une production annuelle de 275 KWh/an correspondant à une consommation annuelle de chauffage de 27,5 personnes. Les installations sont destinées au chauffage de 4 bâtiments communaux et de 2 maisons.

➤ **Le financement du plan lumière d'une agglomération de l'Isère**

Plan visant à abaisser de 50 % la consommation énergétique et de 80 % la pollution lumineuse, avec :

- Le renouvellement de 84 % des 18000 points lumineux de la ville (remplacement par des diodes LEDS),
- La mise en place de détecteurs de présence et gradation de la luminosité sur certains espaces publics afin de raisonner les consommations en fonction des usages.

A souligner également que ce plan lumière s'appuie sur les pme locales et sur la mobilisation d'emplois solidaires. Financement CERA sur enveloppe Crédit Développement Régional.

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

- L'accompagnement financier via une caution de restitution d'acompte d'une société ayant pour objet la commercialisation d'usines de méthanisation sur le territoire français. La caution est octroyée dans le cadre d'un projet situé en Haute-Marne.
- Le financement du remplacement d'un système de traitement des fumées d'un incinérateur de déchets ménagers : cet incinérateur couvre un bassin de plus de 420 000 habitants répartis sur l'Ain et la Haute-Savoie; le nouveau système installé permet de réduire très sensiblement les rejets dans l'atmosphère.
- Dans le cadre d'un projet porté par une structure issue d'un groupe spécialisé dans le traitement de l'énergie (avec une branche dépollution) et d'un groupe spécialisé dans la gestion de carrières et de production de béton : Le financement de l'acquisition d'un terrain pollué par les hydrocarbures, situé dans le Rhône, avec pour objectif de l'assainir grâce à une solution innovante le procédé PHYTOSOL (le principe est de recueillir des terres excavées issues de terrains pollués et de les ensemencer de luzerne). Le matériau ainsi obtenu sera utilisé en substitution de matériaux de carrière, et permettra d'économiser les ressources naturelles utilisées pour la fabrication de ciments.

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

Le financement de l'extension et de la rénovation d'une station d'épuration, gérée par une structure intercommunale de l'Isère regroupant 13 communes, et assurant les compétences d'eau potable et d'assainissement collectif pour 193 000 habitants.

#### Dans le domaine des modes alternatifs de déplacement :

Financement des travaux de construction d'un ascenseur valléen, entre la vallée et un domaine d'altitude des Alpes, d'une longueur de 2905 m, avec un débit final de 2000 personnes/heure. Ce projet à fort impact RSE, respectueux de l'environnement contribuera à la réduction de l'empreinte carbone : liaison constituant une alternative à la route (réduction du trafic sur 10 km de route de montagne).

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

Sur le sujet, consulter la partie 2.2.5.1.

#### **1.1.8 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'Epargne 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 CE et BP

Pour réaliser cette évaluation, la Caisse d'Epargne 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 la 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.

## **Périmètre du bilan carbone**

En 2019, un groupe de travail constitué d'entités du Groupe BPCE et piloté par la Direction RSE & Développement Durable Groupe en collaboration avec Carbone 4 a travaillé sur l'optimisation des indicateurs du bilan Carbone. Une revue de tous les indicateurs a été effectuée pour identifier les indicateurs peu significatifs en termes d'impact, difficile à collecter et sur lesquels les moyens d'actions étaient faibles. Ce travail nous a amené à supprimer 25 indicateurs dans les postes achats, immobilisations, fret, déplacement clients/visiteurs et fluides frigorigènes. Suite à cette modification, le bilan Carbone de la Caisse d'Epargne Rhône Alpes pour l'année 2019 présente ce nouveau périmètre de consolidation.

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

Dans le cadre de son plan stratégique, BPCE a coordonné les travaux relatifs à la mesure de l'empreinte socio-économique sur les territoires. Ces travaux, impliquant des directions métiers de BPCE ainsi que des banques régionales, ont permis d'aboutir à la formalisation de deux schémas (circuit de l'argent et valeur créée sur le territoire, cf. partie « 2.2.1.3 Un modèle d'affaires centré sur le développement de

l'économie des territoires »). Ces schémas ont ensuite été ajustés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes en fonction de son plan stratégique, de ses segments de marché et de son territoire. La description de notre écosystème s'est basée sur les éléments d'information fournis par BPCE (Cf. chapitre 2.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux).

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

<b>Schéma "répartition de la valeur sur le territoire"</b>	
Massé salariale	Indicateur : 2.1.1.1 MASSE SALARIALE ANNUELLE GLOBALE (en milliers d'Euros) Massé 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 intérressement, participation, abondement à un PEE et hors charges patronales.
Montant d'achats locaux	Part du montant total dépensé avec les fournisseurs de l'entité qui ont leur adresse de facturation dans le territoire banque de l'entité concernée
Soutien à des projets d'intérêt général	Mécénat et partenariats non commerciaux : montants décaissés sur l'exercice au profit de projets dont l'objet est conforme à l'intérêt général (avec ou sans reçus fiscaux)
Mise en réserve	Contribution annuelle aux réserves impartageables (a minima 15% des résultats); nb: Donnée N-1 disponible en juin de l'année N,
Impôts locaux	Impôts fonciers, contribution économique territoriale, taxe additionnelle sur les surfaces de stationnement 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);
Montant total de rémunération des parts sociales	Montant total de rémunération annuelle des parts sociales
Valeur créée (PNB)	Produit net bancaire

<b>Schéma "circuit de l'argent"<sup>36</sup></b>	
Montant des parts sociales	Stock de parts sociales (= capital social de l'entreprise)
Fonds propres	Stock de capitaux dont dispose l'entreprise (capital social + réserves, après affectation des résultats)
Réserves impartageables	a minima 15% du résultat mis en réserve (définition issue de la loi de Coopération de 1947)
Dépôts et livrets	Stock des dépôts et livrets
Encours PME	Définition INSEE : < ou = à 50 millions d'euros
Encours 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.
Encours collectivités locales	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.

<sup>36</sup> Ce schéma est en encours (stock)

**Schéma "circuit de l'argent"<sup>36</sup>**

Encours 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.
Encours innovation	Encours de financement associé à l'Offre Néo Business
Encours microcrédits personnels	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
Encours 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
Fonds ISR commercialisés	Montant des encours ISR (assurance vie, CTO, PEA)
FCPE ISR et solidaire commercialisés	Montant des encours d'épargne salariale sous forme de FCPE ISR et solidaire

**Choix des indicateurs**

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'appuie sur une analyse de ses risques RSE proposée par BPCE, cf. point « 2.2.2.2 Les risques et les opportunités identifiés par les Caisses d'épargne ».

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.

**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 2018, ainsi que pour les indicateurs publiés pour l'exercice 2018 mais pas 2019. En l'absence de donnée, la mention « ND » (Non Disponible) apparaît.

**Période du reporting**

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> Janvier 2019 au 31 Décembre 2019.

Dans le cas où les données physiques ne sont pas exhaustives, les contributeurs ont procédé à des calculs d'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>37</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 « ND » en italique (Non Disponible) figure alors pour l'année N-1.

## Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2019, 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 2019 de la Banque du Léman correspond à un équivalent de 0,6 M€ contre un résultat de 141,5 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.

---

<sup>37</sup> Lien : <https://www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes/tarifs-informations-reglementaires/> / rubrique « Autres documents ».

**1.1.9 Rapport de l'organisme tiers indépendant**

## **CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE DE RHÔNE ALPES**

Société anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance au capital social de 1 150 000 000 €  
Siège social : Tour Incity, 116 Cours Lafayette – BP 3276 69404 LYON Cedex 03.  
Immatriculée au RCS Lyon 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 2019

CAISSE D'EPARGNE  
ET DE PREVOYANCE  
DE RHÔNE ALPES

Exercice clos le  
31 décembre 2019

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

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 2019 (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.

CAISSE D'EPARGNE  
ET DE PREVOYANCE  
DE RHÔNE ALPES

Exercice clos le  
31 décembre 2019

## 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<sup>o</sup> 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 2<sup>em</sup> 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

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

**CAISSE D'EPARGNE  
ET DE PREVOYANCE  
DE RHÔNE ALPES***Exercice clos le  
31 décembre 2019*

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 ;
  - 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.

CAISSE D'EPARGNE  
ET DE PREVOYANCE  
DE RHÔNE ALPES

Exercice clos le  
31 décembre 2019

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre Décembre 2019 et Mars 2020 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 la Direction Organisation, Qualité et RSE, la Direction Pilotage de la Transformation et Accompagnement du changement, la Direction Pilotage de la Performance et Gestion de bilan, le Département Formation et Développement Managérial, la Direction Qualité Ecoute Client & Collaborateur, la Direction Marketing, le Département Risques Opérationnels, Financiers et Pilotage transverse, le Secrétariat Général 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.

*Fait à Villeurbanne, le 26 mars 2020*

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS (LYON)



Paul-Armel JUNNE

*Associé*



Nicolas DUSSON

*Associé, Directeur Technique*

**CAISSE D'EPARGNE  
ET DE PREVOYANCE  
DE RHÔNE ALPES***Exercice clos le  
31 décembre 2019***Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes****Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques**

- Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires ;
- Accessibilité de l'offre et finance inclusive ;
- Financement de la transition énergétique, de la croissance verte et bleue ;
- Egalité de traitement, diversité et inclusion ;
- Respect des lois, éthique des affaires et transparence ;
- Durabilité de la relation client ;
- Gestion de l'employabilité et de la transformation des métiers ;
- Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux ;
- Conditions de travail des salariés ;
- Sécurité et confidentialité des données ;
- Protection des clients & transparence de l'offre, dont les dispositifs mis en œuvre en matière de protection des clients.

**Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance**

- Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux ;
- Nombre de clients ayant bénéficié de l'OCF (Offre Clientèle Fragile) ;
- Taux d'équipement OCF ;
- Total des fonds ISR commercialisés ;
- Pourcentage de femmes cadres ;
- Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment ;
- Net Promoter Score (NPS) client – annuel et tendance ;
- Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année ;
- Financement du logement social, de l'économie sociale et solidaire et du secteur public (Production annuelle en M€) ;
- Taux d'absentéisme maladie (et évolution) ;
- Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy.





CAISSE D'EPARGNE  
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.