

Informations sociales, environnementales et sociétales

De la Caisse d'épargne Rhône Alpes

Extrait du rapport annuel sur l'exercice 2022¹

¹ Texte extrait du rapport annuel de la Caisse d'épargne Rhône Alpes sur l'exercice clos au 31/12/2022.

SOMMAIRE

Sommaire	2
Informations sociales, environnementales et sociétales.....	3
1. La différence coopérative des Caisses d'épargne	3
1.1 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience	3
1.2 Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires	4
1.3 Une proximité constante avec les parties prenantes	7
2. Les Orientations RSE & Coopératives 2022-2024.....	7
3. La Déclaration de Performance Extra-Financière	10
3.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Caisse d'épargne Rhône Alpes	10
3.2 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services	12
3.3 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne	35
3.4 Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance	74
4. Note méthodologique.....	84
5. Rapport de l'organisme tiers indépendant.....	89

Informations sociales, environnementales et sociétales

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 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

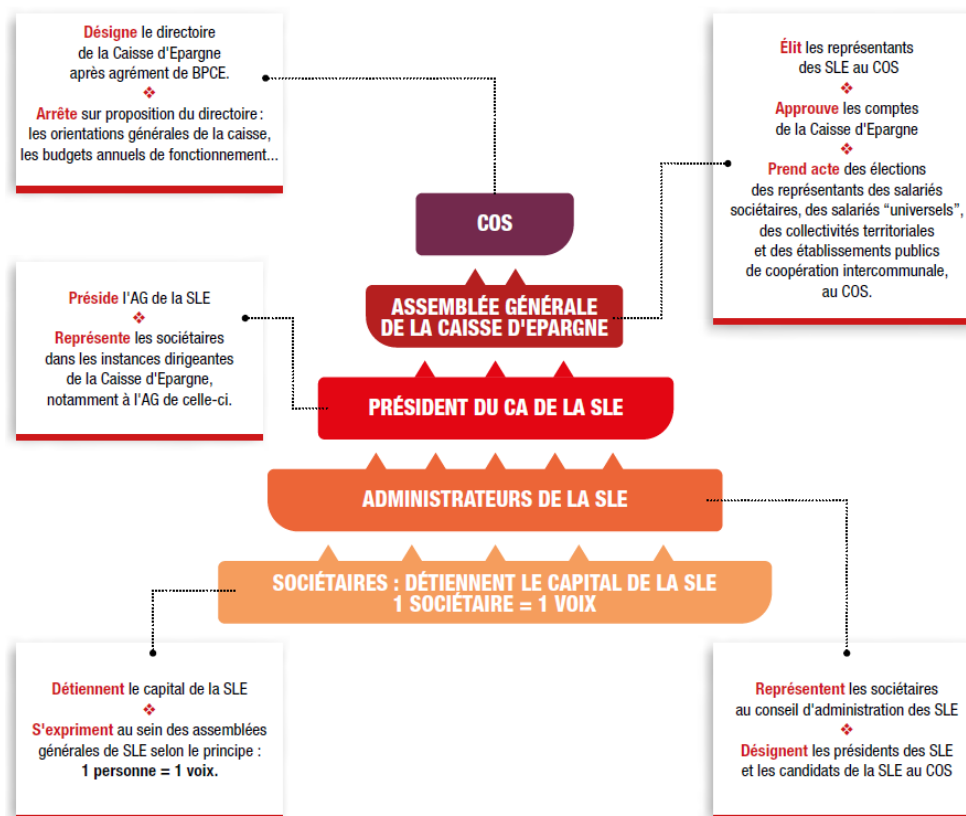
Fortement ancrées sur leurs territoires, les Caisses d'Épargne sont des banques coopératives régionales dont le capital social est détenu par les sociétés locales d'épargne (SLE), elles-mêmes détenues par les clients-sociétaires à travers les parts sociales.

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 ».



1.2 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 hausse très rapide des taux et de raréfaction des ressources, 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 31/12/2022, de 458 192 sociétaires (vs 465 911 en 2021 soit -1,68%). 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 2022, l'encours du CSLR dépasse le chiffre de 466 millions d'euros (vs 430 millions d'euros en 2021 et 349 millions d'euros en 2020).

En 2022, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a déployé une gamme complète de placements engagés en faveur de la transition énergétique. Les CAT Vert et le Compte sur Livret vert se différencient des produits d'épargne classique par l'engagement de la Caisse d'Epargne d'utiliser cette collecte pour le financement de la transition environnementale en priorisant les projets d'Energies renouvelables, la rénovation énergétique, l'accompagnement des Entreprises en transition et la mobilité « bas carbone ».

En parallèle, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a lancé des offres spécifiques de financements, visant à accompagner la transition écologique de ses clients. Ces prêts « Green » attestent du bon emploi des fonds vers des projets éligibles de rénovation énergétique des bâtiments, d'installations d'énergies renouvelables, de mobilité verte ou encore de transformation vers une activité moins consommatrice d'énergie.

Les prêts à impact sont désormais déployés sur tous les marchés, y compris les entreprises et l'ESS. Un Prêt à Impact spécifique au marché de la Santé verra le jour début 2023.

NOS RESSOURCES



NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 1,4 millions de clients
- 17 % de sociétaires parmi les clients
- 148 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

- 3223 collaborateurs au siège et en agences
- 94/100 indice égalité femmes-hommes



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 3,04 M^{ds} € de capitaux propres (donnée IFRS)
- Ratio de solvabilité 18,39%¹



NOTRE PATRIMOINE

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

NOS ACTIVITÉS

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

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



NOTRE CRÉATION DE VALEUR



POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 22 M€ d'intérêt aux parts sociales
- 116,7 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir.



POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

VIA NOS FINANCEMENTS

- 42,5 M€ de Prêts Garantis par l'Etat (243 prêts)
- 833,7 M€ d'encours de fonds ISR/ESG et solidaires (articles 8 et 9)
- 10,6 M^{ds} € d'encours de financement à l'économie dont :
 - 3,9 MDS € AUPRÈS DU SECTEUR PUBLIC TERRITORIAL
 - 0,9 MDS € AUPRÈS DE L'ESS
 - 4,0 MDS € AUPRÈS DES ENTREPRISES
 - 1,8 MDS € POUR LE LOGEMENT SOCIAL

VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 68,5 % de fournisseurs locaux
- 6,2 M€ d'impôts locaux



POUR NOS TALENTS

- 133,5 M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 572 recrutements en CDD, CDI et alternants



POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 4,1 M€ de mécénat d'entreprise
- 4,1 M€ de microcrédit
- 308 interventions auprès de 7235 stagiaires réalisées par les conseillers Finances et Pédagogie



POUR L'ENVIRONNEMENT

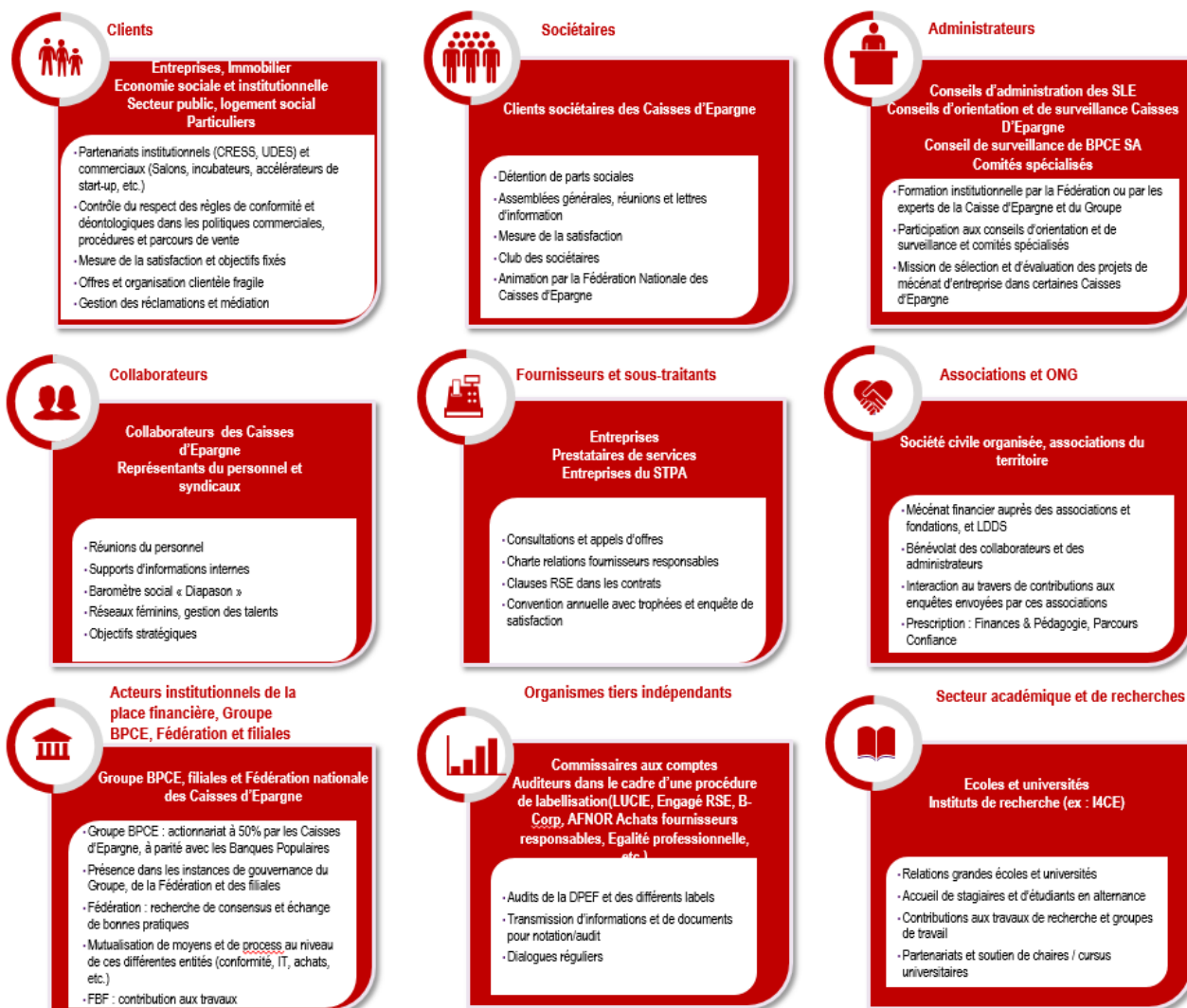
- 100 % d'achats d'électricité renouvelable

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



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'Orientation 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.



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 reconnu : 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 dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2022-2024 de la Fédération². Ces Orientations fixent un cadre d'actions national à travers l'identification de 4 grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'actions, objectifs et cibles :

- 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.

La Fédération anime la mise en œuvre et le suivi de cette feuille de route nationale notamment au travers de quatre groupes de travail thématiques composés de président(e)s de Directoire et de COS des 15 Caisses d'Épargne. Ces orientations sont le fruit d'un travail collectif et ont été construites en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE.

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.

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

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.

Organisation et management de la RSE



La stratégie RSE de la Caisse d'épargne Rhône Alpes est portée au plus haut niveau de l'entreprise, via le Secrétariat Général rattaché directement au Président du Directoire. Des points réguliers sont faits avec 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

3. La Déclaration de Performance Extra-Financière

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 dix-neuf 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.

À la suite des 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 pour validation.

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>Priorité³</i>	<i>Risques Extra-financiers</i>	<i>Définition</i>
----------------------------	-----------------------------	---------------------------------	-------------------

³ Priorité de niveau 1 = risques prioritaires / Priorité de niveau 2 = risques secondaires

Produits et services	1	Durabilité de la relation client	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients
	1	Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)
	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 et transparence de l'offre	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client
	1	Accessibilité de l'offre et finance inclusive	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique
	1	Intégration des critères ESG dans les décisions de crédit et/ou d'investissement	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

Catégorie de risque	Priorité	Risques Extra-financiers	Définition
Fonctionnement interne	1	Gestion de l'employabilité et de la transformation des métiers	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
	1	Egalité de traitement, diversité des salariés et inclusion	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
	1	Conditions de travail des salariés	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
	1	Attractivité employeur	Proposer un cadre de travail attractif, des perspectives d'évolution dans le temps et donner du sens aux missions
	2	Relations sous-traitant et fournisseurs	Etablir des relations fournisseurs équitables, pérennes
	2	Empreinte environnementale directe	Mesurer l'empreinte environnementale pour la réduire

Catégorie de risque	Priorité	Risques Extra-financiers	Définition
Gouvernance	1	Respect des lois, éthique des affaires et transparence	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information.
	1	Sécurité et confidentialité des données	Protection de données personnelles des salariés et des clients
	1	Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires
	2	Diversité et indépendance de la gouvernance	Indépendance, diversité et représentativité au sein des instances de gouvernance
	2	Mobilisation, animation et promotion de la 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	Implication dans la gouvernance des entreprises investies	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.
	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.

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 ».

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 13 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



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

PRODUITS ET SERVICES					
Risque prioritaire	Durabilité de la relation client				
Description du risque	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 1 : Net Promoter Score*					
Enquête suite à événement	2022	2021	2020	Evolution 2021/2022	Objectif 2022
Net Promoter Score – NPS* (Part. / Pro.) - QHD	53	53	43	0%	Non défini
% Clients très satisfaits Part/Pro – QHD	76	76	73	0%	Non Défini
Enquête annuelle	2022	2021	2020	Evolution 2021/2022	Objectif 2022
Net Promoter Score – NPS* (Part.) - SAE/BNSC	+ 4	- 4	-13	+ 8 points	Non défini
Net Promoter Score – NPS* (Pro.) - SAE/BNSC	+ 5	+ 5	+ 8	0%	Non défini
% Agences + Centres d’Affaires avec NPS Positif	73%	56%	28%	+ 17 points	75%

* 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).

Politique qualité

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

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

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

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

Ces dispositifs ont permis d'interroger 100 % de nos clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller, ce qui permet de capter la satisfaction client en temps réel et de déployer des actions d'amélioration que ce soit sur leur expérience mobile ou avec l'agence et le conseiller. Au total, près de 20 millions de 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 2022 a été marquée par une évolution de + 8 points du NPS sur le marché des Particuliers et une stabilité sur le marché des professionnels.

Dans le cadre du plan stratégique BPCE 2024, l'ambition principale consiste à obtenir 100% des agences en NPS positifs. Concernant la Caisse d'Épargne Rhône Alpes, 73% de nos points de vente ont d'ores et déjà atteint cet objectif à fin 2022.

Figure 2 : Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS) ⁴

⁴ Sources Direction Satisfaction sur la base des baromètres de satisfaction SAE – études attentes clients TILT



PRODUITS ET SERVICES					
Risque prioritaire	Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux				
Description du risque	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 2 : Financement de l'économie locale - (Production annuelle de crédit ⁵ - M€)					
	2022	2021	2020	Evolution 2021/2022	Objectif 2022
Secteur public territorial	287	343	382	- 16.33%	Non défini
Economie sociale et solidaire	113	108	55	+ 4.63%	Non défini
Logement social	196	188	178	+ 4.26%	Non défini
Entreprise	1 119	675	590	+ 65.63%	Non défini
Tableau 3 : Financement de l'économie locale - (Encours de crédit ⁶ - M€)					
	2022	2021	2020	Evolution 2021/2022	Objectif 2022
Secteur public territorial	3 937	3752	3672	+ 4.93%	Non défini
Economie sociale et solidaire	873	827	338	+ 5.56%	Non défini
Logement social	1 793	1778	1882	+0.84%	Non défini
Entreprise	3 983	3 340	Non disponible ⁷	+ 19.22%	Non défini

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

⁵ Engagements nets des crédits moyen / long terme hors lignes de crédit.

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

⁷ Donnée 2020 non disponible à la suite d'une modification de la méthode de mesure en 2022 (alignement sur les pratiques du Groupe BPCE). La donnée 2021 a été rectifiée à des fins de comparabilité.

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. 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 2022 affiche une collecte toujours bien présente sur le Compte sur Livret Développement Régional qui témoigne d'une augmentation de 8% par rapport à 2021, les encours à fin décembre atteignant 466 millions d'euros (vs 430 millions d'euros en 2021, et 349 millions d'euros en 2020).

En 2022, nous enregistrons au total un stock de 309 dossiers de crédit liés à cette ressource dans nos livres pour un encours global proche de 228 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.
- 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 événements : 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
- 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 2022, 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 2022 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 2022 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)

	2022		2021		2020	
	Montant (K€)	Nombre	Montant (K€)	Nombre	Montant (K€)	Nombre
Microcrédits personnels #	1 227	314	1 421	387	1 318	392
Microcrédits professionnels ⁸ #	2 884	72	2 654	69	2 913	78

⁸ Microcrédits professionnels = microcrédits professionnels Parcours Confiance + microcrédits professionnels agences

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						
	2022	2021	2020	Evolution 2021/2022	Objectif 2022	
Encours des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés au 31/12 (FCP / SICAV /) – articles 8 et 9 – M€ #	764.9	471.5	Non disponible	+62.2%	Non défini	
Encours des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés au 31/12 (FCPE) – Articles 8 et 9 - M€ #	68.8	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non défini	
TOTAL (FCP / SICAV / FCPE) – Articles 8 et 9 – M€ #	833.7	Non disponible	Non disponible			
Tableau 6 : Financement de la Transition énergétique (encours moyen en millions d'€) ⁹						
	2022	2021	2020	Evolution 2021/2022	Objectif 2022	
Immobilier (acquisition, neuf ou construction, rénovation ou ancien)	3 756.5	Non disponible	Non disponible	Non disponibles	Non défini	
Energies renouvelables	65.9	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non défini	
Mobilité et autres transitions	0.5	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non défini	
TOTAL	3 822.9	Non disponible	Non disponible			

Financement de la Transition Environnementale

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est attachée à identifier sur quelles dimensions environnementales, sociales et sociétales l'attendaient ses clients et parties prenantes. C'est dans cette perspective qu'elle a

⁹ Le financement de la transition énergétique se décompose de la manière suivante (cette définition n'intègre pas systématiquement les critères d'alignement de la taxonomie) :

Immobilier :

- tous crédits immobiliers participant à l'acquisition de neuf ou construction de résidence principale secondaire ou locative pour les particuliers
- tous crédits d'équipement participant à l'acquisition neuf ou acquisition d'un bien immobilier (bureau, entrepôt...)

Energies renouvelables :

Prêts d'équipements standards moins de 3 ans finançant :

- parcs éoliens ou photovoltaïques
- énergies hydrauliques
- projets biomasse

Mobilité et autres transitions

- prêt mobilité verte
- prêt transition d'activité






défini le cadre de sa stratégie et ses objectifs extra-financiers. Les ambitions de la banque sont les suivantes :

- 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...)

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

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

Le plan stratégique Groupe BPCE a fixé un objectif ambitieux et structurant pour l'ensemble des acteurs du Groupe : augmenter l'encours de financement des secteurs de transition environnementale de la banque de détail de 12 milliards d'euros d'ici 2024 sur les 5 domaines.

Les solutions aux particuliers

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

1) La rénovation énergétique des logements

Levier majeur de la transition énergétique, la rénovation énergétique des logements est une préoccupation majeure des français et de nos clients. La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'est associée dès 2021 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.

En interne, un Responsable de la Rénovation énergétique au sein de la Direction des Solutions Immobilières a été nommé en janvier 2022, afin d'accompagner au plus près les agences sur cette thématique et les aider à conseiller au mieux leurs clients. A fin 2023, toutes les agences de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes auront été accompagnées par l'équipe « Rénovation énergétique ». Cet accompagnement se traduit dans les chiffres. L'accompagnement de nos clients par les équipes de France Rénov' se généralise. Plus de 1000 mises en relation ont été faites en 2022. 184 dossiers Eco-PTZ ont été traités suite aux formulaires de liaison.

Le Groupe BPCE et la Caisse d'Épargne Rhône Alpes se sont également mobilisés afin d'offrir à leurs clients un parcours simplifié d'accès à l'Eco-PTZ. Jusqu'à maintenant, les particuliers qui souhaitaient bénéficier de l'Eco-PTZ devaient fournir à leur banque plusieurs pièces justificatives (formulaires signés par les entreprises réalisant les travaux, devis, factures) identiques à celles contrôlées par l'Agence nationale de l'habitat (Anah) pour l'octroi de l'aide MaPrimeRénov'. Désormais, le client transmet uniquement à la Caisse d'Épargne la décision d'octroi par l'Anah de MaPrimeRénov'. Ce nouveau process lui permet de simplifier ses démarches, d'alléger considérablement les éléments à fournir pour la demande du prêt. Ainsi les délais d'obtention du prêt seront en moyenne réduits de moitié.

L'offre Eco-PTZ couplée à l'aide MaPrimeRénov' permet aux particuliers de financer les travaux de rénovation énergétique pour les résidences principales dont la construction a été achevée il y a plus de 15 ans. Elle concerne par exemple les travaux d'isolation, de ventilation, d'installation d'un système de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire effectués par une entreprise RGE (reconnue garante de l'environnement). Le montant maximum de ce prêt à taux zéro est de 30 000 euros, sur une durée comprise entre 3 et 15 ans.

Pour finir, cette offre Eco-PTZ s'accompagne d'une possibilité de financer le complément du coût des travaux par un crédit à la consommation, aux modalités de déblocages multiples. Il est notamment possible de débloquer les fonds en plusieurs fois ou encore de disposer d'un différé d'amortissement.

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 « mobilité urbaine » jusqu'à 2 000 € pour le financement de véhicules électriques tels que vélo, trottinette...). La Caisse d'Épargne Rhône Alpes propose également un service de Location Longue Durée 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 cumul annuel à fin novembre, 8% des financements de véhicules octroyés par la CERA l'ont été via notre offre « crédit véhicule propre ». Sur le mois de Novembre uniquement, cette offre a pesé pour 25% dans l'ensemble des financements de véhicule.

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 électrique ou hybrides émettant moins de 50g de CO2 par kilomètre (jusqu'à moins 10%). Dans le cadre de l'accompagnement de ses clients, Natixis Assurances propose aussi des stages d'écoconduite.

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.

2022 a été marquée par la forte progression des OPC (Organismes de Placements Collectifs) « articles SFDR 8 et 9 » qui ont représenté 68,8% de la production globale (à fin novembre). Ces OPC représentent désormais 46% des encours (source Natixis Investment Managers).

Le règlement européen SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) définit deux catégories de produits : les produits qui promeuvent des caractéristiques environnementales et/ou sociales (produits dits « article 8 ») et les produits qui ont pour objectif l'investissement durable (produits dits « article 9 »).

D'autre part, le 11 février, un nouveau livret vert a été lancé pour les clients particuliers. L'épargne collectée est orientée vers des financements de projets respectueux de l'environnement. 1€ collecté sur le CSL vert correspond à 1€ investi pour la transition environnementale. L'épargne de nos clients s'est orientée de façon significative sur les livrets « responsables ». A fin décembre, 143,7M€ d'excédents de collecte ont été réalisés sur le livret vert, 35,6M€ sur le compte sur livret régional et 102M€ sur le livret développement durable et solidaire. A titre de comparaison, 184M€ d'excédents ont été collectés sur le livret B.

Tableau 7 : Prêts « verts » #¹⁰

	2022	2021	2020
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (nombre de prêts)	556	402	322
Prêts « Eco-PTZ » pour travaux d'économie d'énergie (production annuelle) – M€	7.6	5.1	4.1
Prêts « Ecureuil auto DD » pour l'achat de véhicules « propres » ou peu polluants (nombre de prêts)	524	51	53
Prêts « Ecureuil auto DD » pour l'achat de véhicules « propres » ou peu polluants (production annuelle) – M€	11.9	0.8	0.8

¹⁰ Données CERA produite par le Groupe BPCE depuis l'exercice 2022 avec mise en cohérence des données 2021 et 2020 selon la même source de donnée

Tableau 8 : Epargne « verte » 1/2 #¹¹

	2022	2021	2020
Livret de Développement Durable (nombre de livrets)	266 232	259 230	254 773
Livret de Développement Durable (encours des livrets) – M€	1 466.7	1 356.6	1 282.9
Compte Sur Livret Vert ¹² (nombre de CSL Vert)	2 652	Non disponible	Non disponible
Compte sur Livret Vert (encours de CSL Vert) – M€	135.4	Non disponible	Non disponible

Les solutions aux entreprises

L'année 2022 a été marquée par la mise en marché généralisée de l'ensemble des produits « Green » dans tous les univers de besoin : rénovation énergétique, mobilité durable, transition d'activité et Energies renouvelables.

Quatre solutions de crédits ont été mises en place :

- Un prêt « rénovation énergétique » pour financer les travaux d'un bâtiment et améliorer son efficacité énergétique ;
- Un prêt « énergies renouvelables » pour financer un investissement EnR lié au bâtiment ou à l'activité du client ;
- Un prêt « transition d'activité » pour financer les matériels et travaux pour réduire la consommation d'énergie et/ou les ressources dues à l'activité ;
- Un prêt "mobilité verte" pour financer un véhicule ou une flotte de véhicules tourisme et/ou utilitaire propre et sa/leurs borne(s) de rechargement.

Dans le même temps, un dispositif d'acculturation au « Green » a été développé pour l'ensemble des Chargés d'Affaires afin de leur permettre d'accompagner avec confiance nos clients dans leurs transitions.

La Caisse d'Épargne a lancé, en 2022, le Prêt à Impact à destination des entreprises et des entreprises de l'économie Sociale et Solidaire. Ce marché, en 2022 encore, s'affirme comme un pilier incontournable de la stratégie commerciale des Caisses d'Épargne et confirme la position de la Caisse d'Épargne comme 1ère banque de l'Economie Sociale et Solidaire.

Le fonctionnement de ce prêt, dont la tarification est indexée sur les performances extra-financières du client, encourage les comportements vertueux et les engagements RSE de nos clients. Le client choisit, avec le chargé d'affaires, un indicateur et un objectif parmi une liste proposée. A chaque année anniversaire, si l'objectif est atteint, le client bénéficie d'une bonification reversée par la banque. Dans le cas contraire c'est le taux d'intérêt contractuel qui s'applique, sans pénalité.

¹¹ Données CERA produite par le Groupe BPCE depuis l'exercice 2022 avec mise en cohérence des données 2021 et 2020 selon la même source de donnée

¹² Nouveau produit mis en marché en 2022

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 adaptées ou des offres de services clef en main ou sur mesure. La Caisse d'épargne Rhône Alpes complète sa démarche en investissant dans des fonds à Impact et dans le cadre de partenariats public/privé dédiés aux projets vertueux du territoire.

Pour les projets de plus grande envergure dans les Energies Renouvelables, nécessitant des expertises pointues, la Caisse d'épargne Rhône Alpes peut s'appuyer sur le Green Sustainable Hub de Natixis et/ou sur les autres entités du groupe (notamment la filiale de BPCE Lease spécialisée dans les 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 2022, malgré le contexte de crise.

Les dossiers financés ont essentiellement concerné les domaines des énergies renouvelables, mais aussi la mobilité verte et l'efficacité énergétique :

Dans le domaine des énergies renouvelables :

- Nombreux financements de panneaux photovoltaïques installés sur les toits de bâtiments, soit par le biais de centrales villageoises, soit directement par nos clients entreprise souhaitant s'équiper.
- Financement d'une centrale photovoltaïque composée de 10 290 panneaux, implantée sur une surface totale de 10 hectares. D'une puissance de 5mWc, sa production annuelle prévisionnelle à sa mise en service en 2023 sera de 7.5 GWh/an, soit l'équivalent de la consommation électrique de 2900 habitants, et permettra d'éviter le rejet de 5800 tonnes de CO2 par an.
- Financement d'un système de chauffage et de rafraîchissement par géothermie dans la région d'Annecy, géré par un « smart grid » thermique. L'énergie sera stockée à 200m de profondeur et sera redistribuée sous forme de chaleur en été et de froid en hiver. À l'horizon 2030, ce concept innovant d'énergie viendra alimenter 900 logements, 12 000 m² de tertiaire et de nombreux équipements publics tels qu'une maison médicale, une salle multisports et une bibliothèque.
- Financement d'un parc éolien de 6 machines de 165 mètres de haut pour une puissance totale de 17 mWc. Ce projet permet de produire 42 GWh/an, soit l'équivalent des besoins énergétiques domestiques de presque 19 000 personnes. Le projet a fait l'objet d'une co-construction avec les habitants de la région concernée et bénéficie d'un planning particulièrement étudié pour limiter les impacts du chantier sur la biodiversité locale.
- Financement d'un réseau chaleur-bois pour une commune, permettant de chauffer à terme 800 logements et plusieurs bâtiments publics (gymnase, piscine, hôtel de Ville, école, cuisine centrale, Ehpad...) ; financement d'une chaudière à granulés de bois pour un lieu accueillant un public important en milieu de montagne.

Dans le domaine de la mobilité verte :

- Financement de flottes de vélos électriques pour des professionnels de la montagne et de structures liées aux métiers du vélo en milieu urbain
- Financement d'une flotte de 100 véhicules destinés à l'autopartage dans 70 communes réparties sur notre territoire

Dans le domaine de l'efficacité énergétique :

- Financement d'une piscine certifiée HQE et visant le label BEPOS (bâtiment à énergie positive), grâce à l'utilisation de panneaux solaires, d'une couverture thermique du bassin et d'un système de récupération de la chaleur des eaux. Cette piscine serait la première en France à obtenir ce statut.
- Financement de travaux de rénovation de bâtiments municipaux et de logements sociaux, en particulier avec une opération d'envergure concernant 800 appartements, avec un gain énergétique significatif puisque les travaux permettront de passer du DPE « E » ou « F » très énergivore à un DPE « B » offrant un très bon niveau de performance énergétique.

Cette année, en juin, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a participé à un événement sur le thème des énergies renouvelables et la raréfaction de l'eau, en partenariat avec MIX-R, la CNR, l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse, le groupe Keolis et la CERA (50 entreprises présentes). La Présidente de la commission environnement de notre Fondation, le Directeur Territorial Ain Isère et le Directeur des projets RSE, sont intervenus pour mettre en avant les actions, les engagements et les offres commerciales "Green" de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, en présence de clients du Centre d'Affaires grands comptes.

Finance durable

En proposant des produits d'épargne bancaire dont les ressources seront affectées à 100% au financement de prêts locaux pour la transition écologique, la Caisse d'Épargne Rhône Alpes permet à tous ses clients, particuliers et entreprises, de prendre part efficacement à cet objectif commun.

Cette promesse est publiée sur le site Caisse d'Épargne Rhône Alpes et les montants d'encours de collecte et de crédit seront affichés début 2023 pour affirmer un peu plus cette volonté de transparence. L'offre bancaire s'est enrichie cette année avec le lancement du CAT Vert pour la clientèle Entreprises et du livret CSL Vert pour la clientèle de Particuliers. Tous deux permettent de contribuer au financement de projets durables locaux.

Tableau 9 : Epargne « verte » 2/2 #

	2022	2021	2020
Compte à Terme Vert ¹³ (nombre de CAT Vert) #	357	Non disponible	Non disponible
Compte à Terme Vert (encours de CAT Vert au 31/12 avec le millésime d'ouverture de l'année) – M€ #	66.6	Non disponible	Non disponible
Compte Sur Livret Vert ¹⁴ (nombre de CSL Vert) – Rappel #	2 652	Non disponible	Non disponible
Compte sur Livret Vert (encours de CSL Vert) – M€ - Rappel #	135.4	Non disponible	Non disponible

L'offre d'épargne financière ESG distribuée par la Caisse d'Epargne Rhône Alpes s'appuie sur un univers large et diversifié de fonds proposés par Natixis Investment Manager et les Gestionnaires d'actifs du Groupe.

Les clients peuvent ainsi accéder à :

- Des fonds qui promeuvent des caractéristiques environnementales et/ou sociales, pour autant que les sociétés dans lesquelles les investissements sont réalisés appliquent des pratiques de bonne gouvernance (article 8 du règlement européen SFDR)
- Des fonds qui intègrent directement un objectif d'investissement durable (article 9 du règlement européen SFDR)

A fin 2022, une sélection de 86 fonds est proposée aux clients dont 68 fonds ESG, soit un ratio de 79%. 21 d'entre eux relèvent de l'article 9 et 47 de l'article 8.

Tableau 10 : Répartition des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés au 31/12 (M€) #

	2022	2021	2020
SICAV / FCP #	1 642	1 897.2	327.6
Dont articles 8 et 9 (règlement SFDR ¹⁵)	764.9	471.5	Non disponible
Dont OPC monétaire	57.5	45.7	Non disponible
Dont OPC MLT	707.4	425.7	Non disponible
FCPE (épargne salariale) #	69.1	61.7	52.7
Dont articles 8 et 9 (règlement SFDR)	68.8	Non disponible	Non disponible
	1 711.1	1 958.9	379.9

Par ailleurs, la Caisse d'épargne Rhône Alpes distribue les obligations vertes émises par Natixis Banque de Grande Clientèle dont la performance est basée sur des indices sélectionnés selon des critères responsables. Les fonds collectés financent des projets à l'impact environnemental positif.

¹³ Nouveau produit mis en marché en 2022

¹⁴ Nouveau produit mis en marché en 2022

¹⁵ 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.

PRODUITS ET SERVICES				
Risque prioritaire	Protection des clients et transparence de l'offre			
Description du risque	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client			
Indicateurs de suivi :				
<u>Tableau 11 : Réclamations clients</u>				
	2022	2021	2020	Objectif 2022
Nombre de réclamations « information/conseil » traitées dans l'année avec une réponse favorable / Nombre total de réclamations traitées dans l'année	3.55% ¹⁶	0.1 %	0.14%	Non défini
Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées dans l'année avec une réponse favorable / Nombre total de réclamations traitées dans l'année	1.3%	0.77 %	1.89%	Non défini

Gouvernance et surveillance des produits

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

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

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

Protection de la clientèle

La conformité des produits et des services commercialisés par la 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. 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, BPCE a mis en place un Code de bonne conduite et d'éthique, déployé auprès de l'ensemble des établissements du Groupe BPCE.

¹⁶ Augmentation en 2022 due à un changement de périmètre des réclamations prises en compte et une modification de leur classification au niveau du groupe BPCE depuis le 1^{er} janvier 2022.

Le Groupe BPCE a mis en place un dispositif de formations réglementaires obligatoires qui fait l'objet d'une revue annuelle.

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 exécution 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 s'articule de la façon suivante :

1. L'agence ou le centre d'affaire en charge de la relation commerciale de proximité, interlocuteur privilégié du client ;
2. Le service Relation clientèle de la banque ou de la filiale, qui peut être sollicité y compris si la réponse ou solution apportée par l'interlocuteur privilégié du client ne lui convient pas ;
3. Le médiateur, lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de la banque, ou en l'absence de réponse de la part de celle-ci.

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

La Caisse d'Épargne Rhône Alpes dispose d'un service en charge des réclamations clients. Les échanges ou transferts de réclamations entre les services relations clientèles sont organisés afin que toute réclamation puisse recevoir une réponse dans les meilleurs délais.

L'information du client sur les voies de recours

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

- Sur 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. 67,50 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement en 2022 était de 10,1 jours.

Tableau 12 : Délai de traitement des réclamations

	2022	2021	2020
Délais moyen de traitement (en jours)	10.1	11.4	12.3
% dans les 10 jours (en %)	67.5%	71.6%	66.50%

Analyse et exploitation des réclamations

La Caisse d'épargne Rhône Alpes analyse les réclamations afin de détecter dysfonctionnement, manquement et mauvaise pratique. L'exploitation des réclamations permet de définir les actions correctrices à mener avec les directions concernées. La recherche des causes à l'origine des réclamations est un axe de travail que nous 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 13 : SBB et OCF #					
	2022	2021	2020 ¹⁷	Evolution 2021/2022	Objectif 2022
Nombre de clients ayant bénéficié du Service Bancaire de Base (SBB) – Production annuelle	397	622	420	- 36.17%	Non défini
Nombre de clients bénéficiaire du Service Bancaire de Base (SBB) – Stock	2 988	2 948	2 690	+1.36%	Non défini
Nombre de clients ayant bénéficié de l’Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF) – Production annuelle	1 815	2 159	1 316	-15.93%	Non défini
Nombre de clients bénéficiaires de l’Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF) - Stock	7 849	7 092	5 765	+10.67%	Non défini
Taux d’équipement OCF	19.7%	19.2%	ND	+2.6%	22%

¹⁷ Données modifiées en 2022 du fait d'un changement de méthodologie

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 2022, la Caisse d'épargne Rhône Alpes comptait, ainsi 56 agences en zones rurales et 14 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville¹⁸.

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.

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 (blocage temporaire de carte bancaire), 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'outil PAYLIB (système de paiement entre amis via un numéro de mobile) qui est accessible via l'application BANXO) 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.

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).

¹⁸ 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](http://geoportail.gouv.fr).

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

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

- Installation du kit balises sonores (message sonore signalant le passage devant une agence, déclenché par la télécommande d'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 14 : Réseau d'agences

	2022	2021	2020
Nombre d'agences et centres d'affaires	273	277	275
Nombre d'agences rurales #	56	56	56
Nombre d'agences dans les quartiers prioritaires et à proximité (< 50 mètres) #	14	14	14

Tableau 15 : Accessibilité aux personnes en situation de handicap

	2022	2021	2020
Part des agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005) ¹⁹ %	92.9%	92.6%	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 2022, 39 864 clients²⁰ 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 2022.

¹⁹ « 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. »

²⁰ 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.

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 1 euro par mois depuis le 1^{er} novembre 2022,
- 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.

Au 31 décembre 2022, 7 849 clients de la Caisse d'épargne Rhône Alpes (vs 7 092 à fin décembre 2021) détenaient cette offre OCF (sur une cible de plus de 40 000 clients fragiles).

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

Dans le cadre de leur activité de banque de détail, les Caisses d'Épargne proposent un éventail de dispositifs protecteurs pour leurs clients et appliquent le droit au compte qui donne accès à toute personne éligible et dépourvue d'un compte de dépôt, à l'ouverture d'un compte bancaire assorti des services bancaires de base (SBB) gratuits.

En 2022, les Caisses d'Épargne ont créé et mis à disposition un nouvel espace dédié à la résolution des difficultés financières de leurs clients : <https://www.caisse-epargne.fr/clientele-fragile/>

Ce nouvel espace permet de présenter l'ensemble du dispositif d'accompagnement. Se voulant non stigmatisant, il permet également de répondre à toutes les situations financières difficiles, passagères ou non, des clients. Trois grandes rubriques y figurent :

- Nos offres bancaires (OCF, microcrédit) et extra bancaires (Orange et LOA véhicules) Solutions pour mieux gérer votre budget | Caisse d'Épargne ([caisse-epargne.fr](https://www.caisse-epargne.fr))
- Nos conseils pour aider les clients à gérer leur compte et leurs finances au quotidien (application Pilote Dépenses, des fiches pratiques et des liens vers les Points Conseil Budget). Reprendre votre budget en main | Caisse d'Épargne ([caisse-epargne.fr](https://www.caisse-epargne.fr))
- Nos partenaires nationaux (Finance & Pédagogie, Parcours Confiance, Créasol). Nos partenaires à vos côtés | Caisse d'Épargne ([caisse-epargne.fr](https://www.caisse-epargne.fr)).

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 2022, 2 988 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 une lettre d'information sur les sujets concernant l'environnement des personnes vulnérables, aux mandataires professionnels et représentant légaux familiaux.

Fin 2022, la Caisse d'épargne Rhône Alpes gère 25 000 comptes de majeurs protégés. La Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne près de 50 % des majeurs protégés, sur son territoire, en lien avec les associations tutélaires ou gérants privés.

Education financière

Depuis sa création en 1957, l'association Finances & Pédagogie est soutenue par les Caisses d'épargne. Grâce à ce partenariat, l'association emploie aujourd'hui 2 collaborateurs 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 2022, au niveau de la Caisse d'épargne Rhône Alpes, 308 formations ont été dispensées auprès de plus de 7 235 personnes dans des structures de natures très diverses (Centres communaux d'action sociale (CCAS), Centres de formation d'apprentis (CFA), missions locales, écoles, 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 ;
- Les jeunes participants au Service National Universel
- Opération « j'invite un banquier dans ma classe »
- 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.

Cette année 2022 a marqué un retour à une activité soutenue après deux années fortement impactées par la crise sanitaire. Les formations en présentiel ont pu reprendre, tout comme les interventions en milieu scolaire notamment.

L'association se fixe comme ambition de poursuivre et renforcer en 2023 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, SNU),
- Se rapprocher des marchés de la Caisse d'Épargne,
- Développer les activités marchandes en entreprises.

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

PRODUITS ET SERVICES					
Risque prioritaire	Intégration des critères ESG dans les décisions de crédit et/ou d’investissement				
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 16 : Montant de l'encours des Prêts à Impact (M€)					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectif 2022
Montant de l’encours des Prêts à Impact	26.2	25	ND	+4.8%	30

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

Gouvernance

En 2022, la comitologie du Groupe BPCE a été renforcée avec la généralisation de l'intégration des éléments climatiques dans la comitologie de chacune de ses entités.

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 Caisse d'Épargne Rhône Alpes dont le représentant est le Directeur du Département des risques opérationnels, financiers et du pilotage transversal.

Le rôle du correspondant est de :

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

L'animation de la filière des correspondants Risques climatiques a accru la sensibilisation des collaborateurs et des actions de formation sont proposées dans les autres directions. Une newsletter mensuelle, une conférence trimestrielle (matinale) et des classes virtuelles sur des thèmes précis sont de nature à favoriser la diffusion de la culture risques climatiques dans l'ensemble des entités. Les bonnes pratiques identifiées sont présentées lors de ces événements réguliers ou ad hoc. De plus, des formations répondant au plus près des attentes sont en cours de développement. Les instances dirigeantes sont également formées à ces sujets de manière régulière.

Intégration de critères ESG dans les politiques sectorielles crédits groupe

Sur le périmètre de la banque de proximité, au-delà de la politique charbon appliquée à l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE, les critères environnementaux sont systématiquement intégrés dans les politiques sectorielles depuis 2018. Le comité des risques extra-financiers (CoREFi), composé des équipes Risques climatiques, Analyse crédit et RSE, se réunit chaque mois pour effectuer depuis mars 2020 des revues ESG de l'ensemble des secteurs d'activités et par typologies de clients.

Dans le cadre de ces revues, chaque secteur d'activité est apprécié sur la base des 6 enjeux environnementaux tels que définis par la taxonomie européenne : risques climatiques physiques, risques climatiques de transition, biodiversité, eau, pollutions autres que les gaz à effet de serre et économie circulaire. Une classification sectorielle environnementale découle de cette appréciation et identifie des points d'attention particuliers.

Ces analyses ESG sectorielles ont pour vocation d'alimenter les échanges notamment lors de l'octroi de crédit. L'objectif est de fournir des éléments d'analyse supplémentaires au regard des évolutions réglementaires et de marché, de pouvoir mieux accompagner les clients dans la transition.

Pour les grandes contreparties, une appréciation extra-financière du client est ajoutée dans les fiches d'analyse en vue d'enrichir le processus d'octroi de crédit. Le rappel des enjeux climatiques et environnementaux provient des analyses des politiques sectorielles du CoREFi mentionnées précédemment.

Questionnaire de transition en cours de déploiement sur les clients de la banque de détail

Pour la Banque de détail, un questionnaire dédié à la prise en compte des enjeux environnementaux par les clients dans leur modèle d'affaires a été testé par les chargés de clientèle afin de récolter des informations concernant la connaissance, les actions et l'engagement des clients sur les sujets climatiques et environnementaux. Cet outil s'inscrit dans la réponse du groupe au guide EBA sur l'octroi et le suivi des prêts dans sa composante ESG.

Les premiers éléments recueillis permettent d'établir une appréciation de la maturité du client quant à la maîtrise des enjeux climatiques et environnementaux de son secteur d'activité. La phase pilote en cours d'achèvement avec une réflexion sur son intégration à venir dans les systèmes de notation clientèle une fois la profondeur d'historique nécessaire atteinte.

L'intégration de ces données dans le processus d'octroi de crédit et dans le suivi des risques est en cours d'étude avec les directions du développement de la Banque de Proximité Assurances.

Intégration de critères ESG dans les politiques des risques financiers

En termes de risques financiers, une appréciation des risques climatiques est effectuée, entre autres, au travers de la gestion et du suivi de la réserve de liquidité. La prise en compte des critères climatiques et plus largement des critères ESG est réalisée selon 3 axes : la qualité environnementale du titre, la

notation ESG des émetteurs ainsi qu'une analyse en température avec définition d'un objectif d'alignement en ligne avec le plan stratégique du groupe.

Concernant les investissements en Private Equity, les travaux d'intégration de critères d'analyse ESG sont en cours afin de définir des profils ESG d'établissement-investisseur.

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

FONCTIONNEMENT INTERNE					
Risque prioritaire	Gestion de l’employabilité et de la 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 17 : Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l’année					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectif 2022
Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l’année (%) ⁽¹⁾	95.65	94	98	+ 1.76 %	94
⁽¹⁾ : Salariés présents à la fin de l’année (hors Compte Epargne Temps Fin de carrière, invalides et détachés)					

La Caisse d'épargne Rhône Alpes reste un employeur important sur son territoire (Haute-Savoie, Savoie, Ain, Isère et Rhône). Avec 3 223 collaborateurs inscrits à l'effectif fin 2022, dont 92,3 % en CDI et 7% en alternance elle participe à la création d'emplois ancrés sur son territoire.

La part des collaborateurs CDI âgés de moins de 35 ans est importante (28,71 % 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 43 ans.

Tableau 18 : Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

	2022		2021		2020	
CDI / CDD	Nombre		Nombre		Nombre	
CDI	2 975	92,31%	2 949	92,88%	2 963	93,91%
CDD y compris alternance	248	7,69%	226	7,12%	192	6,09%
TOTAL	3 223	100%	3 175	100%	3 155	100%

Non cadre / cadre CDI	Nombre		Nombre		Nombre	
Effectif non cadre	1670	56,13%	1 712	58,05%	1 754	59,20%
Effectif cadre	1305	43,87%	1 237	41,95%	1 209	40,80%
TOTAL	2975	100%	2 949	100%	2 963	100%

Femmes / hommes CDI	Nombre		Nombre		Nombre	
Femmes	1728	58%	1 713	58%	1 718	58%
Hommes	1247	42%	1 236	42%	1 245	42%
TOTAL	2 975	100%	2 949	100%	2 963	100%

Figure 3 : Pyramide des âges (effectif CDI)

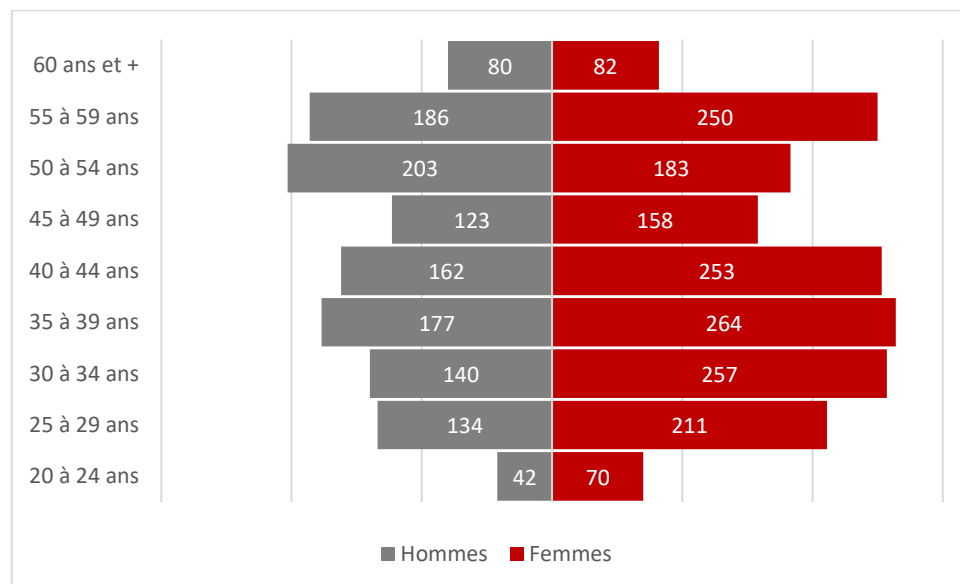
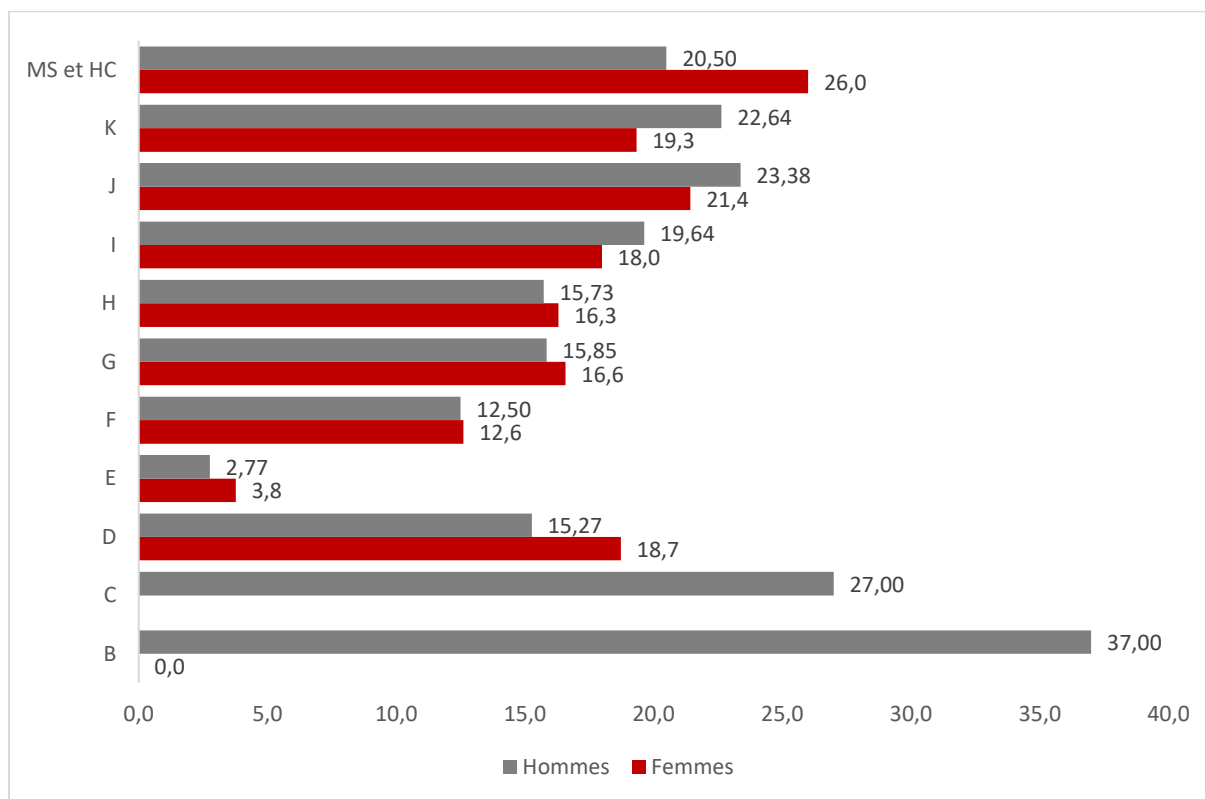


Figure 4 : Ancienneté moyenne des collaborateurs CERA au sein du groupe BPCE par statut et par sexe (effectif CDI)



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 quatre axes centraux :

- Attirer et fidéliser les talents ;
- 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, rendre les collaborateurs acteurs du changement ;
- Assurer l'égalité professionnelle : développer la mixité et promouvoir la diversité ;
- Améliorer la qualité de vie au travail et des conditions de travail.

Attirer et fidéliser les talents

Dans un contexte de forte tension du marché de l'emploi, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes s'est dotée de moyens humains, organisationnels et techniques :

- Renforcement d'une équipe de recrutement davantage orientée sur les réseaux sociaux
- Création d'une fonction pour développer la marque employeur
- Diversification des profils recrutés

Face à ces enjeux majeurs d'attractivité et de fidélisation, le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs a été complètement refondu et porté à 3 mois pour les futurs commerciaux de la Banque de Détail (Parcours 1^{er} élan). La politique de rémunération a également fortement évolué :

- Salaires minimums d'embauche selon les classifications et emplois
- Reconnaissance de l'ancienneté dans l'emploi et de certaines expertises
- Revalorisation des salaires fixes par intégration de 5 points de part variable

FONCTIONNEMENT INTERNE					
Risque prioritaire	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 :					
<u>Tableau 19 : Taux de sortie des CDI²¹</u>					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectif 2022
	6,02%	4,31%	3,58%	+ 39.68 %	9%

En 2022, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a maintenu une dynamique de recrutement forte avec 361 embauches CDI contre 252 en 2021. 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 (59% en 2022 contre 54% en 2021).

L'entreprise renforce son niveau d'engagement en faveur de l'alternance (227 alternants en 2022 contre 199 en 2021) avec une volonté accrue de transformation en CDI. En 2022, 29 d'entre eux ont bénéficié d'un contrat en CDI.

Par ailleurs, 17 CDD ont été embauchés en CDI cette année.

Tableau 20 : Répartition des embauches par contrat, statut et sexe

	2022		2021		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI	361	90,25%	252	59,29%	235	58,60%
Dont cadres	63	17,45%	46	18,25%	30	12,77%
Dont femmes	212	58,73%	137	54,37%	146	62,13%
Dont jeunes (moins de 30 ans)	210	58,17%	146	57,94%	142	60,43%
CDD y compris alternance	211	36,89%	173	40,71%	166	41,40%
TOTAL	572	100%	425	100%	401	100%

²¹ En 2022, la méthode de calcul de cet indicateur a été adaptée pour ne prendre en compte que les motifs de sorties pertinents au titre du risque « Attractivité employeur » (démissions, fins de période d'essai à l'initiative du salarié, ruptures conventionnelles). Les données 2021 et 2020 ont été corrigées en conséquence.

Tableau 21 : Répartition des départs CDI par motif

	2022		2021		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Départs en retraite	69	20,60%	71	26,69%	76	32,20%
Démission	113	33,73%	71	26,69%	66	27,97%
Mutation groupe	25	7,46%	12	4,51%	10	4,24%
Licenciement	27	8,06%	26	9,77%	23	9,75%
Rupture conventionnelle	43	12,84%	43	16,17%	31	13,14%
Rupture période d'essai	56	16,72%	40	15,04%	29	12,29%
Autres Motifs	2	0,60%	3	1,13%	1	0,42%
TOTAL	335	100%	266	100%	236	100%

Tableau 22 : Répartition des départs CDI par sexe

	2022		2021		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes	138	41,19%	124	46,62%	114	48,31%
Femmes	197	58,81%	142	53,38%	122	51,69%
TOTAL	335	100%	266	100%	236	100%

Le taux de sortie a augmenté entre 2021 et 2022 de près de 2,5 points.

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.

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 passant notamment par des parcours certifiants, 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.

En 2022, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a continué de développer son offre de formation à destination de ses collaborateurs et managers et revisité les parcours de formation métier. Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation s'est donc élevé à 6,68% en 2022. Cela correspond à un volume

de 125 248 heures de formation qui ont été dispensées auprès de 95,65% de l'effectif CDI (vs 94% en 2021).

Cette année, en matière de sensibilisation/formation à la RSE :

1. Déploiement de la formation « Economie Verte » qui vise à accompagner le déploiement des nouvelles offres Green et à donner les compétences aux équipes commerciales de la BDR et du marché des professionnels pour leur permettre d'aborder le sujet de l'Économie verte et de la RSE auprès des dirigeants.
2. Création d'un module de sensibilisation à la « RSE » dans le cadre du Parcours Nouveaux Collaborateurs pour leur donner une vision globale des enjeux de la RSE, de la réglementation et des pratiques RSE de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes.
3. Création en collaboration avec la FNCE d'un module de sensibilisation sur le thème de la « Transition environnementale » pour nos administrateurs. Ce module vise à donner une vision globale des enjeux de la transition environnementale, de la réglementation et des pratiques RSE de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes.
4. Création en collaboration avec la FNCE et déploiement au deuxième semestre d'un module de sensibilisation aux enjeux de la RSE, à la réglementation et à nos pratiques RSE dans chaque Centre d'affaires de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes.
5. Poursuite du déploiement du module de sensibilisation à la RSE dans le cadre de l'Ecole des managers pour sensibiliser les nouveaux managers au sujet.

Tableau 23 : Total des heures de formation (CDI)

	2022	2021	2020
Nombre total d'heures de formation	125 248	101 073	89 159

Figure 5 : Répartition des formations selon le domaine - (En volume d'heures sur l'année 2022)

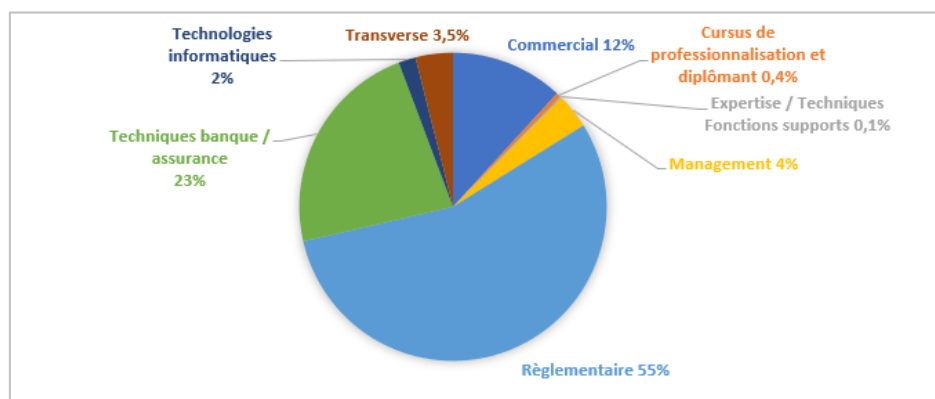


Tableau 24 : Répartition des heures de formation par statut et par sexe (CDI)

	2022		2021		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hommes cadres	28 935	23%	22 186	22%	20 824	23%
Hommes non-cadres	26 738	21%	21 549	21%	17 565	20%
Femmes cadres	22 257	18%	17 965	18%	16 351	18%
Femmes non-cadres	47 318	38%	39 373	39%	34 419	39%
TOTAL	125 248	100%	101 073	100%	89 159	100%

Des passerelles entre les métiers et une dynamique de mobilité

Afin de développer, de fluidifier et de donner de la visibilité sur les parcours professionnels de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes, un programme « Progresser à la CERA » est en cours de déploiement. Une des briques concerne le développement et le suivi de viviers avec un volet communication et co-construction avec les collaborateurs et leur manager.

FONCTIONNEMENT INTERNE					
Risque prioritaire	Egalité de traitement, diversité et inclusion 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 25 : Egalité hommes / femmes					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectif 2022
Pourcentage de femmes cadres (%)	44,5%	43,9%	42,9%	+ 1,37%	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 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 de chacun (âge, sexe, origine, ethnie...) en dehors de tout préjugé.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes s'engage en faveur de la diversité à travers 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, cependant l'écart tend à se réduire (44.5% en 2022 contre 43.9% en 2021).

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 2023 un index égalité professionnelle de 94 points sur 100 (sur la base des données de l'année 2022), en baisse par rapport à celui de mars 2022 qui était de 99 points sur 100 (sur la base des données 2021).

Tableau 26 : Salaire de base médian de l'effectif CDI par sexe et par statut

	2022		2021		2020
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Evolution	Salaire médian
Femme non-cadre	35 130	4,98%	33 463	1,21%	33 064
Femme cadre	46 773	7,00%	43 713	0,39%	43 543
Total des femmes	35 572	5,24%	33 800	1,13%	35 596
Homme non-cadre	36 000	6,09%	33 934	-0,10%	33 969
Homme cadre	48 300	5,78%	45 659	-0,40%	45 842
Total des hommes	42 889	7,48%	39 905	0,03%	39 892

Tableau 27 : Ratio H/F sur salaire médian

	2022	2021	2020
Non-cadre	2,42%	+1,39%	+2.66%
Cadre	3,16%	+4,26%	+5.02%
TOTAL	10,45%	9,79%	10.77%

On note une évolution du salaire médian des femmes (+5,24%) et des hommes (+7,48%).

En 2022, 247 personnes ont été promues sur un niveau de classification supérieur, dont 52,6% de femmes.

En 2022, à la suite de 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 29 collaborateurs (dont 19 femmes). 38% des salariés revalorisés étaient à temps partiel.

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 €. 62% des bénéficiaires de ces revalorisations salariales étaient à temps partiel. 58 collaborateurs ont bénéficié de cette mesure.

Compte tenu du contexte économique, la CERA a consacré une enveloppe visant à reconnaître l'investissement des collaborateurs. Dans le cadre de l'accord de branche NAO collectif, deux primes ont été versées : une première prime de pouvoir d'achat de 600 € a été versée au 1^{er} février 2022 et une seconde de 1000€, portant sur les mesures d'urgence de protection du pouvoir d'achat, a été versée au 1^{er} octobre 2022.

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 constitution de viviers de hauts potentiels mixtes à l'occasion des revues du personnel BPCE. 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 ateliers animés par l'association se sont déroulés en 2022 et la promotion de mentorés comptait 12 personnes (dont 9 femmes).

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.

Depuis 2007, la Branche Caisse d'Epargne a signé 6 accords handicap consécutifs, dont le dernier est entré en vigueur le 1^{er} janvier de cette année. Ils traduisent l'engagement constant en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

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 2022, 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 28 : Emploi de personnes handicapées

	2022	2021	2020
Emplois directs			
Taux d'emploi direct	6,5% ²²	6,36%	6,37%
Nombre de recrutements	2	3	2
Nombre d'adaptations de postes de travail	55	43	89
Emplois indirects			
Taux d'emploi indirect	NC*	NC*	0,40
TOTAL			
Taux d'emploi global	6,37%	6,36%	6,37%

* 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. La notion de taux d'emploi indirect n'existe plus.

Tableau 29 : Répartition des personnes handicapées par type d'emploi

	2022	
	Nombre	%
Ingénieurs et cadres	51	28 %
Agents de maîtrise et techniciens	120	67 %
Employés	8	5 %
TOTAL	179	100,00 %
Rappel total 2021	184	

Tableau 30 : Répartition des personnes handicapées par type de métier

	2022	
	Nombre	%
Vente et services clients	81	46 %
Gestion bancaire	43	24 %
Prestations de service et conseil	17	9 %
Risques et finances	16	9 %
Assistant, logistique	13	7 %
Marketing, distribution et SI	9	5 %
TOTAL	179	100,00 %
Rappel total 2021	184	

²² Compte tenu des évolutions réglementaires cet indicateur n'est pas disponible à la date de publication de ce rapport.

Une gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GEPP 2022 (signé le 12 juillet 2022 et qui cessera de produire tout effet au 30/06/2025), 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 :

- L'équilibre intergénérationnel ;
- Le développement des compétences ;
- La mobilité professionnelle.

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...).

Au 31 décembre 2022, la Caisse d'épargne Rhône Alpes compte 78 collaborateurs en temps partiel sénior contre 85 collaborateurs en 2021, 71 en 2020 et 64 en 2019.

Elle a, par ailleurs, accompagné 51 collaborateurs dans leur réflexion d'un départ à la retraite via une formation de préparation à la retraite. Enfin, 68 collaborateurs ont bénéficié d'une simulation de leurs droits à prestation retraite, auquel s'ajoute 107 salariés qui ont bénéficié d'un calcul de leur date de départ à la retraite (congé et CET fin de carrière inclus) et 79 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 maintenu dans le cadre de l'accord NAO 2019 que tout salarié ayant une reconnaissance RQTH peut bénéficier, sur demande, d'un temps partiel avec maintien des cotisations sur l'assiette de l'assurance vieillesse à hauteur du salaire correspondant à son activité à temps complet.

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 172 jeunes recrutés à la rentrée de septembre 2022 (vs 138 jeunes en 2021). Par ailleurs, 65 jeunes déjà présents en 2021 ont poursuivi une deuxième année d'alternance en 2022.

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.

Par ailleurs, elle a constitué deux promotions d'alternants en « classe dédiée », l'une avec le campus BPCE (CFA du groupe) et l'autre avec l'institut Carrel. Ces étudiants bénéficient d'un accompagnement renforcé dans l'entreprise.

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 des salariés				
Description du risque	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 31 : Absentéisme et accidents du travail					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectif 2022
Taux absentéisme global (hors susp) (CDI)	8,64%	8,40%	10,57%	+ 2.86 %	Non défini
Taux d'absentéisme pour maladie (CDI)	4,03%	4,36%	4,86%	- 7.57 %	Non défini
Nombre de collaborateurs ayant eu un arrêt maladie / une hospitalisation inférieure à 3 jours (CDI, CDD et ALT)	564	514	464	+9,73 %	Non défini
Nombre d'accidents du travail (CDI)	33	22	16	+ 50 %	Non défini

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 2022 en matière des risques physiques et psychologiques, telles que :

- Malgré la fin des mesures sanitaires obligatoires en matière en lien avec la pandémie de 2020, les mesures barrière avec mise à disposition d'équipements (gel, masque, lingettes) sont toujours à disposition des salariés.
- Le renforcement du dispositif de cellule d'écoute psychologique pour tous les salariés afin de répondre à leurs préoccupations de tous ordres ;
- 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.

La rubrique Covid du Newswall 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, notamment au plus fort de la vague du 1^{er} trimestre 2022.

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.

Le début de l'année a été marqué par la signature de l'Accord sur l'Organisation du travail hybride au sein de la CERA, accord collectif relatif au télétravail, signé le 31 janvier 2022. Il s'est déployé tout au long de l'année, par étapes. Il a été largement ouvert aux métiers des réseaux commerciaux, BDD et BDR. A fin 2022, 1681 collaborateurs étaient inscrits dans ce dispositif de télétravail conventionnel.

Tableau 32 : Répartition des « télétravailleurs » par sexe et par statut

	2022	2021*	2020*
Hommes non-cadres	249	20	27
Hommes cadres	446	47	59
Total Hommes	695	67	86
Femmes non-cadres	574	52	62
Femmes cadres	412	41	51
Total Femmes	986	93	113

* Les chiffres 2020 et 2021 correspondent uniquement au télétravail conventionnel. En raison de la crise COVID-19 il n'y avait pas eu de nouvelle convention conclue.

L'année 2022 a donc vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par l'Accord -Branche CE- sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail signé le 1^{er} juillet 2022, 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. Les travaux menés avec l'ARACT (Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) dans le cadre d'une démarche paritaire ont abouti à une liste de mesures, dont la plupart ont été réalisées.

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 2022, 492 salariés, soit 16,5% des collaborateurs en CDI (85,4% de femmes et 14,6% 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 33 : Répartition des effectifs à temps partiel par sexe et par durée du travail (CDI)

	2022		2021		2020	
Hommes	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 50 %	2	2,78%	2	2,99%	2	2,94%
De 50 à 80 %	34	47,22%	27	40,30%	29	42,65%
Plus de 80 %	36	50,00%	38	56,72%	37	54,41%
TOTAL	72	100%	67	100%	68	100%
Femmes	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 50 %	8	1,90%	16	3,43%	11	2,42%
De 50 à 80 %	262	62,38%	284	60,94%	289	63,66%
Plus de 80 %	150	35,71%	166	35,62%	154	33,92%
TOTAL	420	100%	466	100%	454	100%
Hommes + Femmes	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 50 %	10	2,03%	18	3,38%	13	2,49%
De 50 à 80 %	296	60,16%	311	58,35%	318	60,92%
Plus de 80 %	186	37,80%	204	38,27%	191	36,59%
TOTAL	492	100%	533	100%	522	100%

Tableau 34 : Répartition des effectifs à temps partiel par statut et par sexe (CDI)

	2022		2021		2020	
Hommes	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Non cadre	47	65,28%	43	64,18%	43	64,18%
Cadre	25	34,72%	24	35,82%	25	35,82%
TOTAL	72	100%	67	100%	68	100%
Femmes	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Non cadre	317	75,48%	361	77,47%	359	77,47%
Cadre	103	24,52%	105	22,53%	95	22,53%
TOTAL	420	100%	466	100%	454	100%
Hommes + Femmes	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Non cadre	364	73,98%	404	75,80%	402	75,80%
Cadre	128	26,02%	129	24,20%	120	24,20%
TOTAL	492	100%	533	100%	522	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 22 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.

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 2022, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a ainsi financé les CESU à hauteur de 361.2 K€ pour 735 salariés. 78 % des bénéficiaires ont eu une prise en charge supérieure à 50 % (63% en 2021). 15% ont bénéficié d'une dotation à hauteur de 750 € et 63% d'une dotation à hauteur de 1 000 €.

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.

D'autre part, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a signé une convention avec le ministère des armées, pour permettre aux salariés ayant la qualité de réservistes opérationnels de bénéficier de facilités particulières pour accomplir leurs périodes d'activité de réserve.

Tableau 35 : Prestations sociales

	2022	2021	2020
Nombre de prestations délivrées par la conciergerie d'entreprise	Non disponible	Non disponible	6 425
Montant des dépenses consacrées à la conciergerie d'entreprise – K€	115	105	56
Nombre de berceaux mis à disposition des collaborateurs par le réseau de crèches partenaires (temps plein)	22	35	35
Nombre de bébés des collaborateurs accueillis par le réseau de crèches partenaires	24	40	44
Montant des dépenses consacrées au réseau de crèches partenaires – K€	351,6	403,6	424,4
Nombre de collaborateurs bénéficiaires de CESU	735	786	794
Montant des dépenses consacrées au financement des CESU – K€	361	381	386,7

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 ».

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, un programme complet d'activités physiques et de bien-être a été totalement conçu et est géré depuis 2016 par la Caisse d'Épargne Rhône Alpes. Plusieurs disciplines sont proposées aux collaborateurs via des cours collectifs (pause déjeuner et soirée) : renforcement musculaire, cross training, stretching/gym douce et pilates. Ce dispositif connaît un franc succès auprès des collaborateurs depuis 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 car sur le lieu de travail) et une augmentation de leur bien-être au travail. Après une longue interruption du fait de la crise sanitaire, le dispositif a été relancé fin septembre à INCITY pour sa 5ème saison et un nouvel espace a été lancé sur le site ALPES CITY pour la 1ère saison. Si le dispositif a été légèrement impacté par la généralisation du télétravail (légère baisse des inscriptions et suppression des cours du mercredi) il connaît toujours un vif succès auprès des collaborateurs. Le dispositif est basé sur un modèle économique vertueux puisque financé via les cotisations des membres.

Le dimensionnement est le suivant :

- Siège INCITY (Lyon) : 122 inscriptions / 9 heures de cours collectifs / 4 disciplines / 5 coachs sport-santé.
- Site ALPES CITY (Grenoble) : 32 inscriptions / 3 heures de cours collectifs / 2 disciplines / 3 coachs sport-santé.

Par ailleurs, comme les années précédentes, la Caisse d'Épargne Rhône Alpes a proposé à ses collaborateurs de « bouger » en participant au challenge marche #Generose Kiplin du 3 au 17 octobre dans le cadre du mois « Octobre Rose ». Avec 399 collaborateurs participants soit 91 équipes, les collaborateurs de l'entreprise terminent à la 3ème place du challenge par équipe et trois équipes de l'entreprise se classent même dans les 20 premières équipes nationales. Plus de 7 000 collaborateurs de 10 Caisses d'Épargne, de BPCE ainsi que des Fédérations de Hand et de Basket ont participé au Challenge national. En réalisant une moyenne de 8 204 pas par jours, ils ont ainsi parcouru 530 067 kms en 15 jours. Grâce à cette mobilisation, la Caisse d'épargne a reversé 69 800 euros à l'Association Ruban Rose et à la recherche contre le cancer du sein. La Caisse d'Épargne Rhône Alpes a participé à hauteur de 5 000 euros.

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).

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. Le 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 7 reprises en 2022.

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 mars 2022, la liste des agences concernées a été mise à jour. Cet accord prévoit différentes mesures d'accompagnement pour les collaborateurs de ces agences, que nous pouvons lister ci-dessous :

- Des formations spécifiques pour accompagner et aider ces collaborateurs dans l'exercice de leur activité
- La possibilité de bénéficier d'un accompagnement spécifique et temporaire, du type accompagnement psychologique
- La limitation de la durée d'expérience à une fonction au sein d'une agence à environnement sensible (de 3 à 4 ans pour un conseiller commercial ou gestionnaire de clientèle et de 4 à 5 ans pour les autres emplois).

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 à la qualité de vie et des conditions de travail du 1^{er} juillet 2022. Cet accord prévoit différents engagements qui sont les suivants :

- Faire de la qualité de vie et des conditions de travail un enjeu et une responsabilité collective
- Préserver la santé au travail par l'organisation du travail et l'accompagnement
- Positionner le management et l'organisation des relations de travail au cœur de la qualité de vie et des conditions de travail
- Transformer l'organisation et l'environnement de travail, un levier de qualité de vie et des conditions de travail
- Piloter et animer la qualité de vie et des conditions de travail.

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, (incivilité déclarée, situation particulière détectée au niveau du médecin du travail, cas de violence conjugale, collaborateur aidant, personne en arrêt longue durée, trouble mental) elle sollicite des ressources externes spécialisées pour accompagner le ou les collaborateurs concernés. »

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 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 2022, puisque se sont déroulées, au cours de l'exercice :

- 18 réunions du CSE dont 6 supplémentaires ;
- 7 réunions CSSCT dont 2 supplémentaires et une spéciale ARACT-COVID ;
- 24 réunions de négociations.

Les réunions de négociations ont quant à elles abouti à la signature de 10 accords :

- L'accord relatif à l'Organisation du travail hybride au sein de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes : accord relatif au télétravail (31 janvier 2022)
- L'accord relatif aux agences à environnement sensible au sein de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes (14 mars 2022)
- L'avenant à l'accord collectif relatif à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail dans la CERA du 10 juillet 2007 (25 mars 2022)
- L'accord relatif à la mise en place du vote électronique à la Caisse d'Épargne Rhône Alpes (30 mars 2022)
- Le Protocole d'accord préélectoral CERA (1 avril 2022)
- L'accord Négociations Annuelles Obligatoires_2022 (19 mai 2022)
- L'accord collectif relatif au versement d'un supplément d'intéressement au sein de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes (19 mai 2022)
- L'accord d'intéressement Caisse d'Épargne Rhône Alpes (1 juin 2022)
- L'accord relatif au Comité Social et Économique à la Caisse d'Épargne Rhône Alpes (20 octobre 2022)

- L'accord relatif à l'exercice du droit syndical à la Caisse d'Épargne Rhône Alpes (20 octobre 2022)
- 100% des collaborateurs sont couverts par la convention collective de la branche des Caisses d'épargne.

Tableau 36 : Dialogue social

	2022	2021	2020
Nombre d'accords d'entreprises locaux signés	10	6	1
Taux de collaborateurs couverts par une convention collective - %	100%	100%	100%
Nombre de réunions : CSE + CSSCT + Négociations	49	51	37
Nombre de mouvements sociaux	3	0	1**

* y compris avenants - ** sujets nationaux

FONCTIONNEMENT INTERNE					
Risque secondaire	Relations sous-traitants et fournisseurs				
Description du risque	Etablir des relations fournisseurs équitables, pérennes				
Indicateurs de suivi :					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectif 2022
Délai moyen de paiement des fournisseurs (en nombre de jours)	29	29	36	0 %	29
Délai maximum de validation des bons à payer (en nombre de jours)	5	5	7	0 %	5

Politique d'Achats Responsables

La politique achat de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes s'inscrit dans celle du Groupe BPCE.

La politique Achats Responsables, mise à jour en 2021, s'inscrit dans la lignée des ambitions et engagements RSE du Groupe, dans laquelle la Filière Achats a un rôle essentiel à jouer. Vecteur de transformation et d'évolution, la démarche d'Achats Responsables s'inscrit dans un objectif de performance globale et durable, impliquant les entreprises du Groupe et leurs fournisseurs.

En 2022, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, BPCE Achats a poursuivi activement la mise en œuvre des principes d'action suivants afin d'intégrer la RSE dans ses actes d'achats :

- Intégrer les critères RSE dans chacune des étapes d'achat, avec l'identification et l'utilisation de critères (sourcing de fournisseurs, écoconception, analyse du cycle de vie, mesure de l'impact environnemental des biens et services achetés, ...) ;
- Évaluer la performance RSE des fournisseurs lors des consultations, selon des critères RSE adaptés, des produits et /ou services objets des consultations (dont notamment le Devoir de vigilance) ;
- Mesurer les impacts environnementaux des projets d'achats, 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 via des structures d'insertion par l'activité économique et des structures du secteur du travail protégé et adapté (STPA).

La charte des achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats et des principaux acteurs français de la filière banque et assurance, est un des documents de référence. 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 la procédure générale d'achat, les outils associés ont été identifiés et sont en cours de développement ;
- Dans les dossiers d'achats en incluant des critères RSE adaptés dans les processus de décision, en indiquant dans les cahiers des charges la performance RSE des produits et services prévus et en accroissant le poids de l'évaluation RSE des fournisseurs dans les organes de décision. En 2022, des questionnaires d'évaluations RSE spécifiques ont été formalisés afin de couvrir 100 % des 140 catégories d'achat de la segmentation Achats du Groupe : ces questionnaires adaptés aux enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux permettent une évaluation RSE des fournisseurs, qui, au-delà d'être un critère de choix lors des consultations, vont aussi permettre d'identifier les axes RSE à suivre et à améliorer lors de l'exécution des contrats et des plans de progrès ;
- Dans l'outil d'identification des enjeux et risques RSE intrinsèques à chacune des catégories d'achats, en amont des projets achats, pour chacune des 140 catégories d'achat ;
- Dans la professionnalisation de la Filière Achats :
 - En complément des formations 2021 sur les Achats Responsables, afin de contribuer à la transformation de la Filière Achats, une formation a été élaborée et déployée auprès de la Filière Achats avec l'Afnor sur la norme ISO20400 ;
 - L'ensemble des acheteurs a été formé à l'outil des risques RSE des 140 catégories d'achats.

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, puis à nouveau le 21 juin 2022 le label Relations Fournisseurs Responsables, qui distingue les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs, notamment en matière de délais de paiement. Ce label, d'une durée de trois ans, vient récompenser la mise en application des dix engagements pris par le Groupe BPCE lors de la signature, en 2010, de la Charte Relations Fournisseurs Responsables, conçue par la Médiation inter-entreprises et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. Des audits de suivi annuels permettront de vérifier que les bonnes pratiques vis-à-vis des fournisseurs du Groupe BPCE sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées : respect des intérêts fournisseurs, intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs...

Avec 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 74 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 2022, BPCE Achats a poursuivi les enquêtes de mesure des délais de paiement à l'échelle du groupe dont les résultats figurent dans les outils de reporting Achats du Groupe.

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 2022 comme en 2021.

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). 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 directe
Description du risque	Mesurer l’empreinte environnementale pour la réduire

REDUCTION 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. En effet, pour répondre aux enjeux climatiques mais ainsi qu’à la réglementation afférente, la CERA a lancé le projet « Empreinte 2024 » visant à réduire l’empreinte environnementale de ses activités.

Les domaines d’intervention concernent : l’immobilier, les mobilités et le numérique avec un sous-jacent achat pour ces 3 domaines. Des actions bénéfiques pour notre environnement mais sans impact visible sur notre bilan carbone pourront également être entreprises dans le cadre de ce projet. Par ailleurs, pour que chacun ait le même niveau de compréhension des enjeux et des leviers d’actions un chantier d’acculturation des dirigeants et des collaborateurs est également en cours. La feuille de route pour chaque chantier est dorénavant établie et est amenée à évoluer en fonction de la faisabilité, des impacts budgétaires et de la réglementation très mouvante en la matière.

Quelques exemples actions entreprises ou en cours :

- **Communication** : séminaires d’acculturation et de sensibilisation sur l’urgence climatique regroupant les dirigeants puis le comité de direction (quizz, atelier 2 tonnes, projections au regard des activités bancaires,...), réalisation par l’équipe projet d’une fresque du climat, diffusion de communiqués sur l’intranet pour favoriser les éco-pratiques, intégration de critères environnementaux dans nos projets, suivi et pilotage du bilan carbone de l’entreprise, études en cours pour constituer une équipe d’ambassadeurs climat.
- **Immobilier** : mise en œuvre d’un plan de sobriété énergétique (températures de consignes, enseignes et éclairages, éco-gestes, ...), pilotage énergétique des installations et études pour déployer un système de GTB sur l’ensemble du parc (Gestion Technique du Bâtiment), campagne de travaux pluriannuels sur le parc immobilier à visée énergétique, évolution de notre mix énergétique avec abandon progressif du gaz, réponse aux échéances du décret tertiaire, études sur le réemploi et la décarbonation de nos travaux immobilier.
- **Mobilités** : campagnes de communication pour favoriser le covoiturage, test d’un service d’autopartage grand-public pour les trajets professionnels des collaborateurs, charte des déplacements et forfait mobilité en cours d’études.
- **Numérique** : actions sur les équipements (frugalité énergétique des appareils, nettoyage et réduction des espaces de stockage, allongement de la durée de vie du matériel, éco-conception logicielle) actions sur les usages (gestes éco-responsables, campagnes de formation et de sensibilisation au numérique responsable, MOOC).
- **Achats** : évolution et intégration de nouveau critères RSE d’éligibilité de nos prestataires dans le cadre des appels d’appels d’offres.

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 BPCE²³.

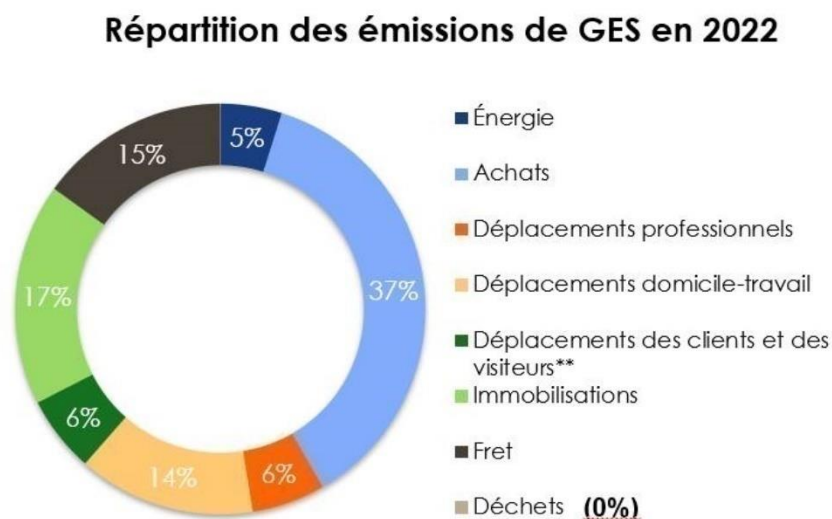
La méthodologie permet de fournir :

- 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.²⁴

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.

Figure 6 : Répartition des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) 2022



²³ Documents de référence et URD du Groupe BPCE

²⁴ 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)

Tableau 37 : Emissions de gaz à effet de serre de 2019 à 2022 (en Teq CO₂)

Caisse d'Épargne Rhone Alpes						
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE LA CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE ALPES						
Émissions de GES	2019	2020	2021	2022	Évolution 2021-2022	Évolution 2019-2022
Énergie	1 163	1 266	1 198	993	-17%	-15%
Achats	7 860	7 341	7 231	7 524	4%	-4%
Déplacements professionnels	1 258	699	785	1 186	51%	-6%
Déplacements domicile-travail	3 839	3 207	3 065	2 856	-7%	-26%
Déplacements des clients et des visiteurs**	530	278	877	1 232	40%	132%
Immobilisations	3 841	3 756	3 825	3 574	-7%	-7%
Fret	5 196	4 695	4 374	3 065	-30%	-41%
Déchets	10	6	7	7	0%	-30%
TOTAL	23 697	21 248	21 362	20 436	-4%	-14%

unité : tonnes de CO₂ équivalent par an

** Forte hausse due à la fiabilisation de la méthode de mesure en 2022 basée non plus sur des données standards mais des données réelles (localisation GPS des clients et de leur agence, variation du taux d'utilisateurs de la voiture en fonction de la distance parcourue basée sur les données INSEE...)

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

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

- Développement d'un outil interne permettant la réservation et le covoiturage lors des déplacements professionnels avec des voitures de service (Outil Coonect Driver) ;
- 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, semaine du développement durable ... 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 ».

Cette année, comme l'année précédente, alors que près de 25 % des émissions de gaz à effet de serre sont dues aux déplacements quotidiens, la Caisse d'Épargne Rhône Alpes a proposé deux modules de formation en faveur de l'environnement et au service de la sécurité des collaborateurs : "Pratique du vélo en toute sécurité" et "Eco-conduite et sérénité routière" pour les automobilistes.

Par ailleurs, lors de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD), événement qui se déroule dans toute l'Europe du 21/9 au 7 octobre, de nouvelles solutions de covoiturage innovantes ont été présentées aux collaborateurs grâce à deux stands animés par les opérateurs de ces services dans le bassin Lyonnais (Site Incity) et les bassin Grenoblois (site Alpes City).

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 :

- 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.

Avant la réalisation de travaux de rénovation, un audit énergétique du site est effectué afin de bien identifier les faiblesses du bâti et d'orienter les travaux de performance énergétique à entreprendre. Lors de la réalisation des travaux, les solutions suivantes sont notamment mises en œuvre :

- 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.

Tableau 38 : Performance énergétique du parc immobilier²⁵

	2022	2021	2020
Consommation de fioul (achats réalisés dans l'année) – Litres	0	0	0
Consommation de gaz naturel – kWh PCS ²⁶	1 021 273	1 876 696	1 898 964
Consommation d'électricité – kWh	11 972 189	11 860 992	13 218 139
Consommation réseau de chaleur (eau surchauffée) et de froid – kWh ²⁷	0	329 000	429 000
Consommation totale d'énergie finale – kWh	12 892 255	13 880 709	15 357 917
Consommation totale d'énergie par m ² – kWh/m ² ²⁸	134	125	145
Nombre d'immeubles HQE ou éco-labellisés	4	4	3
Taux de surface d'immeubles HQE ou éco-labellisés (%)	24.24% ²⁹	21.06% ³⁰	16.9%

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

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

²⁶ 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.

²⁷ Consommation basée sur les mois de réception de factures de décembre 2016 à novembre 2017.

²⁸ 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

²⁹ Tour Incity (siège Lyon), Bâtiment Alpes City (Site administratif Grenoble), Agence de Crolles et Agence d'Uriage

³⁰ Tour Incity (siège Lyon), Bâtiment Alpes City (Site administratif Grenoble), Agence de Crolles et Agence d'Uriage

d'inoccupation des locaux...). Cela s'est traduit cette année par le lancement d'une action de remise en état des compteurs domotiques hors d'usage (ces compteurs permettent de connaître la consommation électrique en temps réel des sites équipés) ainsi qu'une action de mise en place d'une GTB sur chaque site afin de permettre une plus grande efficacité énergétique grâce à un suivi hebdomadaire des consommations énergétiques par site.

En outre, les premiers travaux de mise en application du Décret Tertiaire ont été menés au cours de l'année (identification et déclaration des sites assujettis) sur certains de nos sites. Cette action se poursuivra l'année prochaine.

La diminution des consommations d'énergie peut aussi s'expliquer par :

- La certification BREEAM excellent et BBC de la tour Incity (siège social de la caisse d'épargne Rhône Alpes), 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.
- La décision cette année d'adapter les températures de chauffage sur tous les sites de l'entreprise :
 - o 19°C en période d'occupation avec possibilité pour les collaborateurs de varier de + ou – 2°,
 - o 16°C en période d'inoccupation (nuit, week-end),
 - o Ainsi que par le regroupement de collaborateurs côté Sud permettant ainsi de fermer plusieurs étages côté Nord pendant les vacances scolaires de Noël (Site Incity).
- 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 39 : Consommation de papier

	2022	2021	2020
Consommation totale de papier A4 (tonnes)	59.73	69.3	78.3
Dont papier A4 non recyclé / non labellisé	3.83	0.05	0
Dont papier A4 recyclé / labellisé	55.90	69.28	78.33
Consommation totale de papier par ETP (kg) ³¹	20.66 ³²	24.29 ³³	27.25 ³⁴
Consommation totale de papier en Kg / PNB (Kg/M€)	81.04 ³⁵	101.9 ³⁶	117.9 ³⁷
Nombre de clients particuliers avec un relevé de compte dématérialisé	800 476	759 394	638 137

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 40 : Consommation d'eau

	2022	2021	2020
Consommation d'eau (m ³)	82 190 ³⁸ (17 095)	54 073 ³⁹ (19 119)	29 818

- 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 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.

³¹ Dénominateur : effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance et stagiaires vacances)

³² Nouvelle méthodologie de calcul : Consommation total de papier A4 / Effectif ETP mensuel moyen CDI et CDD (hors alternance)

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

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 Dont 65 095 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 2022, un volume hors contestation de 17 095 m³.

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.

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.

Tableau 41 : Déchets

	2022	2021	2020
Déchets Industriels Banals ⁴⁰ - DIB (tonnes)	127	149	139
Déchets d'équipements électriques et électroniques ⁴¹ – D3E (tonnes)	5.92 ⁴²	5.41 ⁴³	8.22

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 bureaux⁴⁴. 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. Parallèlement, dans le cadre de son plan de sobriété lancé cette année, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes a réduit les horaires d'éclairage de ses façades et de ses enseignes ainsi que ceux de ses écrans dynamiques.

- **Le numérique responsable**

Le Groupe BPCE a pris la pleine mesure des impacts environnementaux et sociaux du numérique en inscrivant un volet Numérique Responsable dans son plan stratégique BPCE 2024. Les objectifs sont de réduire de 15% le Bilan Carbone de l'IT et d'améliorer de 10% l'efficacité énergétique de ses Data Centers à horizon 2024 par rapport à 2019. La CERA s'inscrit pleinement dans cette démarche et ces objectifs.

La création d'une Filière Numérique Responsable en 2020 s'inscrit dans ce cadre en promouvant la maîtrise des impacts sociaux et environnementaux du numérique dans la transformation digitale du Groupe BPCE.

Réduire les impacts du numérique

Maîtriser et mesurer les impacts de nos équipements informatiques

Les parcs de matériels destinés aux collaborateurs ou aux infrastructures du Groupe représentent un fort enjeu d'optimisation des impacts sociaux et environnementaux. De multiples actions sont engagées pour optimiser leur nombre, pour développer des outils de mesure carbone relatifs à nos parcs et à leur usage. De plus, une attention est portée à la mise en accessibilité de l'environnement de travail des collaborateurs en situation de handicap.

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 : 5,01 Tonnes (dont 39% réemployés et 61% recyclés) + DMG : 0,91 Tonnes

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

44 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/>

Les équipes BPCE IT ont réalisé le Scoring Carbone des parcs de matériels dans les bases d'inventaire. Ce sont ainsi plus de 90% des parcs de matériels qui ont fait l'objet de la collecte et de l'implémentation de leur empreinte « cycle de vie » et de leur empreinte d'utilisation. L'intégration des scores carbone des parcs permet désormais :

- De mesurer et partager au sein du Groupe BPCE les empreintes carbonées des équipements IT en partenariat avec les constructeurs ;
- De mesurer le scoring carbone des appels d'offres lors d'achats de matériels ;
- De partager l'écocore des matériels dans les catalogues Groupe à destination des établissements.

Des indicateurs de mesure des parcs de matériels sont mis à disposition des établissements du Groupe (parcs dormants et âge des parcs) pour leur permettre de prendre des mesures concrètes de réallocation ou de décommissionnement des matériels.

Optimiser la croissance de nos parcs de matériels et maîtriser les impacts de leur usage

Une solution de mise en veille étendue des postes de travail a été mise en œuvre par BPCE IT. Cette solution unifiée à l'échelle du Groupe permet de réaliser des économies d'énergie tout en permettant la télédistribution des mises à jour logicielles. La durée de vie des parcs de matériels a également été allongée (passage de 3 à 4 ans pour les PC, 2 à 3 ans pour les smartphones).

Favoriser les achats numériques responsables

Un questionnaire destiné à évaluer le niveau de responsabilité sociale et environnementale lors des achats de matériels IT est en cours de déploiement. Le cas échéant, le critère RSE peut représenter entre 10 et 20% de la note finale attribuée au fournisseur.

Rendre accessible l'environnement de travail des collaborateurs

Dans le cadre du projet « Access-IT », BPCE IT a référencé et intégré des solutions matérielles et logicielles pour favoriser l'accessibilité des postes de travail pour les collaborateurs en situation de handicap. Une assistance et un support fonctionnel sont également proposés pour les accompagner. Cette solution est en phase pilote auprès de collaborateurs volontaires.

Concevoir des services numériques responsables

Le Groupe BPCE place la conception responsable de ses Services Numériques comme un levier fort de la maîtrise des impacts sociaux et environnementaux du numérique.

Une priorité est donnée à l'intégration des bonnes pratiques NR dans les méthodologies de développement des usines logicielles du Groupe. L'approche est complétée par la création d'un écoscore applicatif destiné à partager des éléments de mesure pour une meilleure intégration des enjeux NR au sein des projets IT. Enfin, une offre de services Numérique Responsable permet d'accompagner les équipes IT qui souhaitent intégrer le NR dans leur projet.

La CERA a également choisi de décliner un volet Numérique Responsable dans son plan de réduction de son Empreinte carbone. Cette année, les actions suivantes ont notamment été mises en place :

- Suppression de tous les postes téléphoniques en agence remplacés par de la softphonie (téléphonie par internet) sur les PC portables équipés d'un casque audio. Cela se traduit par un gain sur la consommation électrique et une moindre maintenance.
- Lancement d'une étude pour prolonger la vie des PC avec le constructeur HP, en rendant possible des gestes de maintenance sans remplacement complet du matériel, par exemple en changeant la batterie ou la mémoire, pour atteindre 4 à 5 ans d'utilisation à la Caisse d'Épargne Rhône Alpes

- Mise en place d'un système de mise à jour automatique, en continu et à distance du système d'exploitation Windows des ordinateurs. Cela évite des interventions humaines, déplacements et des dépenses inutiles
- Mise en place d'un espace d'impression centralisée dans les agences AMM rénovées, ce qui a pour effet de diminuer le nombre d'imprimantes (suppression des imprimantes individuelles dans les bureaux avec reprise par un broker pour leur donner une seconde vie) et donc de diminuer le volume d'impressions et de papier consommé.
- Recyclage de 250 iPhones 7 par la société ARTO. En plus du volet RSE, cette opération a permis de revendre ces appareils obsolètes pour un total de 10 500 €/TTC
- Optimisation de la consommation électrique avec adaptation de la durée d'activité des affichages dynamiques en agence et dans les sièges
- Proposition aux collaborateurs lors du renouvellement de leur smartphone d'utiliser un équipement permettant de gérer 2 lignes (carte e-sim/sim ou carte double sim)
- Développement dans l'outil d'assistance « HELP » d'une solution permettant aux utilisateurs de gagner du temps en diagnostic et en dépannage autonome, rationalisant ainsi les déplacements des mainteneurs
- Organisation d'une sensibilisation interactive en avril sur les enjeux du numérique responsable proposé d'abord au comité de Direction puis à l'ensemble des collaborateurs pour les sensibiliser sur les enjeux du « numérique responsable » et sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre par chacun
- Déploiement début juillet de deux MOOC :
 - MOOC "SENSIBILISATION NUMÉRIQUE RESPONSABLE" – Module court (30')
 - MOOC "ENJEUX DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE" - Module complet (4h30')

Intégrer le cadre méthodologique

Un guide des principes de conception Numérique Responsable a été publié en Aout 2022 auprès des équipes IT. Il présente 20 guidelines prioritaires et les bonnes pratiques clés associées à mettre en œuvre.

Au sein de BPCE SI, l'ensemble de la méthodologie de conception des produits et services IT est en cours de révision pour y intégrer les notions de sobriété et d'inclusion numérique. Par exemple, le Design System du Groupe BPCE intègre désormais le Numérique Responsable comme son 4ème principe fondateur depuis juillet 2022.

Construire les outils de mesure

Une méthodologie de calcul des émissions GES est en cours d'expérimentation sur un périmètre applicatif du SI.

Le « Green Project Scoring », un écoscore utilisable dès la phase de cadrage d'un produit ou service est déployé sur le périmètre GFS. Il est en cours de qualification en vue de son déploiement sur l'ensemble des entités de la Communauté.

Rendre accessibles nos services numériques

La filière Numérique Responsable sensibilise les collaborateurs aux bonnes pratiques d'accessibilité numérique en proposant des formations généralistes et avancées. Les formations avancées sont à destination des équipes projets de développement des services numériques.

Accompagner les équipes produit

Les experts de la Conception Numérique Responsable accompagnent les équipes produits désireuses de mettre en œuvre les bonnes pratiques Numérique Responsable.

Faire rayonner les pratiques Numérique Responsable

La réussite de la transformation Numérique Responsable du Groupe repose sur l'adoption massive d'écogestes numériques par les collaborateurs et sur la mise en œuvre des bonnes pratiques Numériques Responsables dans nos politiques informatiques.

L'enjeu est donc de sensibiliser le plus grand nombre de nos collaborateurs au Numérique Responsable et de former ceux des métiers de l'informatique à la mise en œuvre des bonnes pratiques dans leur métier au quotidien.

Sensibiliser les collaborateurs aux écogestes numériques

Un groupe de travail représentant les établissements et les entités de la Communauté BPCE a sélectionné des outils de sensibilisation et les a rassemblés dans un catalogue dédié. Ce catalogue mis à disposition de l'ensemble des établissements du groupe permet à chacun de démultiplier les actions de sensibilisation.

Des temps forts de sensibilisation des collaborateurs ont été proposés :

- Le Cyber World CleanUp Day : événement de sensibilisation aux impacts des usages numériques par le nettoyage de fichiers et la collecte de DEEE (Déchets Electriques et Electroniques des Equipements).

La Caisse d'épargne Rhône Alpes a participé pour la première fois à l'opération « Clean up week », opération mondiale relayée par le groupe BPCE qui vise à sensibiliser sur l'empreinte carbone du numérique et à encourager les collaborateurs à faire du « nettoyage », c'est-à-dire à supprimer des fichiers, des mails ou des applications qui consomment de la « data » sur leurs appareils (boîte mail, ordinateur, téléphone portable). Les résultats ont été très positifs pour notre banque avec 1200 collaborateurs participants et près de 6 TO de données supprimées (1ère place au sein du groupe BPCE).

Dans le cadre de la CLEAN UP WEEK, une campagne solidaire de collecte des D3E (déchets d'équipements électriques et électroniques) a aussi été proposée aux collaborateurs en partenariat avec la structure d'état ECOLOGIC et Les ateliers du bocage, en faveur du développement de l'économie circulaire.

- La Semaine européenne du Développement Durable durant laquelle deux ateliers « Fresque du numérique » et un atelier « Escape game Numérique Responsable » ont été proposés aux collaborateurs du Groupe. Ces ateliers ont réuni environ 40 collaborateurs avec un niveau de satisfaction de 4,5/5 (Escape Game) à 5/5 (Fresque du numérique), selon les retours collectés à la suite des questionnaires de satisfaction.

La filière Numérique Responsable a organisé des ateliers thématiques Numérique Responsable (Parcs de matériels, Data utilisateurs, Achats IT Responsables, Sensibilisation, Accessibilité & Inclusion, Communication) avec plus de 100 contributeurs des filières Informatiques, Achats et RSE des Réseaux BP et CE. Un premier recueil de bonnes pratiques NR déclinables dans les établissements est livré à l'issue de ces ateliers pour favoriser l'adoption de ces pratiques en établissements.

Former les collaborateurs des métiers du Numérique

Une offre de formation Numérique Responsable a été construite et est ouverte au sein du groupe. Il s'agit d'un parcours constitué :

- De formations socles, proposées pour sensibiliser tous les publics aux enjeux du Numérique Responsable

- De formations avancées, proposées aux métiers IT afin de les former à la maîtrise des bonnes pratiques à chaque étape du cycle de vie des services numériques. Les formations « Produit Responsable », « Architecture Responsable », « Ecoconception logiciels », « Ethique et Sobriété de la Data et l'IA » ont ainsi été spécialement conçues pour les experts projets (PO, PM, Coachs agiles...), les architectes et les développeurs.
- La Caisse d'Épargne a aussi fait le choix de dispenser une formation à l'éco-conception afin de sensibiliser les collaborateurs aux pratiques éco-responsables dans leurs pratiques projets pour limiter les impacts environnementaux des choix fonctionnels et techniques des projets.

Communiquer autour des enjeux Numérique Responsable

Un effort a également été porté sur la communication, aussi bien interne qu'externe. L'objectif est à la fois de sensibiliser aux enjeux Numérique Responsable, présenter les feuilles de route et actions de la filière mais également inciter les entités du Groupe à intégrer ces enjeux dans leurs feuilles de route respectives.

Parmi les éléments de communications réalisés en interne, la première plénière de la Filière Numérique Responsable, en juin 2022, a réuni plus de 200 collaborateurs. Plusieurs présentations ont également été organisées au sein des différentes entités du Groupe (Etablissements, BPCE Achats, Consulting, RSE, BPCE SI, ...) et ont permis une meilleure prise en compte des sujets au sein de ces entités.

Plusieurs communications ont été réalisées à l'externe, par le biais d'interventions au sein de différents événements du marché (groupes de travail inter-entreprise CIGREF, salon Produrable, GreenTech Forum...). Ces interventions permettent à la fois de mettre en avant les travaux réalisés au sein du Groupe mais également d'échanger sur les bonnes pratiques du marché.

Gestion de la biodiversité

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

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

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 hibernaculum, 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'hibernaculum,
- Absence d'utilisation de produits phytosanitaires.

Par ailleurs, en 2022, la Fondation Caisse d'Épargne Rhône Alpes a soutenu financièrement, à hauteur de 22 500 €, l'association FRANCE NATURE ENVIRONNEMENT (FNE) Rhône dans le cadre du lancement du programme « Loutre & Castor » en faveur de la protection de la loutre et du castor dans le Rhône. Ce programme s'inscrit dans le cadre du Plan National d'Actions pour la loutre à travers l'amélioration des connaissances, la restauration de milieu et la communication.

FNE Rhône agit dans le but de "réconcilier l'homme et son environnement", pour le développement d'une conscience écologique, la préservation de la nature et du cadre de vie, ainsi que le développement harmonieux et durable des activités humaines. Elle a pour objet la connaissance, la défense, la protection, la valorisation et la restauration de la nature et de l'environnement.

La loutre et le castor d'Europe sont deux espèces protégées et inscrites aux annexes II et IV de la Directive Habitats-Faune-Flore. L'état des populations dans le Rhône n'est pas suffisamment connu et leur protection nécessite la mise en place d'un programme de conservation dédié pour agir concrètement.

La Fondation Caisse d'épargne Rhône Alpes a aussi 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.

ALIGNER LES PORTEFEUILLES SUR UNE TRAJECTOIRE NET ZERO

Le Groupe BPCE s'est engagé dans une démarche d'alignement de ses portefeuilles de financement et d'assurance. L'objectif est d'atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050.

Cette contribution du Groupe au respect de l'Accord de Paris sur le climat suppose la définition de méthodologies, d'indicateurs et la fixation d'objectifs intermédiaires.

Déjà précurseur au niveau mondial avec le développement du Green Weighting Factor sur le périmètre de la Banque de grande clientèle, notre groupe bancaire n'a cessé d'affiner ses méthodes d'évaluation de l'empreinte carbone et de l'alignement climatique de ses portefeuilles au travers de sa démarche de colorisation Green Evaluation Models et de ses adhésions :

- À l'initiative Net Zero Banking Alliance pour ses activités bancaires en juillet 2021,
- À la Net Zéro Asset Owner Alliance pour ses activités d'assurances en octobre 2022.

La démarche Green Evaluation Models de colorisation de nos portefeuilles de financement, conduit à l'évaluation de leur performance climatique et du potentiel de transition de nos clients. Elle est destinée à orienter les actions commerciales, en priorité sur les secteurs les plus émissifs. Ces orientations sont déjà traduites en température au sein de la Banque de Grande Clientèle et font l'objet d'un pilotage opérationnel décliné au niveau des différentes « business units ».

Les initiatives Net zéro viennent renforcer et compléter le cadre d'évaluation de l'alignement climatique de nos portefeuilles au travers de cibles et métriques carbone, à terme comparables avec celles publiées par nos pairs. Le besoin de progresser en matière de mesures et d'améliorer la qualité des données sur

le climat est un enjeu commun pour toutes les entreprises et institutions. Aussi, le Groupe BPCE s'engage à suivre et à intégrer les dernières évolutions en matière de données, de scénarios scientifiques, de normes ou de méthodologies d'évaluation carbone et d'alignement sur une trajectoire « Net Zéro ».

PERFORMANCE CLIMATIQUE DES PORTEFEUILLES DE FINANCEMENT

Le Green Weighting Factor, outil d'analyse de la performance climatique des financements des grandes entreprises, est développé par la Banque de grande clientèle depuis 2018. Natixis CIB est ainsi devenue la première banque au monde à mesurer et piloter activement l'impact climatique de son bilan au travers d'un indicateur de mesure sous forme de code couleur.

En partant de l'outil Green Weighting Factor, une notation interne dite Green Evaluation Models est en cours de déploiement afin d'évaluer le profil climat global du Groupe BPCE. Cette démarche repose sur des modèles adaptés à la spécificité de chacune des contreparties considérées (clients, projets). La notation Green Evaluation Models reprend l'échelle de colorisation définie par le Green Weighting Factor avec sept niveaux, de « brun foncé » à « vert foncé ».

Les méthodologies de calcul d'évaluation de la performance climatique des clients relevant des Green Evaluations Models et les scénarios de référence utilisés sont précisés dans les TCFD 2021 du Groupe BPCE.

Les mesures obtenues porteront à terme sur l'ensemble des encours bilan du portefeuille bancaire du Groupe BPCE. Les évaluations s'appliquent au portefeuille de crédits à l'habitat, aux financements de grandes entreprises et aux financements de projet (avec une large couverture des secteurs les plus carbonés).

Sont exclus du périmètre d'évaluation de la performance climatique, les dérivés, le monétaire, les dépôts en banques centrales et le secteur financier. Compte tenu de leurs spécificités, le portefeuille de négociation et les expositions souveraines sont suivis, sans néanmoins être inclus dans le périmètre évalué.

A ce jour, la performance climatique des financements des particuliers est réalisée sur les crédits à l'habitat. Elle est établie d'après le diagnostic de performance énergétique estimé du logement des clients (DPE).

Les financements de grandes entreprises, les financements de projet et les titres liés aux activités d'investissement sont couverts par la méthodologie de notation du Green Weighting Factor (GWF). Le Groupe poursuit l'extension des méthodes de mesure de performance climatique aux portefeuilles liés à la banque de détail en adaptant la méthodologie du GWF à la clientèle des ETI et des PME.

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.

TAXONOMIE EUROPEENNE ET ACTIVITES DURABLES

• 1. Cadre réglementaire

Le règlement européen 2020/852 du 18 juin 2020 « Taxonomie » met en place une classification des activités économiques afin d'aider les investisseurs à reconnaître les activités durables.

Cette initiative impose aux acteurs des marchés financiers, aux entreprises assujetties à la publication d'une déclaration non financière (NFRD bientôt remplacée par la directive CSRD), aux États membres

de l'UE lorsqu'ils élaborent des mesures, des normes ou des labels pour les produits financiers ou les obligations vertes, de publier des informations indiquant dans quelle mesure leurs activités correspondent à des activités considérées comme durables sur le plan environnemental selon la taxonomie européenne.

Elle se fonde pour cela sur six objectifs environnementaux :

- L'atténuation du changement climatique ;
- L'adaptation au changement climatique ;
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- La transition vers une économie circulaire ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Une activité est dite « éligible » lorsqu'elle contribue potentiellement, mais pas nécessairement, à l'atténuation ou à l'adaptation au changement climatique.

Pour être effectivement durable, une activité doit être « alignée » sur la Taxonomie, c'est-à-dire qu'elle doit respecter les trois conditions cumulatives suivantes :

- Contribuer significativement à l'un des six objectifs environnementaux et donc se conformer aux critères d'examen techniques définis dans des actes délégués ;
- Ne pas avoir d'impact négatif significatif sur les cinq autres objectifs environnementaux (« *Do not Significantly Harm* »: DNSH) et donc se conformer aux critères d'examen techniques définis dans des actes délégués ;
- Respecter des garanties minimales sociales (droits humains, etc.).

À ce jour, trois principaux actes délégués ont été publiés par la Commission européenne :

- Le règlement Délégué 2021/2139 du 4 juin 2021 concerne les critères d'examen techniques utilisables concernant les deux premiers objectifs environnementaux ;
- Le règlement Délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 contient des précisions sur les informations devant être publiées en fonction des types de structures concernées par le règlement taxonomie ;
- Un règlement Délégué Complémentaire 2022/1214 publié le 15 juillet 2022 relatif aux deux premiers objectifs sur le climat couvre certaines activités des secteurs du gaz et du nucléaire au regard de l'atténuation du changement climatique et de l'adaptation au changement climatique.

La réglementation prévoit une entrée en application progressive de ces évaluations.

Ainsi, pour les deux premiers exercices, selon l'acte délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 (soit les exercices 2021 et 2022), l'objectif consiste à identifier les activités dites « éligibles ». Depuis le 1^{er} janvier 2023 suite au règlement Délégué Complémentaire 2022/1214, le gaz et le nucléaire sont incluses dans les activités éligibles. L'obligation de produire les indicateurs de durabilité GAR (*green asset ratio*) en application de l'article 8 du règlement Taxonomie s'applique au 1^{er} janvier 2022 aux entreprises soumises à l'obligation de publier les informations non-financières (Déclaration de performance extra-financière – DPEF) conformément à l'article 19 bis et à l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE consolidée (modifiée par la directive NFRD 2014/95/UE). L'information du groupe BPCE pour l'exercice 2022 décrit ainsi la part des activités éligibles sur les objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique complétée de toutes les informations obligatoires visées notamment à l'article 10 du règlement délégué du 6 juillet 2021 dit « article 8 » du règlement Taxonomie.

En revanche, l'information complémentaire relative à l'alignement des activités éligibles portant sur les objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique ne pourra être communiquée qu'à compter de l'activité réalisée en 2023, conformément aux exigences du règlement délégué « article 8 »,

qui accorde un délai supplémentaire pour organiser au niveau européen la production et la collecte d'informations fiables et indispensables auprès des entités économique contribuant à la mesure des indicateurs de performance. Les actifs verts correspondant aux activités dites alignées à la Taxonomie 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. À compter du 1er janvier 2024, les sociétés financières devront publier un reporting complet, avec des indicateurs d'alignement avec les six objectifs.

• 2. GAR obligatoire

Principes

L'article 8 du règlement taxonomie 2020/852 introduit la publication de nouveaux indicateurs clés de performance (ICP), le *Green Asset Ratio* (GAR) et ses dérivés. Les ICP dérivés ne sont pas à produire pour la publication au titre de l'année 2022.

Les ICP sont publiés sur la base du périmètre de consolidation prudentielle, dans un environnement conforme au FINREP. Les montants à prendre sont systématiquement des montants bruts. Cette précision est apportée à plusieurs reprises dans l'annexe V du règlement 2021/2178 du 6 juillet 2021 levant toute ambiguïté. Les dépréciations comptables ne sont donc pas prises en compte, et il n'est pas demandé d'indiquer leur montant.

En 2022, le GAR correspond au montant d'actifs éligibles à la taxonomie rapporté aux actifs couverts totaux.

Périmètre des actifs financiers soumis à l'analyse d'éligibilité

L'annexe V du règlement 2021/2178 définit les actifs couverts totaux, qui représentent le périmètre des actifs soumis à l'analyse de l'éligibilité. Les catégories d'actifs financiers incluent dans le total des actifs couverts sont les suivantes :

- Actifs financiers au coût amorti ;
- Actifs financiers évalués à la juste valeur par capitaux propres ;
- Participations dans des filiales ;
- Coentreprises et entreprises associées ;
- Actifs financiers désignés comme évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat et actifs financiers détenus à des fins autres que de négociation obligatoirement évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat ;
- Sûretés immobilières obtenues par prise de possession.

Conformément à la réglementation, l'analyse de l'éligibilité se définit par une série d'exclusions qui sont précisées aux articles 7 et 10 du règlement 2021/2178. Le dénominateur et le numérateur sont construits à partir du total bilan de l'établissement dont sont retirés certains éléments. Pour le dénominateur et le numérateur du ratio, les expositions exclues des actifs couverts sont :

- Les administrations centrales, les banques centrales et organismes supranationaux ;
- Les actifs financiers détenus à des fins de négociation y compris les dérivés de ce portefeuille.

Parmi les actifs couverts sont exclus du numérateur du ratio :

- Les instruments dérivés de couverture ;
- Les entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non-financières en vertu de la directive 2013/34/UE (NFRD),
- Les prêts interbancaires à vue.

La trésorerie et équivalent de trésorerie et les autres actifs (goodwill, immobilisations corporelles et incorporelles) sont exclus de l'analyse d'éligibilité mais sont inclus de fait dans le dénominateur.

Méthodologie retenue

L'analyse de l'éligibilité des actifs financiers et notre capacité à la justifier ont conduit à ce que seules les expositions suivantes soient retenues dans le GAR obligatoire :

- Les crédits habitat et les prêts à la rénovation énergétique
- Les prêts automobiles à des particuliers octroyés à partir du 1er janvier 2022
- Les expositions sur les entreprises financières et non financières soumises à la NFRD pour lesquelles la part d'éligibilité des activités a pu être obtenue
- Les green bonds corporate
- Les financements des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales (affectation habitat et équipement) / Office Public de l'Habitat (OPH)).

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

L'identification des contreparties soumises à la NFRD a été réalisée à partir de la taille des entreprises (entreprises hors PME et PRO) et de leur géographie (Europe). Cependant, la part des activités éligibles n'a pas pu être collectée pour une prise en compte dans les actifs éligibles. Les entreprises NFRD ne figurent donc pas au numérateur du GAR.

Actifs non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts

Ne sont affichées en « non éligibles » que les expositions soumises à analyse d'éligibilité au numérateur et qui s'avèrent effectivement non éligible à la suite de cette analyse.

Les expositions aux entreprises financières et non financières assujetties à la NFRD mais dont les activités économiques ne sont pas éligibles sont affichées en « non éligibles ». Il en est de même des expositions sur les entreprises soumises à NFRD dont les activités pourraient être éligibles mais dont les données n'ont pas pu être collectées.

Les autres actifs (par exemple, les immobilisations corporelles et incorporelles) sont exclus de l'analyse d'éligibilité. Ils sont cependant bien au dénominateur des ratios d'éligibilité.

Politique d'alignement (exigence de l'annexe XI du règlement Délégué 2021/2178) avec la réglementation taxonomie :

Le Groupe BPCE 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.

La stratégie climatique du Groupe BPCE est décrite dans le présent chapitre « Être un acteur majeur de la transition environnementale », notamment en termes d'engagements avec les clients et contreparties.

La publication à compter de 2024 des activités dites alignées viendra enrichir ses mesures climatiques internes et engagements sur le vert. Aussi, le Groupe BPCE tient compte de la taxonomie européenne dans la conception de ses offres et services « verts », et vise à respecter autant que cela est possible les critères d'alignement. Cette exigence impose une collecte d'informations relatives importante ; des travaux sont en cours et devraient aboutir en 2023.

<i>En millions d'euros</i>	2022		2021	
	Montant	%	Montant	%
Total des actifs couverts – inclus au numérateur et au dénominateur #	45 399	88.04%	43 621	88.39
Total des actifs éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts – GAR #	22 317	49.16 %	21 219	48.64
Total des actifs non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts #	13 627	30.02 %	12 030	27.58

<i>En millions d'euros</i>	2022		2021	
	Montant	%	Montant	%
Instruments dérivés – comptabilité de couverture*	266	0.52%	29	0.06 %
Prêts interbancaires à vue*	2 663	5.16 %	3 952	8.01 %
Encours auprès des entreprises financières et non financières non soumises aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE (NFRD)*	5 378	10.43%	5 127	10.39 %
Total des actifs exclus du numérateur*	8 307	16.11%	9 107	18.45 %
Encours auprès des administrations centrales, des banques centrales et émetteurs supranationaux*	5 965	11.57%	5 492	11.13 %
Actifs financiers détenus dans le portefeuille de négociation*	204	0.40%	237	0.48 %
Total des actifs exclus du dénominateur et du numérateur*	6 170	11.96%	5 729	11.61 %

* Les ratios sont calculés par rapport au total bilan FINREP

• 3. Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Le modèle 1 – Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile du règlement délégué UE 2022/1214 n'est pas publié cette année. Les travaux d'interprétation du règlement sont en cours.

Le modèle 4 - Activités économiques éligibles à la taxinomie mais non alignées sur celle-ci et le modèle 5 - Activités économiques non éligibles à la taxinomie, demandés par le règlement délégué UE 2022/1214, ne peuvent pas être publiés en l'absence de la disponibilité des données.

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

GOUVERNANCE					
Risque prioritaire	Respect des lois, éthique des affaires et transparence				
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 42 : Ethique des affaires					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectifs 2022
% de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite	98.1%	93.8%	97%	+ 4.58 %	95 %
% de salariés formés à la lutte anti-blanchiment	92.3%	94.3%	91%	- 2.12%	95 %

SECURITE FINANCIERE

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

La prévention de ces risques 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'une unité dédiée à la sécurité financière. Au sein de la Conformité Groupe, un département dédié anime la filière, définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du Groupe, élabore et fait valider les différentes normes et procédures, et s'assure de la prise en compte de ces risques 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) ou de tout autre service compétent dans les délais les plus brefs. La classification des risques du groupe intègre la problématique des pays « à risques » en matière de blanchiment, de terrorisme, de fraude fiscale ou de 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, y compris les paiements de facilitation. 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 2022. Des plans d'action ont été formalisés afin de réduire le niveau de risque de certains scénarios, lorsqu'il restait trop élevé après prise en compte des mesures d'atténuation ;
- 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 » ;
- 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).
- Les procédures groupe ont été actualisées en 2022 afin de systématiser une analyse anticorruption sur l'ensemble des clients corporate présentant une activité à risque. L'intégrité des nouveaux partenaires du groupe est par ailleurs évaluée dans le cadre du comité de validation et de mise en marché des nouveaux produits.
- Grâce à une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning.

Dans le cadre de l'organisation du contrôle interne, des plans de contrôle permanent contribuent à la sécurité du dispositif. Le Code de conduite et d'éthique du groupe a été enrichi fin 2022 de règles de conduite spécifiques à l'anticorruption, comportant des illustrations concrètes des comportements à proscrire issues des scénarios de risque identifiés par la cartographie.

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.

GOUVERNANCE					
Risque prioritaire	Sécurité et confidentialité des données				
Description du risque	Protection de données personnelles des salariés et des clients.				
Indicateurs de suivi :					
Tableau 43 : Sécurité des données					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectifs 2022
% de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy #	94%	87%	85%	+ 8.05%	100 %
% de collaborateurs formés au RGPD (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)	98.2%	98.3%	98.5%	- 0.1 %	95 %

ORGANISATION ET PILOTAGE DE LA FILIERE SSI

La Direction Sécurité Groupe (DS-G) est notamment en charge de la sécurité des systèmes d'information (SSI) et de la lutte contre la cybercriminalité. Elle définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI groupe. Elle assure le contrôle permanent et consolidé de la SSI ainsi qu'une veille technique et réglementaire. Elle initie et coordonne les projets groupe de réduction des risques sur son domaine. Elle assure également dans son domaine la représentation du Groupe BPCE auprès des instances interbancaires de place ou des pouvoirs publics.

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

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

La DSG :

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

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

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

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

Le 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

Avec la transformation digitale, l'ouverture des systèmes d'information du groupe sur l'extérieur se développe de manière continue (cloud, big data, etc.). Plusieurs processus sont progressivement dématérialisés. L'évolution des usages des collaborateurs et des clients engendre également une utilisation plus importante d'internet et d'outils technologiques interconnectés (tablettes, smartphones, applications fonctionnant sur tablettes et mobiles, etc.).

De ce fait, le patrimoine du Groupe est sans cesse plus exposé aux cybermenaces. Ces attaques visent une cible bien plus large que les seuls systèmes d'information. Elles ont pour objectif d'exploiter les vulnérabilités et les faiblesses potentielles des clients, des collaborateurs, des processus métier, des systèmes d'information ainsi que des dispositifs de sécurité des locaux et des datacenters.

Un Security Operation Center (SOC) groupe unifié intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24 x7 est opérationnel.

Plusieurs actions ont été menées, 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.

La politique de Sécurité des Systèmes d'Information est définie au niveau groupe sous la responsabilité et le pilotage du RSSI Groupe. La PSSI-G a pour principal objectif la maîtrise et la gestion des risques

associés aux Systèmes d'Information, de préserver et d'accroître sa performance du groupe, de renforcer la confiance auprès de ses clients et partenaires et d'assurer la conformité de ses actes aux lois et règlements nationaux et internationaux.

Un dispositif groupe de sensibilisation via des tests phishings mensuel est réalisé chaque année par le groupe (précision à donner par l'établissement pour le nombre de campagne auquel ils ont participé et résultats).

SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS A LA CYBERSECURITE

Outre le maintien du socle commun groupe de sensibilisation des collaborateurs à la SSI, l'année a été marquée par la poursuite des campagnes de sensibilisation au phishing et par le renouvellement de 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.

De nouvelles campagnes de sensibilisation et de formation des collaborateurs ont par ailleurs été menées :

- Test de phishing, campagne de sensibilisation au phishing et accompagnement des collaborateurs en situation d'échecs répétés ;
- Participation aux réunions d'accueil des nouveaux collaborateurs, intégrant notamment les menaces et risques liés aux situations de télétravail.

GOUVERNANCE					
Risque prioritaire	Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires				
Description du risque	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires				
Indicateurs de suivi :					
	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021	Objectifs 2022
Montant des dons décaissés par la Caisse d’épargne Rhône Alpes au profit d’organismes éligibles au régime fiscal du mécénat – M€ #	4.1	3.8	4	+ 7.9%	Non défini
Part des fournisseurs locaux (ayant leur adresse de facturation sur le territoire de la Caisse d’épargne Rhône Alpes) - %	68.5%	70%	70%	- 2.14 %	Non défini

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 3 223 personnes sur le territoire.

En tant qu'acheteur

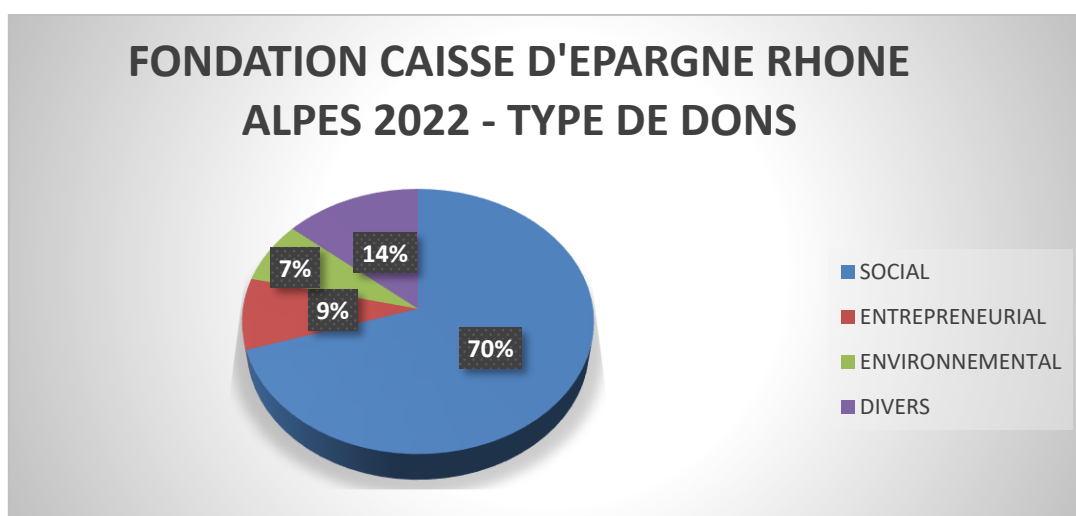
La Caisse d'épargne Rhône Alpes a également recours à des fournisseurs locaux : en 2022, 68.5% de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire.

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 2022, comme les années précédentes, directement ou au travers de sa Fondation d'entreprise pour les projets solidaires, près de 4,1 millions d'euros de subventions ont été consacrés au soutien de projets.

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, 127 projets ont pu être accompagnés en 2022, pour un montant total de subventions accordées de plus de 2,3 millions d'euros.

Après deux années de crise sanitaire puis sociale, la Fondation a repris un rythme de croisière en intervenant sur ses 3 axes habituels :

➤ **Axe entrepreneurial** : Créer et développer l'emploi sur son territoire.

La Caisse d'épargne Rhône Alpes est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise. La Fondation joue pleinement son rôle en favorisant la création d'emplois et contribue ainsi au développement de la Région. Elle encourage l'audace et l'envie d'entreprendre. A ce titre, elle aide plusieurs incubateurs sociaux tels que RONALPIA, la Fabrique des Possibles, les Premières AURA ou le CCO LA RAYONNE.

La contribution à ces différentes structures s'est élevée à 200 000 € pour l'année 2022.

➤ **Axe social** : Favoriser l'autonomie sociale des personnes fragilisées par la maladie, le handicap, l'âge ou les accidents de la vie.

- 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 2022, sur l'impulsion de la FNCE, un appel à projet en faveur des jeunes a été lancé auprès des 15 Caisses d'Épargne nationales. La Fondation CERA a octroyé une enveloppe de 150 000 € aux 13 projets lauréats.

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

En 2022, le comité d'expertise environnementale a relancé son appel à projet sur le thème « Préservons la ressource en eau ». 25 dossiers ont été reçus et le comité a retenu 7 projets très diversifiés, soutenus globalement à hauteur de 172 000 euros, dont le Fonds de dotation Rivières Sauvages, Estime, Fédération de Pêche en Savoie, France Nature Environnement, le Lien...

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, engagement en faveur de l'économie du sport 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.

En 2022, la Caisse d'épargne Rhône Alpes a poursuivi son engagement au sein des clubs des mécènes du Musée des Beaux-arts de Lyon et du Musée de Grenoble. Elle a également apporté son soutien à la Maison de la Danse de Lyon, la Fête des lumières, les Journées de l'Économie, le Festival d'Ambronay, le fonds de dotation GLENAT et la salle de spectacle MC2 à Grenoble.

En tant que banque coopérative, engagée sur ses territoires, la Caisse d'épargne Rhône Alpes mène une politique active de partenariats et s'engage aux côtés des clubs sportifs emblématiques locaux :

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

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.

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 alpin qui se dérouleront à Courchevel Méribel du 6 au 19 février 2023.

En parfaite résonance avec son ADN et cet engagement historique dans le sport, le Groupe BPCE et ses entreprises sont devenus depuis le 1er janvier 2019, Partenaires Premium des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne seront également parrains officiels des relais de la flamme olympique et paralympique de Paris 2024. Plus qu'un simple engagement d'image et de marketing, ce partenariat contribue à plusieurs ambitions du Groupe BPCE : devenir l'acteur bancaire de référence de l'économie du sport ; inscrire ces Jeux dans une perspective historique et participer pleinement à l'Héritage de Paris 2024 grâce à des actions en matière d'inclusion, de diversité et d'excellence environnementale. Ce partenariat constitue enfin une opportunité unique de fédérer les 100 000 collaborateurs du Groupe BPCE autour des valeurs d'esprit d'équipe et d'initiative, de dépassement de soi et de solidarité. Pour preuve, la création du programme de mobilisation interne IMAGINE 2024 lancé en 2019.

Partie prenante de ce dispositif, la Caisse d'épargne Rhône Alpes accompagne 6 sportifs de la région, dans le cadre de conventions avec la Fondation pour le Pacte de Performance, dispositif soutenu par le Ministère des Sports. La Caisse d'Épargne Rhône Alpes est fière de soutenir ces espoirs du sport français et de partager avec eux tous les moments qui marqueront leur préparation aux prochaines échéances olympiques et paralympiques de Paris 2024. Homme ou femme, sport valide, adapté ou handisport, individuel ou collectif... ils reflètent la mixité et la diversité de notre territoire :

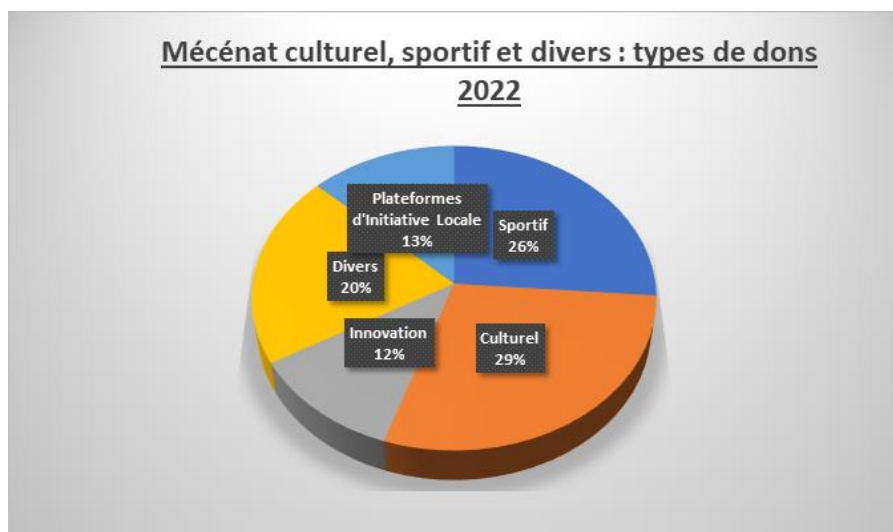
- Victoire ANDRIER, escalade de vitesse
- Annouck CURZILLAT, para-triathlon
- Susannah DUNCAN, aviron
- Rayan HELAL, cyclisme sur piste
- Timothé IVALDI, tennis de table sport adapté
- Hugo TAVERNIER, lancer de marteau.

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. Le contexte sanitaire et social n'a pas permis l'organisation de cet événement en 2021 et 2022.

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 48 millions de pas qui ont été monétisés au profit de l'association RUBAN ROSE.

De plus, une journée solidaire environnementale a été organisée le 6 octobre 2022, permettant à une soixantaine de collaborateurs d'intervenir dans 4 associations de notre territoire.

En tant que promoteur de la RSE / du développement durable sur le territoire

Cette année, le réseau Mix-r (<https://mix-r.com/>), dont la Caisse d'épargne Rhône Alpes est membre fondateur, a célébré son 4ème 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.

Par ailleurs, cette année a été marquée par le lancement du programme « Travailleurs invisibles » en partenariat avec MIX-R, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes, le FARE Propreté et le MEDEF RA. Les travailleurs invisibles et plus spécifiquement les agents de propreté sont au centre de ce nouveau programme MIX-R qui a été lancé lors d'une conférence/table-ronde qui s'est déroulée le 20 septembre

à Incity. Ce programme qui s'inscrit dans la thématique RSE « achats responsables » vise à inciter les donneurs d'ordre à changer leurs pratiques vis-à-vis de leurs fournisseurs prestataires de ménage. Au travers des échanges, il est clairement apparu que faire travailler en journée (et non pas en soirée) les agents de service représente un engagement concret de responsabilité sociale. Des travaux en atelier réunissant des donneurs d'ordre et des entreprises de nettoyage débiteront en 2023 afin de faire évoluer les pratiques des donneurs d'ordre vis-à-vis de leur prestataire de nettoyage.

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 6 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

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'État (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 MC 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 MC 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	

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.

Le financement de la transition énergétique

Le financement de la transition énergétique comprend deux grandes catégories d'actifs financés : les projets de transition de nos clients et le renouvellement du parc immobilier français. Ces actifs « verts », contribuant à la transition énergétique et environnementale de nos clients personnes physiques et personnes morales, sont identifiés par la Direction financière dans le cadre du dispositif de « fléchage green ». Ce dispositif permet de justifier de l'émission de green bonds ou de la collecte d'épargne bilancielle « verte ». La première catégorie d'actifs financés, les projets de transition, se concentre sur les univers suivants : la rénovation énergétique de l'habitat, la mobilité verte, l'accompagnement de la transition des activités de nos clients personnes morales (incluant l'Agriculture durable) et les énergies renouvelables. La deuxième catégorie de financement, l'immobilier neuf, intègre les crédits immobiliers participant à l'acquisition neuf ou à la construction d'un bien immobilier.

Emissions de gaz à effet de serre

Améliorations apportées à la mesure des émissions de CO2 :

En 2022, les Facteurs d'Emission ont été mis à jour pour le calcul du Bilan Carbone en cohérence avec les évolutions des calculs de l'ADEME et en s'appuyant sur l'expertise de cabinets de conseils spécialisés.

La méthode d'amortissement des matériels informatiques a été modifiée pour prendre en compte la durée de vie de ces matériels et non plus l'amortissement comptable.

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 son activité de services, 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.

Du fait de ses implantations géographiques, la Caisse d'épargne Rhône Alpes n'a pas déployé d'actions spécifiques en faveur du respect des droits de l'Homme.

Concernant la lutte contre l'évasion fiscale, les engagements et les actions de la Caisse d'épargne Rhône Alpes s'inscrivent dans les politiques du Groupe BPCE⁴⁵.

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 « Non disponible » apparaît.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} Janvier 2022 au 31 Décembre 2022.

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 ans⁴⁶.

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 « Non disponible » en italique figure alors pour l'année N-1.

Source des données

Tous les indicateurs comportant le signe « # » sont des données Caisse d'épargne Rhône Alpes produites par le Groupe BPCE. L'utilisation de cette source de donnée (Groupe BPCE) étant intervenue à partir de l'année 2022, les données des années 2021 et 2020 ont été harmonisées selon la même source dans la DPEF 2022. Tous les autres indicateurs sans mention spécifique sont des données Caisse d'épargne Rhône Alpes produites par la Caisse d'épargne Rhône Alpes.

Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2022, 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

⁴⁵ Document d'enregistrement universel 2022 de BPCE accessible à l'adresse suivante : <https://groupebpce.com/le-groupe/publications>

⁴⁶ Lien : <https://www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes/votre-banque/reglementation/documents-et-informations/> dans la rubrique « Déclaration de performance extra-financière (DPEF) ».

reporting RSE. A titre comparatif, le résultat de 2022 de la Banque du Léman correspond à un équivalent de 1 M€ contre un résultat de 235M€ 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.

5. Rapport de l'organisme tiers indépendant



109 Rue tête d'or
CS 10363
69451 LYON CEDEX 06
France
Tél : +33 (0)4 26 84 52 52
Fax : +33 (0)4 26 84 52 59
www.mazars.fr

Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Rhône-Alpes

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

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 €

Siège social : 116, cours Lafayette 69 003 Lyon

Immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 384 006 029

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (tierce partie), membre du réseau Mazars, 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 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la Caisse d'Epargne et de Prévoyance de Rhône Alpes 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 des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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 et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Ces dispositions nous ont permis d'établir un programme de vérification (Annexe_N°2_Programme de vérification_DPEF_V3) décrivant notamment l'ensemble des méthodologies appliquées conformément aux dispositions de la norme ISO 17 029. Le présent rapport de l'Organisme Tiers Indépendant est établi conformément à ce programme.

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 4 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et avril 2023 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 Contrôle de gestion et Pilotage, la Direction Développement RH, la Direction Transformation et Innovation RH, la Direction Marketing, la Direction Solutions Immobilières, la Direction de l'Agence Economie sociale et solidaire, la Direction de l'Agence Logement social et Economie mixte, la Direction du développement BDR, le Département Marketing et Animation commerciale BDR, le département relations client ainsi que la Fondation.

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 ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Nos travaux ont été réalisés au 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 :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages 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 2023

DocuSigned by:
 Emmanuel CHARNVEL
6D723299586740F...
Emmanuel Charnavel
Associé

DocuSigned by:
 Paul-Armel JUNNE
004ECA0B346F40B...
Paul-Armel Junne
Associé

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Durabilité de la relation client
- Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux
- Financement de la transition environnementale
- Protection des clients et transparence de l'offre
- Accessibilité de l'offre et finance inclusive
- Intégration des critères ESG dans les décisions de crédit et / ou d'investissement
- Gestion de l'employabilité et de la transformation des métiers
- Attractivité employeur
- Egalité de traitement, diversité des salariés et inclusion
- Conditions de travail des salariés
- Respect des lois, éthique des affaires et transparence
- Sécurité et confidentialité des données
- Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Net Promoter Score particulier et Net Promoter Score professionnel
- Financement de l'économie locale – Production annuelle de crédit
- Financement de l'économie locale – Encours de crédit
- Encours des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés au 31/12 (FCP/SICAV)
- Encours des fonds ISR/ESG et solidaires commercialisés au 31/12 (FCPE)
- Financement de la Transition énergétique – Encours moyen
- Nombre de réclamations « Information / Conseil » traitées dans l'année avec une réponse favorable rapporté au nombre total de réclamations traitées dans l'année
- Nombre de réclamations « Opération non autorisée » traitées dans l'année avec une réponse favorable rapporté au nombre total de réclamations traitées dans l'année
- Nombre de clients ayant bénéficié de l'Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF) – Production annuelle
- Nombre de clients bénéficiaires de l'Offre destinée aux Clients Fragiles (OCF) – Stock
- Taux d'équipement OCF
- Montant de l'encours des Prêts à Impact
- Taux de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année
- Effectif au 31 décembre
- Taux de sortie des CDI
- Pourcentage de femmes cadres
- Taux d'absentéisme pour maladie (CDI) et évolution
- Pourcentage de salariés formés à la lutte anti-blanchiment
- Pourcentage de collaborateurs formés au RGPD
- Montant des dons décaissés par la Caisse d'épargne Rhône Alpes au profit d'organismes éligibles au régime fiscal du mécénat

