

Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

Informations sociales, environnementales et sociétales¹

Exercice 2021

¹ Texte extrait du rapport annuel de la Caisse d'épargne Rhône Alpes sur l'exercice clos au 31/12/2021.

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Rhône Alpes - CERA (Caisse d'Épargne Rhône Alpes). Banque coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code monétaire et financier, Société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance - Capital de 1 150 000 000 euros - 116 Cours Lafayette BP 3276 69404 Lyon Cedex 03 - 384 006 029 RCS Lyon Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 004 760

SOMMAIRE

Sommaire	2
1. Informations sociales, environnementales et sociétales.....	3
1.1 La différence coopérative des Caisses d'épargne	3
1.1.1 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience	3
1.1.2 Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires	4
1.1.3 Une proximité constante avec les parties prenantes	7
1.2 Les Orientations RSE & Coopératives 2022-2024.....	8
1.3 La Déclaration de Performance Extra-Financière	11
1.3.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'épargne Rhône Alpes	11
1.3.2 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services	14
1.3.3 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne	35
1.3.4 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance	70
1.4 Note méthodologique.....	80
1.5 Rapport de l'organisme tiers indépendant.....	85

1. Informations sociales, environnementales et sociétales

1.1 La différence coopérative des Caisses d'épargne

Héritage historique, la Caisse d'épargne Rhône Alpes est une banque de proximité ancrée sur son territoire. Elle dispose d'un important réseau d'agences, présent dans les différents bassins de vie et qui n'est pas délocalisable. Son capital social est détenu par des sociétés locales d'épargne (SLE), dont le capital est lui-même détenu par les sociétaires, clients d'agences 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 composés d'administrateurs élus proposent leurs représentants au Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS) de la Caisse d'épargne Rhône Alpes. Le COS exerce notamment le contrôle permanent de la gestion de la Caisse d'épargne Rhône Alpes assurée 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 conseils dans un contexte de renforcement des services à distance, sans renoncer aux services de proximité.

1.1.1 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

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

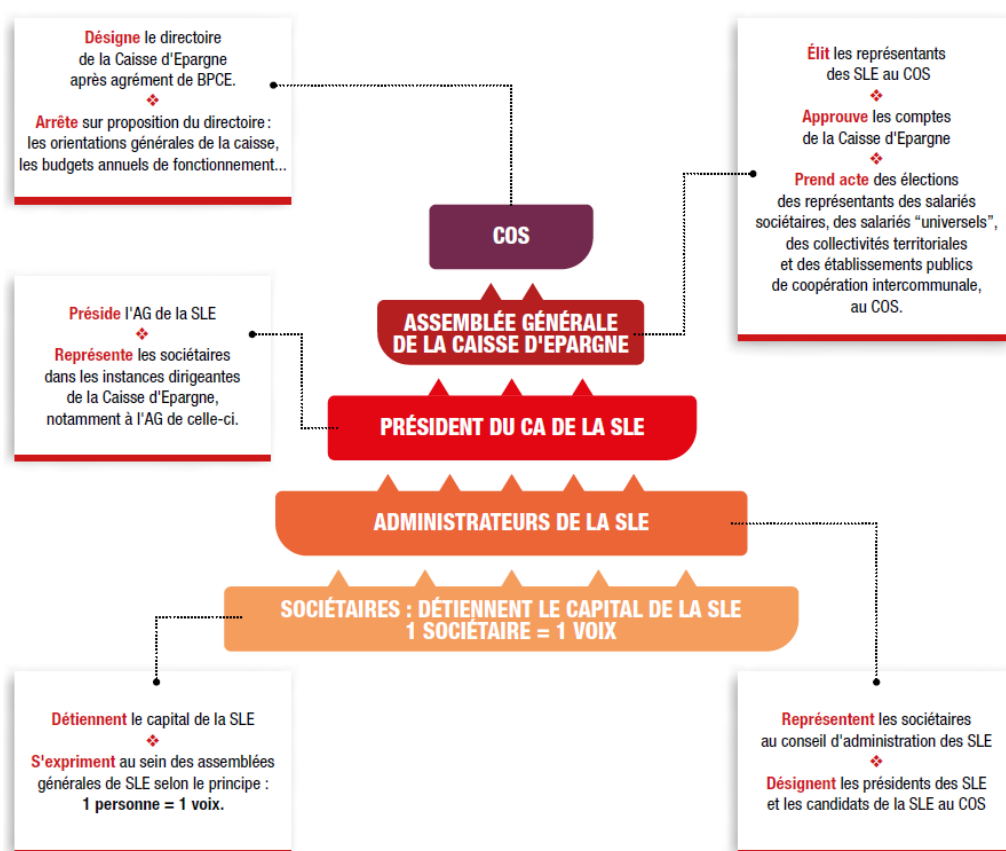
Le modèle de gouvernance coopérative de la Caisse d'épargne Rhône Alpes permet la participation de l'ensemble de ses clients-sociétaires, quel que soit le nombre de parts sociales qu'ils détiennent au sein de leur SLE, et sans discrimination.

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

Les parties prenantes sont associées aux décisions et à la gouvernance de l'entreprise, que ce soit lors des assemblées générales de SLE, dans les conseils d'administration des SLE ou bien dans le conseil

d'orientation et de surveillance (COS) chargé d'exercer notamment le contrôle permanent de la gestion de la Caisse d'épargne Rhône Alpes assurée par le directoire, instance exécutive.

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



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

Un acteur majeur du financement des territoires

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

Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes, banque coopérative, est la propriété, au 31/12/2021, de 465 911 sociétaires. Banque de plein droit, avec une large autonomie de décision, elle collecte l'épargne, distribue les crédits et définit ses priorités localement. Des personnalités représentatives de la vie économique de son territoire siègent à son conseil de surveillance (appelé Conseil d'Orientation et de Surveillance - COS). Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

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 de la garantie que leur épargne est utilisée au profit de projets de l'économie régionale dans des domaines d'impact clés. A fin 2021, l'encours du CSLR dépasse le chiffre de 430 millions d'euros (vs 349 millions d'euros en 2020 et 282 millions d'euros en 2019).

La CERA lancera au 1^{er} trimestre 2022 une offre spécifique de financements, visant à faciliter la transition écologique de nos clients. Ces prêts Green pourront ainsi financer des travaux de rénovation énergétique des bâtiments, des installations d'énergies renouvelables, des véhicules de type mobilité verte ou encore des installations facilitant une transition vers une activité moins consommatrice d'énergie.

01 NOS RESSOURCES



NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 1,5 millions de clients
- 32 % de sociétaires parmi les clients particuliers
- 150 administrateurs de SLE



NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ

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



NOS PARTENARIATS

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



NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 3 175 collaborateurs au siège et en agences
- 99 % indice égalité femmes-hommes



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 3,35 Mds € de capitaux propres (hors FRBG en French)
- Ratio de solvabilité 19,89%¹



NOTRE PATRIMOINE

- 277 agences et centres d'affaires dont 4 bâtiment(s) certifié(s)² durable(s)

02 NOS ACTIVITÉS

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

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



03 NOTRE CRÉATION DE VALEUR



POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 18,7 M€ d'intérêt aux parts sociales
- 111,3 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir.



POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

VIA NOS FINANCEMENTS

- 121,8 M€ de Prêts Garantis par l'Etat (environ 1078 prêts)
- 1 958,9 M€ d'encours de fonds ISR et solidaires
- 8,7 Mds € d'encours de financement à l'économie dont :
 - 4 MDS € AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
 - 1,9 MDS € POUR LE LOGEMENT SOCIAL
 - 1,5 MDS € AUPRÈS DES PME
 - ...

VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 70 % de fournisseurs locaux
- 5,9 M€ d'impôts locaux



POUR NOS TALENTS

- 125,5 M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 425 recrutements en CDD, CDI et alternants



POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 4,2 M€ de mécénat d'entreprise
- 1,5 M€ de microcrédit
- Et/ou 318 interventions auprès de 4 204 stagiaires réalisées par les conseillers Finances et Pédagogie



POUR L'ENVIRONNEMENT

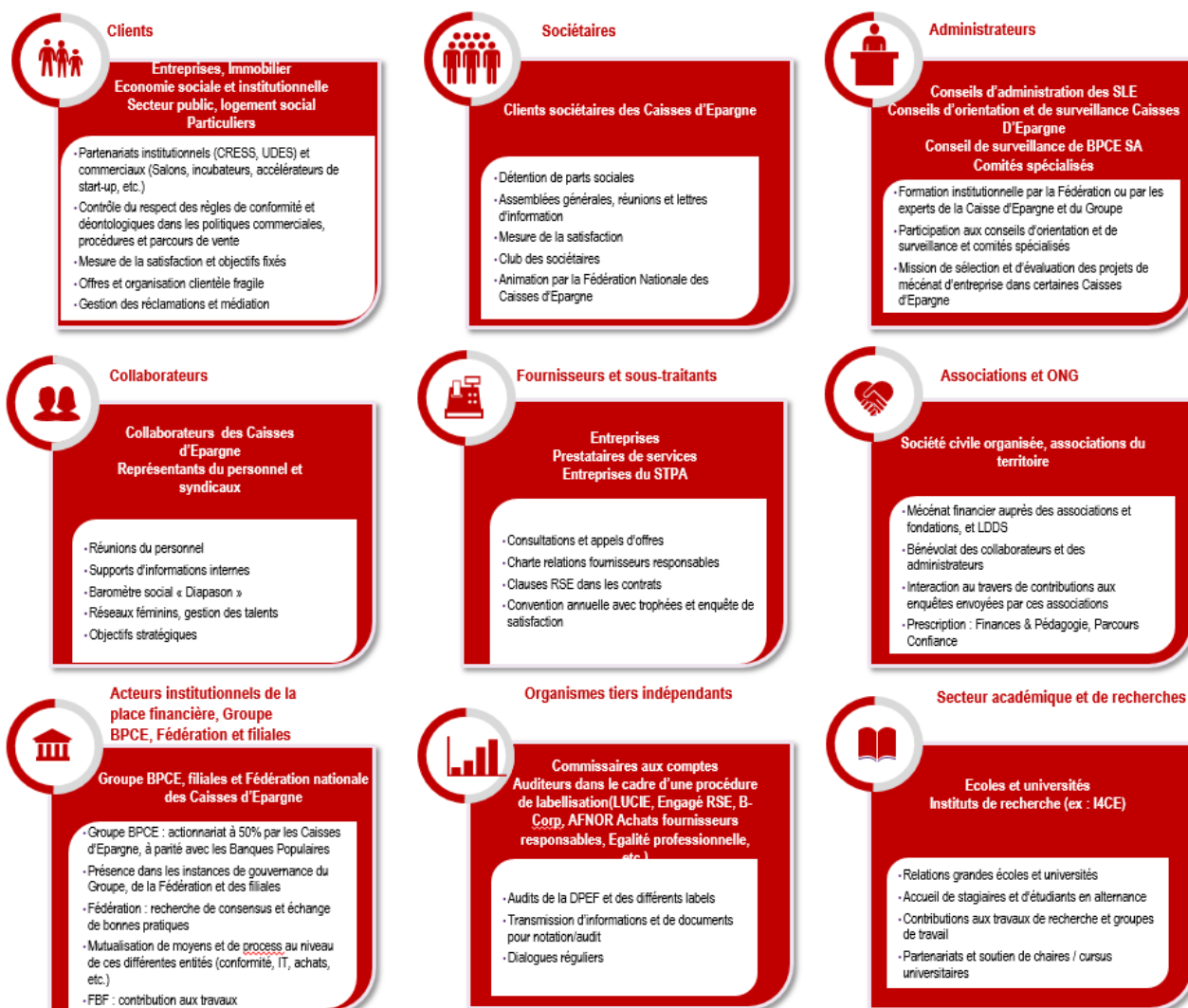
- 100 % d'achats d'électricité renouvelable

¹ Ratio CET1 y compris Banque du Léman
² BREEM (Incity), HQE (Alpes City) et Agences Crolles et Uriage (BBC Rénovation)



1.1.3 Une proximité constante avec les parties prenantes

La Caisse d'épargne Rhône Alpes mène un dialogue permanent et constructif avec ses parties prenantes internes et externes. Elle collabore avec de nombreux acteurs du territoire (préfectures, collectivités locales, associations...) sur des projets sociétaux ou environnementaux comme par exemple la création d'entreprises par des publics éloignés de l'emploi, le développement de l'entrepreneuriat féminin, le développement durable/RSE, la finance responsable/croissance verte ou encore l'éducation financière. Elle forme les membres de son Conseil d'Orientations et de Surveillance ainsi que les administrateurs des Sociétés Locales d'Épargne qui lui sont affiliées, consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation de l'ESS, des entreprises et du logement social.



1.2 Les Orientations RSE & Coopératives 2022-2024

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

Puis, dans le but de franchir une nouvelle étape, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a obtenu le label LUCIE ISO 26000 fin 2017.

Enfin, en 2020, le Directoire a décidé de passer du label Lucie à un cadre de référence internationalement reconnue : les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, qui tendent à se généraliser parmi les grandes entreprises, plus lisibles pour les clients de la banque en particulier pour les clients de la Banque de Développement Régional.

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

La politique RSE de la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit également dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2018-2021² de la Fédération³ Nationale des Caisses d'Épargne. 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.

Cette année, la fédération a travaillé à l'élaboration des Orientations RSE et Coopératives 2022-2024. L'occasion de réaliser un bilan des actions entreprises, et d'en interpréter les résultats afin de déterminer les actions à reconduire pour les deux prochaines années. Ces travaux se sont reposés sur un travail

² Le calendrier des précédentes Orientations RSE et Coopératives a été prolongé d'un an pour tenir compte de la crise sanitaire et s'aligner sur le nouveau plan stratégique du Groupe BPCE.

³ Document disponible à l'adresse suivante : <http://www.federation.caisse-epargne.fr/>

d'identification des enjeux et tendances en matière de RSE avec l'aide d'experts, ainsi que sur la consultation des parties prenantes internes et externes, en coordination avec les instances fédérales.

Pour en savoir plus sur la stratégie RSE du réseau des Caisses d'Épargne, voir le lien : <https://www.federation.caisse-epargne.fr/nos-orientations-rse-et-cooperatives-20182021/#>

Les objectifs fixés dans les Orientations RSE et Coopératives à partir de 2022 sont cohérents avec le projet stratégique Groupe 2024 axé notamment sur la transition environnementale et la santé.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans la stratégie RSE du Groupe BPCE

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

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

- Répondre aux attentes de la société civile en favorisant l'inclusion et la solidarité tout en restant un mécène actif sur la place.
- Devenir un acteur majeur de la transition environnementale en plaçant les enjeux sur le climat comme priorité d'action de tous ses métiers et de toutes ses entreprises. Le Groupe BPCE s'engage à aligner l'ensemble de ses portefeuilles sur une trajectoire « Net Zéro ». Il veut accompagner tous ses clients dans leur transition environnementale et accélérer la réduction de son empreinte carbone propre.
- Dessiner le futur du travail en offrant à ses collaborateurs et futurs employés un environnement de travail hybride adapté afin de déployer efficacement le télétravail. Le groupe souhaite également faire progresser ses collaborateurs, talents et jeunes salariés, en les accompagnant dans des circuits de formation dédiés. En parallèle, le groupe continue d'encourager la mixité dans les fonctions dirigeantes.

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'adosse aussi à l'engagement de BPCE au Global Compact, dont la signature, intervenue en 2012 et renouvelée annuellement, vient prolonger l'engagement initié par le réseau des Caisses d'Épargne dès 2003. Ce code de bonne conduite est, à ce jour, le plus reconnu sur le plan international. Les références sur lesquelles il s'appuie (ONU, OCDE, OIT...) permettent à la Caisse d'épargne Rhône Alpes d'initier, de poursuivre et de développer sa politique développement durable dans le respect des standards internationaux.

Cette année, le réseau Mix-r (<https://mix-r.com/>), dont la Caisse d'épargne Rhône Alpes est membre fondateur, a célébré son 3ème anniversaire. 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 désormais quatre-vingts adhérents. Ils ont souhaité développer ce réseau pour promouvoir le développement durable et apporter une vision stratégique et opérationnelle de la RSE aux entreprises.

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

Organisation et management de la RSE

PRINCIPE DE SUBSIDIARITÉ - LOGIQUE DE COHÉRENCE - MOBILISATION COLLECTIVE



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

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

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

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

1.3 La Déclaration de Performance Extra-Financière

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

Afin d'identifier ses enjeux extra-financiers les plus stratégiques, BPCE a mis en place en 2018 un groupe de travail avec des représentants des correspondants RSE des Banques Populaires et Caisses d'Épargne et des Directions métiers de BPCE : Ressources Humaines, Risques, Communication financière, Achats...et les Fédérations.

A l'issue des travaux, une cartographie des risques extra-financiers a été élaborée, qui s'est inspirée de la méthodologie d'analyse des risques de la direction des Risques du groupe. Cette cartographie est composée :

- D'un univers de vingt risques RSE répartis en trois typologies : gouvernance, produits et services, fonctionnement interne et chaque risque fait l'objet d'une définition précise ;
- D'une méthodologie de cotation de ces risques, en fonction de leur fréquence et de leur gravité.

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

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

Suite aux travaux menés cette année par le Groupe BPCE, cette cartographie a ensuite été soumise à des experts métiers de la Caisse d'épargne Rhône Alpes et a été validée par le Comité des Risques début 2022.

Des modifications d'ordre méthodologique sont intervenus dans la matrice des risques extra-financiers en 2021 :

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

La méthodologie d'évaluation des risques extra-financiers définie par le groupe BPCE et utilisée par chaque banque comporte 19 risques :

<i>Catégorie de risque</i>	<i>Priorité⁴</i>	<i>Risques Extra-financiers</i>	<i>Définition</i>
Produits et services	1	Relation durable client	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients
	1	Financer les territoires	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)
	1	Financement de la Transition Environnementale	Accompagner tous les clients vers la transition écologique et énergétique. Faire de cet enjeu une priorité opérationnelle pour tous les métiers du Groupe
	1	Protection des clients	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client
	1	Accessibilité de l'offre et finance inclusive	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique
	1	Risques ESG	Prise en compte des critères ESG et des risques de transition et physique liés au changement climatique dans les politiques sectorielles et l'analyse des dossiers de financement et d'investissement

<i>Catégorie de risque</i>	<i>Priorité</i>	<i>Risques Extra-financiers</i>	<i>Définition</i>
Fonctionnement interne	1	Employabilité et transformation des métiers	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
	1	Diversité des salariés	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
	1	Conditions de travail	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
	2	Attractivité employeur	Proposer un cadre de travail attractif, des perspectives d'évolution dans le temps et donner du sens aux missions
	2	Achats	Etablir des relations fournisseurs équitables, pérennes
	2	Empreinte environnementale	Mesurer l'empreinte environnementale pour la réduire
Gouvernance	1	Ethique des affaires	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.
	1	Sécurité des données	Protection de données personnelles des salariés et des clients
	1	Empreinte territoriale	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires
	2	Diversité des dirigeants	Indépendance, diversité et représentativité au sein des instances de gouvernance
	2	Vie coopérative	Veiller à la participation des sociétaires à la gouvernance coopérative. Assurer la formation des administrateurs. Communiquer sur le statut coopératif en interne et en externe
	2	Droits de vote	Définir et appliquer des règles d'intervention, de vote, d'accompagnement, de participation aux conseils des entreprises où la Caisse d'épargne Rhône Alpes détient une participation.

⁴ Priorité de niveau 1 = risques prioritaires / Priorité de niveau 2 = risques secondaires

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

Informations sociales, environnementales et sociétales

	2	Rémunérations des dirigeants	Système de rémunération des dirigeants intégrant des critères de performance financière et extra-financière décorrélés les uns des autres avec une vision à court, moyen et long terme.
--	---	------------------------------	---

Les 12 risques extra-financiers bruts les plus « critiques », situés dans la zone foncée ci-dessous, feront l'objet d'une attention plus particulière dans la suite de la présente DPEF et par l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) lors de son audit extra-financier :

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



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

PRODUITS ET SERVICES					
Risque prioritaire	Relation durable client				
Description du risque	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients				
Indicateurs de suivi :					
<u>Tableau 1 : Net Promoter Score*</u>					
Enquête suite à événement	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
Net Promoter Score – NPS* (Part. / Pro.) – QHD**	53	43	44	+ 10	Aucun
% Clients très satisfaits Part/Pro – QHD**	76	73	74	+ 3	Aucun
Enquête annuelle	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
Net Promoter Score – NPS* (Part.) - SAE/BNSC	- 4	-13	-22	+ 9	- 6
Net Promoter Score – NPS* (Pro.) - SAE/BNSC	+ 5	+ 8	-8	-3	+ 8
<i>*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).</i>					
<i>** Changement de périmètre par rapport au précédent reporting, passage du QHD CRE au QHD tout contact</i>					

Politique qualité

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est engagée pour proposer une expérience client aux meilleurs standards du marché.

Le programme « ambition client » permet d'activer tous les leviers favorisant la satisfaction de nos clients dans l'usage de la banque au quotidien, en mode physique, à distance ou digital mais aussi de proposer un conseil personnalisé accompagnant les moments de vie de nos clients.

Le NPS (Net promoteur score) est l'indicateur qui permet de l'évaluer.

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

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

L'année 2021 marque une très forte progression de nos résultats dans un contexte de crise sanitaire qui a impacté nos clients. Avec une évolution de + 9 points sur le marché des Particuliers et un maintien à

un bon niveau sur le marché des professionnels (NPS +5), la Caisse d'épargne Rhône Alpes a permis d'affirmer que, dans un contexte difficile, nos agences et nos conseillers ont assuré un service de bon niveau.

Enfin, les évolutions depuis 2019 témoignent de la dynamique enclenchée par la Caisse d'épargne Rhône Alpes, plaçant l'intérêt et le service client au centre de tous ses projets.

Pour le nouveau plan stratégique BPCE 2024, des nouvelles ambitions sont posées :

- 100% des agences en NPS positifs
- Chaque établissement dans les 4 premiers concurrents de sa région.

Figure 2 : Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS)⁵



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

PRODUITS ET SERVICES					
Risque prioritaire	Financer les territoires				
Description du risque	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 2 : Financement de l'économie locale - (Production annuelle de crédit ⁶ - M€)					
	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
Secteur public territorial	343	382	238	- 10.2%	360
Economie sociale et solidaire	108	55	29	+ 96.3%	96.8
Logement social + économie mixte	188	178	166	+ 5.61%	160
Entreprise	675	590	NC	+ 14.4%	603
Tableau 3 : Financement de l'économie locale - (Encours de crédit ⁷ - M€)					
	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
Secteur public territorial	3 752	3 672	NC	+ 2.2%	Aucun
Economie sociale et solidaire	827	338	NC	+ 144.6%	Aucun
Logement social + économie mixte	1 778	1 882	NC	- 5.51%	Aucun
Entreprise	1 533	1 307	NC	+ 17.3%	Aucun

Financement de l'économie et du développement local

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

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

L'année 2021 affiche une forte collecte sur le Compte sur Livret Développement Régional qui témoigne d'une augmentation de 23% par rapport à 2020, les encours à fin décembre atteignant 430 millions d'euros (vs 349 millions d'euros en 2020, et 282 millions d'euros en 2019).

Concernant le crédit, l'intérêt croissant vers cette ressource « régionale » se confirme pour nos clients acteurs locaux. En 2021, nous enregistrons au total un stock de 313 dossiers dans nos livres pour un

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

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

encours global proche de 238 M€ (vs 281 dossiers pour 217 M€ d'encours en 2020). Soit cette année, un nombre de dossiers et un volume d'encours qui augmentent respectivement de 11% et 10%.

Les principaux marchés contributeurs sont notre Agence Santé (avec un encours de 150 M€) et notre Agence Economie Sociale et Solidaire (avec un encours de 72 M€).

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

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

Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale

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

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

- Est représentée au conseil d'administration et au bureau de la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire AURA (CRESS AURA) ;
- S'associe étroitement aux côtés des élus du territoire aux actions de développement du territoire (participation et soutien des Pôles Territoriaux de Coopération Economique (PTCE) Innovales en Haute Savoie, PTCE de Bourg en Bresse et au plan d'action ESS de la Métropole de Lyon) ;
- Avec sa fondation d'entreprise, accompagne depuis son implantation l'incubateur d'entrepreneurs sociaux Ronalpia présent à Lyon, Bourg en Bresse et Grenoble ;
- A mis en place une collaboration étroite avec l'URSCOP et son incubateur Alter Incub dédié à l'innovation sociale ;
- Soutient le dispositif d'accélération porté par le 107, Ashoka et Ronalpia ;
- Soutient l'incubateur d'entrepreneurs culturels d'Arty Farty ;
- Est membre fondateur de la fondation Emergences qui accompagne en mécénat de compétence les entrepreneurs sociaux. En 2021, ce sont 43 entreprises membres de la fondation, 127 personnes impliquées, 63 parrains/marraines et 3 912 heures de bénévolat/mécénat de compétences.

Le bilan des projets accompagnés par la fondation en 2021 est le suivant :

- 32 projets accompagnés (dont 12 nouveaux)
- 175 ETP créés ou consolidés

-
- 7.6 M€ de ressources
 - 67 000 bénéficiaires
- La contribution de la Caisse d'épargne a été la suivante :
- 5 personnes impliquées
 - 9 interventions
 - 17 heures de bénévolat.
- Reste le premier financeur privé du réseau France Active en région AURA ;
 - Est partenaire du Mouves (mouvement des entrepreneurs sociaux) et d'Enactus (accompagnement des Etudiants entrepreneurs sur l'ESS) ;
 - A été partenaire de nombreux évènements malgré les difficultés à organiser des réunions en cette année 2021 : Mois de l'ESS ; Semaine de la Finance Solidaire ; Trophées de l'ESS en partenariat avec le Mag2Lyon, la métropole de Lyon et la Région AURA ; Remise des trophées de Lyon start up ...

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

- Elle a créé en juin 2017, la première agence ESS du groupe BPCE avec 12 collaborateurs et plus de 1 300 clients.
- Cette agence travaille en étroite collaboration avec l'écosystème ESS du territoire :
 - Partenaires associatifs de l'accompagnement à la création d'entreprises : France Active, Initiative France et URSCOP
 - Fonds d'investissement dédiés à l'entrepreneuriat social : Inco, NovESS, Lita, France Active Investissement, Weseed...
 - Autres acteurs du financement : BPI, IFCIC, Banque des territoires...
- Elle développe également des synergies internes fortes notamment avec :
 - Le secteur public territorial ;
 - Le logement social ;
 - Les marchés de la Banque de Détail (Etudiants Entrepreneurs et Professionnels) ;
 - La Fondation d'entreprise CERA ;
 - L'animation du sociétariat ;
 - Les équipes en charge de la transformation digitale ;
 - L'agence Innovation et notre incubateur HUB612 ;
 - Les équipes en charge du mécénat et la direction de la communication (partenariats et mécénats de type culturel et sportif).
- Elle a renforcé sa collaboration avec les fonds à impact en participant aux levées de fonds de :
 - Novess (Caisse des dépôts et consignations)
 - Transméa (fonds d'investissement dédié à la reprise des entreprises sous la forme coopérative)
 - Fonds d'amorçage de la métropole de Lyon destiné à accompagner les initiatives ESS du territoire.

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

l'initiative Territoire Zéro Chômeur, accompagnement de la fondation de l'Université de Lyon, semaine de la solidarité ...).

Microcrédit

En 2021, les Caisses d'Épargne continuent d'être un acteur majeur du microcrédit personnel en développant des offres innovantes, et soutiennent l'entrepreneuriat via le microcrédit professionnel. Les associations Parcours Confiance et l'institut de microfinance Créa-Sol sont des dispositifs dédiés aux souscripteurs de microcrédit. 50 conseillers se consacrent à cette activité sur l'ensemble du territoire avec plus de 600 partenaires mobilisés pour accompagner les emprunteurs.

Dans le cadre des Orientations RSE & Coopératives 2018 – 2021 des Caisses d'Épargne, ces dernières ont souhaité diversifier leur offre de microcrédit à l'attention de personnes n'ayant pas accès au crédit classique. Les actions mises en place en 2021 répondent entièrement à l'objectif qui avait été fixé de « co-construire de nouvelles solutions pour l'inclusion financière ».

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

Un éventuel soutien pédagogique est proposé au travers des formations à la gestion budgétaire dispensées par l'association Finances & Pédagogie. Parcours Confiance Rhône Alpes (PACORA) comptait à fin 2021 une équipe de 4 conseillers dédiés.

Le microcrédit professionnel bénéficie d'un accompagnement par des réseaux spécialisés principalement France Active, Initiative France et BGE.

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

	2021		2020		2019	
	Montant (K€)	Nombre	Montant (K€)	Nombre	Montant (K€)	Nombre
Microcrédits personnels	1 427	386	1 298	386	1 401	423
Microcrédits professionnels	134	18	197	26	233	27

PRODUITS ET SERVICES					
Risque prioritaire	Financement de la Transition Environnementale				
Description du risque	Accompagner tous les clients vers la transition écologique et énergétique. Faire de cet enjeu une priorité opérationnelle pour tous les métiers du Groupe				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 5 : Encours des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés					
	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
Encours des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés au 31/12 (FCP / SICAV / FCPE) ⁸ – M€	1 958,9	379,96	131,8	+ 415.5 %	Aucun
Tableau 6 : Prêts « verts »					
	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
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€	3.8	0.5	1.2	+ 660 %	15
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (encours des prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	4.8	3.8	3.9	+ 26 %	Aucun

Financement de la Transition Environnementale

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 ;
- Accompagner ses clients dans leur transition environnementale par une offre de financements et de services adaptée aux enjeux techniques et économiques ;
- 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 stratégiques et opérationnels du Groupe BPCE qui développe les outils nécessaires afin de répondre aux enjeux de transition environnementale de ses clients. Ainsi des actions d'acculturation, de formation, des offres et partenariats spécifiques sont proposés sur les principaux marchés (Particuliers, Entreprises, Immobilier, énergies renouvelables...)

⁸ Répartition page 35

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

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

En 2021, les travaux conduits par le Groupe BPCE ont permis de fixer un objectif ambitieux et structurant dans le cadre de son projet stratégique : augmenter l'encours de financement des secteurs de transition environnementale de la banque de détail de 12 milliards d'euros sur les secteurs de la rénovation énergétique, des énergies renouvelables et de la mobilité verte.

Les solutions aux particuliers

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'engage aux côtés de ses clients particuliers pour les accompagner dans la transition énergétique autour de trois axes :

1) La rénovation énergétique des logements

Lever majeur de la transition énergétique (100% des logements résidentiels au label BBC d'ici 2050), la rénovation énergétique des logements est une préoccupation majeure des français et de nos clients. La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est associée aux cinq réseaux « FRANCE RENOV' » du Rhône, de l'Ain, de l'Isère, de la Haute-Savoie et de la Savoie, afin d'apporter l'expertise nécessaire à ses clients ayant des projets de rénovation énergétique de leur logement. L'intégralité des collaborateurs du réseau de la Banque de Détail ont suivi deux modules de sensibilisation à cette thématique, co-animés avec les experts du réseau « France Rénov ». En lien avec ces formations, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a lancé un nouveau prêt à la consommation dédié au financement des travaux de rénovation énergétique en mars 2021 (prêt « Rénov'Energie »). Plusieurs formules de remboursement de ce prêt sont possibles afin de s'adapter aux besoins du client (différé partiel de remboursement des intérêts, débloqués en plusieurs fois...).

2) Le financement de la mobilité verte

La Caisse d'épargne Rhône Alpes commercialise une gamme de « prêts écologiques » destinée aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules propres ou peu polluants (crédit conso « véhicule propre », prêt auto « prime à la conversion », prêt « mobilité urbaine » jusqu'à 2 000 € pour le financement de véhicules électriques tels que vélo, trottinette...).

En décembre 2021, un nouveau service de Location Longue Durée a été lancé pour les clients particuliers et propose :

- Un catalogue décarboné mettant à disposition des véhicules hybrides. MyCarLease (filiale du groupe BPCE et partenaire de la CERA) propose 80 modèles hybrides et 20 modèles électriques.
- Une prestation de réduction carbone avec la possibilité pour le client d'intégrer 1 € ou 3 €/mois à son loyer pour planter des arbres, en partenariat avec EcoTree. Le client a ainsi la possibilité de compenser jusqu'à 40% de ses émissions carbone.

En outre, la Caisse d'épargne Rhône Alpes propose aussi une offre Auto qui assure tout type de véhicules « verts » (hybrides, électrique, GPL) avec un tarif spécifique pour les véhicules électriques (jusqu'à moins 30%).

3) L'investissement responsable

En matière de placements, une gamme de fonds labellisés ISR/ESG permet aux clients de la Caisse d'épargne Rhône Alpes de donner du sens à leur épargne. Pour exemple, en 2021, les clients de la banque ont fait le choix d'investir 88 M€ sur le fonds « Ambition durable ». Cette obligation verte ou « green bond » permet de financer des projets favorisant la transition énergétique. Le montant de remboursement de l'instrument financier est conditionné à l'évolution de l'indice Euronext® Water and Ocean Europe 40 Equal Weight Decrement 5 % composé de 40 actions européennes qui agissent et contribuent à la préservation de l'eau et des océans.

Plus généralement, notre gamme s'enrichit continuellement de fonds labellisés autour des enjeux sociétaux et environnementaux (Santé, alimentaire, sport...).

Tableau 7 : Prêts « verts »

	2021	2020	2019
Prêts « Ecureuil crédit DD » pour travaux d'économie d'énergie (nombre de prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	254	57	122
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€	3.8	0.5	1.2
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (nombre de prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	386	308	272
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (encours des prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	4.8	3.8	3.9
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)	49	51	94
Prêts « Ecureuil auto DD » pour l'achat de véhicules « propres » ou peu polluants (encours des prêts au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	0.7	0.7	1.2

Tableau 8 : Epargne « verte »

	2021	2020	2019
Livret de Développement Durable (nombre de livrets au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année)	18 203	16 442	17 843
Livret de Développement Durable (encours des livrets au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€	104.7	91.3	89.3

Les projets de plus grande envergure

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

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a poursuivi sa politique de soutien à l'économie « verte » et responsable avec une belle dynamique en 2021, malgré le contexte de crise.

Les dossiers financés ont essentiellement concerné les domaines des énergies renouvelables et de la gestion de l'eau sous de multiples formes.

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

- Plusieurs financements de panneaux photovoltaïques installés sur les toits de bâtiments municipaux (gymnases, écoles...).
- Le financement d'une centrale photovoltaïque dans la Drôme, comportant plus de 16 000 panneaux. Cette installation d'envergure occupe une surface totale de 6 hectares, pour une puissance totale de 5 MWc, produisant plus de 7000 MWh par an. Cela représente l'équivalent de la consommation électrique annuelle de 3 000 personnes, chauffage compris.
- Le financement d'un système de chauffage et de rafraîchissement original dans le pays de Gex, visant à récupérer la chaleur issue d'une installation industrielle majeure. Couplée à d'autres ressources d'énergie comme des sondes géothermiques, ce réseau de chaleur délivrera un des mix énergétiques les plus green de France. Ce projet ambitieux contribuera à supprimer annuellement l'équivalent de 5 000 tonnes d'émission de CO2.

Dans le domaine de l'assainissement et de la gestion de l'eau :

- Nombreux financements de réhabilitation de stations d'épuration ou de réseaux d'eau potable sur le territoire régional.
- Financement de la réhabilitation d'une station d'épuration en Haute-Savoie permettant de doubler sa capacité de traitement et de valoriser les boues d'épuration, destinées à l'épandage en plein champ ou au compostage.
- Plusieurs projets de renaturation de rivières, par exemple celui concernant un affluent du Rhône qui s'étend sur 73 communes, pour lequel la Caisse d'épargne a financé des travaux conséquents visant à creuser un nouveau lit pour la rivière afin de lutter contre les inondations et favoriser la biodiversité.
- Financement d'un projet de gestion de l'eau agricole dans les Vallons du Lyonnais, dont le but est de pratiquer une irrigation raisonnée. Ce projet vise à sécuriser les ressources en eau de terrains agricoles en mobilisant des ressources non déficitaires au profit de bassins déficitaires en eau. Ce système est géré par les acteurs du territoire dans le domaine de l'eau, en liaison avec les agriculteurs concernés et les organisations professionnelles agricoles.

Finance solidaire et investissement responsable

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Caisses 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 Finansol⁹, Greenfin¹⁰ et ISR¹¹ attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

⁹ LABEL FINANSOL : assure aux épargnants de contribuer réellement au financement d'activités génératrices d'utilité sociale et environnementale comme la création d'emplois, de logements sociaux, de projets environnementaux (agriculture biologique, commerce équitable, ...) et le développement économique dans les pays du Sud.

¹⁰ LABEL GREENFIN : garantit la transparence et l'engagement environnemental des produits financiers. Pour obtenir la labellisation, les fonds doivent investir uniquement dans des activités participant à la transition écologique et énergétique et à la lutte contre le changement climatique et qui appartiennent à un des huit secteurs listés par le référentiel du label (énergie, bâtiment, gestion des déchets, transport propre, etc.)

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a distribué auprès de ses clients des fonds ISR/ESG et solidaires pour un encours total de 1 958,9 M€ au 31/12/2021, dont :

Tableau 9 : Répartition des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés au 31/12 (M€)

	2021	2020	2019
SICAV / FCP	1 897.2	327.6	89.7
Dont articles 8 et 9 (règlement SFDR ¹²)	(471.5)	ND	ND
Dont OPC monétaire	(45.7)	ND	ND
Dont OPC MLT	(425.7)	ND	ND
FCPE (épargne salariale)	61.7	52.7	42.1
	1 958.9	379.9	131.8

PRODUITS ET SERVICES				
Risque prioritaire	Protection des clients			
Description du risque	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client			
Indicateurs de suivi :				
Tableau 10 : Réclamations clients				
	2021	2020	2019	Objectif 2021
% de réclamations pour motif « information/conseil » avec une réponse favorable sur le total des motifs de réclamations	0.1 %	0.14%	NC	Aucun
% de réclamations pour motif « opération non autorisée » avec une réponse favorable sur le total des motifs de réclamations	0.77 %	1.89%	NC	Aucun

Gouvernance et surveillance des produits

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

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

¹² Depuis mars 2021, le règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) de l'UE vise à permettre aux investisseurs de distinguer et de comparer plus facilement les nombreuses stratégies d'investissement durable actuellement disponibles. Il vise à aider les investisseurs en leur apportant une information plus transparente quant au niveau des caractéristiques environnementales ou sociales des produits financiers et quant à la durabilité de leurs investissements ou de leurs objectifs. Ces informations sont désormais présentées de façon plus homogène.

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

Protection de la clientèle

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

À cette fin, les collaborateurs du Groupe sont régulièrement formés sur les sujets touchant à la protection de la clientèle afin de maintenir le niveau d'exigence requis en termes de qualité de service. Les formations visent à transmettre une culture de conformité et de protection de la clientèle aux nouveaux entrants et/ou collaborateurs de la force commerciale. Depuis 2019, une formation à la déontologie a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe intitulé « Les incontournables de l'éthique professionnelle ». Par ailleurs, depuis 2019, BPCE déploie un Code de bonne conduite et d'éthique auprès de l'ensemble des établissements du Groupe BPCE. 93,8 % des collaborateurs de la Caisse d'épargne Rhône Alpes ont suivi cette formation.

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

- Adaptation des recueils de données client et de la connaissance du client (profil client, caractéristiques des projets du client en termes d'objectifs, de risques et d'horizon de placement), actualisation du questionnaire de connaissance et d'expérience en matière d'investissements financiers et du questionnaire de risques sur l'appétence et la capacité à subir des pertes par le client permettant l'adéquation en matière de conseil ;
- Adaptation des offres liées aux services et produits financiers commercialisés ;
- Formalisation du conseil au client (déclaration d'adéquation) et de son acceptation du conseil (le cas échéant émission des alertes informant le client) ;
- Organisation des relations entre les producteurs et les distributeurs du Groupe ;
- Prise en compte des dispositions relatives à la transparence des frais et des charges selon la granularité exigée ;
- Elaboration de reportings périodiques d'adéquation et à valeur ajoutée aux clients et sur l'enregistrement des échanges dans le cadre de la relation et des conseils apportés aux clients ;
- Déclarations des reportings des transactions aux régulateurs et vis-à-vis du marché, obligations de best execution et de best selection ;
- Participation aux travaux de développement des formations des collaborateurs et à la conduite du changement liée à ces nouveaux dispositifs.

Les voies de recours en cas de réclamation

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

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

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

Toutes les Caisses d'Épargne disposent d'un service en charge des réclamations clients.

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

L'information du client sur les voies de recours

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

- Sur les sites Internet des établissements du groupe : <https://www.caisse-epargne.fr/votre-banque/reclamation-et-mediation>
- Sur les plaquettes tarifaires
- Dans les conditions générales.

Le pilotage du traitement des réclamations

Ce pilotage concerne en particulier :

- Les motifs de plainte ;
- Les produits et services concernés par ces plaintes ;
- Les délais de traitement.

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

Parmi les motifs de réclamation, nous suivons notamment des indicateurs qui peuvent être révélateurs de décalages sur l'adéquation entre le service attendu par le client et le service fourni. 71,6 % des réclamations ont été traitées en moins de 10 jours (vs 66,7 % en 2020). Le délai moyen de traitement en 2021 était de 11,4 jours (vs 12,3 jours en 2020).

Analyse et exploitation des réclamations

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

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

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

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

PRODUITS ET SERVICES					
Risque prioritaire	Accessibilité de l’offre et finance inclusive				
Description du risque	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 11 : SBB et OCF					
	2021	2020 ¹³	2019 ¹⁴	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
Nombre de clients ayant bénéficié du Service Bancaire de Base (SBB) – Production annuelle	622	420	ND	+ 48.09%	Aucun
Nombre de clients bénéficiaire du Service Bancaire de Base (SBB) – Stock	2 948	2 690	3 954	+10.37%	Aucun
Nombre de clients ayant bénéficié de l’Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF) – Production annuelle	2 159	1 316	1 425	+64.05	2 500
Nombre de clients bénéficiaire de l’Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF) - Stock	7 092	5 765	5 040	+24.21 %	Aucun
Taux d’équipement OCF	19.2%	ND	28,9%	ND	22%

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 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes comptait, ainsi 7 agences en zones rurales et 14 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville¹⁵.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes contribue aussi à l'accès aux services bancaires sur l'ensemble de son territoire en investissant massivement dans le développement de nouveaux modes de distribution pour permettre aux clients de « consommer » leur banque sans se déplacer : agence en ligne, vente à distance, vente en ligne, signature électronique, développement de sites Internet spécifiques... ou nouvelles fonctionnalités sur les sites existants (simulateurs, fiches produits...).

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

¹³ Données modifiées en 2022 du fait d'un changement de méthodologie

¹⁴ Données modifiées en 2022 du fait d'un changement de méthodologie

¹⁵ Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1 300 quartiers prioritaires. La liste est établie par les décrets 2014-1750 et 2014-1751, du 30 décembre 2014, respectivement pour la métropole et les DOM-TOM. Les délimitations sont consultables sur le géoportail.gouv.fr.

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

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

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'attache aussi à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap. La priorité est la mise en conformité avec l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées : à ce jour, 92,64 % des agences remplissent cette obligation.

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

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

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

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

Tableau 12 : Réseau d'agences

	2021	2020	2019
Nombre d'agences et centres d'affaires	277	275	283
Nombre d'agences en zones rurales	7	7	7
Nombre d'agences en zones prioritaires de la politique de la ville ¹⁶	14	14	14

¹⁶ Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1 300

Tableau 13 : Accessibilité aux personnes en situation de handicap

	2021	2020	2019
Part des agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005) ¹⁷ %	92.6	90.3	90.3

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

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

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

Au 31 décembre 2021, 36 950 clients¹⁸ de la Caisse d'épargne Rhône Alpes étaient identifiés en situation de fragilité financière. Afin de mieux accompagner ces clients, un dispositif de formation (e-learning et classes virtuelles) des conseillers a été reconduit sur 2021.

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

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

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

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.

¹⁷ « 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. »

¹⁸ Données concernant la clientèle en situation de fragilité financière identifiée selon les critères réglementaires au sens de l'article R312-4-3 du code monétaire et financier. Hors critères de détection complémentaires internes à l'établissement.

En 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a renforcé son plan d'actions pour faciliter la distribution de cette offre spécifique, en enrichissant l'offre OCF de la possibilité de mettre en place un découvert négocié dégressif. Désormais, avec ce nouveau service, il est possible de proposer un découvert autorisé personnalisable en fonction des capacités de remboursement du client. L'objectif est de permettre à un client souhaitant souscrire à l'OCF, mais utilisant chaque mois son découvert permanent, de se désensibiliser progressivement à l'usage du découvert. Dans un contexte sanitaire et économique toujours perturbé, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué d'accroître le nombre de clients détenteurs de l'OCF.

Au 31 décembre 2021, 7 092 clients de la Caisse d'épargne Rhône Alpes (vs 5 846 à fin décembre 2020) détenaient cette offre (sur une cible de près de 35 000 clients fragiles).

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

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

Au 31 décembre 2021, 2 948 clients de la Caisse d'épargne Rhône Alpes détenaient l'offre « Services Bancaires de Base ».

S'impliquer auprès des personnes protégées

En France, 800 000 personnes, dont 747 000 majeurs, bénéficient d'une mesure de protection juridique ou sociale décidée par un juge des tutelles. Ces mesures graduées en fonction du niveau d'autonomie de la personne impactent les banques dans la gestion des comptes bancaires et du patrimoine de ces personnes en liaison avec leur représentant légal.

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

La Caisse d'épargne édite également des guides pratiques à destination des curateurs et tuteurs familiaux ainsi qu'une lettre d'information sur les sujets concernant l'environnement des personnes vulnérables. Fin 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes gère 25 000 comptes de majeurs protégés en lien avec les associations tutélaires ou gérants privés. La Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne près de 50 % des majeurs protégés sur son territoire.

Éducation 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 sur le territoire de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, qui mettent en œuvre un programme pédagogique sur toutes les questions d'argent. Ce projet d'éducation financière est principalement dédié à l'apprentissage des jeunes et à leur insertion, l'information des personnes en situation de fragilité économique et financière, la formation des professionnels de l'action sociale qui soutiennent ces populations. L'objectif est non seulement d'accompagner ces publics sur des sujets récurrents ayant trait à la relation à l'argent (gérer son budget,

relation à la banque, savoir parler d'argent, anticiper les projets de vie...) mais aussi de répondre à de nouveaux enjeux : argent digital, développement durable, reconversion professionnelle, création de son activité...

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

En 2021, au niveau de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, 318 formations ont été dispensées auprès de plus de 4 204 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 :

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

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

Finances et Pédagogie déploie son action en lien avec un millier de partenaires publics, privés et associatifs répartis sur tout le territoire. Ce chiffre, indicateur de la fidélité des partenaires, est constant en dépit des aléas de l'année en cours.

L'association se fixe comme ambition de poursuivre et renforcer en 2022 les actions suivantes :

- L'accompagnement du public « jeunes » (apport de connaissances pour les aider à préparer leur autonomie financière)
- Renforcer l'accompagnement des publics en grande difficulté/précarité
- Poursuivre la collaboration avec l'éducation nationale à travers les dispositifs nationaux existants (EPA)
- Accélérer la diffusion du jeu Finances Poursuite

Pour en savoir plus : <https://www.finances-pedagogie.fr/les-formations>

PRODUITS ET SERVICES					
Risque prioritaire	Risque ESG				
Description du risque	Prise en compte des critères ESG et des risques de transition et physique liés au changement climatique dans les politiques sectorielles et l'analyse des dossiers de financement et d'investissement				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 14 : Montant de l'encours des Prêts à Impact (M€)					
	2021	2020	2019	Evolution 2021/2020	Objectif 2021
Montant de l'encours des Prêts à Impact	25	ND	ND	ND	18

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

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

Politiques sectorielles

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

Méthodologie ESG

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

Elle se décompose en 5 volets :

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

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

Une filière risques climatiques au sein du Groupe BPCE a été organisée au printemps 2020 avec la participation de la Direction des Risques, Conformité et Contrôles permanents de la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

Le rôle du correspondant est de :

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

Au travers d'une newsletter mensuelle, d'événements trimestriels et de journée nationale, l'objectif est d'harmoniser les pratiques tout en conservant une souplesse d'application locale aux règles groupe. La filière risques climatiques a été réunie pour la 3ème fois en septembre 2021.

Intégration de critères ESG dans les politiques des risques financiers

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

Dans la formation des collaborateurs

Il s'agit d'accompagner au changement les collaborateurs afin de faciliter l'intégration de notions parfois nouvelles. Le Climate Risk Pursuit est une déclinaison du Risk pursuit, quiz de sensibilisation aux risques bancaires rassemblant 200 questions sur 4 thèmes (risques de crédit, financiers et non-financiers et environnement bancaire) à destination des collaborateurs des Banques Populaires, Caisses d'Épargne et filiales.

Cet outil de formation interactif a été développé par le Groupe BPCE. Cet outil vise à sensibiliser tous les collaborateurs du groupe aux risques climatiques, à leurs impacts et aux enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Ce module de formation interactive, accessible sur la plateforme de formation du groupe fonctionne sous forme de quiz ludique. Cet outil est obligatoire pour les « preneurs de risques matériels (MRT) ». A fin novembre 2021, plus de 32 000 collaborateurs du Groupe BPCE se sont inscrits à ce module (+77% vs 2020) et plus de 15 000 ont validé leur statut d'apprenant.

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

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

FONCTIONNEMENT INTERNE					
Risque prioritaire	Employabilité et transformation des métiers				
Description du risque	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 15 : Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année					
	2021	2020	2019	Evolution 2021/2020	Objectif 2021
Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (%)	94	98	98	- 4 %	98

La Caisse d'épargne Rhône Alpes reste un employeur important sur son territoire (Haute-Savoie, Savoie, Ain, Isère et Rhône). Avec 3 175 collaborateurs inscrits à l'effectif fin 2021, dont 92,9 % en CDI, elle participe à la création d'emplois ancrés sur son territoire.

La part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans est importante (27,98 % des collaborateurs en CDI) et contribue à l'équilibre global de la pyramide des âges en préparant le remplacement progressif des départs naturels à la retraite dans les prochaines années. La moyenne d'âge des CDI à la Caisse d'épargne Rhône Alpes est de 42 ans et 7 mois.

Tableau 16 : Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

	2021		2020		2019	
CDI / CDD	Nombre		Nombre		Nombre	
CDI	2 949	92,88%	2 963	93,91%	2 965	94,13%
CDD y compris alternance	226	7,12%	192	6,09%	185	5,87%
TOTAL	3 175	100%	3 155	100%	3 150	100%

Non cadre / cadre CDI	Nombre		Nombre		Nombre	
Effectif non cadre	1 712	58,05%	1 754	59,20%	1 822	61,45%
Effectif cadre	1 237	41,95%	1 209	40,80%	1 143	38,55%
TOTAL	2 949	100%	2 963	100%	2 965	100%

Femmes / hommes CDI	Nombre		Nombre		Nombre	
Femmes	1 713	58%	1 718	58%	1 694	57,13%
Hommes	1 236	42%	1 245	42%	1 271	42,87%
TOTAL	2 949	100%	2 963	100%	2 965	100%

Figure 3 : Pyramide des âges (effectif CDI)

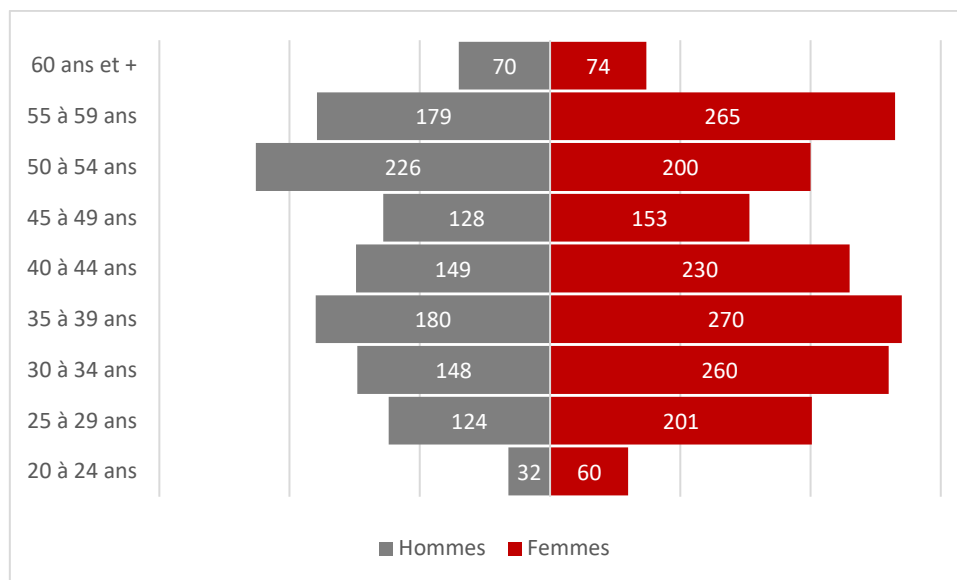
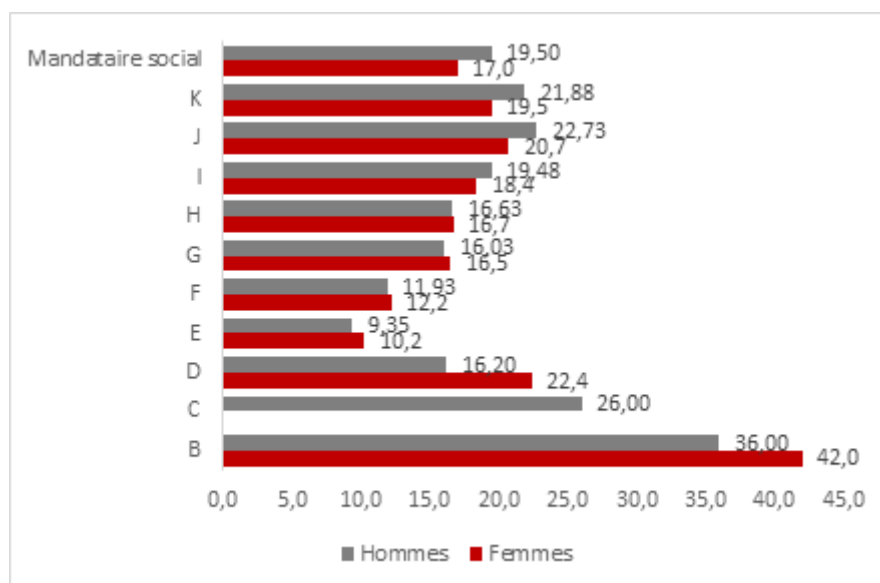


Figure 4 : Ancienneté moyenne des collaborateurs CERA au sein du groupe BPCE par statut et par sexe (effectif CDI)



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

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

- Attirer et fidéliser les meilleurs talents : rendre les collaborateurs acteurs du changement et améliorer la qualité de vie au travail ;

- Développer l'employabilité des salariés : favoriser le développement des compétences et enrichir des parcours professionnels individualisés, créer et faire vivre des viviers par métier ou par filière ;
- Assurer l'égalité professionnelle : développer la mixité et promouvoir la diversité.

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

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

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

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

Pour 2021, la CERA a adapté sa politique de formation au regard de la crise COVID afin de maintenir un bon niveau de formation. Elle a particulièrement adapté et développé la formation à distance. Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation s'est donc élevé à 4,41% en 2021.

Cela correspond à un volume de 101 073 heures de formation qui ont été dispensées auprès de 94% de l'effectif CDI (vs 98% en 2020).

En 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué de développer son offre de formation à destination de ses managers et collaborateurs et revisiter les parcours de formation métier. Suite à la crise sanitaire le parcours d'intégration est en cours de révision pour s'adapter au mieux au contexte et aux besoins des nouveaux collaborateurs.

Tableau 17 : Total des heures de formation (CDI)

	2021	2020	2019
Nombre total d'heures de formation	101 073	89 159	125 380

Figure 5 : Répartition des formations selon le domaine - (En volume d'heures sur l'année 2021)

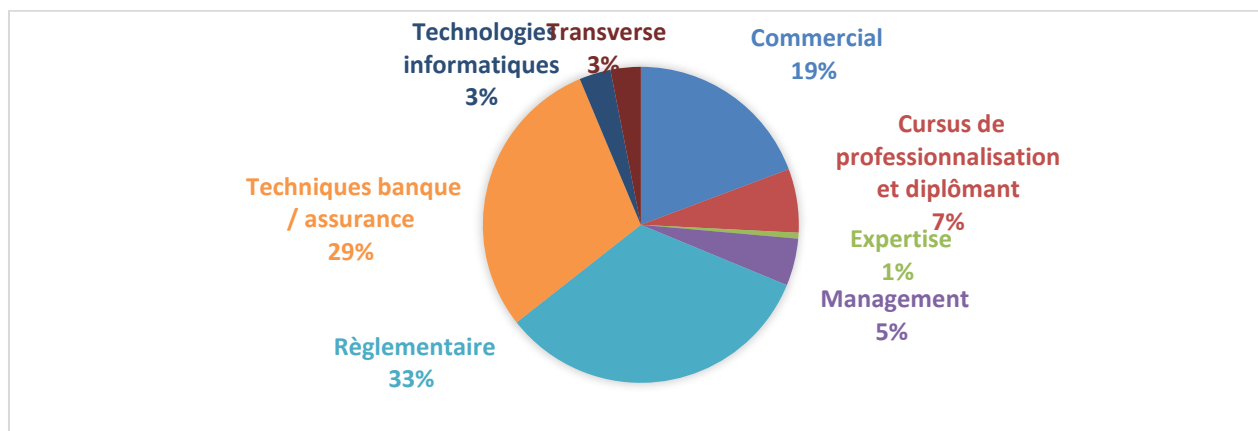


Tableau 18 : Répartition des heures de formation par statut et par sexe (CDI)

	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes cadres	22 186	22%	20 824	23%	26 984	21%
Hommes non cadres	21 549	21%	17 565	20%	28 405	22%
Femmes cadres	17 965	18%	16 351	18%	18 273	15%
Femmes non cadres	39 373	39%	34 419	39%	51 718	42%
TOTAL	101 073	100%	89 159	100%	125 380	100%

Des passerelles entre les métiers et une dynamique de mobilité

Le Groupe BPCE, à travers sa politique de formation, de mobilité, ainsi que ses outils RH JUMP et MEET & MOVE, permet aux salariés qui le souhaitent de construire un projet de passerelle vers un métier différent au sein du Groupe.

Dans ce cadre, la Caisse d'épargne Rhône Alpes met à la disposition de ses salariés les outils et moyens favorisant l'exercice de la mobilité.

FONCTIONNEMENT INTERNE					
Risque prioritaire	Diversité des salariés				
Description du risque	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 19 : Egalité hommes / femmes					
	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
Pourcentage de femmes cadres (%)	43,9	42,9	42,2	+ 1	44

Promouvoir l'égalité professionnelle et la 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, ethnique...) en dehors de tout préjugé.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est ainsi engagée en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions concrètes.

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

Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a toujours fait l'objet d'une attention particulière pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes qui a renouvelé ses engagements à travers l'accord signé le 3 novembre 2021. Les hommes et les femmes de la Caisse d'épargne Rhône Alpes doivent bénéficier d'un traitement égalitaire en matière d'accès à l'emploi, à la formation professionnelle ainsi qu'en matière de qualification, de classification, de promotion et de rémunération.

Si 58% des effectifs CDI sont des femmes, ces dernières restent encore un peu moins bien représentées aux postes d'encadrement et de direction (43.9% en 2021 contre 42.9% en 2020).

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a publié au 1^{er} mars 2022 un index égalité professionnelle de 99 points sur 100 (sur la base des données de l'année 2021), en hausse par rapport à celui de mars 2021 qui était de 93 points sur 100 (sur la base des données 2020).

Tableau 20 : Salaire de base médian de l'effectif CDI par sexe et par statut

	2021		2020		2019
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Evolution	Salaire médian
Femme non cadre	33 463	1,21%	33 064	-0,68%	33 289
Femme cadre	43 713	0,39%	43 543	0,26%	43 429
Total des femmes	36 000	1,13%	35 596	0,64%	35 369
Homme non cadre	33 934	-0,10%	33 969	0,50%	33 800
Homme cadre	45 659	-0,40%	45 842	-0,41%	46 030
Total des hommes	39 905	0,03%	39 892	0,38%	39 740

Tableau 21 : Ratio H/F sur salaire médian

	2021	2020	2019
Non Cadre	+1,39%	+2.66%	+1.50%
Cadre	+4,26%	+5.02%	+5.70%
TOTAL	9,79%	10.77%	10.40%

On note une stabilité du salaire médian des hommes, et une légère évolution du salaire médian des femmes (+1,13%). La tendance globale est stable sur ce sujet.

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes, dans le cadre de sa politique de rémunération, poursuit son engagement en faveur de l'égalité hommes/femmes en maintenant l'enveloppe annuelle destinée à réduire les éventuels écarts de rémunération entre les hommes et les femmes, fixée à 80 000 €. La proportion entre les bénéficiaires à temps partiel et à temps complet est respectée : 18,3% des bénéficiaires de ces revalorisations salariales étaient à temps partiel (pour un taux de CDI à temps partiel de 18%). 66 collaborateurs en ont bénéficié (dont 59 femmes).

En 2021, 166 personnes ont été promues sur un niveau de classification supérieur, dont 57% de femmes.

En 2021, suite à l'accord NAO (Négociation Annuelle Obligatoire), un dispositif de reconnaissance d'expérience pour les salariés non-cadre a été mis en place. Il a permis une revalorisation salariale pour 55 collaborateurs (dont 42 femmes). 29% des salariés revalorisés étaient à temps partiel.

Compte tenu du contexte sanitaire, la CERA a consacré une enveloppe visant à reconnaître l'investissement des collaborateurs. Une prime de pouvoir d'achat d'un montant de 700 € a été versé en septembre aux collaborateurs présents sur l'année précédant son versement (soit le 24/09/2021).

D'autres mesures mises en place visent à améliorer l'égalité hommes/femmes au sein de la Caisse d'épargne Rhône Alpes. Nous pouvons notamment citer la détection, à l'occasion des revues du personnel, d'un vivier de femmes susceptibles d'évoluer vers des fonctions de spécialiste ou de manager. Par ailleurs l'association « Mixités by CERA », lancée en septembre 2014, contribue à la promotion de l'égalité hommes/femmes en interne, en particulier au niveau des managers. 11 événements dont 8 ateliers animés par l'association se sont déroulés à distance en 2021.

Une mobilisation en faveur des personnes en situation de handicap

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

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

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

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

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

En 2021, 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, favoriser le maintien en emploi et 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 (ex : fauteuils ergonomiques, matériel informatique spécifique), avec, le cas échéant, l'intervention de spécialistes externes (ex : ergonomes), en matière d'aide à la personne (ex : cofinancement de prothèses auditives) et de gestion des carrières (ex : information et accompagnement dans le montage des dossiers Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).

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

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

Tableau 22 : Emploi de personnes handicapées

	2021	2020	2019
Emplois directs			
Taux d'emploi direct	NC ¹⁹	6,34	4,30
Nombre de recrutements	3	2	5
Nombre d'adaptations de postes de travail	43	89	111
Emplois indirects			
Taux d'emploi indirect	NC*	NC*	0,40
TOTAL			
Taux d'emploi global	NC*	NC*	NC*

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

¹⁹ Compte tenu des évolutions réglementaires cet indicateur n'est pas disponible à la date de publication de ce rapport.

Tableau 23 : Répartition des personnes handicapées par type d'emploi

	2021	
	Nombre	%
Ingénieurs et cadres	52	28 %
Agents de maîtrise et techniciens	128	2 %
Employés	4	70 %
TOTAL	184	100,00 %
Rappel total 2020	148	

Tableau 24 : Répartition des personnes handicapées par type de métier

	2021	
	Nombre	%
Vente et services clients	90	49 %
Gestion bancaire	42	23 %
Prestations de service et conseil	17	9 %
Risques et finances	11	6 %
Assistant, logistique	13	7 %
Marketing, distribution et SI	11	6 %
TOTAL	184	100,00 %
Rappel total 2020	148	

Une gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GPEC 2018/2020 (prorogé jusqu'au 30 juin 2022), le groupe BPCE s'est engagé en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors.

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

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

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes poursuit la mise en œuvre du temps partiel seniors dans le cadre de l'accord GPEC du groupe. Au 31 décembre 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes compte 85 collaborateurs en temps partiel seniors contre 71 en 2020 et 64 en 2019.

Elle a, par ailleurs, accompagné 42 collaborateurs dans leur réflexion d'un départ à la retraite via une formation de préparation à la retraite. Enfin, 53 collaborateurs ont bénéficié d'une simulation de leurs droits à prestation retraite, auquel s'ajoute 140 salariés qui ont bénéficié d'un calcul de leur date de départ à la retraite (congé et CET fin de carrière inclus) et 82 entretiens et simulations de date de départ à la retraite.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a par ailleurs mis à disposition sur l'intranet Ressources Humaines un espace retraite qui permet aux salariés de réaliser une simulation de prestations retraites et d'avoir des informations sur leurs droits à la 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.

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

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

Soutenir l'emploi des jeunes

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

Le nombre de collaborateurs recrutés en contrats d'alternance augmente avec 138 jeunes recrutés à la rentrée de septembre 2021 (vs 124 jeunes en 2020). Par ailleurs, 68 jeunes déjà présents en 2020 ont poursuivi une deuxième année d'alternance en 2021.

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

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

Ce dispositif permet à la Caisse d'épargne Rhône Alpes de recruter dans de bonnes conditions environ 33% des participants d'une promotion à l'issue du parcours.

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

FONCTIONNEMENT INTERNE					
Risque prioritaire	Conditions de travail				
Description du risque	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 25 : Absentéisme et accidents du travail					
	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021	Objectif 2021
Taux absentéisme global (hors susp)	8,40%	10,57%	7,09%	- 20.5 %	Aucun
Taux d'absentéisme pour maladie	4,36%	4,86%	4,01%	- 10.3 %	Aucun
Nombre de collaborateurs ayant eu un arrêt maladie / une hospitalisation inférieure à 3 jours	514	464	652	+ 10.8 %	Aucun
Nombre d'accidents du travail	22	16	40	+ 37.5 %	Aucun

S'engager pour la qualité de vie au travail

La protection et l'accompagnement des salariés

Les actions fortes de prévention mises en œuvre en 2020 se sont poursuivies en 2021 en matière des risques physiques et psychologiques, telles que :

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

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué d'accompagner les nouvelles organisations de travail rendues nécessaires par l'impératif de distanciation sociale, le suivi des cas « Covid » identifiés et la définition des protocoles d'intervention. La rubrique Covid du site intranet a continué à être enrichie pour informer en temps réel et diffuser les outils et les pratiques en fonction de l'actualité de l'évolution des mesures en lien avec l'évolution de la crise sanitaire.

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

En concertation avec la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT) du Comité Social et Economique (CSE) ainsi qu'avec les organisations syndicales, la Caisse d'épargne Rhône Alpes

s'attache à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions de vie et de santé au travail garantissant la qualité de leur environnement professionnel et la sécurité de leur personne.

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

Cette démarche 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.

L'année 2021 a donc vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords signés en 2016 et pour certains reconduits en 2018 et 2019, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induit par le digital. A cet égard la Caisse d'épargne Rhône Alpes a lancé un projet visant à mieux prendre en compte la charge de travail dans les réseaux commerciaux. Pour cela elle a sollicité un accompagnement de l'ARACT (Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) dans le cadre d'une démarche paritaire.

Ainsi pour préserver la santé de chacun dans le contexte sanitaire lié à la crise COVID-19, la CERA a déployé des mesures de prévention et a développé massivement le télétravail pour les activités qui le permettaient. Elle a également adapté ses horaires d'ouverture à la clientèle pour les fonctions commerciales.

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 2021, 533 salariés, soit 18% des collaborateurs en CDI (87% de femmes et 13% d'hommes) ont opté pour un temps partiel. Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales.

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

Tableau 26 : Répartition des effectifs à temps partiel par sexe et par durée du travail (CDI)

	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes						
Moins de 50 %	2	2,99%	2	2,94%	1	1,35%
De 50 à 80 %	27	40,30%	29	42,65%	32	43,24%
Plus de 80 %	38	56,72%	37	54,41%	41	55,41%
TOTAL	67	100%	68	100%	74	100%
Femmes						
Moins de 50 %	16	3,43%	11	2,42%	11	2,39%
De 50 à 80 %	284	60,94%	289	63,66%	312	67,68%
Plus de 80 %	166	35,62%	154	33,92%	138	29,93%
TOTAL	466	100%	454	100%	461	100%
Hommes + Femmes						
Moins de 50 %	18	3,38%	13	2,49%	12	2,24%
De 50 à 80 %	311	58,35%	318	60,92%	344	64,30%
Plus de 80 %	204	38,27%	191	36,59%	179	33,46%
TOTAL	533	100%	522	100%	535	100%

Tableau 27 : Répartition des effectifs à temps partiel par statut et par sexe (CDI)

Hommes	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Non cadre	43	64,18%	43	63,24%	48	64,86%
Cadre	24	35,82%	25	36,76%	26	35,14%
TOTAL	67	100%	68	100%	74	100%
Femmes	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Non cadre	361	77,47%	359	79,07%	386	83,73%
Cadre	105	22,53%	95	20,93%	75	16,27%
TOTAL	466	100%	454	100%	461	100%
Hommes + Femmes	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Non cadre	404	75,80%	402	77,01%	434	81,12%
Cadre	129	24,20%	120	22,99%	101	18,88%
TOTAL	533	100%	522	100%	535	100%

Depuis 2012, une conciergerie d'entreprise est mise à disposition des collaborateurs du siège et du réseau (services en ligne tels que pressing, cordonnerie, services à domicile, démarches administratives pour permis de conduire et carte grise...). Les prestations liées au bien-être habituellement proposées ont dû être suspendues en raison du contexte sanitaire.

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

Si le dispositif d'accompagnement pour les salariés aidants familiaux mis en place en interne dès 2017 a dû être suspendu, la CERA a toutefois relayé les dispositifs d'accompagnement proposés notamment par la Caisse Générale de Prévoyance des Caisse d'Épargne.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a développé le télétravail choisi et le travail sur site distant depuis un accord du 14 janvier 2015 et renouvelé le 1er mars 2018 dans l'objectif de permettre un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle pour certains salariés, notamment ceux ayant un temps de transport domicile-travail important. A fin 2021 (indépendamment du contexte COVID-19), 93 collaborateurs étaient inscrits dans ce dispositif de télétravail conventionnel.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes participe au financement du CESU (chèque emploi service universel) 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 Caisse d'épargne Rhône Alpes est de 50% avec un maximum de 500 €.

Dans le cadre de l'accord NAO 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes participe également à hauteur de 50% avec un maximum de 750 € pour les collaborateurs ayant un enfant âgé entre 6 et 12 ans.

Au titre de l'année 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a ainsi financé les CESU à hauteur de 381 K€ pour 786 salariés. 63 % des bénéficiaires ont eu une prise en charge supérieure à 50 % (62,6% en 2020). 14% ont bénéficié d'une dotation à hauteur de 750 €.

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

Tableau 28 : Prestations sociales

	2021	2020	2019
Nombre de prestations délivrées par la conciergerie d'entreprise	NC	6 425	14 482
Montant des dépenses consacrées à la conciergerie d'entreprise – K€	105	56	56
Nombre de berceaux mis à disposition des collaborateurs par le réseau de crèches partenaires (temps plein)	35	35	40
Nombre de bébés des collaborateurs accueillis par le réseau de crèches partenaires	40	44	41
Montant des dépenses consacrées au réseau de crèches partenaires – K€	403,6	424,4	474
Nombre de collaborateurs bénéficiaires de CESU	786	794	878
Montant des dépenses consacrées au financement des CESU – K€	381	386,7	420

Tableau 29 : Répartition des « télétravailleurs » par sexe et par statut

	2021*	2020*	2019
Hommes non cadres	20	27	37
Hommes cadres	47	59	56
Total Hommes	67	86	93
Femmes non cadres	52	62	70
Femmes cadres	41	51	53
Total Femmes	93	113	123

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

Actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives

La loi N° 2022-296 du 2 mars 2022 visant à démocratiser le sport en France est venue modifier le contenu de la présente déclaration (DPEF) en imposant (article 27) une mention supplémentaire sur les « actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives ».

La Caisse d'Épargne Rhône Alpes a été pionnière en la matière au regard de cette toute nouvelle réglementation. Dans la cadre de sa politique RSE, ces dernières années, elle a en outre renforcé ses initiatives au bénéfice de ses collaborateurs.

En effet, dans le but de lutter contre la sédentarité (particulièrement importante dans le secteur bancaire) et de favoriser l'activité physique et le bien-être des collaborateurs, suite à l'emménagement dans la Tour Incity, un programme complet d'activités physiques et de bien-être est proposé depuis 2016. Ce programme comporte 11 heures de cours collectifs hebdomadaires animés par 9 coaches professionnels tout au long de l'année (midi et soir). Six disciplines sont proposées : renforcement musculaire, méditation, cross training, pilates et self-défense... Ce dispositif a connu un franc succès auprès des collaborateurs dès l'origine. Les collaborateurs considèrent que les trois impacts majeurs du dispositif sont : un bénéfice pour leur santé, une meilleure qualité de vie (gain de temps dans la mesure où ils peuvent pratiquer une activité régulière sur leur lieu de travail) et une augmentation de leur bien-être au travail. Le dispositif est désormais en « rythme de croisière » (cinquième année de fonctionnement) et toujours plébiscité par les collaborateurs avec un nombre d'inscrits stable (environ 170 inscriptions). Le

dispositif a toutefois été suspendu depuis le début de la crise sanitaire COVID. Par ailleurs, les infrastructures nécessaires à la mise en place d'un dispositif équivalent ont été mises en place sur le nouveau site grenoblois ALPES CITY inauguré en 2021.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a poursuivi sa démarche visant à sensibiliser les collaborateurs à la pratique d'une activité physique ainsi qu'aux modes de déplacement « actifs ». Après avoir participé à trois reprises au Challenge « Bewalk », elle a participé cette année à un autre challenge marche connecté inter-entreprises organisé selon des modalités identiques. Ce sont 343 collaborateurs de la Caisse d'épargne Rhône Alpes qui ont participé au challenge marche « #Generose Kiplin » du 11 au 24 octobre 2021 dans le cadre du mois « Octobre Rose » soit 94 équipes CERA sur un total de 1 148 équipes participantes. La Caisse d'épargne Rhône Alpes termine à la 3^{ème} place du classement national, et l'un de ses collaborateurs à la 1^{ère} place. Le réseau des Caisses d'Épargne reversera, au niveau national, 68 200 € à l'Association Ruban Rose et à la recherche contre le cancer du sein. La Caisse d'épargne Rhône Alpes participe à hauteur de 5 000 euros. Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a décidé d'aller plus loin en versant 2 500 euros à 5 associations de son territoire : Association 4 S - Sport Santé Solidarité Savoie, à Chambéry ; Des Elles pour vous, à Chilly en Haute-Savoie ; Fondation Synergie Lyon cancer ; GEFLUC, à Grenoble en Isère ; et Lumière contre la Leucémie, à Belley dans l'Ain.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes propose également de nombreuses possibilités pour pratiquer une activité physique et sportive à des conditions avantageuses via les services proposés par son Comité Social Economique (CSE) et son Association sportive (AS CERA).

Par ailleurs, dans ce domaine, la Caisse d'épargne Rhône Alpes apporte un soutien à son territoire via ses actions de mécénat en faveur du sport (Cf. Risque prioritaire : empreinte territoriale).

Enfin, le groupe BPCE s'engage pour les Jeux Olympiques PARIS 2024 :

Soutenir et accompagner des athlètes français de haut niveau, confirmés ou espoirs, est une ambition forte du Groupe BPCE et fait partie intégrante de ses actions en tant que Partenaire des Jeux de Paris 2024.

Dans le cadre de leur engagement, les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne ont lancé de nombreuses initiatives en ligne avec la vision de Paris 2024 pour promouvoir et soutenir les très petites entreprises et les structures de l'ESS.

Le programme d'accompagnement « Entreprendre 2024 » a été lancé en 2020 et une tournée s'est ensuivie pour faciliter l'accès des entreprises aux opportunités économiques et sociales liées à l'organisation des Jeux Olympiques.

Santé et sécurité au travail

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est dotée d'un comité social et économique (CSE) et d'une commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) dont l'une des missions porte sur la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Chaque CSE veille à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail ainsi qu'au respect des prescriptions législatives et réglementaires

en la matière. Les politiques et les budgets afférents aux conditions d'hygiène et de sécurité sont de la responsabilité de la Caisse d'épargne et de son CSE.

La Commission Santé au Travail, à laquelle participent les différents acteurs concernés (Direction du Développement des Ressources Humaines, assistantes sociales, médecin du travail, ...) s'est réunie à 6 reprises en 2021.

Les travaux menés dans le cadre de la CSSCT contribuent aussi à mettre en œuvre des actions de progrès en matière de conditions environnementales du travail et de sécurité, notamment lors de l'actualisation du Document Unique des Risques Professionnels réalisée conjointement avec les représentants du personnel. Ce document inventorie et hiérarchise les risques présents et constitue ainsi un outil déterminant dans la prévention des risques professionnels. Son accessibilité à tous et sa mise à jour, dès lors d'un événement ou d'une modification significative des conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail (transformation humaine, technique ou organisationnelle) est un gage d'efficacité de la prévention des risques.

Par ailleurs, dans le cadre de l'accord relatif aux agences à environnement sensible reconduit en février 2019, la liste des agences concernées a été mise à jour. Cet accord prévoit différentes mesures d'accompagnement pour les collaborateurs de ces agences, ainsi que des actions à réaliser, le cas échéant, pour améliorer leur cadre de travail.

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

De la même façon, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans le cadre des dispositions prévues par l'accord collectif national de la branche Caisse d'épargne relatif aux conditions de vie au travail du 25 novembre 2016 qui a été reconduit par avenant jusqu'au 30 juin 2022.

Enfin, un guide sur les risques psycho-sociaux, issu de travaux menés en 2018 avec des représentants du personnel est à la disposition de l'ensemble des collaborateurs dans l'espace intranet de l'entreprise, où l'on retrouve notamment les coordonnées de l'assistance psychologique mise à disposition des collaborateurs qui peuvent la solliciter soit de manière anonyme soit de manière individualisée.

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

FONCTIONNEMENT INTERNE				
Risque secondaire	Attractivité employeur			
Description du risque	Proposer un cadre de travail attractif, des perspectives d'évolution dans le temps et donner du sens aux missions			
Indicateurs de suivi :				
Tableau 30 : Taux de sortie des CDI				
2021	2020	2019	Evolution 2021/2020	Objectif 2021
8,90%	7,96%	9,19%	+ 11.8 %	9%

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

En 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a maintenu une dynamique de recrutement forte avec 252 embauches CDI contre 235 en 2020. La moyenne d'âge des recrutements CDI est de 31 ans. Au regard de ce qui est constaté dans le domaine bancaire, les femmes restent plus représentées que les hommes dans les recrutements en CDI même si cette tendance vise à s'équilibrer (54% en 2021 contre 62,1% en 2020).

L'entreprise renforce son niveau d'engagement en faveur de l'alternance (199 alternants en 2021 contre 170 en 2020) avec une volonté accrue de transformation en CDI. En 2021, 26 d'entre eux ont bénéficié d'un contrat en CDI.

Par ailleurs, 16 CDD ont été embauchés en CDI cette année.

Tableau 31 : Répartition des embauches par contrat, statut et sexe

	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI	252	59,29%	235	58,60%	316	61,24%
Dont cadres	46	18,25%	30	12,77%	45	14,24%
Dont femmes	137	54,37%	146	62,13%	201	63,61%
Dont jeunes (moins de 30 ans)	146	57,94%	142	60,43%	181	57,28%
CDD y compris alternance	173	40,71%	166	41,40%	200	38,76%
TOTAL	425	100%	401	100%	516	100%

Tableau 32 : Répartition des départs CDI par motif

	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Départs en retraite	71	26,69%	76	32,20%	96	35,82%
Démission	71	26,69%	66	27,97%	71	26,49%
Mutation groupe	12	4,51%	10	4,24%	20	7,46%
Licenciement	26	9,77%	23	9,75%	25	9,33%
Rupture conventionnelle	43	16,17%	31	13,14%	32	11,94%
Rupture période d'essai	40	15,04%	29	12,29%	24	8,96%
Autres Motifs	3	1,13%	1	0,42%	0	0,00%
TOTAL	266	100%	236	100%	268	100%

Tableau 33 : Répartition des départs CDI par sexe

	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes	124	46,62%	114	48,31%	119	44,40%
Femmes	142	53,38%	122	51,69%	149	55,60%
TOTAL	266	100%	236	100%	268	100%

Le taux de sortie a augmenté entre 2020 et 2021 de près de 1 point.

En proposant des parcours d'intégration et d'évolution, la Caisse d'épargne Rhône Alpes met en œuvre des actions d'accompagnement et de fidélisation de ses collaborateurs tout en poursuivant son engagement 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 particulièrement en 2021 avec l'utilisation des outils collaboratifs digitaux (Teams, office 365...).

Pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes, l'implication des collaborateurs passe également par le dialogue social. Les collaborateurs sont informés, et le cas échéant consultés, via leurs représentants, dans le cadre des rencontres régulières et habituelles avec les instances représentatives du personnel : Comité Social et Economique (CSE) et Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et Organisations Syndicales, représentatives ou non.

Le dialogue social est resté soutenu en 2021 malgré mais également en raison du contexte sanitaire lié à la crise COVID-19, puisque se sont déroulées, au cours de l'exercice, pour la quasi-totalité d'entre elles à distance :

- 21 réunions du CSE dont 9 supplémentaires ;
- 8 réunions CSSCT dont 2 supplémentaires ;
- 22 réunions de négociations.

Les réunions de négociations ont quant à elles abouti à la signature de 6 accords :

- Accord négociation collective à distance CERA 2021 (janvier 2021)
- Avenant accord négociation collective à distance CERA (décembre 2021)
- Avenant prolongation application accord travail à distance signé (mars 2021)
- Accord égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (novembre 2021)
- Accord Négociations Annuelles Obligatoires 2021 (juin 2021)
- Accord de méthode CERA négociations 2021 2022 (avril 2021)

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

Tableau 34 : Dialogue social

	2021	2020	2019
Nombre d'accords d'entreprises locaux signés	6	1	4*
Taux de collaborateurs couverts par une convention collective - %	100	100	100
Nombre de réunions : CSE + CSSCT + Négociations	51	37	31
Nombre de mouvements sociaux	0	1**	5**

* y compris avenants - ** sujets nationaux

FONCTIONNEMENT INTERNE					
Risque secondaire	Achats				
Description du risque	Etablir des relations fournisseurs équitables, pérennes				
Indicateurs de suivi :					
	2021	2020	2019	Evolution 2021/2020	Objectif 2021
Délai moyen de paiement des fournisseurs (en nombre de jours)	29	36	39	- 19.4%	28
Délai maximum de validation des bons à payer (en nombre de jours)	5	7	9	- 28.5%	5

Politique d'Achats Responsables

La politique achat de la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE. En 2021, la filiale BPCE Achats a fait évoluer la politique achats responsables du Groupe BPCE, qui s'articule ainsi autour des axes majeurs suivants :

- Appliquer et contrôler les bonnes pratiques des affaires (prévention de la corruption, éthique, respect du droit du travail, respect des délais de paiement, promotion de relations durables et équilibrées...),
- Contribuer, avec les entreprises du Groupe BPCE, au développement local,
- Prendre en compte notamment le cycle de vie des produits, le coût complet, la conception durable des produits et services achetés.

BPCE Achats a mis en place les principes d'action suivants afin d'intégrer la RSE dans ses actes d'achats :

- Construire une relation durable avec les fournisseurs, notamment en mettant en place un environnement dédié, mais aussi en instaurant une évaluation réciproque de la relation ;

- Intégrer les critères RSE dans chacune des étapes d'achat (sourcing de fournisseurs, éco conception, analyse du cycle de vie, mesure de l'impact environnemental des biens et services achetés, notamment carbone, ...);
- Evaluer selon des critères RSE des fournisseurs lors des consultations selon des critères adaptés aux projets d'achat (dont notamment le Devoir de vigilance);
- Mesurer les impacts environnementaux des actions achats réalisées, dont l'impact carbone;
- Favoriser, avec l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE, le développement économique et social du tissu économique local;
- Développer le recours aux fournisseurs inclusifs (Structures d'Insertion par l'Activité Economique et Structures du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA)).

Mise en place d'un dialogue constructif avec les parties prenantes

La charte achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats pour le Groupe BPCE et des principaux acteurs français de la filière banque et assurance, est un des documents de référence du dossier de consultation envoyé aux fournisseurs. Elle a pour objet d'associer les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance.

La RSE est intégrée :

- Dans la politique achats Responsables du Groupe BPCE ;
- Dans le processus achats : la déclinaison de la politique achats responsables a été formalisée dans les différents outils du processus achats ;
- Dans la relation fournisseur : une réflexion a été menée sur une manière simple et mesurable d'évaluer la performance RSE des fournisseurs. Un questionnaire d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs et de leur offre est à disposition des acheteurs dans le cadre des consultations afin d'identifier les risques et opportunités RSE de manière volontaire et d'intégrer cette performance dans l'évaluation globale des fournisseurs ;
- Dans les dossiers d'achats en incluant des leviers RSE dans les processus de décision. En 2021, le questionnaire RSE a été retravaillé, la prise en compte des aspects environnementaux accrue dans les questions auxquelles doivent répondre les fournisseurs, et les analyses associées. Les responsables achats du groupe sont invités à déployer et relayer cette politique au sein de leur entreprise et de leur panel fournisseurs ;
- Deux formations sur les achats responsables ont été déployées auprès de la Filière Achats du groupe, en deux volets : « RSE et Achats Responsables », afin d'acculturer la Filière à la RSE ; « Les Achats responsables dans le Groupe BPCE », qui a permis de présenter la trajectoire de transformation de la Filière, avec les ambitions, les outils et méthodes associés ;
- L'ambition du groupe est de continuer à déployer et systématiser, dans 100 % des dossiers traités, la prise en compte de la RSE dans le cadre des prises de décision Achats à horizon 2024, et au partage des meilleures pratiques et au suivi systématique de critères RSE.

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

- L'impression des supports de communication commerciale par des imprimeurs labellisés « imprim'Vert » utilisant du papier issu de forêts gérées durablement (Label PEFC ou FSC) ;
- Les nouveaux téléphones fixes achetés sont tous éco-recyclés ;
- L'utilisation de produits éco-labellisés pour le nettoyage des bureaux ;
- L'utilisation de papier toilette et d'essuie-mains biodégradables ;
- L'achat de véhicules sur la base des spécifications environnementales de la charte existante ;

-
- La collecte et le recyclage à hauteur de 70% des papiers de bureau des agences ;
 - La fourniture d'une électricité d'origine exclusivement renouvelable (dite « verte ») par le fournisseur d'électricité GEG.

Promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

Le Label Relations Fournisseurs & Achats Responsables vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Ce label s'inscrit dans le prolongement et la mise en application des 10 engagements définis dans la Charte Relations fournisseurs responsables.

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

En 2021, face aux contraintes sanitaires, le label s'est vu reconduit pour une année tacitement.

Pour 2022, l'intégralité du process d'obtention du Label doit être diligenté. A ce titre la CERA poursuit son investissement et sera pilote pour toutes les autres entités du Groupe qui s'inspireront des résultats obtenus dès le mois de février.

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

Ce label a été décerné aujourd'hui à 59 entreprises françaises, Grands Groupes, PME, TPE. Les Ministères et Entreprises Publiques s'engagent sur ce label en 2022. La volonté affichée du Gouvernement est de développer ce label au niveau Européen et d'obtenir une reconnaissance internationale à terme.

Délais de paiement

En 2021, BPCE Achats a poursuivi les enquêtes de mesure des délais de paiement à l'échelle du groupe. Le tableau de bord mensuel a été mis en ligne sur PowerBI, au sein du rapport de suivi d'activité Achats du Groupe.

Un groupe de travail animé par BPCE Achats, composé d'acheteurs et comptables de BPCE SA, quatre Caisses d'Épargne et trois Banques Populaires a permis la rédaction d'un Livre Blanc de bonnes pratiques (notamment sur les aspects juridiques et organisationnels), qui a été présenté puis diffusé à l'ensemble des établissements.

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 moyen est égal à 29 jours en 2021 contre 36 en 2020.

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 2021, la Caisse d'épargne Rhône Alpes confirme cet engagement avec près de 184 000 € TTC de dépenses effectuées auprès du STPA (contre 192 000 € en 2020). Les achats confiés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

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

- La collecte, le tri et la destruction des papiers dans le réseau commercial (EA Elise) ;
- L'édition des cartes de visite (Les Bambous/La Chrysalide) ;
- La numérisation des dossiers RH (EA Gestform) ;
- Le vidéocodage des chèques (APF) ;
- Le traitement des déchets DEEE (société AFB) ;

FONCTIONNEMENT INTERNE	
Risque secondaire	Empreinte environnementale
Description du risque	Mesurer l’empreinte environnementale pour la réduire

Evaluation de l’empreinte carbone des portefeuilles

Aligner les portefeuilles sur une trajectoire Net Zéro.

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

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

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

Le Groupe BPCE est conscient de la nature exploratoire des travaux de mesure, certains outils d’évaluation sur le climat en étant encore au stade de recherche et développement. Néanmoins, ces travaux relatifs à la mesure et l’établissement de référentiels sur le « vert » sont essentiels pour s’approprier les enjeux et intégrer les objectifs climatiques dans les métiers de la finance. Ils participent également aux enjeux de transparence, de traçabilité et de comparabilité des engagements visés.

Calcul de la trajectoire climatique des entreprises financées par le Groupe

La méthodologie de place PACTA

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

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

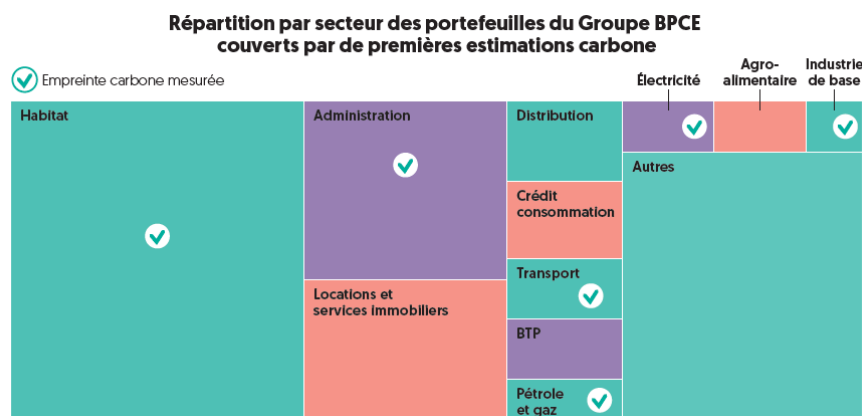
Cette méthode ne constitue pas le cadre de référence retenu par le Groupe BPCE pour piloter l’alignement de ses portefeuilles. Toutefois, les travaux réalisés dans le cadre de l’analyse des portefeuilles par la méthodologie PACTA ont servi de base pour la construction de la démarche « Green Evaluation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

Travaux de mesure de l’empreinte carbone des portefeuilles de financement

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

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

- classer les portefeuilles par ordre d'impact carbone, des plus carbonés aux moins émissifs en proportion de la taille de leurs encours (afin d'établir une échelle sur l'intensité carbone des portefeuilles) ;
- identifier les portefeuilles sur lesquels s'engager en priorité en matière d'alignement à la trajectoire Net Zero.



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

Taxinomie verte

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

• Objectif de la réglementation de la Taxinomie (UE) 2020/852

La Caisse d'épargne Rhône Alpes entend engager dans la durée une évolution de son bilan dans une stratégie d'atténuation de l'impact climatique de ses activités, des biens financés, investis ou assurés. Comme priorités d'action, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'engage à accompagner tous ses clients au regard des enjeux environnementaux et de faire de la transition environnementale un de ses principaux moteurs de croissance dans le cadre du plan stratégique BPCE 2024.

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

Ces évaluations sont prévues par la réglementation en plusieurs phases.

Pour ce premier exercice selon l'acte délégué adopté en juillet 2021²⁰, l'objectif consiste à identifier les activités dites « éligibles », c'est-à-dire des produits ou services pouvant contribuer potentiellement (mais pas nécessairement) à l'atténuation ou à l'adaptation au changement climatique. Pour les établissements financiers, un ratio mesurant la part au bilan d'actifs éligibles à la taxinomie est à publier.

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

Pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes, la taxinomie constitue un outil essentiel pour accroître la transparence des mesures climatiques et encourager dans la durée le développement des activités vertes des entreprises et de leur financement.

Aussi, si ces premières évaluations de ratio d'actifs dans leurs versions éligibles ne sont pas le reflet d'une mesure réelle sur le vert (comme le vise le ratio « alignement » en 2024), elles constituent néanmoins une première marche réglementaire que la Caisse d'épargne Rhône Alpes soutient dans ses efforts de publication en matière de déclarations.

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes publie ici son ratio d'éligibilité sur ses activités en tant qu'établissement de crédit.

L'évaluation est réalisée sur les données au 31/12/2021, sur la base du périmètre de consolidation prudentielle, dans un environnement conforme au FINREP (FINAncial REPorting framework), mesurées en valeur brute comptable. Le ratio d'éligibilité ne tient pas compte des expositions de hors bilan (garanties financières et autres expositions de hors bilan).

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

Les entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non-financières en vertu de la directive 2013/34/UE (NFRD) et les prêts interbancaires à vue sont exclus du numérateur.

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

²⁰ [Règlement délégué \(UE\) 2021/2178 du 6 juillet 2021](#)

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

Résultat :

Au 31/12/2021, conformément au format pour la publication obligatoire, la part des expositions sur des activités économiques éligibles à la taxinomie de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, par rapport au total des expositions couvertes²¹ par le ratio est de 49 %.

La part des expositions sur des activités économiques non éligibles à la taxinomie, par rapport au total des expositions couvertes par le ratio est de 51 %.

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

Détail sur la couverture des encours :

Périmètre du calcul

Part des expositions couvertes par le ratio, par rapport au total des expositions au bilan	88 %
Part des autres expositions n'entrant pas dans le calcul du ratio, par rapport au total des expositions au bilan	12 %
– Dont part sur le <i>portefeuille de négociation</i>	0,5 %
– Dont part sur les <i>banques centrales</i>	0,3 %
– Dont part sur les <i>souverains</i>	11 %
Total des expositions au bilan (réf. total FINREP)	100%

Part des dérivés par rapport au total des expositions couvertes par le ratio	0.1 %
Part des expositions sur des prêts interbancaires à vue par rapport au total des expositions couvertes par le ratio	9 %

Réduction de l'empreinte environnementale de la Caisse d'épargne Rhône Alpes

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 15% entre 2019 et 2024. Pour la Caisse d'épargne Rhône Alpes, cet objectif se traduit par la réduction des émissions de gaz à effet de serre de 10 % entre 2019 et 2024.

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...) ;

²¹ Le total des expositions couvertes par le ratio correspond à la valeur brute du bilan FINREP diminuée des expositions sur les administrations centrales, les banques centrales et organismes supranationaux, et les actifs financiers détenus à des fins de négociation.

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

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

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

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

Les informations relatives à la mesure et l'alignement des portefeuilles des entreprises du Groupe BPCE se retrouvent dans la DPEF du Groupe BPCE²².

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.²³

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.

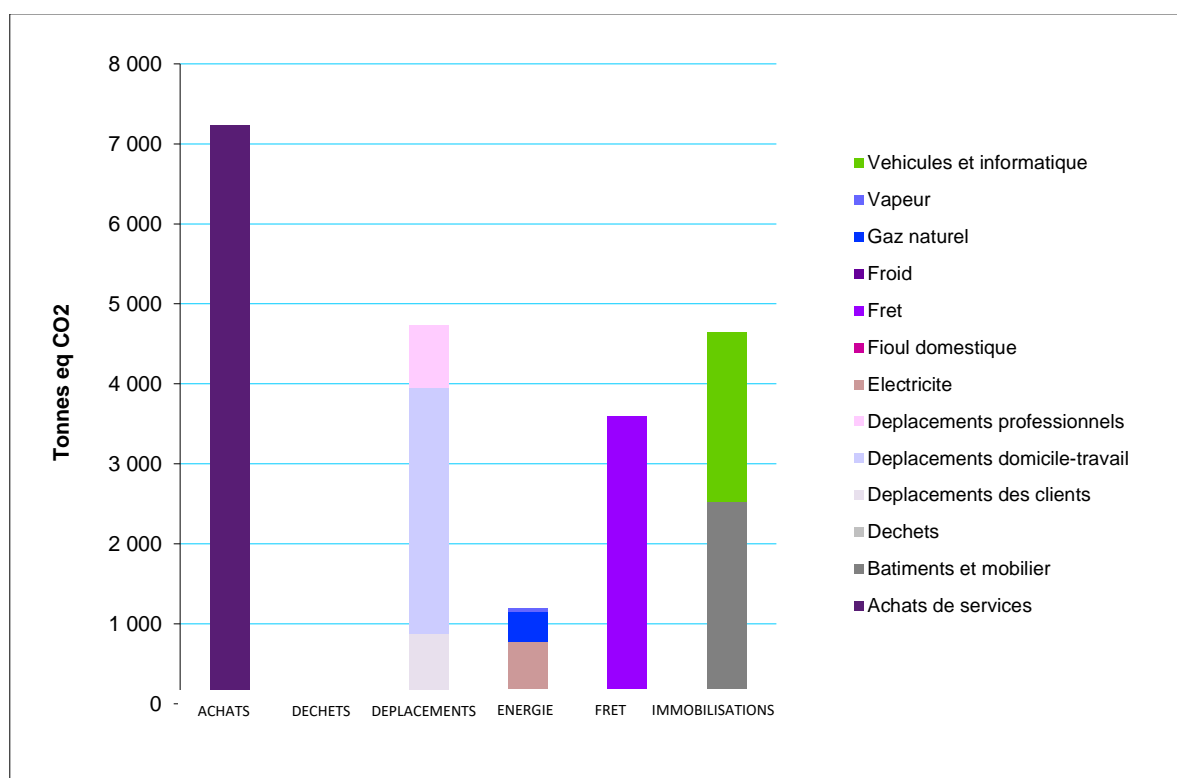
²² Documents de référence et URD du Groupe BPCE

²³ 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)

Figure 6 : Bilan des émissions de GES par poste (en Teq CO₂)²⁴

Tableau 35 : Emissions de gaz à effet de serre (en Teq CO₂)

Caisse d'Épargne Rhone Alpes					
Émissions de GES				Évolution	Évolution
	2019	2020	2021	dernière année 2020-2021	dernière année 2019-2021
Énergie	1 163	1 266	1 198	-5%	3%
Achats	7 776	7 827	7 231	-8%	-7%
Déplacements professionnels	1 258	699	785	12%	-38%
Déplacements domicile-travail	3 839	3 207	3 065	-4%	-20%
Déplacements des clients et des visiteurs	530	278	877	216%	65%
Immobilisations	7 196	7 224	4 648	-36%	-35%
Fret	4 388	3 905	3 590	-8%	-18%
Déchets	10	6	7	17%	-30%
TOTAL	26 161	24 412	21 401	-12%	-18%

²⁴ Unité de mesure des émissions de gaz à effet de serre exprimées en tonne équivalent CO₂ (Teq CO₂), unité commune pour l'ensemble des gaz qui prend en compte leurs caractéristiques (durée de vie et capacité à réchauffer la planète).

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Rhône Alpes - CERA (Caisse d'Épargne Rhône Alpes). Banque coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code monétaire et financier, Société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance - Capital de 1 150 000 000 euros - 116 Cours Lafayette BP 3276 69404 Lyon Cedex 03 - 384 006 029 RCS Lyon Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 004 760

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

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

- Piloter et améliorer la performance énergétique de son parc immobilier ;
- Piloter et améliorer la performance énergétique de son parc informatique ;
- Conduire la réduction de l'empreinte carbone de nos modes de déplacement ;
- Mettre en œuvre des achats et une consommation « responsable » (papier, déchets...).

Transports professionnels

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est soumise à la réglementation sur les plans de mobilité (Article 51 de la loi sur la transition énergétique et pour la croissance verte) puisqu'elle compte deux 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, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a par ailleurs signé une convention avec l'opérateur de transport de la métropole grenobloise permettant aux collaborateurs de bénéficier d'une réduction tarifaire dans le but d'encourager le recours aux transports en commun et de réduire ainsi l'empreinte carbone de la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

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

- Incite ses collaborateurs à utiliser les véhicules de l'entreprise plutôt que leur véhicule personnel dans la mesure où la flotte est constituée de véhicules de faible cylindrée, récents, entretenus régulièrement et dont l'émission moyenne de CO₂ est de 110,23 grammes/km en 2021²⁵ (vs 104.75 grammes/km en 2020 et 98.95 grammes/km en 2019) ;
- 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 ».

²⁵ Les véhicules diesel sont progressivement remplacés par des véhicules essence.

Un véhicule essence consomme plus de carburant (+1,5 litre aux 100 kilomètres), ce qui entraîne des émissions de CO₂ (dioxyde de carbone) supérieures de 11 % à celles du diesel. Toutefois, si le CO₂ contribue au réchauffement climatique, en étant le principal gaz à effet de serre émis par les véhicules, il n'est pas considéré comme un polluant. Le diesel, en revanche, même s'il émet moins de CO₂, produit quatre fois plus de NOx (oxydes d'azote) que l'essence. Or, les NOx sont particulièrement néfastes pour la qualité de l'air et pour la santé (problèmes respiratoires, comme l'asthme...).

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 :

- Développement d'un outil interne permettant la réservation et le covoiturage lors des déplacements professionnels avec des voitures de service (Outil Rés@car remplacé par l'outil Coonect Driver en 2021) ;
- Poursuite du déploiement des salles de réunions Myroom de visioconférence dans les agences en lignes (AEL) et dans des agences collaboratives permettant de partager des informations avec des collaborateurs internes et externes ainsi que certains clients ;
- Réorganisation et réaménagement complet du garage à vélo du siège social (Tour Incity) qui comporte près de 130 places : installation de nouveaux racks plus pratiques pour les vélos, installation de racks spécifiques pour les trottinettes, installation de prises électriques pour vélos/trottinettes, marquage au sol, installation de la vidéo-surveillance, diffusion de consignes aux usagers... ;
- Différentes animations pour sensibiliser les collaborateurs aux modes de déplacements alternatifs : semaine européenne de la mobilité, challenge mobilité Auvergne-Rhône-Alpes ... Ces challenges visent à encourager les collaborateurs à abandonner la voiture « solo » et à promouvoir les modes alternatifs à la voiture individuelle ;
- 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 ;
- Lors de la construction du nouveau site grenoblois Alpes City (environ 300 collaborateurs) qui a été inauguré en 2021 : étude approfondie sur les déplacements domicile-travail et les déplacements professionnels ; mise en place d'un parking deux roues très bien équipé visant à favoriser ce mode de déplacement (68 places vélos, 20 places trottinettes, 4 places vélos cargo, 8 places deux roues motorisés, 30 casiers vestiaires, 1 station de gonflage/réparation...) ; modalités d'utilisation des 12 bornes pour véhicules électriques ; commande de deux véhicules électriques pour la flotte d'entreprise ; Forum mobilité en décembre 2020 proposé aux collaborateurs du futur site et animé par l'agence mobilité Grenobloise pour leur présenter les différentes modalités d'accès au futur site (120 participants) ; Mise en place d'un dispositif d'accompagnement personnalisé des collaborateurs en partenariat avec l'agence de mobilité Grenobloise ; Dispositif de formation e-learning pour sécuriser les déplacements des collaborateurs et réduire l'empreinte carbone de l'entreprise : « Pratique du vélo en toute sécurité » et « Eco-conduite et sérénité routière » ;....

Production des biens et des services

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

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

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

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

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

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

Ces efforts permettent à la Caisse d'épargne Rhône Alpes d'être pionnière au sein du groupe BPCE en matière de vente de certificats d'économie d'énergie (C2E)²⁶.

Tableau 36 : Performance énergétique du parc immobilier²⁷

	2021	2020	2019
Consommation de fioul (achats réalisés dans l'année) – Litres	0	0	0
Consommation de gaz naturel – kWh PCS ²⁸	1 876 696	1 898 964	1 890 606
Consommation d'électricité – kWh	11 860 992	13 218 139	12 795 859
Consommation réseau de chaleur (eau surchauffée) et de froid – kWh ²⁹	329 000	429 000	356 000
Consommation totale d'énergie finale – kWh	13 880 709	15 357 917	14 855 108
Consommation totale d'énergie par m ² – kWh/m ² ³⁰	125	145	140
Nombre d'immeubles HQE ou éco-labellisés	4	3	3
Taux de surface d'immeubles HQE ou éco-labellisés (%)	21.06 ³¹	16.9	11.6

²⁶ Ce dispositif repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposée par les pouvoirs publics aux vendeurs d'énergie appelés les « obligés » (électricité, gaz, chaleur, froid, fioul domestique et nouvellement les carburants pour automobiles) qui doivent justifier de l'accomplissement de leurs obligations par la détention d'un montant de certificats équivalent à ces obligations. Les certificats sont obtenus à la suite d'actions entreprises en propre par les opérateurs ou par l'achat à d'autres acteurs ayant mené des opérations d'économies d'énergie. En cas de non-respect de leurs obligations, les obligés sont tenus de verser une pénalité libératoire de deux centimes d'euro par kWh manquant.

²⁷ Une partie des consommations d'énergie est estimée puisque non disponible à la date de clôture du présent reporting

²⁸ PCS = Pouvoir Calorifique Supérieur. C'est la quantité de chaleur exprimée en kWh qui serait dégagée par la combustion complète de 1 m³ normal de gaz.

²⁹ Consommation basée sur les mois de réception de factures de décembre 2016 à novembre 2017.

³⁰ Lorsqu'on intègre l'ancien siège social qui n'est plus exploité (36 109.55 m²) depuis mars 2016, le chiffre est de 116 en 2016 et 114.6 en 2017

³¹ Tour Incity (siège Lyon), Bâtiment Alpes City (Site administratif Grenoble), Agence de Crolles et Agence d'Uriage

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'efforce d'améliorer le pilotage de ses consommations grâce au déploiement d'instruments de mesure ces dernières années, 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...).

Dans cette optique d'amélioration et dans le cadre du Décret Tertiaire, des travaux ont été lancés.

La diminution des consommations d'énergie peut aussi s'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.
- La construction et l'inauguration en 2021 du site grenoblois Alpes City (environ 300 collaborateurs) qui bénéficie de la certification HQE – Bâtiment Durable, Niveau excellent.

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 ;
- 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).

- Le service E-document permet aux clients de recevoir leurs relevés de compte et leurs documents Caisse d'épargne sur Internet, directement dans leur espace personnel.

Tableau 37 : Consommation de papier

	2021	2020	2019
Consommation totale de papier A4 (tonnes)	69.3	78.3	100.19
Dont papier A4 non recyclé / non labellisé	0.05	0	0
Dont papier A4 recyclé / labellisé	69.28	78.33	100.19
Consommation totale de papier par ETP (kg) ³²	24.29 ³³	27.25 ³⁴	34.90 ³⁵
Consommation totale de papier en Kg / PNB (Kg/M€)	101.9 ³⁶	117.9 ³⁷	151.8 ³⁸
Nombre de clients particuliers avec un relevé de compte dématérialisé	759 394	638 137	566 284

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

Tableau 38 : Consommation d'eau

	2021	2020	2019
Consommation d'eau (m ³)	54 073 ³⁹ (19 119)	29 818	37 848

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, chaque nouvelle agence est dotée d'un local vieux papier pour le tri sélectif. Tous les collaborateurs d'agences sont dotés d'une corbeille en carton afin d'optimiser la collecte, la

³² Dénominateur : effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance et stagiaires vacances)

³³ Nouvelle méthodologie de calcul : Consommation total de papier A4 / Effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance)

³⁴ Nouvelle méthodologie de calcul : Consommation total de papier A4 / Effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance)

³⁵ Nouvelle méthodologie de calcul : Consommation total de papier A4 / Effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance)

³⁶ Nouvelle méthode de calcul : Consommation total de papier A4 / PNB (cf. modèle d'affaires)

³⁷ Nouvelle méthode de calcul : Consommation total de papier A4 / PNB (cf. modèle d'affaires)

³⁸ Nouvelle méthode de calcul : Consommation total de papier A4 / PNB (cf. modèle d'affaires)

³⁹ Dont 34 954 m³ correspondant à la réintégration d'une facture contestée par la CERA sur le site de l'agence Jules Ferry (contentieux en cours avec « Eau du Grand Lyon »), soit pour 2021, un volume hors contestation de 19 119 m³.

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 des deux sites centraux (Incity et Alpes City) a eu un impact significatif tant sur la réduction des déchets que sur la réduction de la consommation de papier.

En 2021, pour la première fois, une campagne solidaire de collecte des D3E (déchets électriques et électroniques) a été proposée aux collaborateurs de la Caisse d'épargne Rhône Alpes en partenariat avec la structure d'état ECOLOGIC et Les ateliers du bocage, en faveur du développement de l'économie circulaire.

Par ailleurs, en 2021, la Caisse d'épargne a commencé à structurer une démarche « Numérique Responsable ». Dans ce cadre, elle a notamment réalisé une sensibilisation de l'encadrement supérieur sur ce sujet, économisé près de 1Teq CO2 grâce à une opération de nettoyage des données numériques (disques durs, boîtes mails et smartphones...) ...

Tableau 39 : Déchets

	2021	2020	2019
Déchets Industriels Banals ⁴⁰ - DIB (tonnes)	149	139	223
Déchets d'équipements électriques et électroniques ⁴¹ – D3E (tonnes)	5.41 ⁴²	8.22	5.95

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 bureaux⁴³. Elle met en place des systèmes économes en énergie pour ses luminaires (basse tension, LED...) et limite les plages horaires des éclairages par le biais de dispositifs « intelligents » (horloges, détecteurs de luminosité...) afin de maîtriser la « pollution lumineuse » qu'elle occasionne pour l'environnement.

Gestion de la biodiversité

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

⁴⁰ 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.

⁴¹ 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...

⁴² Dont DSI : 5,12 T (3,78 T d'équipements recyclés + 1,33 T d'équipements réemployés) + DMG : 0,29 T

⁴³ 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/>

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

La construction et l'inauguration en 2021 du site grenoblois Alpes City qui bénéficie de la certification HQE – Bâtiment Durable (Niveau excellent), comporte plusieurs équipements en faveur de la biodiversité :

- Toiture végétalisée type tundra flore (Surface : 560 m²)
- Espace vert sur dalle : arbres, arbustes (Surface : 723 m²)
- Espace vert en pleine terre - arbres) (Surface : 36 m²)
- Choix d'espèces locales et non invasives
- Aménagement d'un hybernaculum, de gîtes à chiroptères et de nichoirs pour oiseaux.

En termes d'exploitation, dans le cadre des engagements liés à la certification HQE, la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'engage à entretenir et à conserver les plantations et habitats prévus sur la parcelle. L'ensemble des espaces verts fera l'objet d'un entretien extensif (hors impératif de sécurité) avec un contrôle sur les espèces exotiques envahissantes :

- Une seule fauche annuelle tardive (après le 15/07) sur les espaces « jardin » situés au nord,
- Taille et élagage hors période sensible (à réaliser entre le 1/09 et le 15/02),
- Entretien des nichoirs et des abords de l'hybernaculum,
- Absence d'utilisation de produits phytosanitaires.

Par ailleurs, dans le cadre de son rôle actif de mécène, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a parrainé des ruches pour la société « Bleue comme demain ». Cette action permet l'épanouissement des abeilles dans un objectif de préservation de l'environnement et le développement de la biodiversité. En contrepartie, la société « Bleue comme demain » s'engage à planter un châtaignier par ruche tronc acquise.

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.

Evaluation de l'empreinte carbone des portefeuilles

Aligner les portefeuilles sur une trajectoire Net Zéro

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

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

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

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

Calcul de la trajectoire climatique des entreprises financées par le Groupe

La méthodologie de place PACTA

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

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

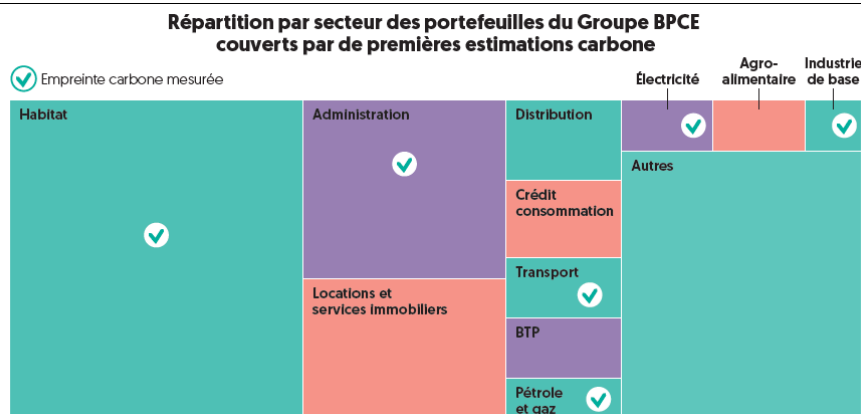
Cette méthode ne constitue pas le cadre de référence retenu par le Groupe BPCE pour piloter l'alignement de ses portefeuilles. Toutefois, les travaux réalisés dans le cadre de l'analyse des portefeuilles par la méthodologie PACTA ont servi de base pour la construction de la démarche « Green Evaluation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

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

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

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

- classer les portefeuilles par ordre d'impact carbone, des plus carbonés au moins émissifs en proportion de la taille de leurs encours (afin d'établir une échelle sur l'intensité carbone des portefeuilles) ;
- identifier les portefeuilles sur lesquels s'engager en priorité en matière d'alignement à la trajectoire Net Zero.



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

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

GOUVERNANCE					
Risque prioritaire	Ethique des affaires				
Description du risque	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 40 : Ethique des affaires					
	2021	2020	2019	Evolution 2021/2020	Objectifs 2021
% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite	93.8%	97%	78.5%	- 3.29 %	95 %
% de salariés formés à la lutte anti-blanchiment	94.3%	91%	94%	+ 3.62%	95 %

SECURITE FINANCIERE

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

Une culture d'entreprise :

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

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

Une organisation :

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, les établissements disposent tous d'un pôle ou d'une unité dédiée à la sécurité financière.

Au sein de l'organe central de BPCE, un pôle dédié anime la filière relative à la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du Groupe, élabore les différentes normes et référentiels et garantit la cohérence d'ensemble des décisions prises au niveau de chaque projet. Ce pôle assure également une veille réglementaire sur les typologies d'opérations concernées, et s'assure de la prise en compte des risques de blanchiment et de financement du terrorisme lors de la procédure d'agrément des nouveaux produits et services commerciaux par BPCE.

Des traitements adaptés

Conformément à la réglementation, les établissements disposent de moyens de détection des opérations atypiques adaptés à leur classification des risques, permettant d'effectuer, le cas échéant, les examens renforcés et les déclarations nécessaires auprès du service Tracfin (Traitement et action contre les circuits financiers clandestins) dans les délais les plus brefs. La classification des risques du Groupe intègre la problématique des pays « à risques » que ce soit au plan du blanchiment, du terrorisme, de la fraude fiscale ou de la corruption. Le dispositif du Groupe a par ailleurs été renforcé avec la mise en place d'un référentiel et de scénarios automatisés adaptés aux spécificités du financement du terrorisme. S'agissant du respect des mesures restrictives liées aux sanctions internationales, 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 à destination des dirigeants et des organes délibérants et à destination de l'organe central.

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

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

- Au moyen de la cartographie d'exposition aux risques de corruption des entités du Groupe, dont la méthodologie a été revue en 2021 ;
- Grâce au respect par les collaborateurs des règles de déontologie et d'éthique professionnelles figurant dans le Code de Conduite et d'Éthique (prévention des conflits d'intérêts, politiques de cadeaux, avantages et invitations, principes de confidentialité et de secret professionnel). Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du Groupe ;
- Par l'encadrement des relations avec les tiers : contrats standardisés dans le Groupe et conventions de comptes comportant des clauses anticorruption, évaluation des fournisseurs de

plus de 50 K€ au regard du risque de corruption, dispositif relatif aux relations avec des « personnes politiquement exposées »;

- Grâce à une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning.

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

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

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

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

TRAVAUX REALISES EN 2021

Des travaux ont été réalisés afin de renforcer le dispositif d'évaluation des RNC, avec la mise en place d'un pilotage à l'échelle du groupe intégrant les évolutions réglementaires.

Dans ce cadre, l'arrimage de la cartographie des risques de corruption a donné lieu au référencement d'un nouveau risque de non-conformité agrégé.

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

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

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

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

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

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

- le premier concerne la connaissance client réglementaire avec la poursuite du programme mis en place en 2019 destiné à renforcer la complétude et la conformité des dossiers de connaissance client réglementaire.
- Le second porte sur le renforcement du dispositif d'accompagnement des clientèles fragiles financièrement conformément aux nouvelles dispositions du décret du 20 juillet 2020 et en lien avec les missions des superviseurs au sein du Groupe.

GOUVERNANCE					
Risque prioritaire	Sécurité des données				
Description du risque	Protection de données personnelles des salariés et des clients.				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 41 : Sécurité des données					
	2021	2020	2019	Evolution 2021/2020	Objectifs 2021
% de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	87	85	87	+ 2.35 %	100 %
% de collaborateurs formés au RGPD (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)	98.3	98.5	96	- 0.2 %	95 %

ORGANISATION ET PILOTAGE DE LA FILIERE SSI

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

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

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

La DSG :

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

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

- L'activité gouvernance SSI BPCE-IT est désormais sous responsabilité SSI-Groupe
- L'activité Risques et Contrôles Sécurité est quant à elle assurée au sein d'une nouvelle entité rattachée à la Direction Sécurité Groupe.

Les RSSI de la Caisse d'épargne Rhône Alpes et plus largement de tous les affiliés maisons mères, des filiales directes et des GIE informatiques sont rattachés fonctionnellement au RSSI Groupe. Ce lien fonctionnel implique notamment que :

- Toute nomination de RSSI soit notifiée au RSSI Groupe ;

-
- La politique sécurité des systèmes d'information Groupe soit adoptée au sein des établissements et que chaque politique SSI locale soit soumise à l'avis du RSSI Groupe préalablement à sa déclinaison dans l'établissement ;
 - Un reporting concernant le niveau de conformité des établissements à la politique SSI Groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées soient transmis au RSSI Groupe.

L'activité SSI de la Caisse d'épargne Rhône Alpes est rattachée au Service Risques Opérationnels, au sein du département Risques Opérationnels Financiers et Pilotage Transverse de la direction des risques. Le pilotage de la sécurité des systèmes d'information de la Caisse d'épargne Rhône Alpes repose sur les instances suivantes :

- Comité des Risques Opérationnels et de Conformité (CROC). Trimestriel
- Comité des Risques Exécutif (CRE). Trimestriel
- Comité de Coordination des Fonctions de Contrôle (CCFC). Trimestriel

La direction des risques dispose d'un budget spécifique pour l'activité SSI afin de diligenter toutes les prestations nécessaires à cette mission.

SUIVI DES RISQUES LIES A LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

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

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a rédigé en novembre 2019 une charte SSI locale déclinant la charte SSI Groupe, validée en Comité des Risques Opérationnels et de Non-conformité du 20 mai 2020. Cette charte SSI s'applique à la Caisse d'épargne Rhône Alpes et ses filiales, ainsi qu'à toute entité tierce, par le biais de conventions, dès lors qu'elle se connecte aux SI de la Caisse d'épargne Rhône Alpes. À cette charte SSI se rattachent les règles de sécurité issues de la PSSI-G.

La PSSI-G et la PSSI de la Caisse d'épargne Rhône Alpes font l'objet d'une révision annuelle, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

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

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

Plusieurs actions ont été poursuivies en 2021, afin de renforcer les dispositifs de lutte contre la cybercriminalité :

- Travaux de sécurisation des sites Internet hébergés à l'extérieur.
- Capacités de tests de sécurité des sites Internet et applications améliorées.

-
- Mise en place d'un programme de Divulgence Responsable des vulnérabilités par le CERT Groupe BPCE.

SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS A LA CYBERSECURITE :

Outre le maintien du socle commun Groupe de sensibilisation des collaborateurs à la SSI, l'année 2021 a été marquée par la mise en œuvre d'un nouveau plan de formation/sensibilisation SSI et par la participation au « mois européen de la cybersécurité ».

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

Principalement deux types d'actions de sensibilisation à la sécurité du système d'information sont mises en place tout au long de l'année :

- Des sensibilisations régulières sur l'intranet de l'entreprise en fonction de l'actualité et des tests de phishing
- Des formations sur les bonnes pratiques de la sécurité du système d'information pour les salariés et les nouveaux entrants

TRAVAUX REALISES EN 2021

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

En 2021, le chantier d'élaboration de la cartographie SSI de l'ensemble des SI du groupe s'est poursuivi. A ce titre, chaque établissement du groupe, au regard de son rôle et de son contexte a pour objectif de dresser la cartographie SSI des SI dont il est en charge opérationnellement en s'appuyant sur la méthodologie groupe articulant les approches SSI avec celle des métiers.

Un référentiel de contrôle permanent de niveau 1 a été spécifié et mis à disposition de l'ensemble des établissements.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a aussi réalisé les travaux suivants dans le cadre de la sécurité des systèmes d'information :

- Un audit de sécurité avec tests d'intrusion a été réalisé sur notre site Internet et notre application métier.
- Un plan de contrôle est défini et le suivi est réalisé dans le cadre du Comité Risques Opérationnels et Conformité ainsi qu'au Comité des Risques Exécutif.

Au cours de l'année 2021, les résultats des contrôles permanents mis en place à la Caisse d'épargne Rhône Alpes pour la SSI n'ont pas révélé d'insuffisances majeures nécessitant des mesures correctives immédiates.

GOUVERNANCE					
Risque prioritaire	Empreinte territoriale				
Description du risque	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires				
Indicateurs de suivi :					
	2021	2020	2019	Evolution 2021/2020	Objectifs 2021
Montant des dons décaissés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes au profit d'organismes éligibles au régime fiscal du mécénat – M€	4.2	4.8	5.5	- 12.5 %	Aucun
Part des fournisseurs locaux (ayant leur adresse de facturation sur le territoire de la Caisse d'épargne Rhône Alpes) - %	70%	70%	70%	0%	Aucun

En tant qu'employeur

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte (cf. partie fournisseurs et sous-traitants). Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 3 175 personnes sur le territoire.

En tant qu'acheteur

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a également recours à des fournisseurs locaux : en 2021, 70% de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire.

En tant que mécène

L'engagement philanthropique des Caisses d'épargne s'inscrit au cœur de leur histoire, de leur identité et de leurs valeurs. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Caisse d'épargne Rhône Alpes est aujourd'hui l'un des premiers mécènes de son territoire. En 2021, comme les années précédentes, directement ou au travers de sa Fondation d'entreprise pour les projets solidaires, près de 4,2 millions d'euros de subventions ont été consacrés au soutien de projets.

Tableau 42 : Mécénat

	2021	2020	2019
Montant des dons décaissés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes au profit d'organismes éligibles au régime fiscal du mécénat – M€	4,2	4,8	5.5
Dont Fondation d'entreprise Caisse d'épargne Rhône Alpes – M€	2,4 ⁴⁴	2,9 ⁴⁵	2.9 ⁴⁶
Dont Mécénat culturel et sportif – M€	1,8	1,9	2.6

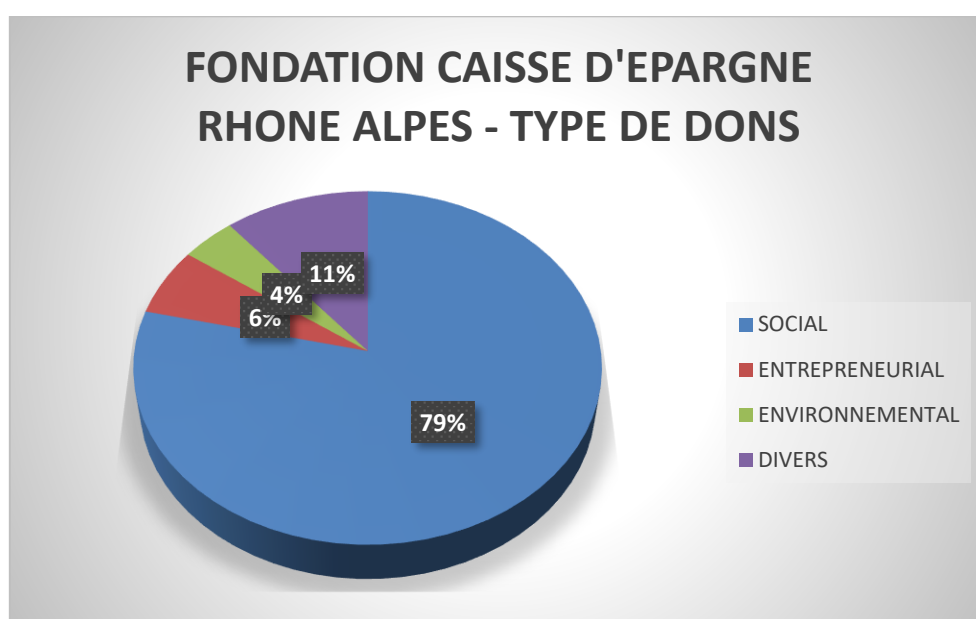
⁴⁴ Y compris 201 000 € de frais de fonctionnement

⁴⁵ Y compris 201 000 € de frais de fonctionnement

⁴⁶ Y compris 210 000 € de frais de fonctionnement

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

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



Solidarité

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

Banque engagée, la Caisse d'épargne Rhône Alpes est attentive à la qualité du cadre de vie des rhônalpins. Grâce à sa Fondation, 134 projets ont pu être accompagnés en 2021, pour un montant total de subventions accordées de près de 2,2 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, le CENTSEPT, Territoire Zéro Chômeur, Domb Innov ou le CCO LA RAYONNE.

La contribution à ces différentes structures s'est élevée à 129 000 € pour l'année 2021. 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 doté à hauteur de 324 000 € en 2021.

L'année 2020 a été marquée par une crise sans précédent dans le domaine sanitaire, suivie en 2021 par une crise sociale dans laquelle la Fondation d'Entreprise a décidé de s'engager à nouveau en créant un fonds spécifique de 500 000 € à destination des porteurs de projets intervenant dans la satisfaction des besoins fondamentaux : précarité. Ce fonds a été pris dans l'enveloppe budgétaire 2021, à part égale entre les Sociétés Locales d'Épargne (SLE) affiliées à la Caisse d'épargne Rhône Alpes et le comité d'expertise sociale.

➤ 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 2021, le comité d'expertise social de la Fondation Caisse d'épargne Rhône Alpes a notamment décidé d'aider financièrement des structures œuvrant pour la précarité et la satisfaction des besoins fondamentaux, telles que l'Étudiant, Télémaque, Article 1, la Fondation Grenoble Ecole de Management, Les Amis de la Rue...

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

En 2021, le comité d'expertise environnementale a relancé son appel à projet sur le thème « Préservons la ressource en eau ». 11 dossiers ont été reçus et le comité a retenu 3 projets très diversifiés, soutenus globalement à hauteur de 86 500 euros, dont ASTERS, le Fonds de dotation Montagne Vivante et la Fondation Université Grenoble Alpes.

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

Culture et patrimoine

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

En 2021, 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, le fonds de dotation GLENAT et la salle de spectacle MC2 à Grenoble ont été poursuivis tout au long de l'année.

Enfin, l'ancrage local de la Caisse d'épargne Rhône Alpes lui permet d'être présente sur l'ensemble de son territoire aux côtés des acteurs sportifs qui animent et fédèrent autour de leur sport.

Partenaire majeur de la Fédération Française de Ski et des Equipes de France de ski et de snowboard depuis plus de 25 ans, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a renforcé son engagement auprès des acteurs de la montagne en devenant le premier partenaire national des Championnats du Monde de ski qui se dérouleront à Courchevel Méribel en 2023.

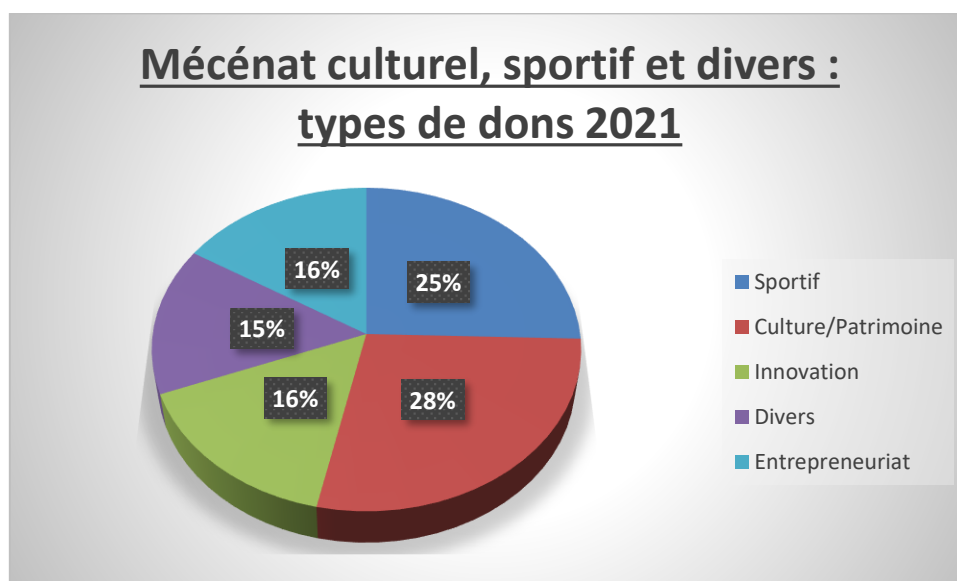
Elle contribue ainsi au développement économique de son territoire en accompagnant de nombreux clubs dont l'Olympique Lyonnais, le LOU Rugby, dans le Rhône, l'US Oyonnax Rugby, la JL Bourg Basket dans l'Ain, le FC Grenoble, le GF 38, les Brûleurs de Loup Grenoble en Isère, le Chambéry Savoie Mont-Blanc Handball en Savoie, et le club de Hockey de Chamonix « Les Pionniers » en Haute-Savoie.

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 Belem, mécénat pour lequel elles ont reçu la médaille de Grand Mécène du Ministère de la Culture.

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

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



Bénévolat et mécénat de compétences

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

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

Cependant, compte tenu du contexte sanitaire lié à la crise COVID 19, cette action n'a pas pu être organisée en 2021. Il a cependant été proposé aux collaborateurs de la CERA de participer à une marche connectée dans le cadre d'Octobre Rose. Cette semaine de marche a eu lieu en octobre et a permis aux collaborateurs d'enregistrer 17 millions de pas. Les pas étant monétisés, 5 associations ont chacune reçu un chèque de 2 500 €.

1.4 Note méthodologique

Méthodologie du reporting RSE

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

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

Dès son exercice 2011, la Caisse d'épargne Rhône Alpes insérait un reporting extra-financier dans son rapport de gestion, avec deux ans d'avance sur ses obligations réglementaires. Puis, pour son exercice

2013, la Caisse d'épargne Rhône Alpes décidait de devancer une nouvelle fois ses obligations réglementaires (de trois ans) en sollicitant ses commissaires aux comptes (Mazars) pour un audit approfondi de ses données extra-financières.

Elaboration et actualisation du modèle d'affaires

La trame des schémas « modèle d'affaire » et « écosystème » proposés ci-après ont été construits par le Groupe BPCE et la FNCE. Ces schémas ont ensuite été complétés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes, en fonction de son plan stratégique, de ses segments de marché et de son territoire, ils figurent pages 5 et 7.

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

Informations sociales, environnementales et sociétales

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

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Rhône Alpes - CERA (Caisse d'Épargne Rhône Alpes). Banque coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code monétaire et financier, Société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance - Capital de 1 150 000 000 euros - 116 Cours Lafayette BP 3276 69404 Lyon Cedex 03 - 384 006 029 RCS Lyon Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 004 760

Choix des indicateurs

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

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

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

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

Emissions de gaz à effet de serre

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

Exclusions

Du fait de l'activité de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, certaines thématiques relatives au Décret du 24 avril 2012 et à l'article 4 de la loi du 11 février 2016 relative à la lutte contre le changement climatique n'ont pas été jugées pertinentes. Compte tenu de notre activité de service, c'est le cas pour l'économie circulaire, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Comparabilité

La Caisse d'épargne Rhône Alpes fait le choix de ne communiquer, cette année, que sur un seul exercice pour certains indicateurs dont la définition aurait été modifiée par rapport à 2020, ainsi que pour les indicateurs publiés pour l'exercice 2020 mais pas 2021. En l'absence de donnée, la mention « NC » (Non communiquée) apparaît.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} Janvier 2021 au 31 Décembre 2021.

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

Disponibilité

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans⁴⁷.

⁴⁷ Lien : <https://www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes/votre-banque/reglementation/documents-et-informations/> dans la rubrique « Déclaration de performance extra-financière (DPEF) ».

Rectification de données

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

Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2021, 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 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 2021 de la Banque du Léman correspond à un équivalent de 0,6 M€ contre un résultat de 135,7 M€ pour la CERA (Normes French).

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

1.5 Rapport de l'organisme tiers indépendant

mazars

109, rue Tête d'Or - CS 10363
69 451 Lyon Cedex 06

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Rhône Alpes

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration de performance extra- financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

MAZARS

Société par Actions Simplifiée

Siège Social : 109, rue Tête d'Or CS 10363 69451 Lyon Cedex 06

Capital de 5.986.009 Euros - RCS Lyon 351 497 649

(Suivants du Code monétaire et financier, Société anonyme à direction et conseil d'orientation et de surveillance - Capital de 1.100.000.000 euros -
116 Cours Lafayette BP 3276 69404 Lyon Cedex 03 - 384 006 029 RCS Lyon Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 004 760 s L512-85 et

Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Rhône Alpes

Société anonyme coopérative à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance au capital social de 1 150 000 000 €

Immatriculée au RCS Lyon sous le numéro 384 006 029

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

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), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Directoire :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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, et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte);
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre Décembre 2021 et Avril 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le Secrétariat Général, la Direction Développement RH, la Direction Qualité Ecoute Client & Collaborateur, la Direction de la conformité et des contrôles permanents, la Direction filière crédit, la Direction filière bancaire, les Directions des marchés, la Direction achats et la Fondation Caisse d'Épargne Rhône Alpes.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi

que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - o 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
 - o corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Nos travaux ont été menés au niveau des directions concernées 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 :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, 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 l'entité.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

L'organisme tiers indépendant

Mazars

Lyon, le 11 avril 2022



Paul-Armel Junne

Associé, Directeur Technique

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Gestion de l'employabilité et de la transformation des métiers
- Diversité des salariés
- Conditions de travail des salariés
- Respect des lois, éthique des affaires et transparence
- Protection des données personnelles des salariés et des clients
- Empreinte territoriale
- Accessibilité de l'offre et finance inclusive
- Protection des clients
- Relation durable client
- Financement des territoires
- Financement de la transition environnementale
- Risques ESG

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année
- Pourcentage de femmes cadres (et évolution)
- Taux d'absentéisme pour maladie (et évolution)
- Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment
- Pourcentage de collaborateurs formés au RGPD
- Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat et aux partenariats non commerciaux
- Part des fournisseurs locaux
- Production brute OCF (offre spécifique clientèle fragile) et évolution annuelle du stock
- Taux de réclamations pour motif « Information / conseil » traitées en 2021 avec une réponse favorable
- Taux de réclamations pour motif « opération non autorisée » traitées en 2021 avec une réponse favorable
- NPS (net promoter score) client annuel et tendance
- Montant de financement du logement social / ESS / secteur public et le financement des entreprises (Evolution encours & Evolution Production)
- Encours des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés
- Prêts « Ecureuil crédit DD » pour travaux d'économie d'énergie (nombre et encours de prêts au 31/12)
- Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (nombre et encours de prêts au 31/12)
- Montant de l'encours des Prêts à Impact

