

> RAPPORT ANNUEL



2
0
1
9



2. RAPPORT DE GESTION

2.1 Contexte de l'activité

[...]

2.2 Déclaration de performance extra financière

2.2.1 Un modèle d'activité pérenne, universel et ancré dans les territoires

2.2.1.1 Les marqueurs identitaires des Caisses d'Epargne

Héritage historique, la CELR est une banque de proximité ancrée sur son territoire. Elle dispose d'un important réseau d'agences et n'est pas délocalisable. Son capital social est détenu par des Sociétés Locales d'Epargne (SLE), dont le capital est lui-même détenu par les sociétaires, habitants du territoire. 1^{ère} 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 CELR est composé de clients particuliers et personnes morales, de collectivités territoriales et de salariés. Ils sont invités chaque année à participer aux Assemblées générales de leurs SLE, dont les Conseils d'administration sont composés d'administrateurs élus et dont les Présidents élisent leurs représentants au Conseil d'Orientation et de Surveillance. Le Conseil valide et assure le suivi des décisions prises par le Directoire, composé de mandataires sociaux. Cette gouvernance, dite duale, garantit une autonomie de décision régionale et une capacité à s'adapter à la conjoncture locale et aux besoins du territoire.

Cette gouvernance coopérative, associée au fait que la CELR met en réserve au moins 15% de ses résultats, inscrit son action dans le temps long,

Banque universelle, la CELR 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.

2.2.1.2 Un modèle coopératif stable et engagé

Le modèle de gouvernance coopérative de la CELR permet la participation de l'ensemble des clients sociétaires, quel que soit le nombre de parts sociales qu'ils détiennent, et sans discrimination.

En tant que sociétés de personnes et non de capitaux, l'objectif de la CELR 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 des SLE, dans les Conseils d'administration des SLE ou bien dans le Conseil d'Orientation et de Surveillance de la CELR, chargé de valider et de suivre les décisions prises par le Directoire, instance exécutive.

Ces pratiques coopératives, dont l'origine remonte à 1999, année d'adoption du statut coopératif, s'inscrivent dans une longue histoire de l'engagement au service de l'épargne et de la prévoyance. Ce rôle sociétal a d'ailleurs été inscrit dans le Code monétaire et financier, dans lequel il est écrit que les Caisses d'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 ».



Schéma de représentation de la gouvernance des Caisses d'Epargne

La CELR développe son modèle coopératif et RSE autour de 6 domaines d'actions :

- Assurer une gouvernance partagée
- Etre utile à tous ses clients
- S'engager sur son territoire
- Agir en faveur de l'environnement
- Promouvoir les achats responsables
- Développer une gestion des ressources humaines respectueuse des personnes

Des actions, inscrites dans son Plan Stratégique 2018-2020, valorisent la mobilisation, l'animation et la promotion de la vie coopérative auprès de ses administrateurs.

Etre administrateur représentant les sociétaires de la CELR, c'est choisir d'avoir une relation différente avec la banque. La CELR a décidé de répondre à cette aspiration en créant trois commissions collèges d'administrateurs référents favorisant leur engagement, les échanges et les rencontres avec les représentants de la CELR :

- Commission Collège Engagement Sociétal,
- Commission Collège Ecoute Sociétaires,
- Commission Collège Inclusion Bancaire.

Au-delà de leur vocation initiale d'ambassadeurs, les administrateurs sont de véritables acteurs de l'engagement sociétal de la CELR, en participant à ses projets.

- **Les Administrateurs référents « Engagement Sociétal » :** participent activement à l'émergence des projets sociétaux sur leur territoire, à l'accompagnement de porteurs de projets, à l'instruction de la demande de subvention, ainsi qu'au suivi de la mise en œuvre. Ils siègent en commission « Engagement Sociétal » aux côtés des Présidents de SLE.
- **Les Administrateurs référents « Ecoute Sociétaires » :** l'objectif de cette commission est de communiquer avec les administrateurs sur des projets, des informations en avant-première et de co-construire des actions destinées à promouvoir la vie coopérative de la CELR et le sociétariat.

- **Les Administrateurs référents « Inclusion bancaire »** : l'objectif de cette commission est de co-construire des actions destinées à améliorer les services clients, avec les administrateurs référents de ce Collège.

L'orientation principale est l'identification et l'accompagnement des clientèles fragiles avec comme supports de réflexion, les offres (OCF), et structures d'accompagnement dédiées (Parcours Confiance, Finances & Pédagogie). C'est plus spécifiquement sur les thématiques d'accompagnement que seront partagés les axes d'implication des administrateurs.

En conformité avec la loi Hamon sur l'Economie sociale et solidaire (ESS) de 2014, la CELR, en 2018, a désigné un réviseur coopératif et a répondu aux questions de cet expert tiers. Les principaux enseignements qui ressortent de l'analyse menée dans le cadre de la révision coopérative sont les suivants :

- Le rapport établi n'émet aucune réserve quant à la conformité de la CELR dans le cadre de la révision coopérative,
- La CELR a mis en œuvre un certain nombre de bonnes pratiques dans plusieurs domaines (répartition de l'activité économique et des emplois, sensibilisation des collaborateurs au système coopératif et à ses valeurs, resserrement des écarts salariaux entre hommes et femmes),
- L'existence d'une charte de déontologie montre l'attachement de l'entreprise aux valeurs coopératives.

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

a) 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, représentant une part importante de leur PNB et par un rôle de premier plan vis-à-vis des associations, des collectivités et du logement social, dont elles sont le premier financeur. Malgré un contexte de taux faibles, de ressources rares et de fortes contraintes de liquidités, les Caisses d'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 CELR, banque coopérative, est la propriété de 141 000 sociétaires. Banque de plein droit, avec une large autonomie de décision, elle collecte l'épargne, distribue les crédits et définit ses priorités localement. Des personnalités représentatives de la vie économique de son territoire siègent à son conseil de surveillance. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins de son territoire et de ses habitants.

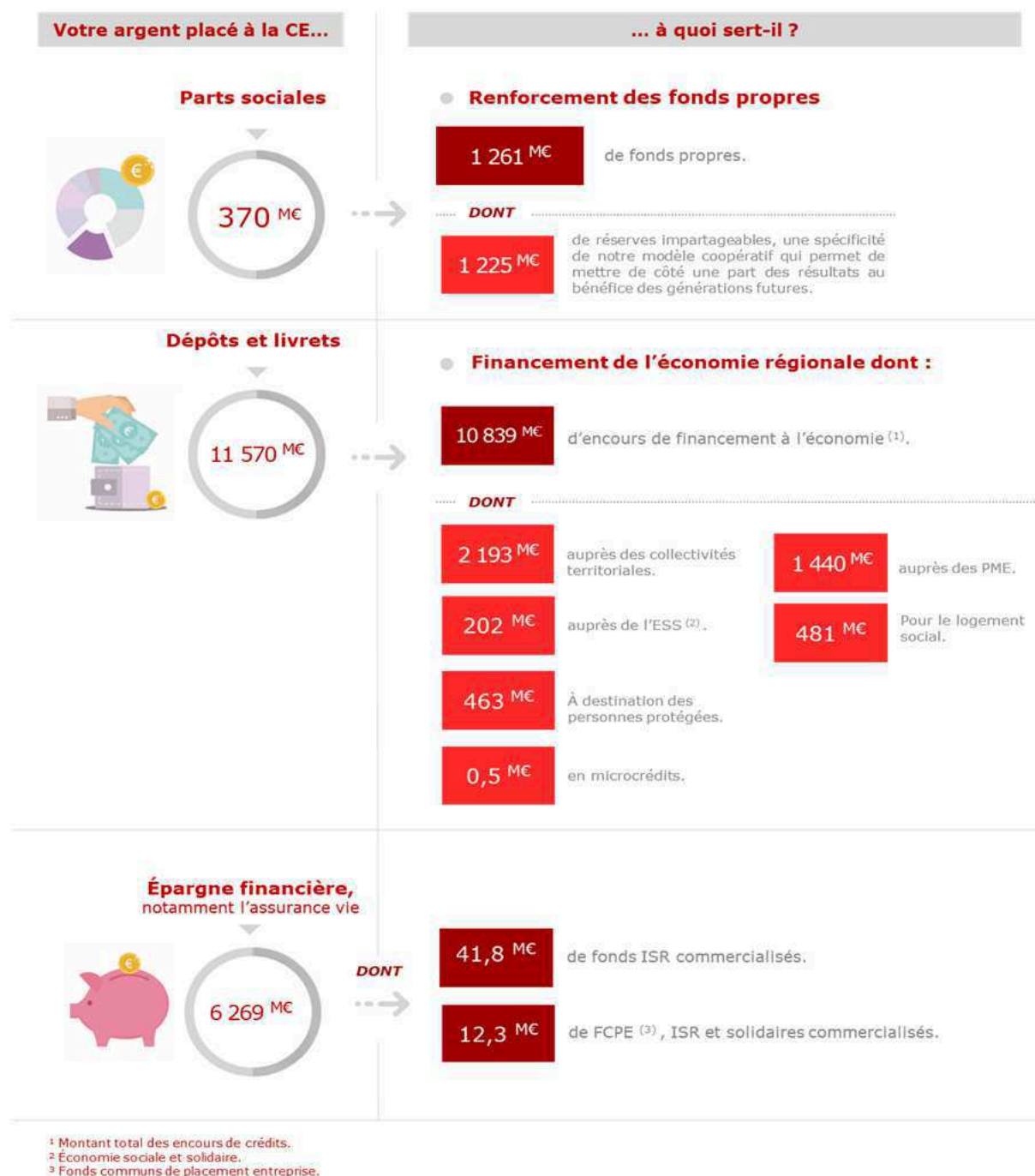
Au service du développement économique du territoire, la CELR est un acteur régional de premier rang, avec des parts de marché significatives sur tous les segments de clients. L'épargne collectée (épargne bilan) est réinjectée localement via les financements.

Depuis 200 ans, son ambition est restée la même : contribuer à l'aménagement de son territoire et préserver le « bien vivre de tous ». L'accompagnement financier concerne les projets portés par la Région, la Métropole, les agglomérations, les communes et les structures d'aménagement rattachées. Avec des financements et une ingénierie spécifique, la CELR accompagne les projets d'infrastructures régionales, comme la ligne à grande vitesse Nîmes-Montpellier ou le déploiement du Très haut Débit.

Le logement social, les personnes protégées et l'Economie Sociale et Solidaire font partie de l'histoire des Caisses d'épargne, de leur ADN et de leur réussite. La CELR est un acteur bancaire majeur dans ces trois domaines sur son territoire.

Dans la période en pleine mutation économique et réglementaire que traversent ces secteurs, l'expertise et la proximité sont des atouts pour accompagner financièrement ces changements.

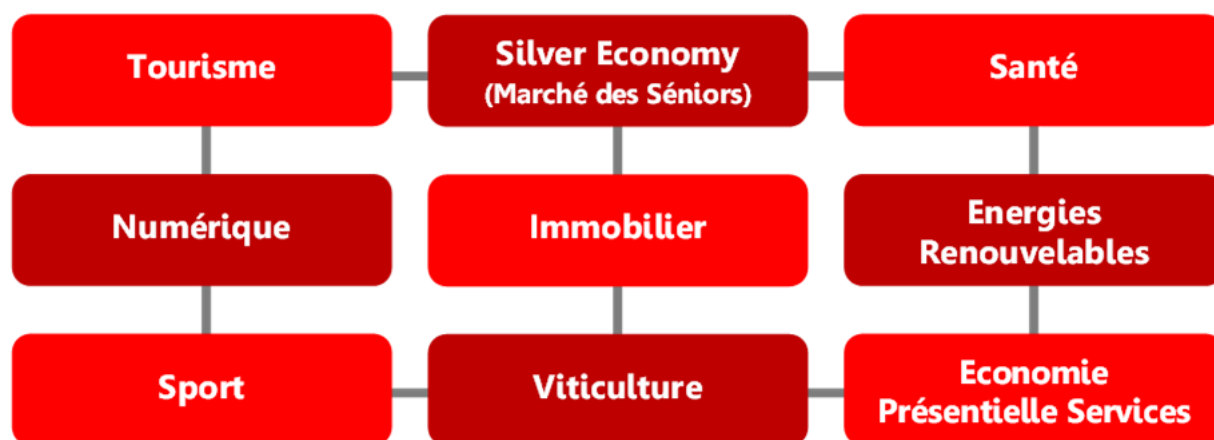
CIRCUIT DE L'ARGENT (EN ENCOURS/STOCK)



Le territoire du Languedoc-Roussillon a des spécificités :

- Peu ou pas d'industrie, mais une économie présentielle forte (professions libérales, commerces, tourisme ...), importance de la commande publique et des services,
- Les politiques publiques associées : FrenchTech, Plan Littoral 21, Plan Marshall du bâtiment, Plan Très Haut Débit ...
- Héliotropisme et flux migratoires positifs (attractivité du territoire et 11 villes de plus de 20 000 habitants).

Ces spécificités font émerger des secteurs caractéristiques du développement de la région. La CELR se positionne sur nombre d'entre eux dans son Plan Stratégique, afin d'être un appui au financement de l'économie réelle de son territoire :



En 2017, dans le cadre de la stratégie RSE, la CELR a analysé sa contribution au développement économique et social du Languedoc-Roussillon, via ses activités traditionnelles de créateur de richesses. Cette étude a été confiée à un prestataire externe, KIMSO, pour objectiver l'empreinte territoriale de la CELR à partir du recueil de la perception des parties prenantes internes et externes.

L'étude effectuée a démontré un engagement qui se structure et se renforce autour des secteurs clés : les filières d'avenir du territoire et notamment les marchés des EnR et start-up innovantes, ainsi que la santé.

Selon cette étude, la CELR est un acteur historiquement engagé et reconnu :

- Sur la précarité,
- Sur l'aménagement du territoire et l'appui aux collectivités,
- Sur le logement social.

Des axes de réflexion pour renforcer la communication des actions et l'impact sur le territoire du Languedoc-Roussillon sont proposés :

- Renforcer la dynamique « fil rouge » entreprise par la CELR sur la santé et sur d'autres enjeux clés du territoire (ENR, start-ups),
- Se positionner sur l'innovation pour redonner de l'ampleur aux axes d'engagements historiques (exclusion bancaire, logement social notamment).

Il est important pour la CELR de capitaliser sur sa position de choix sur ces domaines pour expérimenter des innovations et conserver ainsi son rôle prospectif sur les évolutions de ces secteurs.

b) Une redistribution locale de la valeur créée

La CELR redistribue au sein de son territoire une partie de la valeur qu'elle a créée.

RÉPARTITION SUR LE TERRITOIRE DE LA VALEUR CRÉÉE

Collaborateurs

Masse salariale

salaires des collaborateurs au siège et en agence.

60,2 M€

Rémunération du travail

Sociétaires

Intérêt servi aux parts sociales

5,9 M€

de montant total de rémunération des parts sociales.

Rémunération du capital

Fournisseurs

Montant d'achats

d'achats locaux.

19,2 M€

292,6 M€
VALEUR CRÉÉE¹

Collectivités locales

Impôts locaux

4,4 M€

d'impôts locaux.

Société civile

Mécénat et partenariats non commerciaux

de soutien à des projets d'intérêt général.

1,3 M€

Capacité de financement future

Mise en réserve

66,6 M€

de mise en réserve.

¹ Produit net bancaire.

2.2.2 Analyse des enjeux, risques et opportunités RSE

2.2.2.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux

Les grands défis liés à l'environnement

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



Situation Internationale, risque géopolitique et démographique



Conditions macro- économiques



Environnement réglementaire évolutif et exigences croissantes



Innovations technologiques, nouveaux entrants et cybersécurité



Responsabilité sociale et environnementale

Les grands défis

- Protectionnisme américain, risque de guerre des monnaies et recul de la mondialisation (compétition Chine/ Etats-Unis, remise en cause du multilatéralisme, ...)
- Risque sur la stabilité de l'Union Européenne : Brexit, dette publique italienne, contexte sécuritaire et migratoire
- Impacts à long terme des taux bas : risque d'amplification des déséquilibres déjà observables (dette publique, bulle d'actifs conduisant à une crise financière, etc ...)
- Apparition de nouveaux marchés financiers ou d'actifs financiers et monétaires, concurrents des systèmes de paiement existants : crypto-monnaie, libra ...

- Récession industrielle mondiale, ralentissement économique dans la plupart des pays
- Croissance française env. 1,2% l'an (relance fiscale en faveur des ménages et moindre dépendance aux échanges mondiaux) ; niveau très modéré de l'inflation
- Revirement monétaire stratégique engagée mi 2019 par les banques centrales (FED / BCE) vers une forme de fuite en avant ultra-accommodante
- Contexte durable de taux d'intérêts historiquement bas : risque sur les activités de banque de détail, notamment en France

- Renforcement de l'arsenal réglementaire dans tous les domaines : bancaire, prudentiel, protection des clients et investisseurs, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, lutte contre la corruption
- Prise en compte des risques ESG et des risques climat
- Incertitudes sur les évolutions futures
- Distorsion de concurrence : divergences régionales, acteurs moins régulés

- Arrivée de nouveaux acteurs (fintechs, GAFA, néobanques, ...) et de nouvelles technologies (Blockchain, IA, Chatbots, ...)
- Digitalisation accrue de l'économie et évolution des usages et besoins des clients (temps réel, réactivité, simplicité, transparence, ...)
- Rythme accéléré des changements technologiques créant des attentes fortes en matière de cybersécurité et protection des données
- Nouveaux modèles opérationnels (automatisation, digitalisation)

- Engagement à l'échelle mondiale en matière de lutte contre le changement climatique
- Manifeste des banques françaises pour contribuer au développement d'une économie bas carbone, plus écologique et plus inclusive
- Montée des inégalités, fractures territoriales, accroissement des tensions sociales
- Inclusion des populations fragiles dans un contexte de développement de la précarité

Nos atouts

- Un groupe coopératif, décentralisé et solidaire, avec des marques puissantes agissant au cœur des territoires
- Un groupe dynamique et diversifié, ayant démontré sa capacité d'adaptation et de transformation
- Une solidité financière maintenue à un niveau élevé, afin de garantir la stabilité financière du groupe
- Une politique de risque conservatrice : un profil de risque à un niveau modéré

- Diversifier les revenus du groupe et développer les relais de croissance : montée en puissance du modèle bancassurance, devenir un pure player dans les paiements
- Développer les métiers moins sensibles aux taux et les commissions
- Développer les synergies de revenus entre nos métiers et explorer de nouveaux relais de croissance

- Des mesures proactives nous permettant d'atteindre en avance de phase les objectifs réglementaires de solvabilité et de liquidité
- Une politique de gestion de la solvabilité à un niveau élevé reconnue par les agences de notation financières, permettant le développement des métiers dans des conditions favorables et conférant à nos parties prenantes un fort niveau de protection confirmé par les analyses des agences de notation extra-financières
- Un code de conduite et d'éthique pour renforcer le haut niveau de confiance qui nous lie à nos clients

- Accélérer la transformation digitale en créant des services digitaux de référence pour la satisfaction de nos clients (ergonomie, simplicité, personnalisation)
- Des entreprises Data centric pour un accompagnement du client plus personnalisé et plus efficace
- Développer des partenariats avec les fintechs
- Renforcer l'efficacité opérationnelle : autonomie du client, optimisation et simplification des processus, des plateformes métiers intégrées et des filières mutualisées

- Intégrer les critères ESG dans les financements et investissements et les politiques sectorielles
- Accompagner nos clients face au risque climatique et à la transition énergétique
- Orienter l'épargne vers une économie plus responsable
- Développer l'intermédiation des financements Green ou Social
- Réduire l'empreinte carbone du groupe
- Accompagner les clients fragiles

2.2.2.2 Les risques et opportunités identifiés par la CELR

Afin d'identifier ses enjeux RSE les plus stratégiques, la CELR s'est appuyée sur les travaux conduits en 2017 dans le cadre de son plan stratégique et en 2018 et 2019 sur une analyse de ses principaux risques RSE.

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

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

La cotation des risques RSE de la CELR a été réalisée à partir de celle proposée par le Groupe sur la base d'entretiens en 2018 avec des experts métiers nationaux et de tests réalisés dans quatre banques régionales pilotes, de BPCE et de la FNCE.

En 2018, un Comité RSE, impliquant l'ensemble des parties prenantes de la CELR (Directeurs et experts métiers), de BPCE (Direction Développement Durable), de la FNCE (Direction RSE) et l'OTI (Organisme Tiers Indépendant) a précisé le contexte réglementaire et ses évolutions, les attendus, partagé les actualités et apporté une méthodologie.

La cotation des risques bruts RSE énoncée par BPCE a été ensuite présentée lors de plusieurs entretiens aux Directeurs et experts métiers de la CELR. Ces entretiens ont permis d'identifier et hiérarchiser une cartographie des risques bruts extra-financiers. Les principaux risques bruts retenus par la CELR sont conformes à la matrice des risques bruts de BPCE.

Cette cotation des risques bruts proposée par l'ensemble des Directions de la CELR a enfin été soumise au Directeur des Risques puis au Directoire pour une validation finale.

En 2019, une revue de la gravité et de l'occurrence des risques existants a été réalisée au sein de la CELR par la Direction des Risques, qui a validé la même cartographie des risques pour la CELR qu'en 2018.

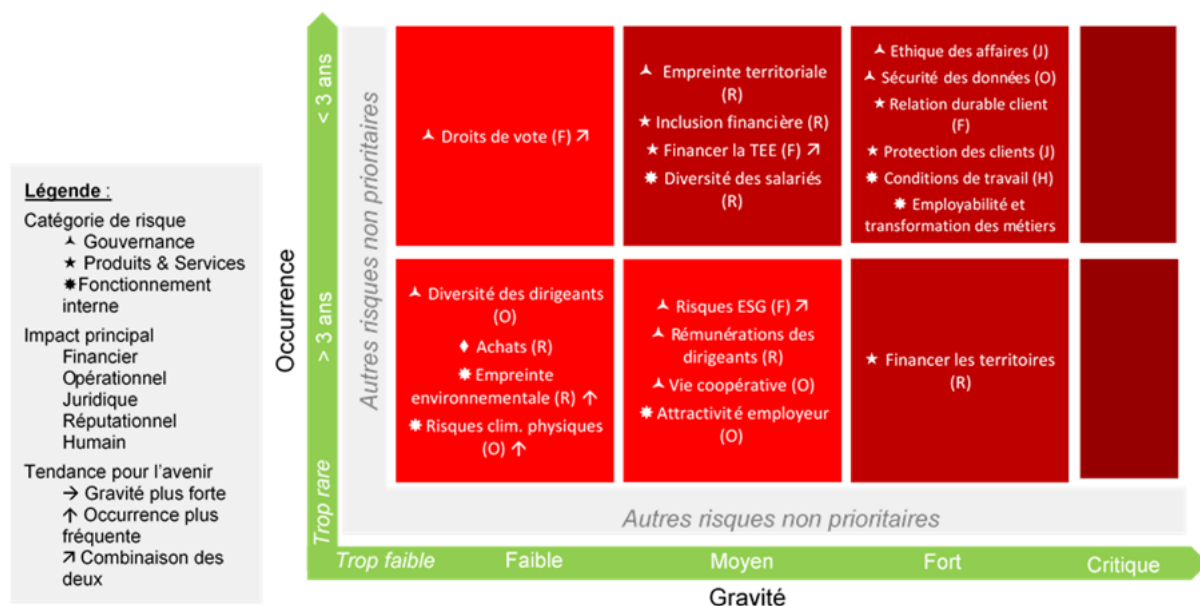
En synthèse

L'analyse finale fait émerger 20 risques brut majeurs auxquels la CELR est exposée.

Quelques éléments clés en ressortent :

- L'analyse conduite n'a pas fait émerger de risques RSE critiques
- Les 11 risques bruts majeurs pour la CELR sont majoritairement des enjeux relatifs à son cœur de métier :
 - Respect des lois, éthique des affaires & transparence (J),
 - Sécurité et confidentialité des données (O),
 - Durabilité de la relation client (F),
 - Protection des clients & transparence de l'offre (J),
 - Conditions de travail des salariés (H),
 - Gestion de l'employabilité et de la transformation des métiers (O),
 - Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux (R),
 - Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires (R),
 - Accessibilité de l'offre et finance inclusive (R),
 - Financement de la transition énergétique, de la croissance verte et bleue (F),
 - Egalité de traitement, diversité et inclusion (R).

Cartographie des risques RSE bruts de la CELR



2.2.2.3 Les indicateurs clés de performance associés

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

Risque prioritaire	Employabilité et transformation des métiers
Description du risque	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.4.4 «Les salariés au cœur du modèle», volet « développer l'employabilité des collaborateurs»
Indicateur clé de performance	Nombre d'heures de formation/ETP
Définition	Heures de formations réalisées au cours de l'année par les CDI et Mandataires sociaux
Données 2018	Nb heures de formation : 38 323 ETP : 1 414 27 heures/ETP
Données 2019	Nb heures de formation : 41 997 ETP : 1 397 30 heures/ETP

Risque prioritaire	Diversité des salariés
Description du risque	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.4.4 «Les salariés au cœur du modèle», volet «Assurer l'égalité professionnelle»
Indicateur clé de performance	% de femmes cadres
Définition	Cadres : collaborateurs CDI et mandataires sociaux
Données 2018	41,4 %
Données 2019	44 %

Risque prioritaire	Conditions de travail
Description du risque	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.4.4 «Les salariés au cœur du modèle», volet « Amélioration de la qualité de vie au travail »
Indicateur clé de performance	Taux d'absentéisme maladie (et évolution)
Définition	Absences pour maladies indemnisées ou non des collaborateurs CDI/CDD présents au cours de l'année. Chaque absence est calculée en fonction du taux d'activité du collaborateur. Les absences pour mi-temps thérapeutique sont assimilées à de l'absence maladie.
Données 2018	4,23 %
Données 2019	4,56 %

Risque prioritaire	Financement de la TEE + solidaire/sociétale
Description du risque	Définir une stratégie d'accompagnement des clients vers la transition écologique et énergétique et la décliner à tous les niveaux opérationnels
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.7.3 «une offre en faveur de la transition énergétique et solidaire»
Indicateur clé de performance	Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle) : énergies renouvelables (financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= Eco PTZ + PREVair + PROVair) + transports décarbonés (AUTOVair) en € et tendance
Définition	Prêts réalisés en bilatéral et en participation derrière BPCE ENERGECO et d'autres établissements bancaires intra Groupe BPCE et hors Groupe BPCE. Financement Transition énergétique
Données 2018	26 708 K€ de projets ENR + 8 300 K€ de lignes corporate sur opérateurs. EnR = 35 008 K€ de total EnR Eco PTZ : 803 M€
Données 2019	31 593 K€ de projets ENR + 1 500 K€ de lignes corporate sur opérateurs. EnR = 33 093 K€ de total EnR Eco PTZ : 1 347 M€

Risque prioritaire	Inclusion financière
Description du risque	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.7.1 «Traiter les fragilités des territoires en matière d'inclusion financière»
Indicateur clé de performance	Production brute annuelle OCF (offre clientèle fragile)
Définition	Conformément à l'article R.312-4-3 du code monétaire et financier, la Caisse d'Epargne identifie ses clients en situation de fragilité financière compte tenu de l'existence : <ul style="list-style-type: none"> • D'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs, et du montant des ressources portées au crédit du compte ; • De l'inscription d'un chèque impayé ou d'une déclaration de retrait de carte bancaire, pendant trois mois consécutifs, au fichier de la Banque de France, centralisant les incidents de paiements de chèques ; • D'une demande tendant au traitement de leur situation de surendettement déclarée recevable par la commission de surendettement (en application de l'article L. 331-3-1 du code de la consommation). Les clients ainsi identifiés peuvent bénéficier d'un plafonnement spécifique des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement
Données 2018	1 066
Données 2019	1 185

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)
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie « 2.2.1.1 Les marqueurs identitaires des Caisses d'Epargne » et 2.2.5.1 « Empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier », volet en tant que banquier
Indicateur clé de performance	Montant de financement du logement social/ESS/secteur public (production)
Définition	Financement du logement social/ESS/secteur public (production)
Données 2018	ESS : 28 M€ Logement Social : 27 M€ (rectification de la donnée) Secteur Public Territorial : 147 M€ (rectification de la donnée)
Données 2019	ESS : 18 M€ Logement Social : 16 M€ Secteur Public Territorial : 171 M€

Risque prioritaire	Ethique des affaires, transparence & respect des lois
Description du risque	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibles à l'information
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Lutte contre le blanchiment, prévention de la fraude et prévention de la corruption »
Indicateur clé de performance	Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment (LAB)
Définition	Dans le calcul de l'indicateur tous les collaborateurs formés à la LAB sont concernés (nouveaux arrivants compris)
Données 2018	83,12 % (campagne LAB)
Données 2019	94,88 %

Risque prioritaire	Sécurité et confidentialité des données
Description du risque	Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Les dispositifs mis en œuvre dans le cadre du règlement général de protection des données »
Indicateur clé de performance	Taux de nouveaux projets bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy
Définition	Nouveaux projets bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy
Données 2018	Non applicable
Données 2019	100 % (4 projets présentés en Comité interne de sécurité)

Risque prioritaire	Relation durable client
Description du risque	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.4.2 « Préserver une relation client durable et de qualité »
Indicateur clé de performance	NPS (net promoter score) client annuel et tendance :
Définition	le Net Promoter Score (NPS) correspond à la différence entre les parts de clients Promoteurs (notes de 9 et 10) et Détracteurs (notes de 0 à 6).
Données 2018	-4
Données 2019	+2

Risque prioritaire	Protection des clients & transparence de l'offre
Description du risque	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie 2.2.4.5 « Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité », volet « Marketing responsable et protection des intérêts des clients »
Indicateur clé de performance	Mise à jour annuelle de la cartographie des risques de non-conformité
Définition	Détermination des plans d'actions prioritaires issus de l'exercice de cartographie des risques de non-conformité
Données 2018	Donnée ajoutée en 2019
Données 2019	Plan d'action 2019 sur le risque « vie des produits » et « protection de la clientèle » atteint à 80 %

Risques prioritaires	Empreinte socio-économique et implication dans la vie des territoires
Description du risque	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf partie « 2.2.5.1 Empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier »
Indicateurs clés	Montant d'achats réalisés en local (%)
Définition	Montant dépensé avec les fournisseurs ayant leur adresse de facturation dans le territoire de la banque de l'entité concernée, divisé par le total du montant dépensé avec les fournisseurs de la banque
Données 2018	51,9 %
Données 2019	49,9 %

2.2.2.4 L'écho des parties prenantes

La CELR mène directement, un dialogue permanent et constructif avec ses parties prenantes internes et externes. Elle collabore avec de nombreux acteurs du territoire (État, collectivités locales, associations...) sur des projets sociétaux ou environnementaux comme la création d'entreprise par des publics éloignés de l'emploi, le développement de l'entrepreneuriat féminin, le développement durable/RSE, la finance responsable/croissance verte ou encore l'éducation financière. Elle forme ses administrateurs, consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation de l'ESS, des entreprises et du logement social.

Parmi les différentes formes que peut prendre ce dialogue, on peut citer :

- Avec les collaborateurs :
 - Enquête Diapason,
 - Enquête Déplacements dans le cadre du plan de mobilité du Siège,
 - Echanges lors d'événements comme les Digital Days pour favoriser la formation des collaborateurs aux nouveaux objets digitaux.
- Avec les clients : enquêtes de satisfaction
- Avec les Sociétaires : les Assemblées Générales des Sociétés Locales d'Epargne (SLE)

Par l'intermédiaire, d'un cabinet de conseil et d'évaluation spécialisé dans la mesure de l'impact social, la CELR s'appuie sur des échanges et entretiens avec les acteurs internes et externes pour viser à objectiver les résultats et impacts de ses actions RSE sur le développement économique et social de son territoire, identifier les écarts de perceptions internes et externes sur la qualité de la réponse apportée aux besoins ciblés.

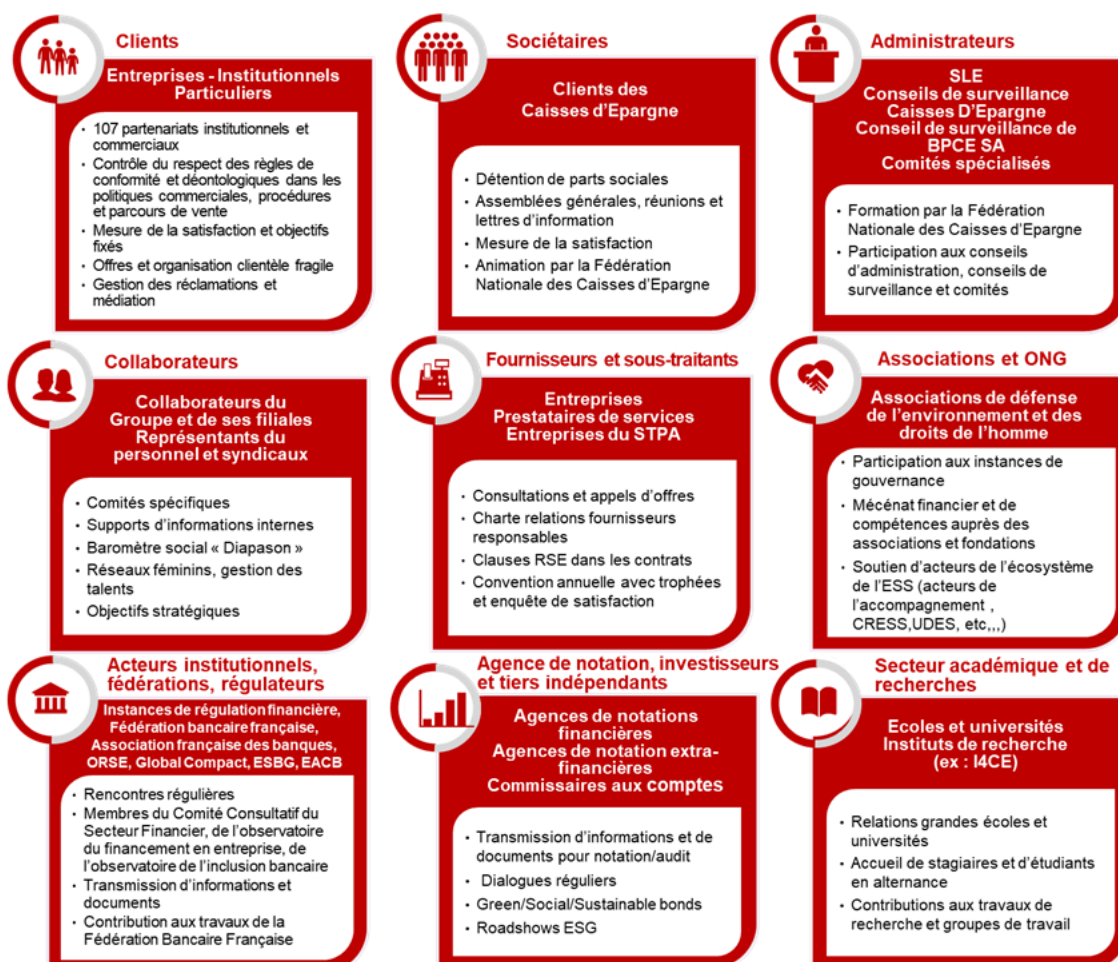
La CELR participe à de nombreux Conseils d'Administration ou Bureau d'associations régionales. Elle est, par exemple, membre du Conseil d'Administration des associations ou structures suivantes, impliquées dans l'économie sociale et solidaire :

- AIRDIE : financeur régional de l'Economie Sociale et Solidaire,

- Parcours Confiance Languedoc-Roussillon : dispose d'un Conseil d'Administration dans lequel siègent à la fois des salariés, des représentants des sociétaires et des retraités bénévoles de la CELR. Membre fondateur, la CELR a la responsabilité du bureau,
- Finances & Pédagogie : développe un projet d'éducation financière, l'association est dédiée à l'apprentissage des jeunes et à leur insertion, l'information des personnes en situation de fragilité économique et financière, et la formation des professionnels de l'action sociale qui soutiennent ces populations,
- Fonds de Dotation CELR : porte les actions philanthropiques de la CELR. Gilles LEBRUN, Président du Directoire, et Pierre VALENTIN, Président du COS de la CELR sont membres du Conseil d'Administration,
- Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés non lucratifs Sanitaires et Sociaux (URIOPSS) est expert dans l'ensemble des champs de l'action sanitaire et sociale (handicap, personnes âgées, santé, enfance, famille, jeunesse, lutte contre l'exclusion...). Cet organisme représente les associations sanitaires, sociales et médico-sociales auprès des pouvoirs publics ; et participe à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques, au niveau de la région et des départements,
- CRESS Occitanie (Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire) a pour but de rassembler, défendre, promouvoir et représenter ses membres (associations, coopératives et syndicats d'employeurs) en favorisant l'émergence et le développement des structures du champ de l'ESS.

La CELR est aussi le mécène de deux chaires régionales sur des enjeux forts du territoire :

- Fondation MBS (Montpellier Business School) : chaire Micro-finance
- Fondation UPVD (Université Perpignan Via Domitia) : Chaire Energies Renouvelables



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

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

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

2.2.3 Une stratégie RSE guidée par 4 grandes ambitions

Des engagements bâtis sur notre identité coopérative

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

La politique RSE de la CELR s'inscrit dans cet héritage et dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2018-2020 de la Fédération¹. Ces Orientations fixent un cadre d'actions nationales à travers l'identification de 4 grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'actions et objectifs :

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

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

Ces engagements s'inscrivent également en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE, TEC 2020², élaboré notamment avec les contributions des Caisses d'Epargne et de leur Fédération. Cette démarche se décline dans 4 domaines (économique, social, sociétal et environnemental) et se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

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

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

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

² Document disponible à l'adresse suivante : <https://newsroom.groupebpce.fr/assets/pdf/slides-plan-strategique-groupe-bpce-tec-2020-9631-7b707.html?lang=fr>

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

2.2.4 Performances globales : poursuivre l'amélioration continue des politiques RSE et leur intégration dans l'ensemble de métiers pour plus d'impact

2.2.4.1 Organisation et management de la RSE



La stratégie RSE de la CELR est portée au plus haut niveau de l'entreprise, via une Direction Secrétariat Général rattachée au Pôle Présidence du Directoire. Des points réguliers sont faits en Directoire, après avoir été présentés et discutés en Comité RSE, lequel est constitué des principales directions de la CELR.

Le suivi et l'animation des actions de RSE sont assurés par le département Vie Coopérative et RSE, au sein de la Direction Secrétariat Général. La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur les principales directions de la CELR.

2.2.4.2 Préserver une relation client durable et de qualité

a) Politique qualité

2019, un engagement puissant sur les leviers clés de la satisfaction clients.

L'ambition de la CELR est de proposer une expérience clients aux meilleurs standards du marché et le NPS (Net promoter score) est l'indicateur qui permet de l'évaluer.

Pour ce faire, la CELR s'est dotée des outils d'écoute pour fournir aux marques, de l'agence à l'établissement, les repères permettant d'engager efficacement l'action en faveur de la satisfaction client sur l'ensemble des marchés.

Ces dispositifs permettent de solliciter 100% des 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. Cette satisfaction est aujourd'hui rendue visible en temps réel sur une application mobile pour tous les collaborateurs.

En 2019, ces dispositifs ont permis d'interroger au total 19 263 clients sur ces deux dimensions.

Deux programmes ont été déployés pour accélérer sa progression :

- « simple et proche et expert engagé » pour les marchés particuliers et professionnels,
- « réactif et proactif » pour le marché des entreprises.

Ces programmes sont destinés à performer sur l'expérience dans la banque au quotidien mais aussi dans les moments clé et dans les projets des clients CELR.

Les leviers de la satisfaction client y sont clairement exprimés ainsi que les modalités associées pour que chaque établissement puisse les mettre en œuvre avec succès.

Les attentes clients sont exigeantes : 100% de réponses à leur sollicitation du conseiller dès le premier appel, favoriser la réponse dans la demi-journée et conserver leur conseiller au-delà de 3 ans.

En 2019, les actions de ces programmes ont porté plus spécifiquement sur les attentes clients clés :

- L'accessibilité téléphonique et la réactivité des agences.
- La mise en marché d'un programme sur les attitudes relationnelles à mettre en œuvre pour générer de la recommandation.

La première ambition de la CELR est de proposer un service fiable, solide, réactif au quotidien et une expérience génératrice d'enchantement client au travers des postures relationnelles mise en œuvre sur tous les canaux de contact avec les clients.

La deuxième ambition de la CELR est de disposer d'un dispositif d'animation et de valorisation des collaborateurs autour de la thématique « Satisfaction » avec le déploiement d'une réunion mensuelle lors de l'Heure du Jeudi Qualité et de 30 % de Part Variable exclusivement dédiée à des objectifs « Qualité – Satisfaction client »

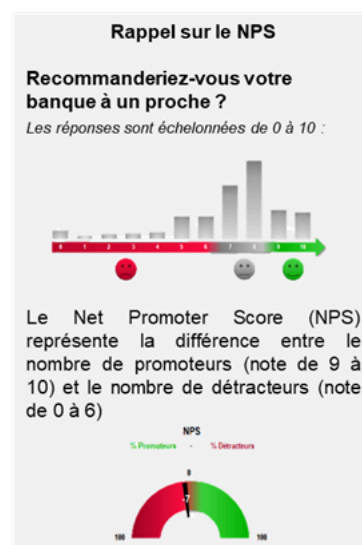
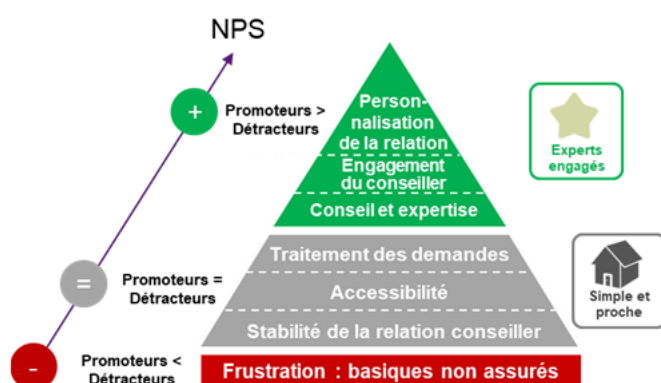
	Au 31/12/2019	Au 31/12/2018	Au 31/12/2017	Evolution 2018/2019
Net Promoter Score	+2	-4	-12,7	+ 6 points

- Le degré de recommandation est estimé par les clients à l'aide d'une note de 0 à 10 en réponse à la question « Dans quelle mesure recommanderiez-vous la Caisse d'Epargne à des parents, amis ou à des relations de travail ? ».,
- La note ainsi attribuée donne la possibilité de segmenter les clients en trois groupes :
 - Promoteurs (notes de 9 et 10),
 - Neutres (notes de 7 et 8),
 - Détracteurs (notes de 0 à 6).
- L'objectif est au final de calculer le Net Promoter Score (NPS) qui correspond à la différence entre les parts de clients Promoteurs (notes de 9 et 10) et Détracteurs (notes de 0 à 6).

Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS) ³

Le conseiller reste le pilier de la relation, malgré la montée en puissance du canal digital.

C'est le conseiller qui détermine la majeure partie du niveau de satisfaction des clients



³ Sources Direction Satisfaction sur la base des baromètres de satisfaction SAE – études attentes clients TILT

Les ambitions de la CELR concernant la satisfaction de ses clients sont les suivantes :

- Etre sur le podium du Réseau Caisse d'Epargne concernant le Net Promoter Score,
- Mesurer l'expérience client à chacun des moments clés de la relation commerciale à travers 2 indicateurs clés :
 - *Satisfaction > Satisfaction globale (TS-I)⁴, étant le taux de clients se déclarant globalement TRES SATISFAITS à l'issue d'un entretien avec son Conseiller diminué du taux de clients se déclarant PEU ou PAS DU TOUT SATISFAITS*
 - *Recommandation > Taux de recommandation = Net Promoter Score (NPS).*
- Devenir leader de la satisfaction à l'horizon 2020, en s'appuyant notamment sur la mesure de la satisfaction sur tous les canaux : esprit de Conseil et Service dans les Moments Clés avec les Clients notamment lors de l'Entrée en Relation et dans le Traitement des Demandes
 - Engagement des Collaborateurs (Efficacité Opérationnelle, Référentiels, Part Variable, Formation, Reporting des indicateurs clés Satisfaction-Performance, Animation, Communication).
- Rester une référence de la satisfaction et de l'expérience clients.

b) Gestion des réclamations

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

Les voies de recours en cas de réclamation sont les suivantes :

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

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

Toutes les entités du Groupe BPCE disposent d'un service en charge des réclamations clients.

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

c) 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,
- Sur les plaquettes tarifaires,
- Dans les conditions générales.

Le pilotage du traitement des réclamations 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.

⁴ TS-I : différence entre le taux de clients « Très Satisfaits » et « Insatisfaits »

- 94 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours (pour les dossiers dits « Simples » comme les demandes de clôture ou de rétrocession de frais, ...
- 98% des réclamations sont traitées en moins de 30 jours (pour les dossiers dits « Complexes » comme les contestations d'IRA suite remboursement anticipé de crédit, les contestations liées à des calculs de rendements sur Assurance-Vie.

Le délai moyen de traitement en 2019 était de 6,5 jours.

d) Analyse et exploitation des réclamations

La CELR 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 la CELR développe.

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, via les réseaux sociaux ou les avis clients.

e) Accessibilité et inclusion financière

► Des agences proches et accessibles

Depuis l'origine, les Caisses d'Epargne se sont développées localement, au cœur des territoires, ce qui constitue une des clefs de leur réussite. Aujourd'hui encore, la CELR reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2019, la Caisse d'Epargne comptait ainsi 5 agences en zones rurales et 10 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville⁵.

Au regard des évolutions démographiques du territoire couvert et de ses villes, mais aussi pour répondre aux attentes et nouveaux usages de ses clients, la CELR adapte de manière continue son maillage. Ces évolutions embarquent également d'autres réflexions à la fois sur les métiers bancaires et sur les canaux de relations clients (physiques, téléphoniques, digitaux) permettant de proposer différents parcours aux clients tout en positionnant l'agence au centre de la relation.

La CELR s'attache à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap. La priorité est la mise en conformité avec l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées.

Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	180 sur 181 agences
---	---------------------

Réseau d'agences	2019	2018	2017
<i>Réseau</i>			
Agences, points de vente, GAB hors site	188	190	191
Centres d'affaires	4	4	4

En 2019, la CELR a créé trois nouvelles entités spécifiques :

- Agence Habitat
- Espace Conseil (Montpellier Foch)
- Banque des Dirigeants

⁵ Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1300 quartiers prioritaires. La liste est établie par les décrets 2014-1750 et 2014-1751, du 30 décembre 2014, respectivement pour la métropole et les DOM-TOM. Les délimitations sont consultables sur le geoportail.gouv.fr.

L'Agence Habitat a pour enjeu d'instruire les dossiers complexes et développer les flux d'affaires avec les constructeurs de maisons individuelles. Cette agence sera renforcée par la création de 13 espaces immobiliers, logés dans les agences bancaires. Ces derniers seront animés par des spécialistes du financement immobilier.

La Banque des Dirigeants répond aux projets patrimoniaux complexes.

	2019	2018	2017
<i>Accessibilité</i>			
Nombre d'agences en zone rurale	5	5	5
Nombre d'agences en zone urbaine sensible (ZUS)	10	11	11

Depuis 2011, la CELR dispose d'une Agence Langue des Signes, avec des conseillers pratiquant la Langue des Signes Française (LSF) et expérimentés sur ce type de handicap.

Par ailleurs, plus récemment, la CELR en partenariat avec BPCE Assurances, a mis en place le dispositif Acceo pour les clients sourds et malentendants. Cette innovation permet aux assurés concernés de prendre contact avec le Centre de Relation Clientèle Assurances Caisse d'Epargne via la Transcription Instantanée de la Parole (TIP) ou la Visio interprétation en Langue des Signes Française (LSF). Ces deux services offrent la possibilité aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer directement, et en complète autonomie, avec leur chargé de clientèle assurances.

► Accompagner les clients en situation de fragilité financière

La CELR actionne de multiples leviers pour une finance plus inclusive, en étant d'une part engagée dans le développement du microcrédit (Cf. partie 7.1), de l'éducation financière (Cf. partie 7.1) et de la prévention du surendettement.

En application de la Loi Bancaire et du Décret n°2014-738 du 30 juin 2014, l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF) est proposée par le réseau des Caisses d'Epargne depuis le 1^{er} octobre 2014. Les Clients en situation de Fragilité financière sont des personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels, dont la situation de fragilité financière est déterminée dans les conditions de l'article R312-3 du code monétaire et financier (Décret du 30 juin 2014).

L'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité est principalement réservée au client répondant à l'un des critères suivants :

- Présentant des incidents de fonctionnement ou de paiement avec un caractère répété sur 3 mois consécutifs,
- Ayant un chèque impayé ou une déclaration de retrait de Carte Bancaire inscrite pendant 3 mois consécutifs au fichier de la BDF,
- Ayant une demande de surendettement recevable,
- Pour lequel, on a retiré le chéquier.

Sur un total de 762 837 clients particuliers actifs, 12 629 ont été identifiés comme étant en situation de fragilité financière. Ces clients sont contactés par courrier, afin que leur soit proposée l'Offre Clients Fragiles, adaptée à leur besoin et dont le montant des frais d'incident est plafonné.

La CELR s'est également engagée, fin 2018, à la mise en place d'un plafonnement mensuel des neuf principaux frais d'incidents pour les clients détenteurs de l'OCF (16,5 € / mois maximum) et les clients se trouvant dans l'une des trois situations de fragilité financière définies par la réglementation mais n'étant pas titulaire de l'OCF (25 € / mois maximum). Ces dispositifs, qui sont effectifs depuis janvier 2019 ont bénéficié directement à 8 918 clients qui ont vu leurs frais d'incidents plafonnés cette année.

L'action de la CELR repose sur trois axes :

- **Renforcement de l'accès aux services bancaires**, par la mise en marché dès fin 2014, de l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité (OCF). Sur le fondement de la loi bancaire du 26 juillet 2013 instituant une offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière (OCF), les Caisses d'épargne ont élaboré et lancé en 2018, leur plan d'action respectifs pour renforcer la distribution de cette offre spécifique. L'objectif du Groupe BPCE est de réaliser +30 % de souscriptions brutes sur les deux dernières années entre fin 2017 et fin 2019. La CELR s'inscrit dans cet objectif Groupe et c'est ainsi qu'à fin décembre 2019 la CELR enregistrait une progression de souscriptions brutes d'offres client fragile de + 12,7 % par rapport à celles constatées sur l'année à fin 2017.
- **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.
- **Formation des personnels** à ces dispositifs et au suivi des mesures mises en place, à travers un module e-learning sur l'OCF déployé auprès des chargés de clientèle particuliers : 55 collaborateurs ont suivi ce module en 2019. Concernant la prévention du surendettement, BPCE a élaboré un socle commun de sensibilisation à cette démarche, présentée sous la forme de classes virtuelles.

STOCK – Nombre clients bénéficiant d'un contrat en fin d'exercice

	2019	2018
OCF (Offre accompagnement Clientèle en situation de Fragilité)	5 438	5 409
SBB (Services Bancaire de Base)	680	805

Nombre clients contactés par exercice

	2019	2018
OCF (Offre accompagnement Clientèle en situation de Fragilité)	12 629	7 803
Prévention surendettement	9 435	9 265
SBB (Services Bancaire de Base)	812	1648

► S'impliquer auprès des personnes protégées

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

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

Fin 2019, la CELR gère 14 990 comptes de personnes protégées en lien avec 18 associations tutélaires et 90 gérants privés. Ceux-ci confient 85 millions d'euros de dépôts et 378 millions d'euros d'épargne. La CELR accompagne près de 50 % des majeurs protégés.

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

Répondant aux besoins spécifiques des personnes protégées, la CELR propose :

- Des cartes bancaires de retrait sécurisées à destination du représentant légal pour favoriser l'autonomie bancaire,
- Un service en ligne offrant, en toute sécurité, une gamme étendue de services tel que la modification du plafond de la carte de la personne protégée ou l'alimentation par virement instantané du compte de GESTION sur le compte MIS à DISPOSITION du protégé.

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

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

La CELR s'inscrit dans les dispositifs déployés par le Groupe BPCE décrits ci-dessous.

Intégration de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans les politiques sectorielles crédits Groupe

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

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

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

Compte tenu de la nature des financements accordés en termes de typologie de clientèle (particuliers, professionnels, entreprises et collectivités locales) et de localisation des projets financés (ex-région Languedoc-Roussillon principalement et métropole quasi-exclusivement), la sensibilité de la CELR en termes d'octroi des crédits et de risques ESG est jugée limitée.

Les activités jugées les plus sensibles en termes d'image et de respect des normes éthiques font l'objet d'exclusions dans la politique des risques de la CELR.

La CELR participe par ailleurs activement au financement de la transition énergétique et à la promotion des sources d'énergies en intervenant, avec une équipe spécialisée, auprès des principaux acteurs du secteur des ENR au travers le financement de sites de production d'énergie (Eolien, photovoltaïque, ...). Cette activité est encadrée au sein de la CELR par un dispositif d'engagement et de limites spécifiques).

2.2.4.4 Les salariés au cœur du modèle

La CELR est l'un des principaux employeurs en Languedoc-Roussillon. Avec 1 499 collaborateurs fin 2019, dont 95% en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire – 100 % de ses effectifs sont basés en France.

Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

CDI / CDD	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	1423	95%	1 451	93	1 483	94
CDD y compris alternance	76	5%	109	7	94	6
TOTAL	1499	100%	1 560	100%	1 577	100%

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

Effectif non cadre	882	62%	920	63%	996	67%
Effectif cadre	541	38%	531	37%	487	33%
TOTAL	1423	100%	1451	100%	1 483	100%

CDI inscrits au 31 décembre

Femmes	846	59%	846	58%	849	57%
Hommes	577	41%	605	42%	634	43%
TOTAL	1423	100%	1451	100%	1 483	100%

CDI inscrits au 31 décembre

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

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

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

a) Développer l'employabilité des collaborateurs

La transformation de ses métiers, en créant les conditions pour développer les compétences et l'employabilité de ses collaborateurs est l'une des priorités de la CELR.

Pour cela, la CELR a mis en place des actions en adéquation avec ses ambitions :

- Poursuivre le programme de formation / sensibilisation des collaborateurs au digital (B'digit et dispositif Digit'all),
- Equiper les collaborateurs en mobilité d'outils nomades (tous les Directeurs d'agences équipés en 2019 de smartphones, postes de travail portables pour les conseillers spécialisés et pour tous les collaborateurs du siège),
- Introduire des modes de travail collaboratifs (management visuel, déploiement initié en 2019 d'O365),
- Développer les expertises métiers : progression du nombre de collaborateurs experts spécialisés à disposition des clients (GP / Pros / BDR...),

- Accompagner les managers de proximité, clés de voûte de la transformation, en termes de formation (programme pluriannuel),
- Moderniser les pratiques de recrutement : création d'un poste de Relations Ecoles et marque Employeur, création d'une page LinkedIn CELR, mise en place d'un dispositif de cooptation, etc.

b) Favoriser le développement des compétences

Au sein de la CELR, les grandes orientations en matière de formation professionnelle 2019 ont porté sur :

- La montée en compétences pour accompagner les transformations du Groupe et soutenir l'employabilité des collaborateurs
- L'adaptation des formats pédagogiques aux nouveaux modes d'apprentissage
- L'accompagnement des évolutions de la fonction managériale

En 2019, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 6,1 %. La CELR se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 %⁶ et de l'obligation légale de 1 %.

Cela correspond à un volume de 44 476 heures de formation et 98 % de l'effectif CDI formé.

Nombre d'heures de formation par ETP

	2019	2018	2017
Nombre d'heures / ETP	30	26	21

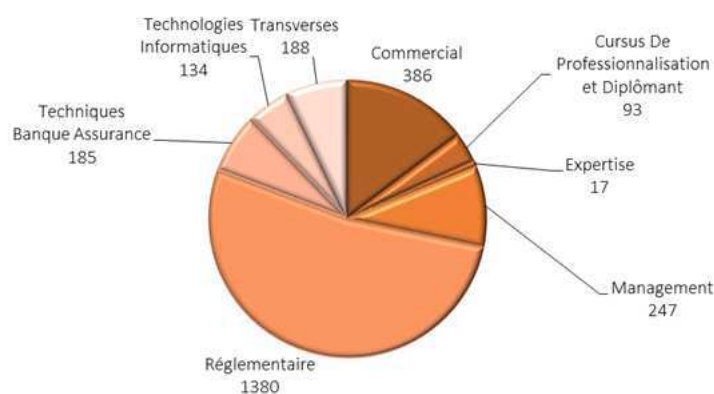
Le nombre d'heures de formation par ETP CDI progresse depuis trois ans.

Parmi les formations dispensées, 85 % avaient pour objet l'adaptation des salariés à leur poste de travail et 15 % le développement des compétences.

Les grands axes du Plan de Développement des Compétences 2019 ont porté sur :

- L'accompagnement des collaborateurs de la Direction des Services Bancaires dans la mise en place des premiers services de Middle Office (marché des professionnels et de la BDR),
- Le déploiement de deux nouvelles formations réglementaires d'ampleur : DEAC (Dispositif d'Evaluation et d'Actualisation des Connaissances) et DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances),
- Le lancement de la formation Chasseurs de Flux dans le réseau commercial, dont l'enjeu est significatif (posture commerciale de conquête de flux et de captation de nouveaux clients),
- Les nouvelles promotions de certifications sur le marché des professionnels et patrimonial,
- La nouvelle version du Parcours Nouvel Entrant : PNE 2.0,
- Le lancement des nouvelles formations managériales.

Répartition du nombre de collaborateurs CDI par domaine de formation sur l'année 2019



⁶ Enquête annuelle de l'AFB sur l'investissement formation de septembre 2018

c) Accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel

Le développement de l'employabilité des collaborateurs constitue un axe fort de la politique Ressources humaines du Groupe, dans un contexte de transformation accélérée des métiers et des modes de travail.

Trois accords de Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) ont été signés depuis 2011 au niveau du Groupe pour faire du développement des compétences une priorité. Le dernier, fin 2017, s'inscrit dans les orientations RH du plan stratégique TEC 2020.

La mobilité professionnelle ou géographique concourt à l'évolution des compétences des salariés et, par la multiplicité des expériences qu'elle offre, participe au développement de leur employabilité. Aussi, dans un contexte où la transformation du modèle bancaire et ses impacts nécessite une adaptation constante des compétences et des organisations, la mobilité apparaît, encore plus, comme un vecteur profitable au devenir professionnel des salariés et au développement de leurs compétences.

A cette fin, la CELR met à la disposition de ses collaborateurs les outils et moyens favorisant son exercice.

Depuis 2019, les Ressources Humaines de la CELR proposent aux collaborateurs un entretien professionnel de bilan tous les 6 ans. Conduit par un Chargé Emploi Carrières, ce nouvel entretien vient compléter les entretiens de gestion habituels (appel à candidature, retour maternité) et les entretiens managériaux (évaluation et entretien professionnel menés par le manager).

Le dispositif d'appréciation a par ailleurs été refondu pour passer à un rythme annuel et est adossé à des référentiels de compétences plus transverses.

% de promotions par statut et par sexe

	2019						2018					
	Homme		Femme		Total		Homme		Femme		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Non Cadre	29	23%	47	38%	76	61%	41	25%	58	35%	99	60%
Cadre	22	18%	26	21%	48	39%	33	20%	32	20%	65	40%
TOTAL	51	41%	73	59%	124	100%	74	45%	90	55%	164	100%

	2017					
	Homme		Femme		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Non Cadre	20	19%	42	39%	62	58%
Cadre	27	25%	17	17%	44	42%
TOTAL	47	44%	59	56%	106	100%

d) Attirer et fidéliser les talents

La CELR a recruté 98 personnes en CDI en 2019. Les jeunes représentent 43 % de ces recrutements, ce qui permet à la CELR de jouer un rôle important dans l'accès à l'emploi de jeunes diplômés issus de filières très diverses.

Les recrutements de personnes en contrat à durée déterminée représentent 171 collaborateurs en 2019.

Répartition des embauches

	2019		2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI	98	36 %	85	30 %	59	22 %
<i>Dont cadres</i>	28		23		14	
<i>Dont Femmes</i>	55		48		34	
<i>Dont jeunes de 18 à 29 ans</i>	42		41		37	
CDD (yc ALT PRO)	171	64 %	196	70 %	210	78 %
TOTAL	269	100 %	281	100 %	269	100 %

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

e) 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, initiées notamment par le lancement du réseau social Groupe (*Yammer*) mais aussi par l'intermédiaire d'autres actions qui tendent vers cet objectif, à l'instar du déploiement d'Office365 pour les collaborateurs du siège, ou le développement du management visuel.

Deux temps forts d'écoute Collaborateurs en 2019 ont permis à la CELR d'initier des actions concrètes au service de l'engagement des collaborateurs :

- Une enquête d'opinion interne « Diapason » qui permet d'apprécier dans le temps la perception qu'ont les collaborateurs de leur métier, de l'évolution de leur environnement et de leurs conditions de travail. Cette enquête est un baromètre interne qui permettra d'enrichir les travaux menés dans le cadre de la constitution d'une nouvelle identité managériale.
- Un questionnaire auquel près de 250 collaborateurs ont participé, sur la perception et les attentes vis-à-vis du management, dans le cadre du projet de transformation de la culture managériale initié en 2019.

Pour la CELR, l'implication des collaborateurs passe également par le dialogue social : 100 % des collaborateurs sont couverts par la convention collective de la branche des Caisses d'Epargne.

Au cours de l'année 2019, 6 accords collectifs ont été conclus au sein de la CELR :

- Accord sur la NAO 2019 du 22 février 2019 : mesures salariales catégorielles Gestionnaires Clientèle Particuliers, Professionnels, Chargés d'Affaires Gestion Privée, salaire des nouveaux entrants Conseillers Clientèles à 25 K€ à l'obtention du Parcours Nouvel Entrant, rétroactivité de la garantie salariale au 01/01, dispositions relatives au don de jours de congés en cas d'enfant ou de conjoint gravement malade,
- Avenant à l'accord d'intéressement 2017-2019 du 17 mai 2019, instaurant un plafond maximal d'intéressement/participation de 9% de la masse salariale, en regard d'une mesure d'augmentation générale des salaires de 3% au 01/01/2019 avec un plancher de 1 000 €,
- Accord sur le droit syndical du 25 juillet 2019,
- Accord sur la mise en place du Comité Social et Economique du 25 juillet 2019,
- Accord visant à la mise en œuvre du vote électronique dans le cadre des élections professionnelles du 5 septembre 2019,
- Protocole d'accord électoral visant à la mise en place du Comité Social et Economique du 26 septembre 2019.

S'agissant de l'organisation du dialogue social au sein de la CELR, l'ensemble des anciennes instances représentatives du personnel (Comité d'entreprise (CE), délégués du personnel (DP) et Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) a perduré jusqu'au 31 décembre 2019.

Ainsi, conformément aux dispositions légales et conventionnelles alors applicables, des réunions se sont tenues tous les mois avec les représentants du personnel. Le CE et le CHSCT, selon les projets et domaines concernés ont été informés et ont, le cas échéant, rendu un avis.

Au total, 54 réunions se sont tenues avec les partenaires sociaux au cours de l'année 2019 au sein de la CELR :

- 14 réunions du Comité d'Entreprise,
- 11 réunions des délégués du personnel,
- 4 réunions du CHSCT,
- 14 réunions des diverses commissions, légales ou conventionnelles, mises en place au sein de la CELR (Commission Economique, Intéressement, Logement, surveillance du fonds, Egalité Hommes/Femmes, Emploi formation, agressions verbales, Qualité de Vie au Travail (QVT) Plans/projets/sécurité),
- 11 réunions dans le cadre des diverses négociations ouvertes avec les organisations syndicales représentatives de l'entreprise.

Enfin, et conformément à la nouvelle législation applicable qui a opéré une refonte des instances représentatives du personnel, la CELR a organisé, au cours du second semestre 2019, les élections professionnelles visant à la mise en place du Comité Social et Economique, nouvelle instance unique de représentation du personnel.

f) Amélioration de la qualité de vie au travail

En concertation avec le CHSCT et les partenaires sociaux, la CELR 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 QVT pour sortir d'une simple logique de prévention des risques et favoriser aussi durablement l'engagement des salariés.

L'année 2019 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords signés en 2016, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induit par le digital ainsi que conformément à l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle et à la QVT conclu le 21 décembre 2018 avec les partenaires sociaux.

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

La moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est de 35 heures (horaire hebdomadaire de 38 heures avec octroi de 12 jours RTT).

g) Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La CELR est soucieuse de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel : en 2019, 12 % des collaborateurs en CDI, dont 94 % de femmes, ont opté pour un temps partiel.

Par ailleurs, la CELR accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales :

- « Ma Place En Crèche », pour les familles ayant des enfants en bas âge proposant des places de berceaux. Signature le 27 décembre 2018 du partenariat avec une mise en œuvre effective en 2019,
- Accompagnement de l'assistante sociale,
- CESU : commande additionnelle spécifique dans le cadre de la garde d'enfants de moins de 6 ans.

Depuis 2018, la CELR a mis en place une Charte de 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2019	2018	2017
Femme non cadre	150	157	172
Femme cadre	13	12	13
Total Femme	163	169	185
Homme non cadre	6	9	12
Homme cadre	4	3	6
Total Homme	10	12	18

	Homme 2019		Femme 2019		TOTAL 2019		TOTAL 2018		TOTAL 2017	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Moins de 50%	2	1,2 %	16	9,2 %	18	10,4 %	19	10,5 %	20	9,9 %
50%	1	0,6 %	1	0,6 %	2	1,2 %	3	1,7 %	3	1,5 %
De 50% à 80%	4	2,3 %	74	42,8 %	78	45,1 %	78	43,1 %	83	40,9 %
80%	3	1,7 %	37	21,4 %	40	23,1 %	41	22,7 %	42	20,7 %
Plus de 80%	0	0,0 %	35	20,2 %	35	20,2 %	40	22,1 %	55	27,1 %
TOTAL	10	5,8 %	163	94,2 %	173	100,0 %	181	100,0 %	203	100,0 %

Par ailleurs, la CELR accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant notamment depuis 2007 le Chèque Emploi Service Universel (CESU) financé à hauteur de 50 % par l'employeur. Ce titre de paiement permet aux salariés de financer tout ou partie d'une prestation de service à la personne dans trois domaines de la vie quotidienne : l'Enfance, la Dépendance et l'Habitat.

Dans le sens des engagements pris en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de la promotion de la mixité, il a de plus été mis en place dans le cadre de l'accord sur la négociation annuelle obligatoire de 2015, une possibilité de bonification du montant de la commande de CESU pour faciliter la garde des enfants de moins de 6 ans.

Une nouvelle mesure prévue dans l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail a été signé le 21 décembre 2018. Celle-ci est destinée à faciliter les démarches des salariés en recherche d'une place en crèche pour leur enfant de moins de 3 ans.

Absentéisme et accidents du travail

	2019	2018	2017
Taux d'absentéisme maladie	7,67 %	7,36 %	7,42 %
Nombre d'accidents du travail	21	31	24

Afin d'enrichir le dispositif d'accompagnement et de soutien psychologique des collaborateurs dans le cadre des agressions et/ou incivilités, la CELR a souhaité missionner en 2019 la société PSYFrance dans le but d'accompagner tous les collaborateurs de façon plus globale par des échanges pouvant couvrir tant la sphère professionnelle que personnelle.

Ce dispositif d'écoute, de soutien et d'accompagnement par téléphone est disponible 7j/7 et 24h/24 par le biais d'un numéro vert attribué uniquement pour les salariés de la CELR.

Il vient en complément également de la prestation de l'assistante sociale.

Le nombre de démissions augmente depuis 3 ans, pour de multiples raisons. La CELR s'attache à poursuivre les actions engagées pour renforcer l'attention quotidienne portée aux collaborateurs au travers d'une culture managériale alliant bienveillance et exigence, de dispositifs d'écoutes renforcés et d'une politique de rémunération équitable et motivante.

Taux de sortie pour démission des CDI

2019		2018		2017	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
31	25 %	21	18 %	11	17 %

h) Assurer l'égalité professionnelle

Fidèle à ses valeurs coopératives, la CELR est une banque universelle, ouverte à tous et proche de ses clients au plus près des territoires.

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

La CELR s'est ainsi engagée en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions concrètes.

Afin d'accélérer la progression de la mixité et de viser la parité dans les principaux métiers quel que soit le niveau hiérarchique, la CELR a pris l'engagement de mener des actions dans les principaux domaines suivants : le recrutement, la formation, la promotion professionnelle, la rémunération, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle, et la sensibilisation.

La CELR a signé un accord sur l'égalité professionnelle avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives en date du 21 décembre 2018. Cet accord couvre les exercices 2019-2021 et intègre des actions relatives au recrutement, à la formation, à la promotion professionnelle, à la rémunération et à la parentalité.

- Accord Groupe sur la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) 2018-2020 signé le 17 décembre 2017,
- Accord collectif CELR sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes signé le 21 décembre 2018,
- Dispositif « Les ELLES » et partenariat réseau « Financi'elles »,
- Plan d'actions management / démarche label mixité.

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

i) Egalité professionnelle

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la CELR. Si 59% des effectifs CDI sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction – la représentation des femmes dans l'encadrement s'élève à 44 %.

La tendance à la résorption de cet écart se confirme en 2019, 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.

En décembre 2016, la CELR s'est notamment vu décerner par l'AFNOR (Association Française de Normalisation) le label « Egalité professionnelle » pour une durée de 3 ans. Cette certification reconnaît l'engagement de l'Entreprise en matière d'égalité professionnelle ainsi que les résultats obtenus grâce aux actions mises en œuvre depuis des années au sein de la CELR.

L'attribution du label témoigne de l'attention toute particulière portée à la gestion des carrières et récompense aussi une culture d'entreprise basée sur des valeurs fortes de respect et de reconnaissance des femmes et des hommes qui la font vivre.

Avec ce label, la CELR prend l'engagement de concevoir et de mener un plan d'actions triennal qui sera évalué par l'AFNOR selon trois champs d'intervention :

- Le premier concerne les relations sociales, l'information et la culture de l'entreprise (actions de sensibilisation des collaborateurs, lutte contre les stéréotypes...),
- Le deuxième champ est relatif à la gestion des ressources humaines et le management (par exemple dans les domaines de la formation, de la présence des femmes dans les instances de décision ou encore en matière d'égalité salariale),
- Enfin, la prise en compte de l'égalité professionnelle doit concerner la parentalité dans le cadre professionnel (aménagement des horaires, préparation des conditions de départs et retours de congé maternité et/ou parentaux...).

Créé en 2004, le label Egalité professionnelle femmes-hommes est délivré par AFNOR certification après avis de la Commission nationale paritaire « Label égalité professionnelle » constituée de représentants de l'Etat, de syndicats de salariés et d'organisations patronales. Accessible aux organismes de toutes tailles et de tous secteurs d'activité, il reconnaît un processus d'amélioration continue d'actions mises en place en matière d'égalité et de mixité professionnelles selon un cahier des charges de 15 critères, couvrant 3 grands domaines : les relations sociales, l'information et la culture de l'organisme ; la gestion des ressources humaines et le management ; la prise en compte de la parentalité.

En 2019, la CELR a procédé à la première publication du nouvel index relatif à l'égalité professionnelles. La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel impose aux entreprises de calculer et publier chaque année des indicateurs relatifs à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes aboutissant à une note sur 100 points. Ces indicateurs sont au nombre de 5 :

- Indicateur d'écart de rémunération,
- Indicateur d'écart de taux d'augmentations individuelles,
- Indicateur d'écart de taux de promotions,
- Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité,
- Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Au terme de la loi, les entreprises ont 3 ans à compter de la publication de leur niveau de résultat pour atteindre le seuil de 75 points. Le calcul réalisé pour la CELR la positionne à un taux de 87/100, l'entreprise répondant aux conditions requises.

Taux de féminisation de l'encadrement



Afin d'accélérer la progression de la mixité et de viser la parité dans les principaux métiers quel que soit le niveau hiérarchique, la CELR a pris l'engagement de mener des actions dans les principaux domaines suivants : le recrutement, la formation, la promotion professionnelle, la rémunération, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle.

En matière salariale, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 13,2 % (au 31/12/2019).

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

	2019		2018	2017
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian	Salaire médian
Femme non cadre	32 002 €	5%	30 558 €	30 914 €
Femme cadre	41 600 €	3%	40 203 €	41 098 €
Total des femmes	34 812 €	5%	33 000 €	33 256 €
Homme non cadre	32 862 €	3%	31 845 €	32 349 €
Homme cadre	44 507 €	3%	43 339 €	43 320 €
Total des hommes	39 398 €	3%	38 163 €	37 816 €

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

En matière de politique salariale, la CELR est attentive à la réduction des inégalités. Elle met en œuvre chaque année une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution, par rapport aux objectifs partagés avec les collaborateurs.

	Homme 2019		Femme 2019		TOTAL 2019		TOTAL 2018		TOTAL 2017	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
20 000 € et moins	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De 20 000 à 25 000 €	14	1,0%	21	1,5%	35	2,5%	111	7,6%	114	7,7%
De 25 001 à 30 000 €	88	6,2%	210	14,8%	298	20,9%	297	20,5%	300	20,3%
De 30 001 à 35 000 €	80	5,6%	202	14,2%	282	19,8%	335	23,1%	337	22,8%
De 35 001 à 40 000 €	123	8,6%	238	16,7%	361	25,4%	335	23,1%	349	23,6%
De 40 001 à 50 000 €	191	13,4%	138	9,7%	329	23,1%	292	20,1%	293	19,8%
De 50 001 à 60 000 €	47	3,3%	20	1,4%	67	4,7%	35	2,4%	44	3,0%
De 60 001 à 70 000 €	10	0,7%	8	0,6%	18	1,3%	11	0,8%	11	0,7%
De 70 001 à 80 000 €	8	0,6%	1	0,1%	9	0,6%	15	1,0%	13	0,9%
De 80 001 à 90 000 €	7	0,5%	3	0,2%	10	0,7%	8	0,6%	6	0,4%
Plus de 90 001 €	9	0,6%	5	0,4%	14	1,0%	12	0,8%	13	0,9%
TOTAL	577	40,5%	846	59,5%	1423	100,0%	1451	100,0%	1480	100,0%

j) Emploi de personnes en situation de handicap

La CELR fait de l'intégration des travailleurs en situation de handicap un des axes forts de sa lutte contre toutes les discriminations. Un accord collectif national conclu pour la période 01/01/2017 au 31/12/2019 signé le 25 novembre 2016 en faveur de l'emploi des personnes handicapées, est venu compléter et renforcer les dispositifs existants.

Le taux d'emploi 2019 du personnel en situation de handicap de la CELR est de 6.75 % alors que le taux légal est de 6 %, le taux national des Caisses d'Epargne est de 5,23 % et le taux national de 3,4 %.

	2019	2018	2017
Emplois directs			
Taux d'emploi direct	6,41 %	6,62 %	6,32 %
Nombre de recrutements	0	7	13
Nombre d'adaptations de postes de travail	15	16	19
Emplois indirects			
Taux d'emploi indirect	0,34 %	0,18 %	0,20 %
TOTAL			
Taux d'emploi global	6,75 %	6,80 %	6,52 %

Très concrètement des actions sont menées dans le cadre de la politique handicap par le référent au sein de la CELR, à travers 4 axes :

- Recrutement :
 - Malgré la participation aux différents forums pour l'emploi dans le cadre des manifestations liées ou non au handicap, forums étudiants, aucun recrutement de collaborateurs n'a été réalisé en 2019,
 - Partenariat CAP EMPLOI 34 lors du forum SEPH.
- Maintien dans l'emploi par l'adaptation des postes de travail des collaborateurs :
 - Etude ergonomique des postes de travail,
 - Attribution de matériel spécifique,
 - Participation financière aux frais de parking.
- Information – Sensibilisation :
 - Communications auprès de l'ensemble des collaborateurs et du management selon dispositif spécifique et via portail intranet et utilisation des réseaux sociaux,
 - Dispositifs ludiques de communication, newsletter, jeu gain de place de cinéma.
- Développement des relations avec le Secteur Adapté et Protégé :
 - Participation au club des entreprises de CAP OCCITANIE et des CA de ARESAT Occitanie,
 - Convention de partenariat avec CAP Occitanie et soirée Cap Occitanie novembre 2019.

k) Une gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GPEC⁷ 2018/2020, le Groupe BPCE s'est engagé en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors.

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

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

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

La CELR 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.

Ainsi, la CELR a établi différents plans d'actions (plan d'actions sur le contrat de génération, plan d'actions en faveur de l'emploi des seniors) et applique à ce jour l'accord de Groupe relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences du Groupe BPCE conclu le 22 décembre 2017 qui prévoit entre autres des mesures visant à accompagner les « seniors » via notamment :

- L'embauche et le maintien dans l'emploi,
- L'anticipation des évolutions professionnelles,
- Le développement des compétences et des qualifications et l'accès à la formation,
- L'aménagement des fins de carrière et la transition entre activité et retraite.

1) Respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)

Dans le cadre de ses activités la CELR s'attache au respect des stipulations des conventions de l'OIT :

- Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective,
- Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (cf. partie « diversité » de ce rapport).

A cet effet, réaffirmant son attachement aux valeurs de dialogue et d'échange avec l'ensemble des partenaires sociaux, la CELR a conclu le 25 juillet 2019 un nouvel accord sur l'exercice du droit syndical au sein de l'entreprise ; accord signé à l'unanimité par l'ensemble des organisations syndicales représentatives de l'entreprise.

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

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

2.2.4.5 Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité

a) Promouvoir une culture déontologique

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

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

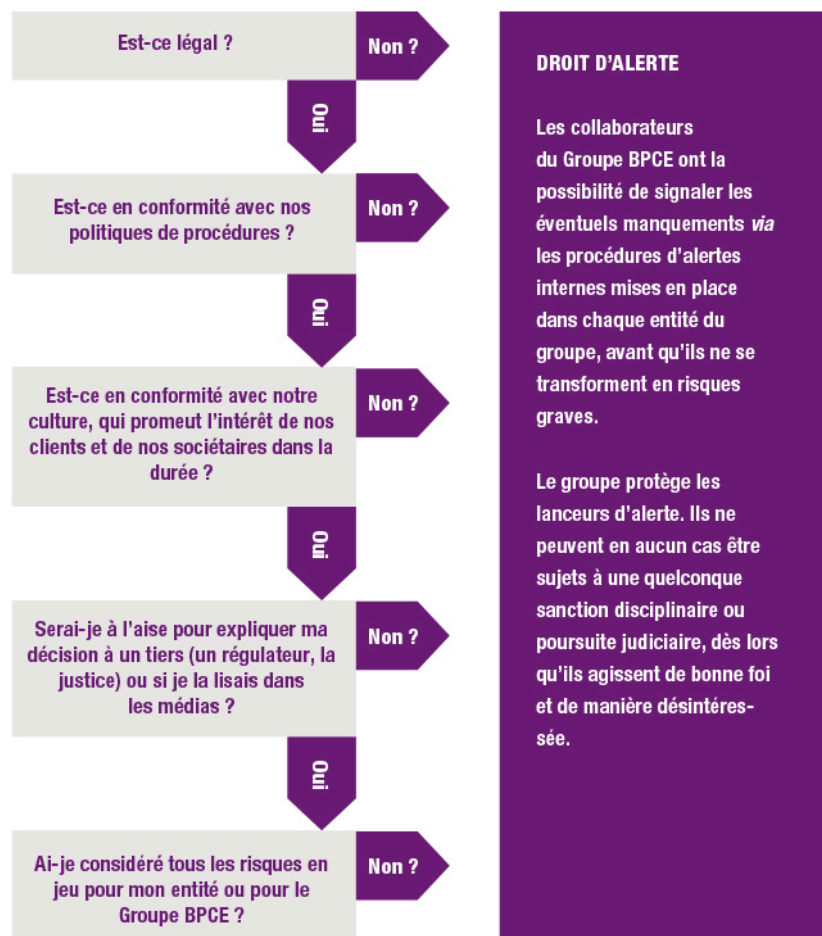
<http://guide-ethique.groupebpce.fr/>

► Principes d'action

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

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

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



Le Code de conduite et d'éthique du Groupe a ainsi commencé à être déployé à la fin de l'année 2018 et s'est poursuivi au 1^{er} semestre 2019 avec une large diffusion et un plan de communication utilisant tous les supports du Groupe. Une formation dédiée de type e-learning est obligatoire pour tous les collaborateurs d'ici le 1^{er} trimestre 2020 pour acter de la prise de connaissance des principes du Code par chacun. Par ailleurs, les travaux en cours pour mettre en place une gouvernance éthique avec un reporting spécifique, intégrer l'éthique dans les processus RH et assurer la cohérence entre le Code et les procédures internes devraient être finalisés au 1^{er} semestre 2020.

► Lutte contre le blanchiment, prévention de la fraude et prévention de la corruption

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein de la CELR 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 formations des collaborateurs du Groupe, avec une périodicité bisannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière.

Une Organisation

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

Des travaux adaptés

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

Une supervision de l'activité

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

Sur la campagne de formation 2018-2019, 94,88 % des collaborateurs de la CELR ont été formés aux politiques anti-blanchiment.

► **Prévention de la corruption**

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

La prévention de la corruption fait partie des dispositifs de sécurisation financière des activités de la CELR, et, notamment :

- A travers la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, la surveillance des « personnes politiquement exposées », le respect des embargos,
- Le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles en appliquant les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des

politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du Groupe,

- La vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying,
- L'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le Groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agrément et fixation contractuelle des rémunérations,
- Une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités de la CELR régulièrement mise à jour,
- Une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelles et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning, obligatoire pour tous les nouveaux entrants et les personnels des métiers les plus exposés.

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

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

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

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

La CELR dispose également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne Groupe relatif à l'information comptable s'appuie sur une filière de révision comptable structurée qui vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit. Ce dispositif de contrôle participe au plan de prévention et de détection de fraude et aux faits de corruption ou de trafic d'influence.

Plus globalement, ces dispositifs sont formalisés et détaillés dans la charte faîtière relative à l'organisation du contrôle interne Groupe et la charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents. Ces chartes s'imposent aux affiliés maisons mères et à toutes les filiales de BPCE.

b) Marketing responsable et protection des intérêts des clients

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

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

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

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

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

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

► **Transparence de l'offre**

La CELR veille à la correcte information du client (affichage en agence, documentation contractuelle, précontractuelle ou commerciale). La CELR s'appuie sur le dispositif de validation des supports commerciaux garantissant la validation de l'ensemble de la documentation commerciale par la direction de la Conformité et/ou juridique.

► **Protection de la clientèle**

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

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

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

Concernant le périmètre des services d'investissement, le dispositif de commercialisation tient compte des obligations résultant de la directive et du règlement européen sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF2), de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) et de la réglementation PRIIPS. Certains processus de vente sont transitoires, avec des travaux en cours d'implémentation informatique et un plan de remédiation pour les sécuriser.

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

- D'un comité de validation des portefeuilles modèles relatifs aux instruments financiers à fréquence semestrielle depuis le troisième trimestre 2018 : suivi de la performance des poches d'actifs risqués, revue macroéconomique, analyses et perspectives des allocations...
- D'un comité de gouvernance et de surveillance des produits avec les producteurs à partir du premier trimestre 2019 : échanges d'informations entre producteurs et distributeurs, suivi de la stratégie de distribution, évolution sur les produits, protection des investisseurs...

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

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

Enfin, les méthodologies en matière de mesure des indicateurs prioritaires en matière de séparation des activités bancaires (KPI SRAB), telles que préconisées par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) et l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), ont été mises en œuvre au sein du Groupe.

► **Politique satisfaction clients et qualité**

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

c) **Protection des données et cybersécurité**

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

En effet, la CELR place la confiance au cœur de sa transformation digitale et considère que la cybersécurité est un vecteur essentiel au service de ses métiers.

► **Organisation**

La CELR s'appuie sur la Direction Sécurité Groupe (DS-G) qui définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI (Sécurité Système d'Information) Groupe. Elle assure le contrôle permanent et consolidé de la SSI ainsi qu'une veille technique et réglementaire. Elle initie et coordonne les projets Groupe de réduction des risques sur son domaine.

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

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

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

À ce titre, les responsables SSI de la CELR sont rattachés fonctionnellement au RSSI-G. Ce lien fonctionnel se matérialise par des actions d'animation et de coordination. Il implique notamment que :

- Toute nomination de responsable SSI de la CELR soit notifiée au RSSI-G,
- La politique sécurité des systèmes d'information Groupe soit adoptée au sein des entreprises et que les modalités d'application par chaque entreprise de la politique SSI Groupe soit soumise à la validation du responsable SSI Groupe préalablement à son approbation par la direction générale et à sa présentation au conseil d'administration ou au directoire de l'entreprise,
- Un reporting concernant le niveau de conformité des établissements à la politique SSI Groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées soit transmis au RSSI Groupe.

► **Protection des données**

La CELR a mis en œuvre une organisation pour répondre aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Un Délégué à la Protection des Données (DPO) a été nommé et désigné auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Il anime et pilote

la mise en œuvre du RGPD au sein de l'établissement, contrôle son respect et veille à la sensibilisation des collaborateurs. Il s'appuie sur une communauté de Référents Informatique et Libertés (RIL) désignés au sein de chaque Direction. Les RIL sont des relais qui contribuent à la mise en conformité des traitements de données à caractère personnel pour leur périmètre d'activité. L'animation de la communauté des Référents se fait au travers d'un Comité Opérationnel qui se réunit autant que nécessaire et à minima une fois par an.

L'instance de pilotage qui supervise le dispositif sur la Protection des Données est le Comité Interne de Sécurité (CIS).

Il se réunit 3 fois par an et son rôle est de :

- Valider les choix organisationnels,
- Prendre acte de l'avancement du plan d'action de mise en conformité, et du reporting de l'activité,
- Identifier toutes difficultés ou dysfonctionnements éventuels des dispositifs et proposer les solutions pour y remédier.

Au niveau du Groupe BPCE une filière protection des données personnelles assure l'animation, le suivi des projets communautaires, conseille et assiste les établissements dans leurs démarches ou formalités. Elle est rattachée au Département Conformité et Sécurité du Secrétariat Général Groupe.

Sur les sujets de protections des données personnelles à destination des DPO et des collaborateurs du Groupe un dispositif de formations est en place.

A fin 2019 le taux de nouveaux projets communautaires dit sensibles et bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy s'élève à 100 %. Il est prévu pour 2020 un suivi SSI / Privacy de l'ensemble des projets. Les plans d'actions locaux et nationaux sur le sujet nécessitent des déploiements couvrant plusieurs exercices et seront poursuivis en 2020.

► **Stratégie cybersécurité**

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

Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe

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

Gouverner et se conformer aux réglementations

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

Améliorer continûment la connaissance des actifs de son système d'information et renforcer leur protection

- Appliquer et renforcer les fondamentaux de la sécurité,
- Renforcer la protection des actifs les plus sensibles en cohérence avec le risk appetite framework, en particulier la data,

- Mettre en place une gouvernance des identités et des accès,
- Développer une culture cyber au sein du Groupe et les outils et méthodes associés selon les populations.

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

Renforcer les dispositifs de veille notamment au travers du CERT Groupe BPCE. En 2019, la mise en œuvre de cette stratégie cybersécurité s'est matérialisée au travers notamment des chantiers majeurs suivants :

- Définition d'un schéma Directeur Sécurité Groupe visant à définir les ambitions du Groupe en matière de cyber sécurité et prenant en compte la sécurité informatique, la continuité informatique ainsi que les chantiers IT de mise en conformité légale [GDPR, DSP2, etc.,
- Enrichissement de la cartographie SSI de l'exhaustivité des SI du Groupe incluant les systèmes d'information privés des établissements y compris le shadow IT. La cible d'achèvement de ce chantier est fixée à la fin de l'année 2020 avec comme objectif intermédiaire que la cartographie SSI des SI supportant les 28 processus métier les plus critiques soient achevée à la fin du premier semestre 2020.
- Elaboration d'une feuille de route de gestion des identités et des droits (IAM) Groupe avec pour objectifs :
 - o De disposer de référentiels Groupe pour les personnes, les applications et les organisations,
 - o De mettre en place une gouvernance IAM Groupe,
 - o D'intégrer, si possible, toutes les applications du Groupe dans l'IAM avec une alimentation automatique et une vue globale des habilitations.

Définition et première exécution du Plan de Sensibilisation Groupe

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

Dans le cadre de la lutte contre la cybercriminalité :

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

d) Achats et relations fournisseurs responsables

La politique achat de la CELR s'inscrit dans celle du Groupe BPCE, signataire depuis décembre 2010 de la charte relations fournisseurs responsables. Cette charte a été conçue afin d'inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs.

L'objectif est de faire évoluer les relations entre clients et fournisseurs afin de construire, dans un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée entre ces derniers, ceci afin de soutenir l'économie nationale en privilégiant les démarches partenariales, le dialogue et le savoir-faire des professionnels de l'achat⁸.

La CELR inscrit ses actions en matière d'achats responsables dans le cadre du projet national « Agir ensemble pour des achats Responsables » (AgiR), lancé par BPCE en 2012.

Cette démarche a pour objectif de promouvoir une performance globale et durable à travers l'implication des entreprises du Groupe BPCE et les fournisseurs.

En 2019, deux parcours de formation en e-learning sur les thématiques de l'éthique dans les achats et des achats responsables ont également été dispensés par le Groupe BPCE. Les collaborateurs de la filière achats de la CELR ont suivi cette formation.

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

Par ailleurs, la CELR met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 42 jours en 2019.

► **Achats au secteur adapté et protégé**

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (Politique Handicap et Achats REsponsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au secteur du travail protégé et adapté (STPA). En 2019, la CELR confirme cet engagement avec près de 120 392 euros TTC de dépenses effectuées auprès du STPA. Les achats confiés par la CELR contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap puisqu'ils correspondent à 4,82 Equivalents Temps Plein (ETP).

En juin 2019, plusieurs collaborateurs de la CELR étaient conviés à Marseille pour la 5^{ème} édition régionale du colloque PHARE (Politique Handicap et Achats REsponsables). L'occasion de créer des opportunités d'affaires avec la diversité de l'écosystème local (acteurs du STPA et de l'innovation) et d'accompagner les prestataires dans leur référencement dans le Groupe BPCE.

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

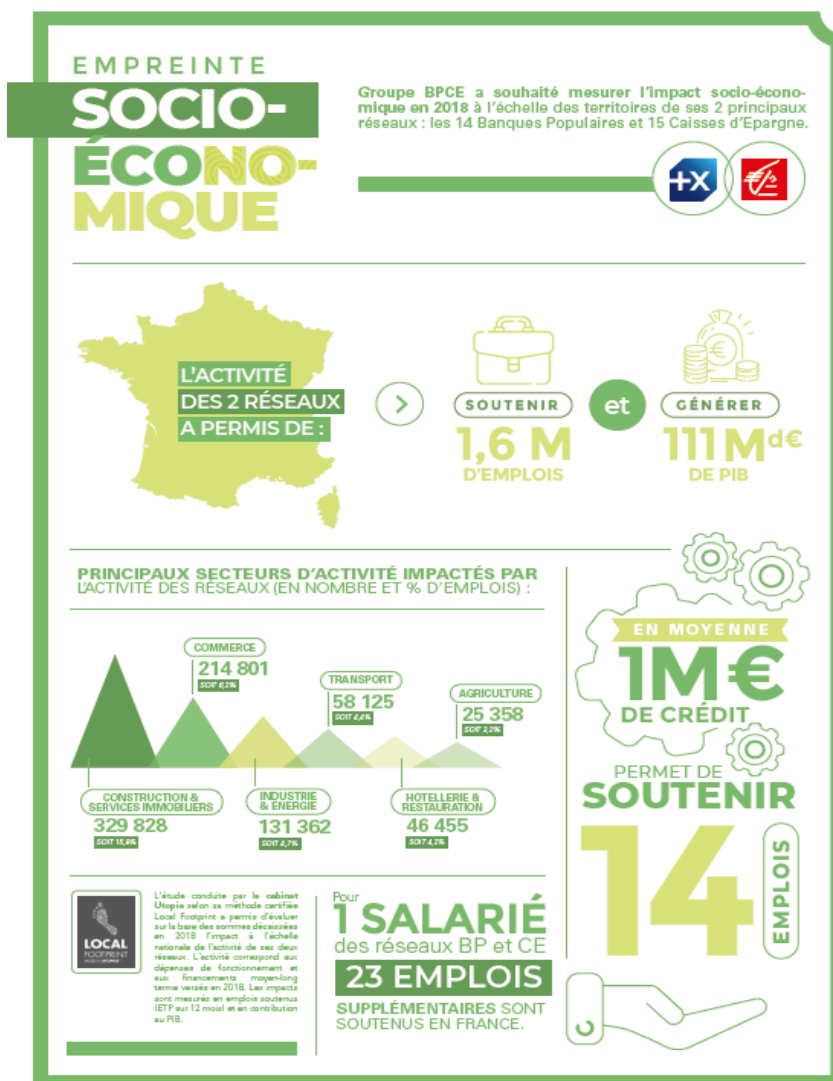
2.2.5.1 Empreinte socio-économique en tant qu'employeur, acheteur, mécène et banquier

En 2019, en cohérence avec un des piliers des Orientations RSE & Coopératives 2018-2020, une étude portant sur l'empreinte socio-économique des Caisses d'Epargne a été menée selon une méthode certifiée LocalFootprint® (cf chapitre 2.5 Méthodologie) sur la base des chiffres de 2018.

Ce projet a été réalisé de manière collective, dans un cadre orchestré par BPCE.

Cette étude permet de mesurer l'impact socio-économique des Caisses d'Epargne sur les territoires, sur le périmètre du fonctionnement (achat/ fiscalité/ ressources humaines) mais également du financement, sous forme de PIB généré et d'emplois créés.

⁸ <https://back.bpce-achats.fr/storage/documents/9YMh2ecdXFSrAUhMOp4SKfZW64bflnkxPnW5izi.pdf>



e) En tant qu'employeur

La CELR est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte (fournisseurs et sous-traitants, cf 2.2.4.5 d). Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 1 499 personnes sur le territoire.

f) En tant qu'acheteur

La CELR a également recours à des fournisseurs locaux : en 2019, 67 % de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire.

Le développement local est un axe stratégique de la filière achats. Il est en cohérence avec l'engagement sociétal inscrit dans le plan stratégique TEC 2020 du Groupe BPCE.

g) En tant que mécène

L'engagement philanthropique des Caisses d'Épargne s'inscrit au cœur de leur histoire et de leur identité. Dans le prolongement de cet engagement historique, la CELR est aujourd'hui l'un des premiers mécènes du territoire Languedoc-Roussillon.

En 2019, le mécénat a représenté 1 297 000 €.

61 projets de proximité ont été soutenus, principalement dans le domaine de la solidarité : satisfaction des besoins fondamentaux, autonomie des personnes âgées, malades ou handicapées, recherche

santé, environnement, insertion par l'emploi, patrimoine et culture. Cette stratégie philanthropique se veut adaptée aux besoins du territoire.

La FNCE établit des axes d'interventions, que le COS CELR analyse et adapte aux spécificités du Languedoc-Roussillon. Le COS, sur proposition du Directoire, définit les axes d'interventions et accorde l'enveloppe budgétaire correspondante.

Les dossiers sont proposés notamment par les administrateurs de SLE. Leur conformité aux axes retenus est étudiée, ainsi que la qualité des projets, puis soumise au Comité RSE. Ce dernier regroupe les Présidents et correspondants RSE des SLE. Il est présidé par le Président du COS, Pierre VALENTIN. Ce Comité propose des allocations, soit au Directoire, soit au Fonds de Dotation de la CELR en fonction de la nature du projet. Les membres du Comité participent également à l'évaluation des projets octroyés.

Le « Fonds de Dotation de la CELR », créé en 2016, a pour objet la lutte contre toute forme d'exclusion par le soutien aux personnes menacées ou déjà frappées par cette situation, et plus particulièrement :

- Soutenir des projets d'intérêt général dans les domaines de l'inclusion bancaire et financière, de l'autonomie des personnes âgées, malades ou handicapées, de la satisfaction des besoins fondamentaux, de l'environnement, de l'éducation, de l'insertion par l'emploi, de la culture, de la préservation du patrimoine historique, portés par des organismes tels que définis par l'article 238 bis du Code Général des Impôts,
- Réaliser des actions d'intérêt général dans les domaines de la culture, de la préservation du patrimoine historique, de l'inclusion bancaire et financière, de l'autonomie des personnes âgées, malades ou handicapées, de la satisfaction des besoins fondamentaux, de l'environnement, de l'éducation, de l'insertion par l'emploi.

En 2019, le Conseil d'Administration du Fonds de Dotation est notamment composé de Gilles LEBRUN (Président du Directoire CELR), et de Pierre VALENTIN (Président du Conseil d'Orientation et de Surveillance CELR), ce qui témoigne de l'implication de la gouvernance CELR dans les actions de philanthropie.

La stratégie philanthropique de la CELR est définie par ses instances dirigeantes. La CELR associe ses parties prenantes aux partenariats qu'elle noue avec des structures d'intérêt général : associations, fondations, fonds de dotation, universités, etc.

Par ailleurs, les administrateurs, les collaborateurs et des experts locaux participent aux étapes de sélection, d'accompagnement et d'évaluation des projets. La CELR met ainsi en œuvre une stratégie de philanthropie adaptée aux besoins de son territoire.

► **Solidarité**

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

Dans ce domaine, la CELR a tissé des liens avec de nombreux acteurs locaux :

Fondation Saint-Pierre à Palavas.

La CELR a contribué au Grand Prix de l'Innovation pour la santé de l'enfant

Ce projet vise à soutenir des projets d'innovation susceptibles d'améliorer chez l'enfant une autonomie altérée par une maladie chronique invalidante ou un handicap

Association Différent Comme Tout le Monde.

Les Journées handi-citoyennes dans divers collèges du Languedoc-Roussillon ont permis de renseigner les collégiens sur les différents handicaps.

SNSM – Société Nationale des Sauveteurs en Mer

La CELR a signé un partenariat avec la SNSM pour l'équipement sécurisé des vedettes des stations SNSM du Languedoc-Roussillon afin de renforcer la sécurité des sauveteurs en mer bénévoles et des personnes assistées en mer par la modernisation ou le remplacement des équipements touchant à la sécurité des vedettes de la SNSM.

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

► **Culture et patrimoine**

- Les Caisses d'Epargne œuvrent pour la préservation du patrimoine de proximité. Elles disposent elles-mêmes d'un patrimoine important depuis leur création en 1818. C'est donc, déjà, à travers leur propre patrimoine que les Caisses d'Epargne se mobilisent en faveur de la restauration du bâti ancien.
- Les Caisses d'Epargne parrainent également l'opération « Rubans du Patrimoine » depuis 2014 auprès l'Association des Maires de France et des présidents d'intercommunalité, la Fédération Française du Bâtiment, la Fondation du patrimoine, rejointes cette année par le Groupement Français des Entreprises de Restauration de Monuments Historiques

Ce concours national récompense les initiatives des communes et structures intercommunales en faveur de leur patrimoine bâti. Le prix régional « Rubans du patrimoine 2019 » a été attribué à la commune de Péret pour la transformation de sa cave coopérative en lieu de vie sportif et culturel. Une véritable richesse pour la commune, dans un lieu emblématique du patrimoine pérétois.

- La CELR a aussi participé à la restauration du clocher-tour de l'Abbaye Lagrasse dans l'Aude.
- En partenariat avec la Fondation CulturEspaces elle favorise l'accès au patrimoine aux enfants en difficulté à travers les « Jeux Romains » organisés chaque année dans les arènes de Nîmes

La politique de mécénat des Caisses d'Epargne s'étend aussi au patrimoine vivant : Elles sont le mécène principal du trois-mâts Belem. 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.

A travers ses engagements, la CELR contribue également à sensibiliser tous les publics à la culture sur l'ensemble du territoire :

- Prix Méditerranée : promouvoir la littérature du bassin méditerranéen,
- Prix Méditerranéen des lycéens : promouvoir la lecture en milieu scolaire,
- Prix littéraire Folire : permettre aux personnes souffrant de troubles psychiques de couronner la qualité littéraire d'un ouvrage qui met en valeur les notions de courage, de liberté et de dépassement de soi,
- Les Internationales de la Guitare : promouvoir la musique dans les quartiers difficiles,
- Le Cratère Alès : conjuguer création artistique et identité culturelle,
- Les Ciné-Rencontres de Prades : œuvrer à une meilleure diffusion et à une accessibilité des films d'auteur,

- Fonds de Dotation Alès Mécénat : permettre l'émergence de nouveaux projets culturels sur le bassin alésien,
- Musée Fabre Montpellier : favoriser un voyage dans le monde des arts à travers les siècles,
- Musique : la CELR apporte un soutien actif à la musique du monde et s'associe notamment au Festival de Radio France et au Festival de la Cité de Carcassonne,

► Soutien à la création d'entreprise

La Caisse d'Epargne est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise, à savoir les associations territoriales AIRDIE et les plateformes Initiative Occitanie. Des conventions de partenariat ont été signées par la Caisse d'Epargne avec chacune des structures.

h) En tant que banquier

► Financement de l'économie et du développement local

La CELR fait partie des principaux financeurs des collectivités locales, entreprises, des structures de l'économie sociale ainsi que du logement social sur le territoire du Languedoc-Roussillon. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. La CELR a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Financement de l'économie locale

(Production annuelle en millions d'euros)

	2019	2018	2017
Secteur public territorial	171	147*	217
Economie sociale	18	28	16*
Logement social	16	27*	8

* Données corrigées

La CELR accompagne les besoins des territoires en matière d'aménagement et de logement social. Elle est un partenaire historique des organismes d'habitat social du territoire, privés (c'est le 1^{er} financeur privé du logement social) comme publics, au plus près de leurs besoins.

En 2019, la CELR a renouvelé la convention de partenariat avec l'OMH, organisme de représentation des organismes de logement social, lors du congrès national HLM (Paris, 25 septembre dernier). Ce partenariat a pour objectif de soutenir les actions prévues dans le cadre du plan Convergence LR 2015-2020 mis en place par l'OMH pour des logements durables et accessibles à tous.

► Finance solidaire et investissement responsable

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Caisses d'Epargne proposent plusieurs produits d'investissement socialement responsable (ISR), afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit notamment de la gamme de placements responsables gérée par Mirova, filiale de Natixis Asset Management, pionnier de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol⁹, TEEC¹⁰ (Transition Énergétique et Ecologique pour le Climat) et ISR attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

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

¹⁰ LABEL TEEC : garantit l'orientation des investissements vers le financement de la transition écologique et énergétique. Il a la particularité d'exclure les fonds qui investissent dans des entreprises opérant dans le secteur nucléaire et les énergies fossiles.

La CELR a distribué auprès de ses clients des fonds ISR¹¹ et solidaires.

Fonds ISR et solidaires

(Encours en M€ au 31/12 des fonds commercialisés par la Caisse d'Epargne)

	2019	2018	2017
Comptes Ordinaires Titres	2,66	4,4	3,2
PEA	5,95	5,1	6,2
Assurance Vie	33,19	21,2	15,3
TOTAL	41,80	30,7	24,7

Fonds Communs de Placement Entreprise solidaires - FCPE

(Encours fin de mois des fonds commercialisés par la CELR)

En euros	2019	2018	2017
CAP ISR ACTIONS EUROPE	609 879	359 750	295 738
IMPACT ISR OBLIG EURO (PART I)	257 972	168 394	105 070
CAP ISR OBLIG EURO	960 874	511 528	327 246
CAP ISR MIXTE SOLIDAIRE	924 714	741 090	664 886
CAP ISR CROISSANCE	484 710	185 398	133 022
CAP ISR RENDEMENT	1 646 778	1 266 801	1 185 520
CAP ISR MONETAIRE	4 634 778	4 471 167	3 701 353
IMPACT ISR MONETAIRE	1 426 066	1 329 684	992 429
IMPACT ISR RENDEMENT SOLID. I	437 563	294 164	237 069
IMPACT ISR PERFORMANCE	190 164	104 342	99 634
IMPACT ISR DYNAMIQUE	23 727	12 048	5 537
IMPACT ISR CROISSANCE	156 670	123 702	130 474
IMPACT ISR EQUILIBRE	520 863	292 351	220 410
Total	12 274 758	9 860 419	8 098 389

► Accompagnement des start-up

La CELR propose également Néo business qui est un dispositif complet pour répondre aux besoins d'accompagnement et d'investissement des start-up et des entreprises qui innovent. En 2019, la CELR a ainsi accompagné 4 clients pour 680 000 euros de financement prêt Innovation sur les 12 Start Up labellisées.

Depuis octobre 2017, plus de 350 dossiers ont été étudiés et 26 Start Up labellisées par les membres du jury, composé d'experts de la CELR et d'entrepreneurs locaux reconnus. Les start-up sélectionnées bénéficient toutes d'un accompagnement spécifique. L'élaboration d'un diagnostic personnalisé des besoins est la première étape qui permet de leur proposer ensuite les services les mieux adaptés. Cela va de l'offre bancaire au quotidien (encaissement, trésorerie, assurances) jusqu'aux solutions de prêt spécifiques (Depuis 2017, montant prêt Innovfin financé = 2,5 millions €) en passant par l'accompagnement à l'international. En parallèle, et c'est là tout le caractère innovant du dispositif, la

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

CELR ouvre son carnet d'adresses aux entreprises labellisées et favorise les rencontres avec des partenaires ou clients potentiels.

La CELR n'oublie pas pour autant les dossiers non labellisés : leurs porteurs sont mis en lien avec les bons interlocuteurs pour rendre leurs projets plus solides.

2.2.5.2 Réduction de l'empreinte environnementale directe

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

► Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La CELR 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 Gas*) Protocol.

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

La méthodologie permet de fournir :

- Une estimation des émissions de gaz à effet de serre par entreprise,
- Une cartographie de ces émissions :
 - par poste (énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres),
 - par scope.¹²

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

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, la CELR a émis 10 320 teq CO₂, soit 7,38 teq CO₂ par ETP.

Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui des déplacements de personnes qui représente 35,35 % du total des GES émis par la CELR.

Emissions de gaz à effet de serre par postes d'émissions

	2019 tonnes eq CO ₂	2018* tonnes eq CO ₂	2017* tonnes eq CO ₂
Energie	439	576	586
Achats et services	3 457	3 542	3 570
Déplacements de personnes	3 648	3 690	3 732
Immobilisations	1 524	1 834	1 766
Autres ¹	1 252	1 226	1 217
TOTAL	10 320	10 869	10 871

¹² 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)

Pour améliorer son empreinte carbone, la CELR a élaboré un programme de réduction qui couvre les thèmes suivants :

- L'utilisation de l'énergie (réalisation d'audits énergétiques des bâtiments énergivores, installation de la domotique dans les agences, remplacement du matériel informatique...),
- La gestion des installations (GTB),
- Les déplacements ; en effet, dans le cadre de son plan de déplacement entreprise, la CELR a mis en place des outils informatiques favorisant les Visio conférences, les formations en e-learning, ainsi que la possibilité du télétravail permettant de limiter les déplacements, notamment en avion.

► 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. Au total, en 2019, les déplacements professionnels en voiture ont représenté 89 819 litres de carburant. Par ailleurs, le Gramme de CO₂ moyen par km (étiquette constructeur) des voitures de fonction et de service est de 98,65.

Dans le cadre des déplacements professionnels, l'entreprise encourage ses salariés à utiliser les transports en commun ou encore les véhicules de service, si possible en co-voiturage.

Afin d'optimiser les déplacements de ses salariés, la CELR a lancé un PDM au siège social. Les plans de mobilité ont été rendus obligatoires par l'article 51 de la Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la croissance verte pour les entreprises de plus de 100 salariés sur un même site et situées dans le périmètre d'un Plan de Déplacements Urbain. Le siège de la CELR est donc assujéti à cette réglementation.

Un Plan de mobilité vise « à optimiser et à augmenter l'efficacité des déplacements liés à l'activité de l'entreprise, en particulier ceux de son personnel, dans une perspective de diminution des émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques et de réduction de la congestion des infrastructures et des moyens de transport ».

Cette mesure nécessite la mise place d'une démarche composée d'un diagnostic étudiant les lieux d'habitation des collaborateurs, l'accessibilité du site, les pratiques modales et les attentes des collaborateurs et la définition d'un plan d'actions. Ces différentes phases ont été réalisées par un organisme extérieur et la CELR du mois d'octobre 2017 à avril 2018.

Ce Plan de Déplacement Entreprise a donné lieu à un plan d'actions lié au transport de ses salariés lors de leurs déplacements professionnels.

En vue d'améliorer la mobilité de ses collaborateurs et de réduire l'utilisation de la voiture thermique individuelle, le siège de la CELR a entrepris une réflexion sur des actions en faveur d'une mobilité alternative.

Axes	Actions
Inciter à l'usage des transports en commun	Signer la convention PDM de la métropole et bénéficier de la réduction sur l'abonnement de transports en commun
Inciter à l'usage du vélo	Aménager un emplacement visible, abrité et sécurisé pour ranger les vélos
Optimiser les déplacements	Mener une phase de test sur le télétravail

► **Production des biens et des services**

Dans le domaine de la production des biens et des services, l'objectif est de limiter la consommation des matières premières, de l'eau et de l'énergie.

Pour la CELR, cela se traduit à trois niveaux : l'optimisation de ses consommations d'énergie, la réflexion autour d'actions favorisant l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables.

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie énergétique, la CELR 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.

A ce titre, plusieurs actions ont été déployées en CELR :

- Mise en place d'un nouveau système de Gestion Technique des Bâtiments (GTB) sur le site d'un bâtiment du siège,
- L'utilisation d'ampoules basse consommation,
- L'extinction ou la mise en veille des ordinateurs le soir et les week-ends,
- L'extinction automatique de l'éclairage.

► **Consommation papier et consommables**

La CELR a mis en place des initiatives pour réduire la consommation papier :

- Poursuite du recto verso en impression,
- Vérification cohérente des volumes papier lors des commandes et ajustement si nécessaire,
- Modification du grammage du papier (75 g),
- Achats de cartouches recyclées pour les imprimantes,
- Simplification des processus et mise en place de l'archivage électronique dans le cadre d'une politique « zéro papier ».

► **Consommation d'eau**

- L'activité de la CELR étant menée exclusivement en France, aucune contrainte en approvisionnement en eau n'a été constatée à ce jour,
- La banque n'a pas à proprement parler un impact important. Cependant, plusieurs initiatives existent pour réduire la consommation en eau, un bien rare. Ainsi, les espaces verts du siège social ont été réaménagés sous forme de jardins secs, à base d'essences méditerranéennes.

► **La prévention et gestion de déchets**

La CELR 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).

Pour cela, la CELR a déployé un dispositif de tri et de valorisation de ses déchets :

- Déchets travaux (y compris déchets électriques) : enlèvement, tri et mise en décharge agréée par les entreprises concernées,
- Déchets mobiliers de bureau : récupération, tri et mise en décharge agréée par le prestataire recyclage ou le fournisseur de mobilier. Par ailleurs, la CELR verse une écotaxe lors de chaque commande de mobilier neuf),

- Déchets ampoules et fluide frigorigène : récupération et recyclage par le prestataire multi technique pour l'ensemble du périmètre CELR,
- Consommables bureautiques (papier / cartouches) : stockage dans des bacs adaptés et spécifiques puis récupération par le prestataire pour envoi dans filières de recyclage agréées. En 2019, 206 tonnes de papier ont ainsi été recyclées,
- Déchets électroniques : enlèvement par un prestataire qui effectue l'effacement des données.

► **Pollution**

En matière de risque de nuisances lumineuses, la CELR se réfère à la réglementation qui limite depuis le 1^{er} juillet 2013 les nuisances lumineuses et la consommation d'énergie, l'éclairage nocturne des bâtiments non résidentiels, tels que les commerces et les bureaux^[1].

- Remplacement progressif des anciens luminaires par des systèmes à basse consommation de type LED. Plus de la moitié des agences est équipée,
- Mise en place de détecteurs de présence dans le cadre des rénovations agences et au siège social.

► **Gestion de la biodiversité**

La CELR 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. Ainsi elle octroie des subventions aux Voies Navigables de France (VNF) pour la replantation des arbres le long du Canal du Midi. Ce dernier est un enjeu majeur de rayonnement et de développement économique du territoire.

La CELR accompagne également l'Association Arc'Avene pour la défense du biotope d'Avène (315 hectares de biotope). Un partenariat au long court puisque la CELR a déjà subventionné la construction d'une citerne de récupération d'eaux pluviales et l'achat d'un véhicule.

► **Prévention du risque climatique**

La CELR est exposée compte-tenu de l'implantation de ses sites au risque climatique concernant ses actifs (bâtiments...). Pour ce faire, elle a identifié ce risque dans son PUPA (Plan d'Urgence Poursuite d'Activité) piloté par la Direction Conformité.

2.2.6 Coopération active : conduire les collaborateurs et les sociétaires à devenir des coopéraCteurs

2.2.6.1 L'animation de la vie coopérative

a) Indicateurs coopératifs

La CELR partage les sept principes coopératifs énoncés par l'Alliance Coopérative Internationale (ACI) et s'engage à les faire vivre au quotidien.

La CELR et les principes coopératifs de l'ACI (chiffres clés 2019)

La CELR et les principes coopératifs de l'ACI (chiffres clés 2019)

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2019	Indicateurs 2018
1	Adhésion volontaire et ouverte à tous	Tout client peut devenir sociétaire de la Caisse d'Epargne.	<ul style="list-style-type: none"> • 141 000 sociétaires • 18,4 % sociétaires parmi les clients • 99,32 % des sociétaires sont des particuliers • 52,69 % de femmes sociétaires 	<ul style="list-style-type: none"> • 138 634 sociétaires • 18 % sociétaires parmi les clients • 99,35 % des sociétaires sont des particuliers • 52,70 % de femmes sociétaires
2	Pouvoir démocratique exercé par les membres	Les sociétaires votent lors des assemblées générales de sociétés locales d'épargne (SLE) selon le principe « une personne, une voix »	<ul style="list-style-type: none"> • 238 administrateurs de SLE, dont 40 % de femmes • 18 membres du COS, dont 44 % de femmes • 47 % de participation administrateurs aux AG de SLE • 90 % de participation au COS 	<ul style="list-style-type: none"> • 253 administrateurs de SLE, dont 39 % de femmes • 18 membres du COS, dont 44 % de femmes • 55 % de participation administrateurs aux AG de SLE • 90,4 % de participation au COS
3	Participation économique des membres	La rémunération des parts sociales est plafonnée. Les excédents sont en grande partie affectés aux réserves. L'actif net est impartageable	<ul style="list-style-type: none"> • 20 € valeur de la part sociale • 3 080 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire • 1,50 % Rémunération des parts sociales • 11 NPS (Net Promoter Score) Satisfaction des sociétaires dans la qualité de la relation à leur banque 	<ul style="list-style-type: none"> • 20 € valeur de la part sociale • 2 678 € Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire • 1,50 % Rémunération des parts sociales • 4 NPS Satisfaction des sociétaires dans la qualité de la relation à leur banque
4	Autonomie et indépendance	La CELR est une banque de plein exercice. Les parts sociales ne s'échangent pas sur les marchés et ne sont pas cotées en bourse	100 % du capital social de la Caisse d'Epargne est détenu par les SLE	100 % du capital social de la Caisse d'Epargne est détenu par les SLE
6	Coopération entre les coopératives	Les Caisses d'Epargne sont représentées dans différentes instances ou organisations de la coopération	<ul style="list-style-type: none"> • Aux niveaux national et international : <ul style="list-style-type: none"> - Alliance Coopérative Internationale - Conseil supérieur de la coopération - Conseil supérieur de l'ESS - Coop FR • Au niveau régional : <ul style="list-style-type: none"> - Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Aux niveaux national et européen : <ul style="list-style-type: none"> - Conseil supérieur de la coopération - Coop FR - Groupement européen des banques coopératives • Au niveau régional : <ul style="list-style-type: none"> - Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire
7	Engagement envers la communauté	La CELR mène une politique d'engagement soutenue sur ses territoires	Voir les chapitres ci-après concernant l'engagement sociétal de la Caisse d'Epargne	Voir les chapitres ci-après concernant l'engagement sociétal de la Caisse d'Epargne

b) Animation du sociétariat

Le sociétariat de la CELR est composé de 141 000 sociétaires à fin 2019, dont une grande majorité de particuliers. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 12 sociétés locales d'épargne (SLE). Elles constituent un échelon intermédiaire permettant de renforcer l'ancrage local, la proximité et l'expression des sociétaires.

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

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

La Caisse d'Epargne a poursuivi son engagement en faveur de l'innovation sociétale grâce à la participation à l'opération des « Coups de cœur du bicentenaire », qui avait été lancée en 2018 par la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne. En 2019, cette opération a permis de mettre en lumière des projets d'innovation sociétale portés par des associations de proximité. Au total, 4 lauréats ont été primés en 2019. En outre, les sociétaires et les administrateurs ont été invités à voter pour leur projet favori, ce qui a donné lieu à une remise de prix nationale au sein de la FNCE.

2.2.6.2 L'accompagnement pour une montée en compétences quotidienne des administrateurs

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

L'offre de formation couvre un champ particulièrement varié dont voici quelques exemples :

- Auprès des administrateurs, le dispositif de formation des administrateurs (DFA) offre un large éventail de formations (environnement économique et financier, métier digital, RSE et vie coopérative, etc...). Il existe un parcours d'accueil des administrateurs qui porte sur la connaissance de l'identité et de l'histoire des Caisses d'Epargne, la RSE, les métiers du Groupe, le digital ainsi que l'acquisition d'un socle de culture générale bancaire,
- Auprès des membres de COS, la formation initiale réglementaire porte sur six thématiques fixées par décret : Gouvernance, Information comptable et financière, Marchés bancaires et financiers, Exigences légales et réglementaires, Gestion des risques et contrôle interne, Planification stratégique.
- Auprès des comités spécialisés, des formations nationales sont proposées pour les comités des risques et comités d'audit, les comités des nominations et les comités des rémunérations.

En 2019, des nouveaux thèmes ont été particulièrement mis à l'honneur : la banque et son environnement réglementaire, les services de paiement, la transformation digitale.

Les administrateurs référents dans les divers collèges (RSE, Inclusion Bancaire, Ecoute Sociétaires) reçoivent également dans les différents comités des informations et formations sur les nouveautés bancaires, la réglementation et les enjeux sociaux et environnementaux.

Principe n°	Nom du principe coopératif	Détail du principe coopératif	Indicateurs 2019	Indicateurs 2018
5	Éducation, formation et information	<p>La CELR propose à ses sociétaires et administrateurs différents canaux d'information.</p> <p>Elle met en œuvre un programme de formation ambitieux portant à la fois sur la connaissance de l'identité de la Caisse d'Epargne et l'acquisition d'un socle de culture bancaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conseil d'orientation et de surveillance : <ul style="list-style-type: none"> - 89 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 8h30 de formation par personne Comité d'Audit : <ul style="list-style-type: none"> - 83 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 5h00 de formation par personne Comités des Risques : <ul style="list-style-type: none"> - 83 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 5h00 de formation par personne 	<ul style="list-style-type: none"> Conseil d'orientation et de surveillance : <ul style="list-style-type: none"> - 72 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 6h50 de formation par personne Comité d'Audit : <ul style="list-style-type: none"> - 80 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 4h00 de formation par personne Comités des Risques : <ul style="list-style-type: none"> - 80 % des membres ont suivi au moins une formation sur l'année - Soit en moyenne, 4h00 de formation par personne

En plus des sujets réglementaires, les administrateurs sont également accompagnés sur plusieurs thématiques liées à l'engagement sociétal des Caisses d'Epargne :

- Implication dans les projets de mécénat de la Caisse d'Epargne. Cette implication peut prendre deux formes : la sélection et l'évaluation de projets d'intérêt général.

2.2.7 Innovation sociétale : anticiper les besoins sociétaux pour construire des solutions contribuant au progrès

2.2.7.1 Traiter les fragilités des territoires en matière d'inclusion financière

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

► Microcrédit

La CELR propose une offre de microcrédit accompagné à destination de particuliers et d'entrepreneurs dont les moyens sont souvent insuffisants pour obtenir un financement bancaire classique. Il s'agit principalement de personnes sans emploi, de bénéficiaires de minima sociaux, de travailleurs modestes ou bien confrontés à un accident de la vie (chômage, maladie, divorce), qu'ils soient ou non clients.

Les Caisses d'Epargne confirment en 2019 leur place de première banque du microcrédit personnel ⁽¹³⁾ et restent un acteur de premier plan du microcrédit professionnel. Elles proposent un dispositif dédié aux souscripteurs de microcrédit à travers les associations Parcours Confiance et l'Institut de

(13) Source : Fonds de cohésion sociale.

microfinance Créa-Sol. 60 conseillers se consacrent à cette activité, sur l'ensemble du territoire avec plus de 600 partenaires mobilisés pour accompagner les emprunteurs.

Véritable plateforme de services, Parcours Confiance propose un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée (notamment le microcrédit) et le service de partenaires (associations, collectivités ou réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise). Un éventuel soutien pédagogique est proposé au travers des formations à la gestion budgétaire dispensées par l'association Finances & Pédagogie. Parcours Confiance Languedoc-Roussillon comptait à fin 2019 une équipe de 3 conseillers dédiés.

Le microcrédit professionnel, quant à lui, peut être octroyé directement en agence ou dans le cadre de Parcours Confiance. Il bénéficie d'un accompagnement par des réseaux d'accompagnement spécialisés principalement AIRDIE, et Initiative Occitanie.

Microcrédits personnels et professionnels

(Production en nombre et en montant)

	2019		2018		2017	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits personnels	242,5	96	276	108	256	102
Microcrédits professionnels Parcours Confiance	4,5	1	34	8	41,5	10
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	89,9	5	11	2	58,9	6

En 2019,

- Dans le cadre de la mobilité, la FNCE a déployé en 2019 l'offre innovante « Mobilize » de location de véhicule avec option d'achat (LOA), financée grâce au microcrédit des Caisses d'Epargne, en partenariat avec Renault et l'Action tank Entreprises et Pauvreté. L'objectif est de permettre à des publics en recherche d'emploi d'accéder à un véhicule neuf dont le coût global est inférieur à celui d'un véhicule d'occasion
- Par ailleurs, les Caisses d'Epargne poursuivent leur engagement international en s'impliquant auprès du Réseau Européen de Microfinance (REM) et du Groupement Européen des Caisses d'Epargne (ESBG). La FNCE participe aux travaux de Paris Europlace pour promouvoir la microfinance en Europe.

La CELR est partenaire de la Fondation MBS (Montpellier Business School) et s'implique en subventionnant la chaire Micro-finance de cette Ecole de Commerce.

L'objectif de cette Chaire est de concrétiser l'évaluation de la performance des IMFs (Instituts de Micro-Finances) à travers des indicateurs financiers (standardisés et globalement reconnus dans l'industrie), mais avant tout à travers leur empreinte sociale, cela à l'aide d'indicateurs pertinents qui sont plus difficiles à définir et à mesurer.

Dans cette philosophie, il est important de reconnaître la valeur ajoutée d'ordre social tant pour les acteurs impliqués qui retrouvent du sens à leurs activités, que pour les bénéficiaires, qui sont responsabilisés à travers la confiance accordée par les IMFs.

► Education financière

Depuis sa création en 1957, l'association Finances & Pédagogie est soutenue par les Caisses d'Epargne. Grâce à ce partenariat, l'association emploie aujourd'hui un collaborateur sur le territoire Languedoc-Roussillon, qui met en œuvre un programme pédagogique sur toutes les questions d'argent.

Ce projet d'éducation financière est principalement dédié à l'apprentissage des jeunes et à leur insertion, l'information des personnes en situation de fragilité économique et financière, la formation des professionnels de l'action sociale qui soutiennent ces populations.

En 2019, ce sont près de 180 interventions qui ont ainsi été réalisées auprès d'environ 2 300 stagiaires. Ont été notamment concernés :

- 850 jeunes relevant des établissements scolaires et des centres de formation,
- 1 200 personnes accompagnées par des structures de l'économie sociale et solidaire ou autres organismes sociaux,
- près de 30 travailleurs sociaux et bénévoles relevant des services sociaux d'associations, d'organismes de tutelle, de collectivités.

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.

Près de 12 thématiques ont été traitées en 2019 :

- 60 % concernent les questions sur le budget et l'argent dans la vie,
- 20 % sont en lien avec la banque et les relations bancaires,
- et plus 8 % sont liées aux questions sur le crédit et le surendettement.

L'objectif est non seulement d'accompagner les personnes formées sur des sujets récurrents ayant trait à la relation à l'argent (gérer son budget, relation à la banque, savoir parler d'argent, anticiper les projets de vie...) mais aussi de répondre à de nouveaux enjeux nécessitant des connaissances adaptées pour une pleine citoyenneté économique : argent digital, développement durable, reconversion professionnelle, création de son activité...

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

2.2.7.2 Partenaire de référence de l'innovation sociale territoriale

La FNCE est partenaire du « Carrefour de l'Innovation Sociale ». En tant qu'investisseur sociétal, la CELR soutient depuis sa création les acteurs locaux qui innovent et trouvent des solutions pour répondre aux fragilités territoriales.

Elle développe de nouveaux partenariats pour promouvoir les innovations sociétales, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage, à l'image du partenariat noué avec Alter'Incub.

Cet engagement au service des territoires et de ses innovations sociétales, la CELR 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.

La démarche de mise en synergie des territoires, proposée par l'Union Régionale des Scop L.R (URSCOP) a séduit la CELR qui a ainsi participé au financement des études de faisabilité de son premier projet « Alter'Incub » en 2008.

Onze ans plus tard, la CELR est à nouveau aux côtés de l'URSCOP qui développe un programme régional d'accélération « Alter' Venture ». Ce programme concerne les entreprises qui recherchent l'équilibre entre impact social et économique, les entreprises confrontées à une problématique majeure : changement d'offre, diversification, innovation, nouveau modèle de croissance organique ou externe... L'objectif d'Alter' Venture est de préserver l'emploi de ces entreprises sur le territoire.

En 2019, la CELR a soutenu la Ligue Nationale Contre l'Obésité en participant à la création d'une Maison de l'accompagnement à Montpellier afin de développer le dépistage de l'obésité, développer la prévention du surpoids, et coordonner le parcours de vie des patients

En qualité de premier financeur régional des acteurs de l'ESS, la CELR, accompagne les entrepreneurs à impact social ou environnemental :

- 5 conseillers hébergés dans les 4 CAE du territoire LR dédiés aux acteurs de l'ESS.
- Mise en relation des entrepreneurs sociaux avec notre réseau de :
 - Partenaires associatifs de l'accompagnement à la création d'entreprises (AIRDIE, Initiative Occitanie...).
 - Fonds dédiés à l'entrepreneuriat social

Banques coopératives, les Caisses d'Epargne soutiennent le développement de l'économie sociale et solidaire (ESS), c'est un engagement inscrit dans leur ADN : être utile à chacun et à la société !

Au niveau national, les Caisses d'Epargne consacreront, en 2020, 1 milliard d'euros au financement des structures de l'ESS et 150 chargés d'affaires dotés d'une expertise spécifique accompagneront les clients dans leur activité à impact social et/ou environnemental. Avec 200 000 clients parmi lesquels 20 000 structures créatrices d'emplois, les Caisses d'Epargne sont très investies dans l'écosystème de l'ESS.

2.2.7.3 Une offre en faveur de la transition énergétique, écologique et solidaire

a) Financement de la transition énergétique pour une croissance verte

La CELR travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financement.

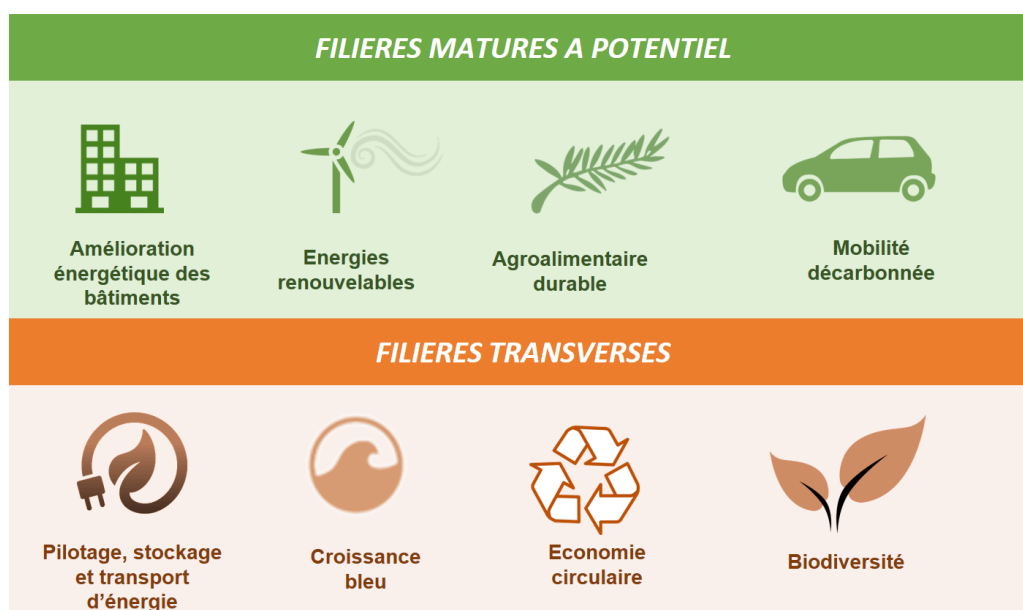
Dans le cadre du projet stratégique Groupe, la CELR se fixe comme objectifs de :

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

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

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

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



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

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

b) Les solutions aux particuliers

La Caisse d'Epargne développe une gamme de « prêts écologiques » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules propres ou peu polluants, ou permettre l'amélioration de l'habitat, notamment pour le financement des travaux d'économie d'énergie.

Crédits verts : production en nombre et en montant (en milliers d'euros)

	2019		2018		2017	
	(Milliers €)	Nombre	(Milliers €)	Nombre	(Milliers €)	Nombre
Eco-PTZ	1 347	98	803	56	1 045	71
Ecureuil crédit DD ou habitat DD sur ressource LDDS	884	104	824	113	1 567	222
Ecureuil crédit DD véhicule ou Ecureuil auto DD	3 050	293	2 361	258	2 609	282

Epargne verte : production en nombre et en montant (en milliers d'euros)

	2019		2018		2017	
	(Milliers €)	Nombre	(Milliers €)	Nombre	(Milliers €)	Nombre
Livret de Développement Durable	54 732	12 299	46.657	11 183	46.626	12 053

c) Les projets de plus grande envergure

La CELR accompagne ses clients BDR (Banque des Décideurs en Région) – collectivités, entreprises, logement social, économie sociale... – dans leurs projets environnementaux, en leur apportant son expertise, des solutions de financements adaptés.

Pour les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse, la Caisse d'Epargne peut bénéficier du savoir-faire de Natixis qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail (notamment au travers de sa filiale Natixis Energéco, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables).

Elle a notamment arrangé le financement ou financé intégralement dans l'année 10 projets éoliens et solaires à hauteur de 31,6 millions d'euros pour une puissance totale pondérée de 25,5 MW.

	Puissance pondérée (MW)	Montants financés (M€)
Solaire	12,9	16,6
Eolien	12,6	15,0
Total	25,5	31,6

L'exercice a notamment été marqué par :

- Le financement d'un projet solaire d'ombrières situé sur l'aéroport de Carcassonne, d'une puissance de 3,2 MWc, réalisé avec Energies du Sud, opérateur de la métropole de Montpellier à capitaux publics et privés,
- Des prises de participation dans le dispositif d'investissement régional dédié aux énergies renouvelables, l'AREC,
- Le recours à ENERGECO dans le cadre de deux financements réalisés auprès du Groupe Total Quadran.

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

La CELR participe à des événements, des programmes de recherche et de travail consacrés au développement des éco-filières en région, ce qui profite à l'ensemble du réseau des Caisses d'Epargne tout en valorisant leurs pratiques de responsabilité sociale et environnementale.

La CELR est un mécène fondateur de la Fondation Université Perpignan Via Domitia (UPVD) et soutient la chaire « Energies Renouvelables », créée pour répondre à la problématique rencontrée par des entreprises du secteur du développement durable et des énergies renouvelables.

Le projet vise à créer les conditions de réussite pour la jeunesse et les diplômés de l'UPVD et contribuer à partager les valeurs sur son territoire d'implantation (départements : Pyrénées Orientales, Aude, et antenne en Lozère).

La CELR a placé les énergies renouvelables dans ses axes stratégiques prioritaires.

Face à la diversité constatée des entreprises du territoire et aux besoins révélés par la connaissance de ses clients, la CELR entend réfléchir, actionner des pistes de recherche et de formation autour de thématiques de ce secteur d'activité en s'appuyant sur les atouts et les missions de l'Université de Perpignan.

La nécessité d'une chaire émerge donc avec à la clé une activité liée autour de la recherche :

- sur un sujet porteur (eau, mix énergétique, stockage énergie, recyclage des solutions énergies renouvelables),
- sur le constat d'un besoin de RD et de transfert de technologie comme levier d'innovation et de croissance des entreprises du secteur,
- sur le besoin de formation au management, gestion, commercial ... selon les profils de chefs d'entreprises clients,
- sur la nécessité de faire rayonner cet axe stratégique de la banque mutualiste auprès de particuliers et plus largement aux habitants du Languedoc-Roussillon potentiellement acheteurs ou influenceurs sur les nouvelles énergies,
- sur la connaissance des générations consommatrices (étudiants et leurs parents), intégration de jeunes étudiants en stage ou en apprentissage, parrainage de promotion, interventions ...

La chaire a récemment débouché sur la mise en place d'une thèse, démarrée fin 2019.

e) Finance solidaire et investissement responsable

Sur le sujet, consulter la partie 2.2.5.1.

2.2.8 Note méthodologique

a) Méthodologie du reporting RSE

La CELR s'efforce de fournir une vision sincère et transparente de ses actions et de ses engagements en termes de responsabilité sociétale et environnementale (RSE).

b) Méthodologie de l'étude de l'empreinte territoriale

L'objectif de l'empreinte territoriale est de comprendre l'impact de la CELR sur son territoire :

- Cerner les besoins du territoire
- Comprendre comment la CELR y répond (quel impact ? Quel aspect différenciant ?)
- Identifier les besoins non-couverts et leviers d'amélioration associés

Cette étude repose sur la consultation des parties-prenantes internes et externes.

Pour réaliser cette évaluation, la CELR s'est appuyée sur l'expertise du cabinet Kimso.

c) Méthodologie de l'étude l'empreinte socio-économique des achats

L'objectif de l'empreinte socio-économique est d'évaluer les impacts de l'activité de la CELR sur l'emploi et le PIB.

L'empreinte socio-économique des achats prend en compte les impacts indirects liés à l'ensemble de la chaîne des fournisseurs ainsi que les impacts induits liés aux salaires et taxes versés par l'ensemble des fournisseurs qui alimentent la consommation des ménages et dépenses des administrations publiques. Les indicateurs de mesures sont le nombre d'emplois soutenus et la richesse générée par les achats sur le territoire français.

Pour réaliser cette évaluation, la CELR s'est appuyée sur l'expertise du cabinet Utopies. Le modèle utilisé est le modèle LOCAL FOOTPRINT®. Ce modèle utilise des tables entrées/sorties départementalisées. Il permet de reproduire de manière la plus proche possible le fonctionnement de l'économie. Toutefois il convient d'interpréter les résultats obtenus à la lumière des hypothèses inhérentes au modèle utilisé. Des contrôles de cohérence sont effectués aux différentes étapes du calcul.

d) Périmètre du bilan carbone

En 2019 un groupe de travail constitué d'entités du Groupe BPCE et piloté par la Direction RSE & Développement Durable Groupe en collaboration avec Carbone 4 a travaillé sur l'optimisation des indicateurs du bilan Carbone. Une revue de tous les indicateurs a été effectuée pour identifier les indicateurs peu significatifs en termes d'impact, difficile à collecter et sur lesquels les moyens d'actions étaient faibles.

Ce travail a amené la CELR à supprimer 25 indicateurs dans les postes achats, immobilisations, fret, déplacement clients/visiteurs et fluides frigorigènes.

Suite à cette modification le bilan Carbone de la CELR pour les années 2018 et 2017 a été recalculé à isopérimètre.

e) Elaboration et actualisation du modèle d'affaires

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

Ces schémas ont ensuite été complétés par la CELR, en fonction de son plan stratégique, de ses segments de marché et de son territoire. La description de l'écosystème s'est basé sur les éléments d'information fournis par BPCE (cf chapitre 2.2.2.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux).

f) Précisions relatives aux données des schémas "répartition de la valeur sur le territoire" et "circuit de l'argent"

Schéma "répartition de la valeur sur le territoire"	
	Précisions
Masse salariale	<p>Indicateur : 2.1.1.1 MASSE SALARIALE ANNUELLE GLOBALE (en milliers d'Euros)</p> <p>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.</p> <p>Prend en compte la somme des éléments de rémunération soumis à cotisations sociales au sens de la DSN pour tous les salariés.</p> <p>Cette masse salariale s'entend hors intéressement, participation, abondement à un PEE et hors charges patronales.</p>
Montant d'achats locaux	<p>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</p>
Soutien à des projets d'intérêt général	<p>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)</p>

Mise en réserve	Contribution annuelle aux réserves impartageables (a minima 15 % des résultats) ; nombre : Donnée N-1 disponible en juin de l'année N,
Impôts locaux	Impôts fonciers, contribution économique territoriale, taxe additionnelle sur les surfaces de stationnement et taxe annuelle sur les bureaux en Ile de France (pour les entités concernées) (exclus : impôt sur les sociétés car impact national); nb: Les données de l'année N-1 sont disponibles au 1er juin de l'année N (écart d'exercice);
Montant total de rémunération des parts sociales	Montant total de rémunération annuelle des parts sociales
Valeur créée (PNB)	Produit net bancaire

Schéma "circuit de l'argent"

<i>Ce schéma est en encours (STOCK)</i>	Précisions
Montant des parts sociales	Stock de parts sociales (= capital social de l'entreprise)
Fonds propres	Stock de capitaux dont dispose l'entreprise (capital social + réserves, après affectation des résultats)
Réserves impartageables	a minima 15% du résultat mis en réserve (définition issue de la loi de Coopération de 1947)
Dépôts et livrets	Stock des dépôts et livrets
Encours PME	Définition INSEE : < ou = à 50 millions d'euros
Encours ESS	Codes NAF et catégories juridiques ; Montant de la dette = Capital restant dû à la fin du mois M : Sommes des montants qui restent à rembourser (hors intérêts) pour tous les contrats du type Crédit, dont la date d'ouverture est inférieure au mois M et dont la date de fin est supérieure au mois M. Il s'agit des crédits qui ne sont pas en contentieux.
Encours collectivités locales	Codes NAF et catégories juridiques ; Montant de la dette = Capital restant dû à la fin du mois M : Sommes des montants qui restent à rembourser (hors intérêts) pour tous les contrats du type Crédit, dont la date d'ouverture est inférieure au mois M et dont la date de fin est supérieure au mois M. Il s'agit des crédits qui ne sont pas en contentieux.

Encours logement social	Codes NAF et catégories juridiques ; Montant de la dette = Capital restant dû à la fin du mois M : Sommes des montants qui restent à rembourser (hors intérêts) pour tous les contrats du type Crédit, dont la date d'ouverture est inférieure au mois M et dont la date de fin est supérieure au mois M. Il s'agit des crédits qui ne sont pas en contentieux.
Encours innovation	Encours de financement associé à l'Offre Néo Business
Encours microcrédits personnels	Microcrédits personnels et professionnels accordés directement par les Caisses d'Epargne (sur leur bilan). Concernant le microcrédit personnel, il s'agit des crédits octroyés dans le cadre de Parcours Confiance, identifiés par leur code produit. Concernant les microcrédits professionnels, il s'agit des microcrédits faisant l'objet d'une garantie France Active, identifiés par le libellé garant
Encours personnes protégées	Encours de financement apportés au secteur des personnes protégées, autrement dit les organismes de tutelle en charge de personnes âgées dépendantes, de personnes en situation de handicap ou encore de mineurs qui bénéficient d'une mesure de protection juridique
Fonds ISR commercialisés	Montant des encours ISR (assurance vie, CTO, PEA)
FCPE ISR et solidaire commercialisés	Montant des encours d'épargne salariale sous forme de FCPE ISR et solidaire

g) Choix des indicateurs

La CELR s'appuie sur une analyse de ses risques RSE proposée par BPCE, cf partie « 2.2.2.2 Les risques identifiés par les Caisses d'Epargne ».

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 CELR s'est appuyée pour la réalisation de sa déclaration de performance extra-financière. Elle s'est également basée, pour les données utilisées dans le cadre de son bilan carbone, sur le guide méthodologique fourni par BPCE.

h) Exclusions

Du fait de l'activité de la CELR (services), certaines thématiques relatives au Décret du 24 avril 2012 et à l'article 4 de la loi du 11 février 2016 relative à la lutte contre le changement climatique n'ont pas été jugées pertinentes. C'est le cas pour 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.

i) Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} Janvier 2019 au 31 Décembre 2019.

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

j) Disponibilité

La CELR s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans :

<https://www.caisse-epargne.fr/languedoc-roussillon/tarifs-informations-reglementaires>

k) Rectification de données

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

l) Périmètre du reporting

Pour l'exercice 2019, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE concerne les entités suivantes :

- Entités et filiales dont la CELR détient plus de 50 % du capital (cf. chapitre 2.9.1) à l'exception du GIE E-Multicanal, domicilié dans le périmètre de la Caisse d'Epargne Midi Pyrénées.

2.2.9 Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE DU LANGUEDOC ROUSSILLON

Société anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance au capital de 295 600 000 €
Siège social : 254 rue Michel Teule BP 7330, 34184 Montpellier cedex 4
Immatriculée au RCS Montpellier sous le numéro 383 451 267

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

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

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, également commissaire aux comptes de la Caisse d'Epargne et de Prévoyance du Languedoc Roussillon,

accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1321 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

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

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹⁴ :

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

¹⁴ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information (note de bas de page à conserver)

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

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre décembre 2019 et Avril 2020 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant plusieurs Directions, sous la conduite du Secrétariat Général : la Direction des Risques, la Direction de la Conformité et des Contrôles Permanents, la Direction Technique, le Département Financements Professionnels et Syndication, la Direction du Contrôle de Gestion, la Direction des Ressources Humaines, la Direction Satisfaction Clients et la Direction du Marché des Particuliers et Etudes.

Conclusion

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

Fait à Villeurbanne et Toulouse, le 3 avril 2020

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS(LYON)


Eric GONZALEZ

Associé


Nicolas DUSSON

Associé, Directeur Technique

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

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

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Montant d'achats réalisés en local (en pourcentage) ;
- Production brute annuelle OCF (offre clientèle fragile) ;
- Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle) : financement de projets structurés, financement corporate et financement via le dispositif Eco Prêt à Taux Zéro ;
- Pourcentage de femmes cadres ;
- Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment ;
- Taux de nouveaux projets bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy ;
- NPS (Net Promoter Score) client annuel et tendance ;
- Mise à jour annuelle de la cartographie des risques de non-conformité (en pourcentage) ;
- Taux d'absentéisme maladie (et évolution) ;
- Nombre d'heures de formation/ETP ;
- Montant de financement du logement social, de l'économie sociale et solidaire et du secteur public (production).