

6

INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

6.1 UNE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE BÂTIE SUR NOTRE IDENTITÉ COOPÉRATIVE 516

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.1.1 | Un modèle d'affaire de banque universelle qui a confirmé sa robustesse | 516 |
| 6.1.2 | Une identité coopérative forte | 518 |
| 6.1.3 | Une stratégie RSE groupe permettant d'intégrer le développement durable dans nos métiers et processus décisionnels | 521 |
| 6.1.4 | Une démarche de dialogue avec ses parties prenantes | 529 |

6.2 UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE AUX ENJEUX DE NOS CLIENTS 530

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.2.1 | Orienter l'épargne vers une économie plus responsable | 530 |
| 6.2.2 | Financer la transition énergétique, écologique et sociale | 537 |
| 6.2.3 | Accompagner nos clients face au risque climatique et à la transition énergétique | 546 |

6.3 UNE CRÉATION DE VALEUR PÉRENNE ET RESPONSABLE 553

| | | |
|-------|---|-----|
| 6.3.1 | La contribution au développement économique des territoires | 553 |
| 6.3.2 | Un mécène actif auprès des territoires | 557 |
| 6.3.3 | Respect de l'éthique des affaires dans nos métiers | 559 |

6.4 UNE ENTREPRISE RESPONSABLE DANS SES PRATIQUES INTERNES 564

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.4.1 | Les collaborateurs, acteurs de la construction et du développement du groupe | 564 |
| 6.4.2 | La réduction de notre empreinte environnementale directe | 576 |

6.5 MÉTHODOLOGIE DU REPORTING RSE 582

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.5.1 | L'organisation du reporting RSE | 582 |
| 6.5.2 | Le périmètre du reporting retenu en 2017 | 584 |

6.6 RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION 586

6.1 Une démarche développement durable bâtie sur notre identité coopérative

6.1.1 Un modèle d'affaire de banque universelle qui a confirmé sa robustesse

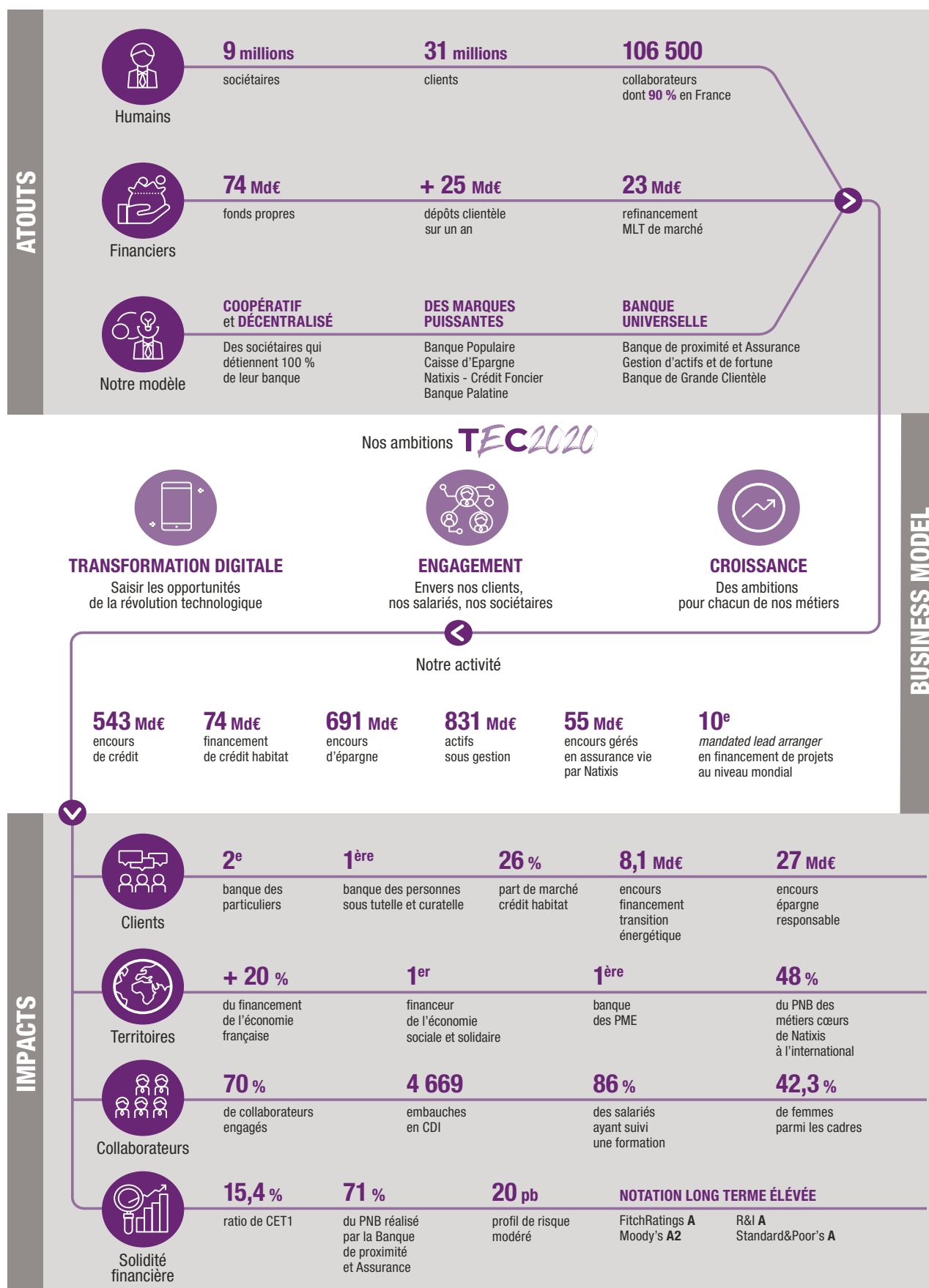
Le Groupe BPCE, créé par la loi du 18 juin 2009, est un groupe bancaire coopératif, décentralisé et multimarques. Sa mission est d'exercer le métier de banque universelle et de proposer des produits et services bancaires et d'assurance aux particuliers, associations et professionnels, entreprises et collectivités au plus proche des besoins des territoires et de l'économie.

Le modèle de banque universelle du Groupe BPCE repose sur une architecture à trois niveaux :

- les deux réseaux coopératifs régionaux : les quatorze Banques Populaires et les seize Caisses d'Epargne et leurs fédérations respectives ;

- BPCE, organe central et holding du groupe, en charge de la stratégie, de la coordination et de l'animation du groupe ;
- les filiales de BPCE dont Natixis, banque internationale de financement, de gestion d'actifs, d'assurance et de services financiers, le Crédit Foncier, spécialiste du financement de l'Immobilier, la Banque Palatine, au service des entreprises de taille intermédiaire et BPCE International pour la banque de détail à l'international.

Le Groupe BPCE est présenté plus en détail dans le chapitre 1 du document de référence.



6.1.2 Une identité coopérative forte

Notre différence coopérative s'exprime dans une vision à long terme de la relation bancaire, une proximité particulière avec le territoire et la primauté donnée à la relation humaine. Elle est reconnaissable par les clients, les sociétaires, les collaborateurs. Elle participe au développement économique, social et humain du territoire. C'est le socle de la stratégie RSE 2018-2020 du groupe présentée dans la partie 6.1.3.

Les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne, banques coopératives, sont la propriété de 9 millions de sociétaires. Elles détiennent BPCE, leur organe central, qui coordonne et anime leurs politiques communes. Les choix stratégiques nationaux du Groupe BPCE s'effectuent ainsi en cohérence avec leurs exigences régionales et leur gouvernance coopérative.

Les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne, sont réunies en fédérations garantes de l'identité, des valeurs et de la défense des intérêts de chacun des réseaux. Elles les accompagnent en matière de stratégie RSE, d'animation du sociétariat, de formation des administrateurs et de gouvernance.

La structure complète de la gouvernance coopérative du Groupe BPCE est présentée au sein du chapitre 2 du document de référence.

LES BANQUES POPULAIRES

Les 4,3 millions de sociétaires constituent la base des Banques Populaires. Ils votent lors de l'assemblée générale et élisent directement les administrateurs qui les représentent au sein des conseils d'administration. En 2017, ce sont plus de 530 000 sociétaires qui se sont exprimés, soit un taux de vote moyen pour le réseau de 14,7 %.

Parallèlement aux assemblées générales, les sociétaires sont régulièrement conviés à des réunions en agence ou à des soirées dédiées au cours desquelles ils peuvent échanger avec des dirigeants et des administrateurs sur l'actualité de leur banque et désigner lors des « Prix initiatives région » des projets solidaires locaux qu'ils souhaitent voir soutenus par leur banque. Les sociétaires peuvent aussi s'impliquer au sein de clubs de sociétaires (orientations de la banque, budgets associatifs, etc.) ou par exemple, s'impliquer dans l'accompagnement de bénéficiaires de microcrédits comme le propose Atlantique Coopération. Ils disposent de canaux d'information privilégiés leur permettant de suivre l'actualité de leur banque :

lettres d'information ou revues dédiées, sites d'information dédiés et interactifs.

En 2017, le réseau Banque Populaire compte 242 administrateurs (et 17 censeurs) qui, par leurs expériences et leur diversité, enrichissent les débats des conseils d'administration dans l'intérêt de l'ensemble des clients et des sociétaires. Ce sont des créateurs de valeurs (chefs d'entreprise, chercheurs, enseignants...) qui par leurs fonctions, sont impliqués dans la dynamique du développement économique et social de leur région. En 2017, la Fédération Nationale des Banques Populaires leur a proposé des formations sur des sujets tels que l'histoire du réseau Banque Populaire, le modèle coopératif de Banque Populaire, la gouvernance (le rôle et les responsabilités de l'administrateur), la posture de l'administrateur (développement personnel : participation active aux conseils d'administration/challenger les idées), la gestion des risques (notamment la prévention des risques de fraude et de corruption), les opportunités de la RSE et son intégration dans la stratégie d'entreprise. Enfin, pour répondre aux exigences réglementaires d'évaluation annuelle du fonctionnement des conseils d'administration, la Fédération a également mis en place un dispositif dématérialisé d'auto-évaluation sous forme de questionnaire, à disposition de l'ensemble des établissements du réseau Banque Populaire.

Depuis 2014, la Fédération Nationale des Banques Populaires s'appuie sur un outil de gestion des formations dédiées aux administrateurs Banque Populaire : l'académie des administrateurs. Cet outil en ligne, ouvert à l'ensemble des administrateurs Banque Populaire, recense l'ensemble des formations dispensées par la Fédération en présentiel et en e-learning.

L'académie des administrateurs répond à divers objectifs :

- offrir une vue complète du catalogue des formations proposées par la Fédération ;
- permettre aux administrateurs de s'inscrire en ligne aux formations et d'accéder à leur historique des formations suivies ;
- faciliter l'accès à l'auto-formation grâce à des modules e-learning ;
- mesurer la satisfaction et la pertinence des thématiques traitées dans le cadre des séminaires de formation pour permettre à la Fédération d'être en adéquation avec les attentes et les besoins des administrateurs.

➡ INDICATEURS COOPÉRATIFS : SOCIÉTARIAT

| Banques Populaires | Au 31/12/2017 | Au 31/12/2016 | Au 31/12/2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|---------------|---------------------|---------------|---------------------|
| Nombre de sociétaires (en millions) | 4,30 | 4,14 | 3,95 | 4 % |
| Taux de sociétaires parmi les clients (en %) | 33 % | 34 % ⁽¹⁾ | 44 % | (3 %) |
| Montant moyen de parts sociales détenues par sociétaire (en euros) ⁽²⁾ | 2 167 | 2 087 | 1 969 | 4 % |
| TS-I (delta entre le taux de clients très satisfaits et la proportion de clients pas du tout satisfaits) ⁽³⁾ | 13,6 | NC | NC | NC |

(1) Calcul correspondant à la moyenne des Banques Populaires (hors BRED, Crédit Coopératif et CASDEN).

(2) Donnée calculée à partir des totaux « nombre de clients » et « capital social hors CCI et hors parts sociales détenues par les SAS de portage ».

(3) Données issues du baromètre de satisfaction clients particuliers en BP et CE piloté par la direction des Études clients du groupe (hors Crédit Coopératif et CASDEN).

➔ INDICATEURS COOPÉRATIFS : GOUVERNANCE ET FORMATION DES ADMINISTRATEURS

| Banques Populaires | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|--------|------|------|------------------------|
| Instances de gouvernance | | | | |
| Nombre de membres de conseils d'administration | 242 | 250 | 255 | (3 %) |
| Taux de participation des administrateurs aux conseils d'administration (en %) | 83 % | 82 % | 83 % | 1 % |
| Taux de femmes membres de conseils d'administration (en %) | 42 % | 34 % | 33 % | 24 % |
| Pourcentage de femmes présidentes ou vice-présidentes de conseils d'administration (en %) | 15,5 % | 11 % | 13 % | 41 % |
| Formation des administrateurs | | | | |
| Conseils d'administration : pourcentage des membres ayant suivi au moins une formation sur l'année (en %) | 58 % | 39 % | 34 % | 49 % |
| Conseils d'administration : nombre moyen d'heures de formation par personne | 5,6 | 3,85 | NA | 45 % |

Les Banques Populaires font vivre leur différence coopérative

En 2017, les Banques Populaires ont fêté leur centenaire : elles sont coopératives et responsables depuis 100 ans. Ce fut tout au long de l'année une occasion de rappeler la force de leur modèle au travers de différents événements organisés sur le territoire.

Cette même année, le comité sociétariat et RSE de la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP) a impulsé un chantier portant sur la valorisation de la différence coopérative des Banques Populaires, avec pour point d'orgue le lancement de la première édition de la « Faites de la Coopération » dans les Banques Populaires. Cette semaine de sensibilisation et d'échanges autour du modèle coopératif Banque Populaire s'inscrit dans le mois de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) en novembre.

Depuis 2011, les Banques Populaires s'appuient sur un outil spécifique leur permettant de rendre compte auprès de leurs sociétaires de leurs actions de responsabilité sociétale et coopérative. Inspiré par la norme RSE ISO 26000, le Dividende coopératif Et RSE recense et valorise en euros les actions mises en place au sein de chaque banque en faveur des sociétaires et administrateurs, des collaborateurs, des clients et de la société civile, principales parties prenantes du réseau Banque Populaire. Il s'agit de mesurer chaque année le "Plus coopératif" des Banques Populaires.

LES CAISSES D'EPARGNE

Le sociétariat des Caisses d'Épargne est composé de près de 4,8 millions de sociétaires à fin 2017, dont une majorité de particuliers. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 228 sociétés locales d'épargne (SLE). Elles constituent un échelon intermédiaire permettant de renforcer l'ancrage local et la proximité.

En 2017, les Caisses d'Épargne ont continué à déployer leurs actions pour mieux associer les sociétaires à la vie de leur banque. Les

sociétaires sont en effet une partie prenante essentielle des Caisses d'Épargne, qui mettent 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 Caisse d'Épargne. Ces différents supports permettent aux sociétaires d'être associés et informés de manière régulière sur la vie de leur Caisse d'Épargne et plus généralement sur l'actualité régionale ou nationale. Certaines Caisses d'Épargne mettent en place des dispositifs d'écoute des sociétaires, ainsi que des actions pour assurer l'animation du sociétariat, telles que les réunions privilégiées ou les clubs des sociétaires.

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

- auprès des administrateurs, le parcours accueil des administrateurs porte sur la connaissance de l'identité et de l'histoire des Caisses d'Épargne, la RSE, ainsi que l'acquisition d'un socle de culture générale bancaire ;
- auprès des membres de conseils d'orientation et de surveillance, la formation initiale réglementaire porte sur cinq thématiques fixées par décret : gouvernance, réglementation, risques et contrôle interne, stratégie, finance ;
- auprès des comités spécialisés, des formations nationales sont proposées pour les comités des risques et comités d'audit.

En 2017, deux nouveaux thèmes ont été mis à l'honneur : des formations au digital, ainsi qu'un focus sur les risques émergents, dont les risques climatiques.

➔ INDICATEURS COOPÉRATIFS : SOCIÉTARIAT

| Caisses d'Epargne | Au 31/12/2017 | Au 31/12/2016 | Au 31/12/2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| Nombre de sociétaires (en millions) | 4,76 | 4,84 | 4,91 | (2 %) |
| Taux de sociétaires parmi les clients (en %) ⁽¹⁾ | 24 % | 23 % | 20 % | 3 % |
| Montant moyen de parts sociales détenues par sociétaire (en euros) ⁽²⁾ | 2 873 | 2 654 | 2 555 | 8 % |
| TS-I (delta entre le taux de clients très satisfaits et la proportion de clients pas du tout satisfaits) ⁽³⁾ | 2,8 | NC | NC | NC |

(1) Clients et sociétaires personnes physiques uniquement. Calcul correspondant à la moyenne des Caisses d'Epargne.

(2) Donnée calculée à partir des totaux « nombre de clients » et « encours parts sociales » ; sociétaires personnes physiques uniquement.

(3) Données issues du baromètre de satisfaction clients particuliers en BP et CE piloté par la direction des Études clients du groupe.

➔ INDICATEURS COOPÉRATIFS : GOUVERNANCE ET FORMATION DES ADMINISTRATEURS

| Caisses d'Epargne | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|------|------|------|---------------------|
| Instances de gouvernance | | | | |
| Nombre de membres de conseil d'orientation et de surveillance | 307 | 307 | 307 | 0 % |
| Taux de participation des administrateurs aux conseils d'orientation et de surveillance (en %) ⁽¹⁾ | 93 % | 94 % | 92 % | (1 %) |
| Taux de femmes membres de conseils d'orientation et de surveillance (en %) | 44 % | 39 % | 37 % | 13 % |
| Pourcentage de femmes présidentes ou vice-présidentes de conseils d'orientation et de surveillance (en %) | 27 % | 20 % | 20 % | |
| Formation des administrateurs | | | | |
| Conseils d'orientation et de surveillance : pourcentage des membres ayant suivi au moins une formation sur l'année (en %) | 81 % | 96 % | 91 % | (16 %) |
| Conseils d'orientation et de surveillance : nombre moyen d'heures de formation par personne | 10 | 8 | NA | 25 % |

Orientations RSE

Les orientations RSE des Caisses d'Epargne pour la période 2014-2017 comportent six domaines d'action, en cohérence avec les lignes directrices de l'ISO 26000 : gouvernance, offre et relations clients, relations et conditions de travail, achats et relations fournisseurs, environnement, engagement sociétal. Au sein de ces domaines d'action, 29 priorités ont été définies⁽¹⁾.

En 2017, la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne a mené des travaux pour construire les orientations RSE et coopératives 2018-2020, à travers l'écoute de parties prenantes, une analyse des enjeux et la construction participative de quatre ambitions collectives :

- 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 « coopérateurs » ;
- 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.

Ces quatre ambitions, déclinées en 11 objectifs, fixent un cadre commun au sein duquel chaque Caisse d'Epargne, en tant que banque coopérative de plein exercice, définit sa propre stratégie de responsabilité sociétale, au plus près des besoins et des acteurs. L'existence de ce cadre commun facilite l'échange de bonnes pratiques et l'atteinte d'objectifs collectifs, tout en respectant l'organisation coopérative des Caisses d'Epargne.

(1) Pour en savoir plus : http://www.federation.caisse-epargne.fr/assets/CE_OrientationsRSE2014-2017/index.html?preventcache=true.

6.1.3 Une stratégie RSE groupe permettant d'intégrer le développement durable dans nos métiers et processus décisionnels

Identifier nos priorités

Afin d'identifier les enjeux RSE les plus stratégiques, le groupe a procédé à une pondération de ses enjeux RSE en fonction de leur pertinence sectorielle *via* différents critères :

- la nature des droits et attentes de ses parties prenantes ;

- la vulnérabilité des parties prenantes à l'enjeu ;
- les différents risques encourus par le groupe sur l'enjeu.

Cette pondération a permis au groupe d'élaborer dès 2015 une démarche RSE centrée sur dix chantiers RSE prioritaires qui ont fait l'objet de travaux en 2016 et 2017.

| Chantiers stratégiques 2016-2017 | Réalisations 2017 |
|---|---|
| 1. Mesure et valorisation de l'empreinte socio-économique locale | <ul style="list-style-type: none"> élaboration de schémas pédagogiques personnalisables : circuit épargne/crédit, répartition de la valeur (approche territoriale) ; construction d'une boîte à outils pour les établissements (indicateurs, bonnes pratiques...) ; mesure de la contribution du groupe aux ODD (objectifs de développement durable). |
| 2. Epargne responsable | <ul style="list-style-type: none"> élaboration de fiches action : rénover le Codevair, rénover le compte sur livret, développer l'offre responsable digital ; plan de formation et de communication associés. |
| 3. Développement des achats responsables | <ul style="list-style-type: none"> démarrage de l'élaboration de la cartographie des risques RSE par catégorie d'achats ; questionnaire RSE interne testé auprès d'un panel fournisseurs ; référentiel de prestations réalisées dans le groupe avec les entreprises du STPA (Secteur du travail protégé et adapté) ; organisation du colloque PHARE en région Grand Est ; baromètre de satisfaction fournisseurs PME-ETI (Petites et moyennes entreprises – Entreprises de taille intermédiaire). |
| 4. Finance inclusive | <ul style="list-style-type: none"> plans d'action « clients fragiles » : définition d'indicateurs de KPI (<i>Key performance indicator</i>) et consolidation du périmètre et des reporting. |
| 5. Réduction des impacts environnementaux directs | <ul style="list-style-type: none"> élaboration et diffusion d'un « kit plan de mobilité » à destination des établissements du groupe, avec deux sessions de présentation et d'échanges sur ce kit ; diffusion d'une note sur les pictogrammes environnementaux à destination des filières communication et RSE ; mise en place d'un fichier de collecte des indicateurs papier directement auprès des fournisseurs pour fiabiliser et simplifier la collecte pour le reporting RSE ; élaboration et diffusion d'un « kit D3E » (déchets d'équipements électriques et électroniques) à destination des établissements du groupe et organisation d'une présentation en visioconférence de ce guide suivi d'une session de questions/réponses auprès de l'ensemble des établissements du groupe. |
| 6. Élaboration d'une stratégie croissance verte | <ul style="list-style-type: none"> réalisation d'une étude d'opportunité sur le financement de projets de méthanisation ; révision de la politique risques énergies renouvelables intégrant un chapitre méthanisation ; dossier de création d'une plate-forme numérique de financement de la transition énergétique. |
| 7. Processus de reporting et notation extra-financière | <ul style="list-style-type: none"> proposition d'un tableau de bord qui a alimenté les indicateurs clés de performance du plan stratégique 2018-2020 ; étude sur nos expositions concernant le financement des énergies renouvelables réalisée avec la DRCCP (direction des Risques, conformité et contrôles permanents) ; réalisation d'une étude complète sur nos notations extra-financières : panorama des acteurs et <i>benchmark</i> en termes de publication, d'organisation interne et sur le fond. |
| 8. Sensibilisation au reporting et à la RSE | <ul style="list-style-type: none"> publication et diffusion d'un guide de bonnes pratiques RSE sur la base d'une enquête réalisée auprès de l'ensemble des établissements ; organisation de quatre sessions de formations à la RSE, deux au bilan carbone et deux au reporting RSE ; animation de la semaine européenne du développement durable. |
| 9. Communication et RSE | <ul style="list-style-type: none"> conception d'un dispositif de communication autour de la stratégie RSE, à travers notamment un nom et une identité visuelle qui traduisent l'engagement RSE du groupe : « Fair(e) autrement ». |
| 10. Mise en place d'une démarche innovante de bien-être, santé sport au travail | <ul style="list-style-type: none"> lancement du programme BESST (bien-être santé sport au travail) avec un premier guide de sensibilisation « mettre en place une démarche sport et santé ». |

Cette pondération a également servi de base aux travaux menés en 2017 pour construire le volet RSE du plan stratégique groupe TEC 2020, en mettant notamment en exergue la nécessité d'étayer ses

engagements et actions en matière d'éthique, de relations clients et de financement d'une croissance verte et responsable.

Notre vision et nos ambitions

En plaçant la RSE au sein de sa stratégie TEC 2020, le Groupe BPCE réaffirme sa volonté d'être un banquier assureur responsable dans son fonctionnement et ses relations d'affaire et d'assumer son rôle de second financeur de l'économie française⁽¹⁾ et des territoires.

Notre modèle coopératif donne sa singularité à nos engagements en matière de RSE :

- une relation différente au territoire : ancrage régional, proximité, solidarité, destin commun ;
- une relation spécifique au temps : accompagnement des clients dans la durée, vision intergénérationnelle.

Cette vision se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

- être le groupe bancaire et d'assurance coopératif le plus engagé auprès des clients et territoires ;
- être une banque de référence sur la croissance verte et responsable ;
- concrétiser nos engagements coopératifs et RSE dans nos pratiques internes ;

- être une banque exemplaire dans ses relations avec ses parties prenantes.

Nos objectifs, actions et indicateurs de suivi pour la période 2018-2020

La stratégie RSE 2018-2020, validée par le directoire et présenté au conseil d'orientation et surveillance du groupe se veut :

- cohérente avec celle de chaque marque et les initiatives des entités du groupe ;
- exhaustive, fondée sur les quatre piliers de la RSE : économique, sociétal, environnemental et social ;
- fortement marquée par notre ADN coopératif ;
- autour de valeurs, d'actions et d'ambitions collectives.

Concrètement, elle se déploie au travers de quatre engagements (économique, sociétal, environnemental et social) et deux axes transversaux (animation et pilotage) qui confirment la volonté du groupe de « Fair(e) autrement ».



Pilotage de la stratégie RSE du groupe

Afin d'être en phase avec le nouveau plan stratégique TEC 2020 de la banque, des objectifs et indicateurs de pilotage RSE ont été définis en 2017, répondant à nos enjeux RSE pour la période 2018-2020 tout en s'appuyant sur les travaux d'ores et déjà engagés sur nos dix chantiers.

À noter que des points réguliers (à minima deux fois par an) sont réalisés en matière de RSE auprès du conseil d'orientation et de surveillance du groupe dans le cadre des travaux du comité coopératif et RSE.

(1) 21,1% de parts de marché sur encours en crédits toutes clientèles non financières (source: Banque de France - T3 2017)

Pilotage quantitatif

| Chantier | Indicateurs de suivi | 2016 | 2017 | Objectifs 2020 |
|--|--|---------------------|-------------------|---|
| Engagement économique | | | | |
| Financer une économie plus responsable | Encours d'épargne responsable dont ISR (en milliards d'euros) | NS | 27 ⁽¹⁾ | 35 |
| | Établissements du groupe labélisés Relations fournisseurs et achats responsables (en nombre) | 7 | 9 | 14 |
| | Part des dépenses respectant des process achats normalisés intégrant la RSE (en %) | NS | NS | 80 |
| Développer les achats responsables | Délais de paiement fournisseurs (jours) | 28 | 30 | 28 |
| Engagement sociétal | | | | |
| | Production de microcrédits accompagnés aux particuliers (en millions d'euros) | 19 | 19 | Rester leader en part de marché du groupe |
| Favoriser l'accès à nos services | Production de microcrédits et autres prêts solidaires aux professionnels (en millions d'euros) | 513,9 | 484,3 | Rester leader en part de marché du groupe |
| Engagement environnemental | | | | |
| Réduire nos impacts environnementaux directs | Bilan carbone (en tonnes équivalents CO ₂) – Scope 1, 2 et 3 – hors datacenters | 675 516 | 686 773 | (10 %) |
| Promouvoir l'environnement dans nos métiers | Financement de la transition énergétique ⁽²⁾ (en milliards d'euros) | NS | 8,4 | 10 |
| Engagement social | | | | |
| Attirer et fidéliser les meilleurs talents | Taux de collaborateurs recommandant le groupe en tant qu'employeur (en %) | 62 (2014) | 65 | 70 |
| | Part des femmes parmi les cadres (en %) | 41,7 | 42,3 | 45 |
| Promouvoir la mixité | Part des femmes parmi les cadres dirigeants (en %) | NC | NC | 30 |
| Développer l'employabilité | Nombre d'heures de formation (en millions heures) | 2,3 | 2,2 | 10 (sur trois années) |
| Animation et pilotage du chantier | | | | |
| Pilotage | Nombre d'entités du groupe engagées dans une démarche d'évaluation RSE selon le référentiel ISO 26 000 | 6 | 7 | 12 |
| Indicateurs spécifiques groupe | | | | |
| | MSCI | AA (2015) | AA (2016) | Maintenir |
| | | C-/not prime (2015) | C/prime (2016) | Maintenir |
| | OEKOM (Allemagne) | NS | 61/100 | Maintenir |
| | Sustainalytics | 8°/33 (2014) | 7°/31 (2016) | Entrer dans le top 5 |
| Notation extra-financières | Vigeo-Eiris (France-Grande Bretagne) | | | |

(1) 25 milliards d'euros d'ISR + 2 milliards d'euros d'épargne de bilan responsable CODEVAIR, compte sur livret régional et livret engagé du Crédit Coopératif.

(2) Encours énergie renouvelables + prêts rénovation énergétique des bâtiments et équipement écologique des pros et PME + financement des véhicules verts.

Pilotage qualitatif

Au-delà du suivi quantitatif d'un certain nombre de chantiers déjà existants, le groupe s'engage dans le cadre de son plan stratégique TEC 2020 à mener à bien d'ici 2020 les chantiers ci-après pour lesquels il devra définir des objectifs et plan d'action dès 2018, en collaboration avec les fédérations.

- mesure de l'impact de ses établissements sur le tissu économique de leurs territoires en développant des schémas et des outils pédagogiques et précis ;
- politiques sectorielles : intégration de critères ESG au sein des politiques risques et publication de politiques sectorielles sur nos activités ;
- structuration de dispositifs en matière de :
 - mécénat de compétences,
 - plan d'action concernant la clientèle fragile,
 - dialogue avec ses parties prenantes,
 - éthique, notamment *via* la définition de valeurs et standards comportementaux et un code de conduite ;
- mobilisation des dirigeants et des salariés : intégration d'indicateurs RSE au sein du tableau de bord des dirigeants, analyse de l'opportunité d'intégrer des critères RSE au sein du système de rémunération et poursuite de sessions de formation sur la RSE et la coopération ;

- communication et visibilité du groupe en matière de RSE : mise en place d'un plan de communication interne et externe sur le sujet et intégration approfondie de la RSE à la communication financière. Par ailleurs, les données RSE continueront à être intégrées au dispositif d'*open data* du groupe (<https://bpce.opendatasoft.com/pages/home/>).

Une organisation et une gouvernance reflétant le modèle coopératif du groupe et portant la RSE à un haut niveau

Le pilotage des engagements RSE du groupe est assuré par une fonction dédiée au sein de BPCE, en lien avec la Fédération Nationale des Banques Populaires et la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne qui animent la politique RSE de leur réseau respectif.

Rattachée au secrétariat général du pôle Banque de proximité et Assurance de BPCE, la direction Développement durable groupe a vocation à :

- impulser et piloter la politique RSE du groupe et appuyer l'ensemble des établissements dans le déploiement de celle-ci ;
- constituer un pôle d'anticipation, d'expertise et d'innovation afin d'assurer des relais de croissance durable ;
- coordonner la mise en œuvre des réglementations spécifiques et proposer des adaptations en matière de gouvernance.

À cet effet, elle s'organise en quatre fonctions :

| Croissance verte et responsable | Entreprise responsable | Veille, animation et communication | Prospective |
|---|---|--|---|
| Élaboration de la stratégie croissance verte (filiales, <i>benchmark</i> , plan d'action) | Coordination du reporting RSE et du bilan carbone du groupe et des établissements | Organisation et pilotage des dossiers de la direction et des réunions filiales | Développement de la démarche d'expertise-recherche prospective sur les sujets relevant notamment l'économie verte et de la RSE, notamment dans les domaines économiques et technologiques |
| Développer les expertises au service des réseaux, développement de l'épargne et de la finance solidaire | Pilotage et suivi de la démarche RSE groupe | Veille réglementaire, économique et technique | |
| Contribution aux dispositifs de finance inclusive | Dialogue avec les agences de notations extra-financières et les investisseurs | Communication et organisation des événements de la filière développement durable | |

Pour agir, la direction Développement durable s'appuie sur une filière métier RSE répartie entre l'organe central, les banques régionales et les filiales du groupe notamment Natixis. Chaque entreprise du groupe a ainsi désigné un responsable RSE chargé de décliner les engagements du groupe tout en les adaptant aux spécificités de sa région, de son activité et de ses objectifs.

La filière RSE est structurée autour :

- d'instances d'échanges, d'information, d'animation et de partage de compétences :
 - une rencontre nationale entreprise responsable deux fois chaque année qui rassemble l'ensemble des correspondants

développement durable du groupe. Elle porte sur l'amélioration du reporting RSE et l'établissement de plans d'amélioration des pratiques RSE et bas carbone internes,

- une rencontre nationale croissance verte et responsable destinée à fédérer les compétences commerciales et techniques sur les nouveaux modèles économiques portés par le développement durable. Une réunion plénière (125 participants en moyenne) se tient depuis 2014 durant la semaine nationale du développement durable ;
- d'instances d'orientation et de pilotage :

| Instances | Rôles |
|--|---|
| Comité coopératif et RSE du conseil de surveillance du Groupe BPCE | Valide les chantiers retenus, statue sur les grandes orientations stratégiques en matière de RSE. Il s'est réuni deux fois en 2017. |
| | Arbitre, impulse et coordonne le déploiement. |
| Comité de suivi du plan stratégique RSE | S'assure que les projets proposés permettent d'obtenir des résultats en vue de faire de la RSE un facteur de différenciation, de performance et de rentabilité. |
| Comité de pilotage du plan stratégique | Propose, échange, accompagne et pilote les chantiers. |
| Filière RSE (réseau des responsables RSE et acteurs métier relais) | Déploie les actions en fonction de leurs enjeux spécifiques et implique sur le terrain l'ensemble des collaborateurs du groupe. |

- d'actions de formation aux enjeux du développement durable :
 - en 2017, quatre sessions de formation sur les « fondamentaux de la RSE » ont été dispensées auprès de différents métiers,
 - deux formations sur le reporting RSE (organisation et outils), deux formations sur l'outil bilan carbone et deux *hotlines* téléphoniques sur le reporting RSE ont été réalisées en 2017.

La direction du Développement durable groupe se donne également pour mission de sensibiliser les différentes directions du groupe, et à ce titre, elle interagit régulièrement avec elles : soit au sein de leurs propres séminaires (filère risques, filère distribution, filère achats, filère moyens généraux, Fédération Nationale des Banques Populaires, des Caisses d'Epargne...), soit *via* des événements dédiés (comme la semaine du développement durable ou la semaine de la finance solidaire).

Enfin, un site intranet groupe dédié à la filère des correspondants développement durable existe depuis 2015 et en 2017 deux groupes de communication ont été créés sur notre réseau social d'entreprise : l'un sur la croissance verte et responsable, avec 223 membres et un autre sur la RSE, avec 195 membres au sein des établissements du groupe.

Le tableau ci-dessous présente les dernières évaluations des principales agences de notation extra-financière.

| Agence | Note (année de la dernière notation) | Note (année précédente) |
|----------------|--------------------------------------|-------------------------|
| OEKOM | C – Prime (2016) | C – Not prime (2015) |
| MSCI | AA (2016) | AA (2015) |
| SUSTAINALYTICS | 61/100 – Average performer (2016) | NS |
| VIGEO EIRIS | 55/100 – Robust (2016) | Vigeo : 54/100 (2014) |

Un audit du reporting et des démarches RSE régulier

Depuis 2016, la RSE fait partie des plans d'audit pluriannuels. Ainsi, les équipes d'audit interne de chaque établissement du groupe réalisent régulièrement un audit interne en matière de gouvernance RSE, de reporting RSE et d'animation de la démarche RSE. Le référentiel d'audit a fait l'objet d'un travail conjoint entre les équipes RSE et les équipes d'Inspection générale groupe.

Des engagements qui s'inscrivent dans des standards exigeants

Pacte mondial des Nations unies (niveau Advanced)

Le Groupe BPCE a renouvelé en 2017 son adhésion au *Global Compact* (Pacte mondial des Nations Unies) et aux dix principes qu'il recouvre, 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. Il a obtenu le niveau *Advanced*, qui est le plus haut niveau de différenciation du *Global Compact* des Nations Unies, et exprime ainsi sa volonté 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.

Principes pour l'investissement responsable (PRI)

Les principes pour l'investissement responsable ont pour but d'aider les investisseurs institutionnels à incorporer les considérations

Des progrès reconnus par les agences de notation extra-financière

Conscient du rôle majeur des agences de notation extra-financière et des investisseurs, le Groupe BPCE met tout en œuvre pour être en mesure de répondre à ces agences, à leurs demandes et dialoguer avec elles. Par exemple, elles ont été sollicitées en 2017 quant à leurs attentes sur les Objectifs de Développement Durable (ODD). Les dirigeants du groupe ont par ailleurs décidé qu'une attention particulière sera portée au suivi de ces notations dans le cadre du plan stratégique.

Pour répondre à ses engagements en la matière, le groupe a réalisé en 2017 une étude de ses notations extra-financières, visant à analyser ses évaluations (agences, investisseurs et ONG) en le comparant à ses concurrents en termes d'affichage et de « faire savoir », d'organisation (moyens humains, système de veille et de collecte de données) et sur le fond (sujets à approfondir). Cette analyse, impliquant les directions métier concernées, a permis d'identifier des marges de progrès précises et un plan d'action adossé.

environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise (dont la prévention de la corruption) dans le processus décisionnel d'investissement et dans les pratiques relatives aux biens, et par conséquent, à améliorer les retours sur investissement de long terme des bénéficiaires. Natixis adhère aux PRI depuis 2008.

Principes de l'Équateur

En signant les Principes de l'Équateur en décembre 2010, Natixis reconnaît l'importance d'évaluer les risques et impacts environnementaux et sociaux des projets financés *via* une méthodologie reconnue par un grand nombre d'établissements financiers, conduisant ses clients à gérer, minimiser et remédier au mieux aux impacts générés.

Les secteurs d'activité de Natixis ainsi éligibles aux Principes de l'Équateur concernent principalement les secteurs des infrastructures, de l'énergie (pétrole, gaz), de l'électricité et des énergies renouvelables, des mines et métaux, développés dans le monde entier.

Charte de la diversité en entreprise

Le Groupe BPCE a adhéré à la charte de la diversité en entreprise en novembre 2010. Cette démarche manifeste son ambition de devenir un employeur de référence. Le groupe décline cet engagement en des actions spécifiques comme le démontre par exemple, en juillet 2010, la mise en place de la politique handicap et achats responsables PHARE ou la création en juin 2012 d'un réseau de femmes « Les Essenti'Elles » qui a pour objectifs de promouvoir l'image des femmes et de favoriser l'accession de celles-ci à des postes à responsabilités.

Charte entreprises et quartiers

Le Groupe BPCE a été le seul groupe bancaire coopératif à adhérer à ce projet lancé à la fin de 2013 par le Ministère de la Ville. Il a signé une convention cadre dans laquelle se sont inscrites huit Banques Populaires et Caisses d'Epargne, soit par la signature d'une convention régionale soit par des actions spécifiques. Cette convention a été renouvelée jusqu'en 2017.

Par cette charte, les entreprises s'engagent à agir pour le développement économique, social et culturel des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par différents leviers tels que l'insertion sociale et professionnelle, les services à la population et le développement économique (notamment le soutien à l'entrepreneuriat pour le Groupe BPCE).

Charte relations fournisseurs responsables

Le Groupe BPCE est signataire depuis décembre 2010 de la charte relations fournisseurs responsables. Cette charte a été conçue afin d'inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. L'objectif est de faire évoluer les relations entre clients et fournisseurs afin de construire, dans un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée entre ces derniers, ceci afin de soutenir l'économie nationale en privilégiant les démarches

partenariales, le dialogue et le savoir-faire des professionnels de l'achat⁽¹⁾.

Charte pour l'équilibre des temps de vie

En 2017, les dirigeants des Banques Populaires, les dirigeants des Caisses d'Epargne et ceux de BPCE SA ont signé la charte pour l'équilibre des temps de vie. Natixis l'avait déjà signée en 2015. Par cette charte, ils reconnaissent l'importance fondamentale de l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, gage d'une meilleure qualité de vie au travail et d'une meilleure performance de l'entreprise. Les entreprises du Groupe BPCE se sont engagées, par cette charte, à soutenir et promouvoir des comportements constructifs dans le cadre de l'organisation du travail et des relations entre managers et salariés.

Charte Cancer@work

En 2017, huit entreprises du Groupe BPCE ont signé la charte Cancer@work. Par cette charte, elles s'engagent à mettre en place des actions concrètes en faveur de l'intégration et du maintien dans l'emploi des personnes touchées directement ou indirectement par le cancer ou par une autre maladie chronique. Cela démontre la volonté des entreprises du groupe à se mobiliser et à rassembler dans la lutte contre le cancer.

Développement d'outils de diagnostic RSE dans les réseaux Banque Populaire et Caisse d'Epargne

L'engagement du réseau Banque Populaire en faveur de ses parties prenantes (sociétaires, administrateurs, collaborateurs, clients et société civile) est mesuré via l'outil du Dividende coopératif & RSE. L'ensemble des actions de responsabilité sociétale et coopérative des banques est ainsi suivi. Par ailleurs, la Banque Populaire Atlantique, la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne et la Banque Populaire Rives de Paris sont particulièrement impliquées dans une démarche de gestion globale de la RSE. Elles sont labellisées LUCIE respectivement depuis 2012, 2015 et 2016. De même, la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne est certifiée AFAQ 26000 depuis 2014.

Un outil d'autodiagnostic RSE a été mis à la disposition des Caisses d'Epargne par leur fédération fin 2014 pour accompagner le déploiement de plans d'action sur le modèle de la norme RSE ISO 26000. Depuis 2014, huit Caisses d'Epargne ont mené cette démarche. Par ailleurs, en 2017, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes a obtenu le label LUCIE, comme c'est le cas de la Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire, en 2016 et la Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin, en 2015. La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes est quant à elle certifiée Vigeo 26000 depuis 2016. En parallèle, plusieurs Caisses d'Epargne sont engagées dans des démarches de certification environnementale (ISO 14001 et ISO 50001 notamment), de labellisations relatives à l'égalité professionnelle, la diversité et les relations fournisseurs responsables.

Participation à la construction de nouveaux standards financiers internationaux

Depuis 2009, les ambitions affichées à travers les négociations internationales sur le climat et les politiques européenne et française sur la transition énergétique se conjuguent avec un fort développement des investissements dans les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique.

De nouveaux standards financiers internationaux sont en cours d'élaboration pour à la fois accélérer ce financement de la croissance verte et construire un standard de reporting de l'exposition climatique du secteur financier.

BPCE participe activement aux initiatives sectorielles en France, en Europe et sur la scène internationale. Il apporte le savoir-faire et l'expertise des entreprises du groupe très impliquées dans les financements bas-carbone sous un prisme financier mais aussi bancaire, afin que les banques et les marchés régionaux aient toute leur place dans les futurs dispositifs. Cela s'est le plus souvent fait au travers de l'association des Caisses d'Epargne européennes (ESBG), de l'association internationale des Caisses d'Epargne (WSBI) ou encore de l'association européenne des banques coopératives (EACB) :

- au niveau international, BPCE à travers ESBG et WSBI a défendu la compatibilité des modèles de reporting climat avec celui spécifique des banques locales, notamment coopératives et de leurs clients. Cette démarche s'est faite auprès du G20 et du Conseil de stabilité financière (FSB) ; BPCE a soutenu l'adhésion de EACB à l'UNEP-Fi (programme financier des Nations Unies pour l'environnement) pour être associé aux travaux de reporting climat du FSB y compris les analyses de scénario de stress climatique ;
- au niveau européen, Natixis a été choisi pour intégrer le Groupe d'Experts de Haut Niveau sur la Finance durable (*high-level expert group on sustainable finance* – HLEG) de la Commission européenne en vue de préparer les recommandations sur la finance climat ;
- en complément, l'EACB et l'ESBG ont donné mandat à BPCE pour les représenter au sein du groupe de travail EFIG (*energy efficiency finance initiative group*) co-organisé par la commission européenne et l'UNEP-Fi. L'objectif réussi a été de prendre en compte le modèle bancaire local en plus du modèle de grands financements dans les recommandations européennes ;
- au niveau national, tel que prévu à l'article 173 de la loi du 17 août 2015 sur la transition énergétique pour la croissance verte, le groupe a contribué aux travaux initiés par les pouvoirs

(1) <http://www.bpce.fr/Fournisseur/La-politique-achats-responsables/Engagements-durables>

publics et animés par l'ACPR sur le projet de scénario de tests de résistance climatique, conformément au souhait du G20 ;

- enfin, Mirova au sein de Natixis a pris la présidence du groupe de travail finance climat nommé *finance for tomorrow* pour mettre en avant le savoir-faire de la place financière française sur la finance verte.

Contribution active aux Objectifs de Développement durable (ODD)

Adoptés en 2015 par les 193 États membres de l'ONU lors du sommet sur le développement durable à New York, les ODD constituent un « agenda 2030 » composé de 17 objectifs mondiaux –

destinés à lutter contre les inégalités, l'exclusion et les injustices, faire face au défi climatique, à l'érosion de la biodiversité et mettre fin à l'extrême pauvreté.

Conscient de son rôle dans l'atteinte de ces objectifs, le Groupe BPCE a réalisé une analyse précise afin d'identifier sa contribution aux ODD. À cet effet, il a réalisé :

- une mise en regard de sa politique RSE avec les ODD ;
- un *benchmark* du secteur et une analyse des attentes de ses parties prenantes notamment investisseurs et agences de notation vis-à-vis des ODD ;
- un module de sensibilisation présenté à la filière RSE sur les ODD.

Le tableau qui suit présente cette contribution à chaque ODD.

STRATÉGIE ÉCONOMIQUE

ÊTRE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE

Pour BPCE le développement économique du territoire passe par différentes actions en appui à l'insertion sociale et professionnelle, notamment le soutien à l'entrepreneuriat, permettant de toucher fortement l'ODD 1 et de participer aux ODD 2, 8 et 9.



FINANCER UNE ÉCONOMIE PLUS RESPONSABLE

Le financement d'une économie plus responsable permet de se positionner sur plusieurs champs d'action par des financements et investissements dans différents secteurs et permet ainsi de contribuer aux ODD 2, 4, 7, 8, 11, 12, 13, 14 et 16.



DÉVELOPPER LES ACHATS RESPONSABLES

Les achats responsables touchent en particulier l'ODD 12. Pour BPCE, cet objectif se traduit par la mise en place d'une politique d'achat responsable via la démarche d'achats responsables AgIR mise en place dès 2012 au sein des processus d'achat, du plan de performance achat et dans la relation fournisseur.



STRATÉGIE SOCIÉTALE

ÊTRE UN MÉCÈNE ACTIF

La démarche de mécénat permet de contribuer aux ODD 1, 2, 3, 8, 10 et 17 aux travers de partenariats avec des structures diverses (prônant notamment l'égalité).



FAVORISER L'ACCÈS AUX SERVICES DE BPCE

Les actions de BPCE pour favoriser l'accès aux services bancaires en étant au plus près des besoins du client permettent de contribuer aux ODD 1, 8, 10 et 11.



DIALOGUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Le dialogue avec les parties prenantes a permis des actions de promotion de la lutte contre les changements climatiques contribuant à l'ODD 13 et une politique de partenariats répondant à l'ODD 17.



STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT VIA NOS MÉTIERS

Les mesures prises pour inclure la préservation de l'environnement dans les métiers du groupe permettent la contribution aux ODD 8, 12 et 13.



RÉDUIRE NOS IMPACTS DIRECTS

La réduction des impacts directs par des mesures d'économie d'énergie et de ressources permet de contribuer aux ODD 7, 8, 9, 12 et 15.



STRATÉGIE SOCIALE

FAVORISER L'EMPLOYABILITÉ

Les programmes de formation (ODD 4) permettent de contribuer à la pérennité de l'emploi et une plus grande efficacité au travail, ce qui correspond à l'ODD 8.



ÊTRE UN GROUPE DIVERSIFIÉ

Les démarches du groupe pour l'égalité des sexes et l'insertion des handicapés notamment permettent de contribuer aux ODD 5, 8 et 10 qui promeuvent l'égalité.



FAVORISER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les mesures et les accords mis en place pour améliorer les conditions de vie au travail permettent de contribuer aux ODD 4, 8 et 16.



Seize des dix-sept ODD sont impactés positivement par l'action du groupe au travers de son management interne, de ses actions de mécénat, et surtout de ses activités de financement (social, associatif, énergies renouvelables, agriculture, éducation, santé, microfinance...).

6.1.4 Une démarche de dialogue avec ses parties prenantes

Le dialogue avec les parties prenantes est au cœur de la démarche RSE du Groupe BPCE : il en a fait l'un des objectifs de son plan stratégique 2018-2020.

Un travail de fond a été réalisé en 2016 pour identifier les grands défis sociétaux, les parties prenantes et leurs attentes afin de s'assurer de leurs bonnes prises en compte dans les enjeux RSE du groupe et les actions de la démarche RSE. Cet exercice a permis de mettre en exergue les grands défis sociétaux ayant un impact sur l'activité bancaire en France pour les parties prenantes clés du groupe *via* une large étude documentaire nationale, européenne et internationale.

Cette analyse est complétée par l'organisation d'un dialogue quotidien qui revêt différentes formes au sein du groupe :

- les démarches de dialogue avec les collaborateurs et représentants du personnel, qui sont décrites dans le pilier social de ce document (baromètre « Diapason », instances représentatives du personnel, enquêtes périodiques thématiques, etc.) ;
- les clients particuliers et professionnels de toutes les entités *retail* de BPCE ont accès à un processus de traitement des réclamations ; leur satisfaction est également fréquemment mesurée, à chaud hebdomadairement au niveau agence, à froid pour piloter trimestriellement la satisfaction sur tous les segments et tous les points de contact ; des outils spécifiques à chaud et à froid sont également développés sur certains marchés (entreprise, gestion privée...) (pour plus de détails, consultez la partie 6.3.3 du présent document) ;
- les sociétaires bénéficient d'une animation dédiée, coordonnée par la Fédération Nationale des Banques Populaires et celle des Caisses d'Epargne ; leur satisfaction est également mesurée *via* un baromètre spécifique ;
- un échantillon de fournisseurs de petites et moyennes entreprise est questionné chaque année sur ses attentes et sa satisfaction à

l'égard du Groupe BPCE ; la convention annuelle des fournisseurs permet également de leur faire part des priorités du groupe et de leur remettre des trophées ; une enquête de satisfaction est également réalisée dans le cadre de cet événement ;

- le Groupe BPCE contribue aux travaux du comité consultatif du secteur financier (CCSF), qui a pour mission d'étudier les questions liées aux relations entre les établissements financiers et leurs clientèles, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine sous forme d'avis ou de recommandations. Composé paritairement de membres représentant les établissements financiers et les consommateurs ainsi que les parlementaires, de personnalités qualifiées et de représentants des entreprises et des salariés du secteur financier, le CCSF constitue un lieu unique de dialogue ;
- le groupe participe aux relations de place et aux groupes de travail notamment la fédération bancaire française, l'association française des banques et l'observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) ;
- le Groupe BPCE anime, à travers les directions de développement Banque Populaire et Caisse d'Epargne, une politique partenariale dynamique avec de nombreuses associations, fédérations représentatives et syndicats professionnels représentant les différents acteurs économiques en région (élus locaux, chefs d'entreprises, professionnels de l'immobilier, acteurs de l'économie sociale et solidaire, du médico-social et de la santé, bailleurs sociaux, professions libérales, artisans, commerçants, franchisés, créateurs d'entreprises, agriculteurs, etc.). 107 partenariats au total ont été noués sous forme contractualisée par les deux marques à fin 2017. Les collaborations sont d'ordre commercial, institutionnel ou communicationnel. Les liens sont réguliers et s'établissent dans la proximité relationnelle avec chaque structure partenaire.
- Enfin, BPCE dialogue régulièrement avec les agences de notations extra-financières et les investisseurs lors du processus de notation.

6.2 Une offre de service adaptée aux enjeux de nos clients

Le Groupe BPCE souhaite s'engager dans une démarche globale en relation avec ses métiers pour en faire un levier de différenciation et de performance. C'est dans l'exercice de ses activités de banquier et d'assureur qu'il répondra le mieux à ses enjeux de RSE. Dans le cadre de sa stratégie, il se fixe comme objectif :

- d'accroître, auprès de ses clients, la distribution de son offre d'épargne et de placements responsables et solidaires ;
- de répondre aux besoins de financement de porteurs de projets à forte valeur ajoutée environnementale ou sociale ;

- de gérer les risques et opportunités liés aux transitions énergétiques, climatiques et écologiques.

Les travaux conduits en 2017 ont permis de fixer un objectif ambitieux et structurant sur chacun d'eux : sur la période 2018-2020, augmenter de 50 % son 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* et *social bonds*.

6.2.1 Orienter l'épargne vers une économie plus responsable

Le Groupe BPCE a mené en 2017 un chantier destiné à développer la distribution d'épargne responsable auprès de ses clients. Dans le cadre de la stratégie RSE 2018-2020, une refonte, une extension et une mise en valeur de la gamme de produits responsables seront mises en œuvre pour permettre à ses clients d'identifier plus simplement les solutions adaptées à leurs projets, leur appétence au risque et leur sensibilité à l'impact sociétal. Pour mener à bien cette stratégie, des actions de formation et de communication seront déployées.

D'ores et déjà, le Groupe BPCE propose une large gamme permettant d'orienter l'épargne vers une économie plus responsable.

UNE ÉPARGNE BANCAIRE AU SERVICE DES TERRITOIRES

En tant que banques coopératives régionales, les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne orientent l'épargne collectée sur les territoires vers le financement de projets locaux. Ceci permet une prise de décision au plus près des besoins, reposant sur une connaissance fine des territoires, de leur potentiel et de leurs fragilités. L'épargne placée par les clients sur les livrets et dépôts bancaires sert ainsi le développement régional, s'apparentant à un circuit court de l'argent. Conscient des attentes croissantes des clients

en matière de transparence et de traçabilité, le Groupe BPCE travaille à mieux identifier les impacts de cette épargne.

LE GROUPE BPCE, LEADER DE L'ÉPARGNE SOLIDAIRE

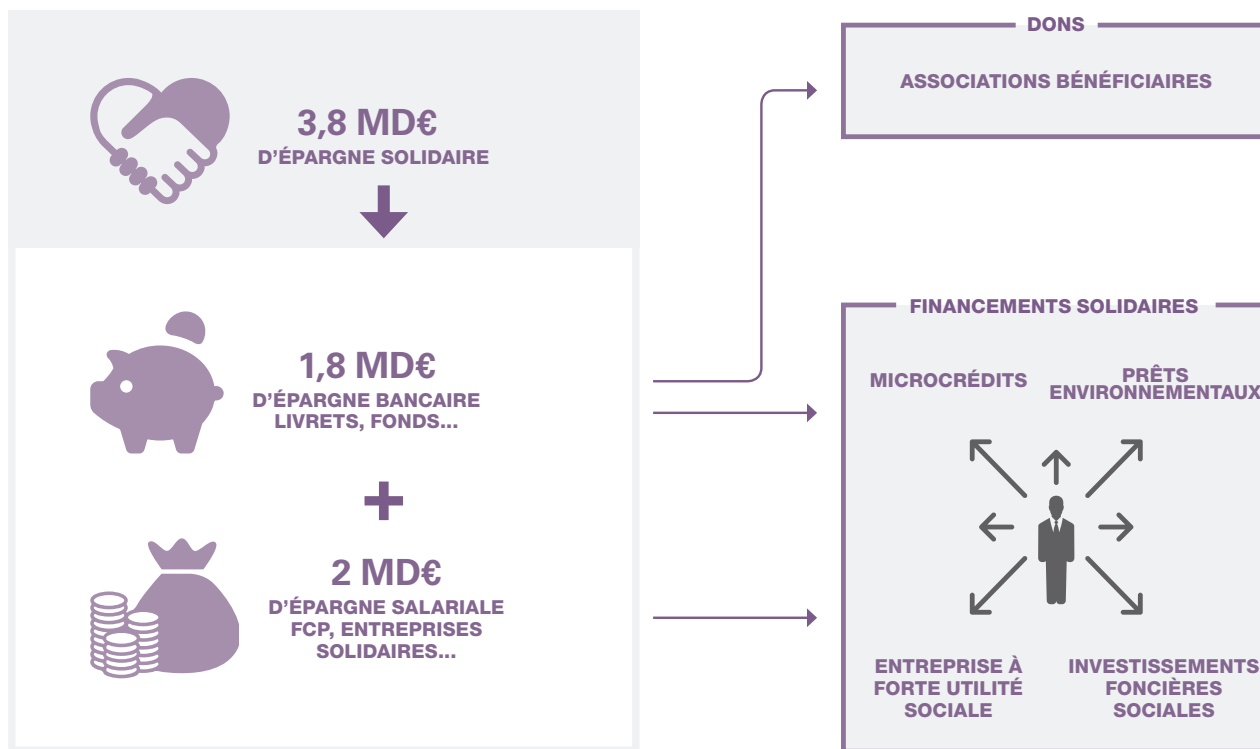
Le Groupe BPCE est un acteur de référence de l'épargne solidaire en France : il est le premier collecteur et gérant selon le dernier baromètre Finansol, qui distingue des placements garantissant aux épargnants que leur épargne contribue au financement de projets à forte utilité sociale, solidaire ou environnementale. Le Groupe BPCE gère 39 % des encours au 31 décembre 2016 (soit 3,81 milliards d'euros d'encours sur un total de 9,76 milliards d'euros). Au travers de ses différents métiers, il met en œuvre des expertises complémentaires lui permettant d'agir à chaque niveau de cette chaîne de solidarité : collecte de l'épargne (Banques Populaires, Caisses d'Epargne, Crédit Coopératif, Natixis Interépargne), gestion d'actifs (Mirova, Ecofi Investissements), financement des réseaux d'accompagnement, notamment l'Adie (Banques Populaires) et accompagnement des publics concernés sur le terrain, en partenariat avec des associations locales et des collectivités (Parcours Confiance, Créa-Sol).

Rencontre de la finance solidaire à l'occasion de la dixième édition nationale de la semaine de la finance solidaire

Le 6 novembre 2017, BPCE a réuni tous les opérateurs du groupe mais aussi des partenaires, des *think tanks*, des porteurs de projets, et des universitaires pour esquisser des solutions afin de renforcer l'influence de ces placements. En réflexion : une meilleure commercialisation par les réseaux, notamment auprès de la gestion privée mais aussi des investisseurs institutionnels et des souscripteurs d'assurance vie. Les recherches en cours sur la valorisation des activités à fort impact social ou environnemental renforceront également l'attractivité des projets auprès des épargnants.

CONTRIBUTION DU GROUPE BPCE À LA COLLECTE DE L'ÉPARGNE SOLIDAIRE

BPCE COLLECTE DE L'ÉPARGNE POUR FINANCER DES PROJETS SOLIDAIRES*



610 000 SOUSCRIPTIONS AUX PLACEMENTS SOLIDAIRES PROPOSÉS PAR LES ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE

*Source Finansol - Données Décembre 2016.

Exemple d'un produit labellisé par Finansol, le CODEVair, distribué par les Banques Populaires, permet aux clients d'orienter leur épargne vers la transition énergétique. Lancé en 1999 par la Banque Populaire d'Alsace, il s'est diffusé dans dix établissements dont le Crédit Coopératif. Fort d'un stock encours de 764 millions d'euros, il a déjà permis le financement de 13 000 projets pour 350 millions d'euros, notamment des logements basse consommation d'énergie et des véhicules peu ou pas émetteurs de gaz à effet de serre.

Les Caisses d'Épargne ont également développé depuis 2014 un livret d'épargne territorial mettant en avant le circuit court de l'argent et l'impact des projets accompagnés : le Compte sur Livret Régional (CSLR), distribué par quinze établissements. Chaque Caisse d'Épargne choisit d'orienter l'utilisation des fonds vers le développement numérique, la santé ou l'emploi. Les clients souscripteurs, au nombre de 63 000 pour 784 millions d'euros, peuvent être informés de la réalité des projets locaux financés.

Depuis près de vingt ans, le Crédit Coopératif est leader des produits de la finance solidaire en France. Il a développé une gamme de produits AGIR, comprenant une carte bancaire de partage ainsi que six livrets d'épargne. À travers eux, les clients du Crédit Coopératif peuvent exercer leur solidarité envers une association de leur choix, en partageant tout ou partie des intérêts produits par leur livret. Le produit phare est le livret AGIR, dont 50 % des intérêts sont reversés à l'une des 25 associations bénéficiaires référencées par la banque. En 2017, plus de 3 millions d'euros de dons ont été versés via les produits solidaires du Crédit

Coopératif et les fonds de partage d'Ecofi Investissements. Grâce aux deux livrets d'épargne, le livret « REV3 » et le livret « coopération pour ma région », les épargnants peuvent aussi fléchir leur épargne vers le financement de projets d'économie sociale et solidaire dans la région de leur choix (ou exclusivement dans la région Hauts de France pour REV3). Le Crédit Coopératif répond ainsi à une demande croissante de sa clientèle affinitaire sur l'utilisation faite de son argent, en lui fournissant une traçabilité sur les encours déposés sur leurs livrets bancaires.

| Production des livrets d'épargne responsable (encours en millions d'euros) | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|--|---------|---------|----------|---------|----------|---------|
| | Nombre | Encours | Nombre | Encours | Nombre | Encours |
| Livret de Développement Durable (LDD) | 312 664 | 1 268 | 281 648* | 1 047* | 298 739* | 1 047* |
| Livret CODEVair | 6 918 | 411 | 4 807 | 224 | 4 659 | 191 |
| Livret compte sur livret régional | 10 599 | 309 | 14 279 | 1 861 | 22 018 | 2 287 |
| Livrets de partage Crédit Coopératif | 67 538 | 662 | NC | NC | NC | NC |

* Données rectifiées

DES EXPERTISES ESG/ISR AU SERVICE D'UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupe BPCE est un leader historique de l'ISR où il détient de solides expertises. Il est en capacité de proposer une offre extrêmement diversifiée à toutes ses clientèles et s'est fixé un objectif ambitieux : augmenter de 50 % ses encours d'ISR d'ici à 2020 dans le cadre de son plan stratégique.

Gestion ISR et solidaire

Natixis Asset Management (NAM), un gérant d'actif responsable

Depuis plusieurs années, NAM a choisi de renforcer son approche de la gestion responsable, composante métier de sa stratégie RSE. Cette démarche s'articule autour de quatre engagements principaux et d'initiatives spécifiques en faveur du climat déclinées au quotidien par les équipes d'investissement selon les spécificités de leur classe d'actif :

- comprendre les enjeux de développement durable, analyser leurs impacts sur les secteurs et évaluer un large univers d'émetteurs ;

Natixis Asset Management s'appuie sur l'expertise en recherche extra-financière élaborée et déployée par sa filiale Mirova en charge notamment d'évaluer plus de 3 700 émetteurs sur des dimensions environnementales, sociales et de gouvernance. Ainsi, les analystes procèdent à :

- une revue « opportunités » permettant d'évaluer dans quelle mesure le *business model* d'un émetteur offre des solutions aux enjeux du développement durable,
- une revue « risques ESG » permettant d'évaluer la prise en compte et la réponse d'un émetteur aux risques ESG, indépendamment de la qualité du *business model* ;

Le croisement de la revue des opportunités et de la revue des risques ESG permet de déterminer une opinion développement durable globale. Les notations ESG des émetteurs et les travaux de recherche produits par les analystes extra-financiers sont ensuite mis à disposition et diffusés largement auprès des équipes de gestion de Natixis Asset Management ;

- enrichir notre gestion des dimensions extra-financières, à travers l'intégration ESG et une politique d'exclusion. Deux approches

complémentaires sont déployées sur l'ensemble de nos expertises de gestion :

- l'identification des critères ESG à intégrer selon les spécificités des différentes classes d'actifs,
- l'exclusion de l'univers d'investissement de NAM de certains émetteurs ne respectant pas des principes fondamentaux de responsabilité ;

- encourager les émetteurs à améliorer leurs pratiques ESG en faisant entendre notre voix lors des assemblées générales et en initiant un dialogue constructif avec les interlocuteurs. Natixis Asset Management s'engage à utiliser son pouvoir d'influence à bon escient pour orienter les émetteurs vers une amélioration de leurs pratiques environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) en capitalisant sur :

- l'exercice des droits de vote en assemblée générale sur un périmètre exhaustif et selon une politique exigeante, active et intégrant les questions sociales et environnementales,
- une démarche d'engagement consistant à entretenir un dialogue constructif avec les émetteurs, dans le but de comprendre leurs pratiques et de les accompagner vers des standards ESG plus élevés ;

En complément, par le biais de la plateforme collaborative lancée par sa filiale Mirova et dont elle est membre, NAM a poursuivi ses efforts de dialogue sur deux thématiques complexes et nécessitant un suivi étroit des pratiques des entreprises visées :

- les risques sociaux dans la chaîne d'approvisionnement,
- l'exploration des ressources pétrolières en Arctique ;

- co-construire des standards et promouvoir une gestion d'actifs responsable. NAM participe activement à dix-huit instances de place et groupes de travail contribuant ainsi à la co-construction de standards élevés en matière de gestion responsable. Elle contribue également à la promotion et à la professionnalisation de la gestion responsable par le biais de deux initiatives complémentaires :

- un soutien à la recherche académique pour favoriser une meilleure compréhension des enjeux ESG par la sphère financière ;
- des actions de plaidoyer régulières auprès des régulateurs nationaux et internationaux, ainsi qu'auprès de différents organes professionnels, afin de favoriser l'émergence de réglementations et de normes spécifiques et favorables à la gestion d'actifs responsable.

Mirova, une filiale dédiée à l'investissement responsable

Mirova est la société de gestion, affiliée de NAM, dédiée à l'investissement responsable. Grâce à sa gestion de conviction, l'objectif de Mirova est de combiner création de valeur sur le long terme et développement durable.

Mirova gère 9 milliards d'euros, répartis dans ses quatre domaines d'investissement : les actions cotées, les taux, le financement de projets d'infrastructures et la gestion solidaire.

La lutte contre le changement climatique est une problématique majeure, largement prise en compte par les stratégies de Mirova. La société de gestion propose à ses clients, qu'ils soient particuliers ou investisseurs professionnels, des stratégies d'investissement capables de mobiliser des financements en faveur de projets apportant des solutions. Cette ambition est mise en œuvre à travers ses différentes offres : développement de stratégies actions thématiques sur l'environnement, introduction des thèmes environnementaux dans les stratégies multithématiques, investissement dans des projets d'infrastructures d'énergies renouvelables en Europe, soutien au développement des *green bonds*. D'autre part, Mirova a développé des outils de mesure d'empreinte carbone, appliqués notamment au suivi de l'impact carbone de ses stratégies. La société intègre également les problématiques climat de manière systématique dans ses démarches d'engagement et soutient des initiatives de transparence telles que les labels. En 2017, Mirova innove en se développant dans une nouvelle classe d'actifs à fort impact : elle finalise en septembre 2017 l'acquisition de 51 % d'Althelia Ecosphère, société de gestion spécialisée dans l'*impact investing*, témoignant ainsi de son ambition de devenir le leader européen de l'investissement dans le capital naturel.

Les aspects sociaux et de gouvernance sont également centraux dans la démarche d'investisseur de Mirova. La société propose ainsi des stratégies actions soutenant l'emploi, elle accompagne le marché des obligations sociales et prend en compte les aspects sociaux et de gouvernance dans ses filtres d'investissement sur toutes les classes d'actifs. Sur le volet infrastructures, Mirova a notamment finalisé cette année la levée de fonds de BTP Impact Local. Dédié aux projets d'infrastructures régulées de petite taille en France, ce fonds met en œuvre une stratégie d'accompagnement sur le long terme des PME, des ETI, et des collectivités locales. Le fonds a reçu le soutien d'investisseurs privés de premier plan, en particulier des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne, historiquement mobilisées sur le développement des territoires.

Enfin, Mirova s'engage pour promouvoir la finance durable via différentes instances de place, en particulier *Finance for Tomorrow*, le *High Level Expert Group on Sustainable Finance* de la Commission européenne, et l'initiative *Positive Impact Finance* de l'UNEP FI.

Ecofi, des actifs pour le futur

Filiale du Crédit Coopératif, Ecofi Investissements applique pour sa part un filtre ISR à 70,1 % de sa gamme de placements, soit plus de

5,7 milliards d'euros d'encours faisant l'objet d'une analyse des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). L'univers d'investissements pour l'ISR comprend 4 200 valeurs mondiales. Le filtre ISR Engagé sélectionne les 50 % entreprises les mieux notées alors que le filtre ISR Responsable cantonne les 30 % de l'univers le moins bien noté.

Le processus ISR d'Ecofi Investissements repose sur les deux étapes suivantes :

- l'évaluation de la performance ESG des émetteurs, fondée sur les critères d'évaluation utilisés notamment par Vigeo (par exemple: politique en matière d'émissions de gaz à effet de serre, taux de fréquence et de gravité des accidents du travail, part de femmes dans les instances dirigeantes), avec une surpondération des indicateurs quantitatifs de résultat et de ceux de la « Touche ECOFI » en lien avec les valeurs du Groupe Crédit Coopératif (équilibre des pouvoirs, relations responsables avec les clients et les fournisseurs, responsabilité fiscale et diversité/égalité des chances) ;
- l'évaluation des controverses ESG auxquelles les émetteurs font face. Ce second filtre permet également d'exclure ou de réduire les investissements dans des entreprises impliquées dans des incidents significatifs : pollution, corruption, blanchiment d'argent, violation des Droits de l'Homme etc.

Ce processus ISR est renforcé par une politique de vote et de dialogue exigeante. Ainsi Ecofi Investissements totalise, à fin 2017, 5 202 résolutions votées, dont 42 % dans un sens négatif pour 340 assemblées générales différentes.

Les fonds solidaires et de partage d'Ecofi Investissements offrent une gamme complète de produits solidaires, fonds « 90/10 » ouverts, FCPE multi-entreprises et dédiés, fonds avec gestion thématique de la poche solidaire.... Avec 340,3 millions d'euros d'encours, Ecofi Investissements est aujourd'hui le huitième plus important gérant solidaire de la place française, et parmi les premiers en nombre d'entreprises solidaires financées. 70 entreprises solidaires sont ainsi financées pour un montant de 34,48 millions d'euros au 31 décembre 2017.

Quatre groupes du CAC 40 ont fait confiance à Ecofi Investissements en matière d'épargne salariale dédiée solidaire et ISR : Schneider Electric, Orange, AXA et Renault.

Banque Palatine, sa démarche ISR

L'intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans l'analyse et le choix d'investissement dans trois fonds thématiques labellisés ISR (Palatine Or Bleu, Palatine Actions Défensives Euro, Palatine Entreprises Familiales ISR) permet de mieux identifier les risques et opportunités liés à une valeur, mais également de lutter contre le réchauffement climatique (gestion des risques liés au climat et contribution au financement de l'économie verte). Ces trois fonds ont reçu pour 2017 le nouveau label ISR soutenu par les pouvoirs publics en remplacement du label créé par Novethic obtenu depuis 2009.

➔ ENCOURS EN GESTION ISR ET SOLIDAIRE FONDS OUVERTS, DÉDIÉS ET ÉPARGNE SALARIALE

| Indicateur (en milliards d'euros) | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| Natixis AM | 19,5 | 17,2 | 16,4 | 13 % |
| Dont Mirova | 9 | 6,6 | 5,6 | 36 % |
| Ecofi Investissements | 5,7 | 5,6 | 4,5 | 2 % |
| Banque Palatine | 0,03 | 0,03 | 0,06 | 0 % |
| TOTAL DES ENCOURS EN GESTION ISR ET SOLIDAIRE FONDS OUVERTS, DÉDIÉS ET ÉPARGNE SALARIALE | 25,23 | 22,83 | 20,96 | 11 % |

➔ PART DES ENCOURS EN GESTION ISR ET SOLIDAIRE PAR RAPPORT AU TOTAL DES ENCOURS

| Indicateur (en %) | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|-----------------------|--------|--------|--------|---------------------|
| Natixis AM | 5,6 % | 4,95 % | 4,98 % | 14 % |
| Ecofi Investissements | 70,1 % | 66,5 % | 62,2 % | 5 % |
| Banque Palatine | 0,7 % | 0,7 % | 1,6 % | 0 % |

➔ FONDS À CARACTÈRE SOLIDAIRE

| Indicateur (encours en millions d'euros) | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| Fonds 90/10 ⁽¹⁾ Natixis | 2 716,9 | 2 335,8 | 2 124,8 | 16 % |
| Fonds 90/10 ⁽¹⁾ Ecofi Investissements | 307,5 | 255,2 | 253,1 | 21 % |
| TOTAL DES ENCOURS DES FONDS 90/10 | 3 024,4 | 2 591,0 | 2 377,9 | 17 % |
| Fonds investis dans les entreprises solidaires Natixis ⁽²⁾ | 165,8 | 145,5 | 151,7 | 14 % |
| Fonds investis dans les entreprises solidaires Ecofi Investissements ⁽³⁾ | 34,5 | 33,2 | 31,1 | 4 % |
| TOTAL DES FONDS INVESTIS DANS LES ENTREPRISES SOLIDAIRES NATIXIS ET ECOFI | 200,3 | 178,8 | 182,8 | 12 % |

(1) Les fonds 90/10 combinent une gestion ISR de titres cotés et une gestion de titres solidaires non cotés.

(2) Poches solidaires dans les fonds 90/10 NAM Mirova + Natixis solidaire

(3) Investissements directs en entreprises solidaires

Pour aller plus loin

Parce que le Groupe BPCE veut aller plus loin sur le terrain de la responsabilité, Mirova compte une équipe de recherche en investissement responsable de douze collaborateurs, qui constitue la colonne vertébrale de la société et accompagne toutes ses activités. L'activité de cette équipe s'organise autour de quatre missions principales. La première est d'aider à comprendre les enjeux complexes et changeants auxquels notre société fait face et les grandes transitions futures. Elle est menée à bien grâce à des analyses approfondies, par secteur ou en fonction des actualités, et relayée par des publications. La seconde mission consiste dans l'accompagnement du processus d'investissement sur toutes les classes d'actifs, en offrant des évaluations de développement durable des émetteurs. La troisième est d'accompagner les investisseurs institutionnels et gérants d'actifs dans l'exercice des droits de vote et la mise en place d'actions d'engagement, avec pour objectif de leur permettre d'être des actionnaires actifs et d'œuvrer à l'amélioration des pratiques. Enfin, l'équipe de recherche investissement responsable travaille à démontrer l'impact des stratégies proposées par Mirova, grâce à une transparence qui se traduit par la réalisation pour les clients d'évaluations ESG complètes de leurs investissements.

Des produits responsables commercialisés par les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne

Épargne salariale responsable

Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne proposent différents produits d'épargne salariale ISR et/ou solidaires via Natixis Interépargne (NIE), qui est aujourd'hui leader de l'épargne salariale sur le marché français. Pionnier de l'épargne salariale responsable et solidaire, NIE a été le premier acteur à proposer à ses clients un Fonds Commun de Placement d'Entreprise (FCPE) responsable et un FCPE solidaire.

Natixis Interépargne s'inscrit dans une démarche durable en tant que premier collecteur d'épargne salariale (ES) solidaire avec près de 2 milliards d'encours qui représentent 19,5 % du marché de l'épargne salariale solidaire. La collecte faite par NIE alliée à l'expertise de gestion de Mirova permet la réalisation de projets durables et solidaires. L'élaboration de ce type de projets passe par le financement d'entreprises respectant rigoureusement les critères ESG ou encore par une allocation des ressources au sein d'entités de l'économie sociale et solidaire (ESS).

L'expertise en matière d'ISR de Natixis Interépargne est caractérisée par les gammes Cap ISR et Impact ISR qui regroupent à elles seules près de 4 milliards d'encours en octobre 2017. Ces deux gammes

gérées par Mirova proposent une alternative viable et durable aux placements financiers classiques pour ses clients.

| Indicateur (encours en millions d'euros) | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| Encours FCPE ISR et/ou solidaires commercialisés – réseau Banque Populaire | 1 719,2 | 1 619,4 | 1 543 | 6 % |
| Encours FCPE ISR et/ou solidaires commercialisés – réseau Caisse d'Épargne | 233 | 197 | 160,7 | 18 % |
| TOTAL DES FCPE COMMERCIALISÉS ISR ET/OU SOLIDAIRES PAR LES BANQUES POPULAIRES ET LES CAISSES D'ÉPARGNE | 1 951,8 | 1 816,4 | 1 703,7 | 7 % |

Fonds ISR et solidaires

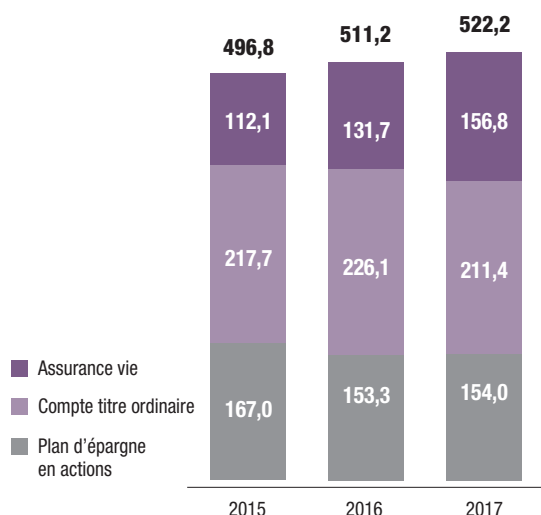
Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne proposent différents produits d'investissement socialement responsable (ISR) afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement et privilégiant le sens donné à leur épargne. Il s'agit notamment de la gamme de placements responsables gérée par Mirova, la filiale de Natixis Asset

Management, pionnière de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol, TEEC et ISR attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

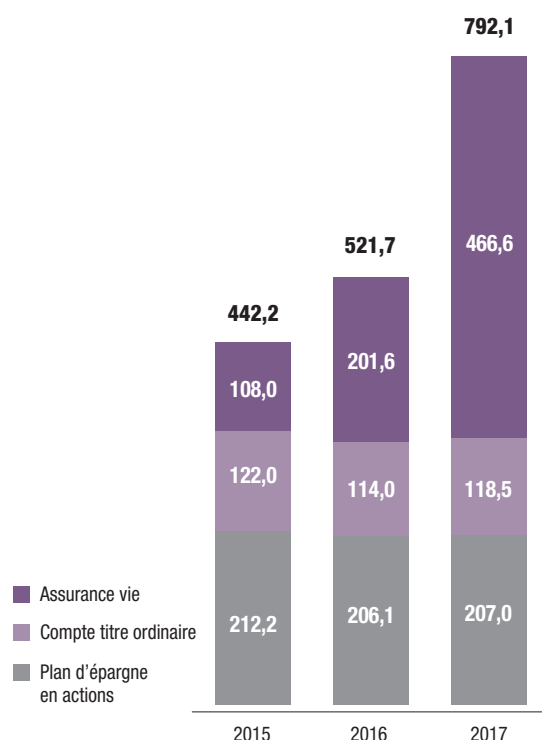
Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne ont distribué auprès de leurs clients des fonds ISR et solidaires pour un montant de 1 314 millions d'euros en 2017 (soit une hausse de 27 % par rapport à 2016).

| Indicateur (encours en millions d'euros) | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|----------------|----------------|------------|---------------------|
| Encours ISR commercialisés – réseau Banque Populaire | 522,2 | 511,2 | 496,8 | 2 % |
| Encours ISR commercialisés – réseau Caisse d'Épargne | 792,1 | 521,7 | 442,2 | 52 % |
| TOTAL DES FONDS ISR COMMERCIALISÉS PAR LES BANQUES POPULAIRES ET LES CAISSES D'ÉPARGNE | 1 314,3 | 1 032,9 | 939 | 27 % |

➡ ÉVOLUTION DES PRODUITS ISR COMMERCIALISÉS PAR LES BANQUES POPULAIRES (EN MILLIONS D'EUROS)



➡ ÉVOLUTION DES PRODUITS ISR COMMERCIALISÉS PAR LES CAISSES D'ÉPARGNE (EN MILLIONS D'EUROS)



LE DIGITAL AU SERVICE DE L'INNOVATION ET DE LA SOLIDARITÉ

L'engouement pour la finance participative rejoint très largement la démarche engagée par le Groupe BPCE pour une finance plus responsable, plus verte, solidaire et transparente. Certaines entités du Groupe BPCE ont choisi de développer, seule ou en partenariat, des solutions spécifiques.

Proximea

Proximea est une plateforme d'*equity crowdfunding* créée par la Banque Populaire Atlantique dont elle est une filiale à 100 %. Depuis mai 2015, elle mène des campagnes de levées de fonds pour des sociétés innovantes et des promoteurs immobiliers du grand ouest. Son métier consiste à convaincre des investisseurs de collaborer avec de jeunes sociétés en leur donnant les moyens de déployer leur stratégie. La démarche passe par le lancement d'une campagne de communication destinée à accroître la notoriété de la société et à séduire les investisseurs. Dotée de trois personnes, Proximea profite de son ADN régional très fort visant à rapprocher les investisseurs de l'économie réelle et proche de chez eux. C'est ainsi qu'elle a notamment levé 600 000 euros auprès de 53 investisseurs pour la start-up vannetaise Tiwal et un million d'euros pour un projet éolien situé sur la commune de Chemillé (49). En deux ans et demi, Proximea a levé près de 9 millions d'euros sur douze projets auprès de 600 investisseurs.

Wiseed

Le Crédit Coopératif, acteur historique d'une finance innovante, s'investit dans le mouvement de la finance participative qui contribue au développement des nouveaux modèles d'investissement digitaux basés sur le « financement par la foule ». Le Crédit Coopératif s'appuie sur les opportunités qu'offre internet et sur le dynamisme de nouveaux acteurs digitaux comme, par exemple, la structure d'*equity Wiseed* avec laquelle la banque a noué un partenariat fort pour promouvoir des offres innovantes de la transition énergétique, écologique et solidaire.

Créée en 2008, fort de plus de 95 000 membres, WiSEED⁽¹⁾ a permis le financement pour 100 millions d'euros de 200 projets à fort impact

sociétal, environnemental et de création d'emplois dans les domaines de la santé, de la transition écologique, du numérique, de l'industrie, de l'immobilier, de la production d'énergies renouvelables, au travers d'une gamme étendue de solutions financières avec une présentation des projets et de leurs impacts.

Espace Dons

Dans la continuité de ses valeurs d'innovation sociale et de solidarité, le réseau Caisse d'Epargne a lancé début 2015 www.espacedons.com, une plateforme de dons en ligne s'adressant aux associations, fondations et fonds de dotation.

L'objectif est d'offrir aux clients un outil pour diversifier leurs financements en faisant appel à la générosité du public et de digitaliser leur collecte ainsi que leur communication. Accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, Espace Dons propose un paiement en ligne simple et sécurisé via la filiale S-money. C'était également la première plateforme de *crowdfunding* à proposer trois types de dons : argent, bénévolat et don d'objets. Enfin, certains projets correspondant aux priorités d'engagement des Caisses d'Epargne sur un territoire peuvent bénéficier d'un abondement dans le cadre de son mécénat d'entreprise.

Fin novembre 2017, 300 associations bénéficient de cette solution et présentent en ligne près de 450 projets.

Kocoriko

En créant cette plate-forme fin 2015, la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a voulu réaffirmer son ancrage régional en proposant un outil de financement pour les projets alternatifs. Tissé sur un esprit de partage et de proximité, Kocoriko accueille les initiatives revêtant une dimension régionale, économique, culturelle, innovante ou solidaire. Les projets d'intérêt général publiés sur Kocoriko bénéficient du soutien du fonds de dotation de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes qui double les dons collectés, dans la limite de 1 500 euros par projet. Cette initiative originale permet à la banque d'afficher ses valeurs coopératives et régionales et de bénéficier d'un outil de communication digital et innovant.

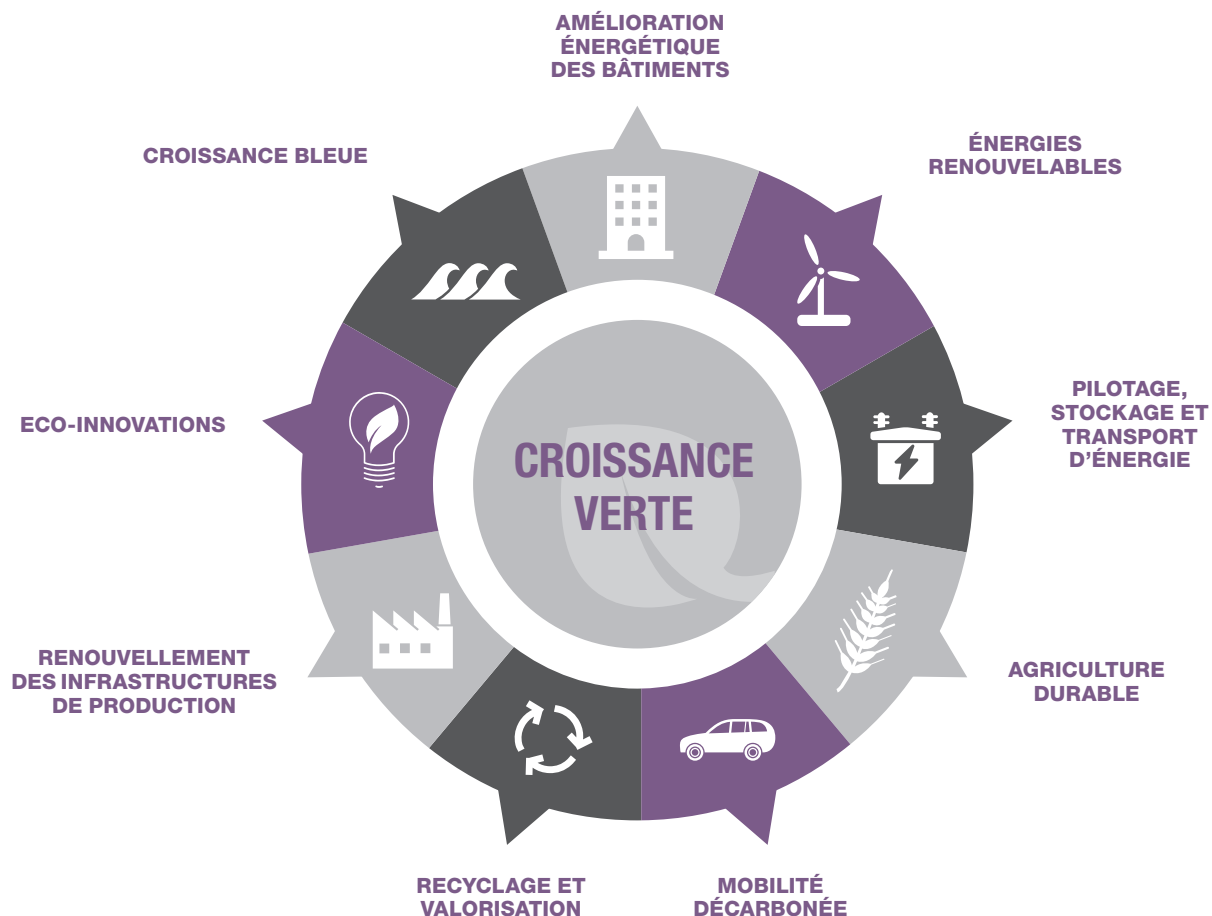
En deux ans, Kocoriko a accompagné près de 200 projets et a permis de lever 450 000 euros de dons auprès de 15 000 donateurs.

(1) WiSEED est agréé Prestataire de Services d'Investissement auprès de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) sous le numéro CIB 11783.

6.2.2 Financer la transition énergétique, écologique et sociale

BPCE a mené une étude pour identifier les filières de la croissance verte et quantifier leur potentiel. Elle a permis de mieux connaître les attentes des acteurs ainsi que leur modèle de développement pour leur apporter les réponses les plus pertinentes. Le groupe constate que :

- tous les secteurs de l'économie conventionnelle sont entrés dans un cycle d'amélioration continue pour s'adapter aux contraintes et opportunités de la croissance verte et responsable, qui est également un vecteur important d'innovations ;
- les filières de la croissance verte se développent depuis plus de vingt ans et connaissent une forte accélération ces dernières années ;
- les filières ont en commun :
 - un fort niveau d'emplois non délocalisables,
 - une forte intégration dans le tissu économique local dont un nombre important de TPE, PME et ETI,
 - un haut niveau d'exigence technologique et d'investissement,
 - des perspectives de développement significatives, souvent plus élevées que celles des activités traditionnelles.



Acteur historique de la croissance verte, le Groupe BPCE souhaite aller plus loin et a fait du financement de la transition énergétique un axe fort de sa stratégie RSE.

ACCOMPAGNER LES MÉNAGES ET PME DANS LA TRANSFORMATION DE LEURS MODES DE VIE

Une offre complète pour la rénovation thermique des logements

Depuis sa création en 2009, le Groupe BPCE s'est affirmé comme le 2^e acteur en France de la distribution de l'Eco PTZ, avec une part de marché légèrement supérieure à son poids naturel. Au 31 décembre 2017, 64 000 Eco PTZ pour 580 millions d'euros ont permis à nos clients d'engager des actions d'efficacité énergétique dans leur logement. Contributeur actif au comité Eco PTZ de la SGFGAS (Société de gestion des financements et de la garantie de l'accession sociale à la propriété), le Groupe BPCE a formulé de multiples propositions pour améliorer la distribution et l'efficacité du produit. Notamment, le groupe est le seul, via le Crédit Foncier, à distribuer l'Eco PTZ Copropriétés.

Antérieur à l'Eco PTZ, le lancement en 2006 du Livret Développement Durable a introduit l'obligation pour les banques de réutiliser 10 % des encours collectés sur ce support vers des projets de rénovation thermique des logements au sens de la liste CITE (Crédit d'impôt pour la Transition Énergétique). Là encore, le Groupe BPCE avait anticipé voire inspiré cette réglementation avec notamment le PREVair des Banques Populaires, lancé en 1989 et répondant à des objectifs similaires.

Les réseaux du groupe distribuent les Prêts sur Livret de Développement Durable des Banques Populaires (PREVair) et des

Caisses d'Epargne (Ecureuil Crédit DD). Le stock d'encours au 31 décembre 2017 est de 306,8 millions d'euros pour 34 816 projets financés.

Permettre la mobilité douce de nos clients

Les réseaux du groupe ont mis en place des produits spécifiques pour inciter leurs clients à se diriger vers des solutions de mobilité peu ou pas carbonée. Indexés sur les dispositifs de bonus/malus écologiques, les produits AUTOVair pour les Banques Populaires et Ecureuil Auto DD des Caisses d'Epargne permettent l'acquisition à taux préférentiel de véhicules hybrides et électriques, y compris les VAE (Vélo à Assistance Électrique). Au 31 décembre 2017, 18 919 véhicules ont été financés pour 128 millions d'euros.

Amener les artisans et PME vers le développement durable : un enjeu de compétitivité

Fidèle à son positionnement sur le marché des PME et des artisans, Banque Populaire propose à cette clientèle un outil de financement spécifique pour les accompagner dans leur transformation écologique. Ce crédit permet de financer des projets d'efficacité énergétique que ce soit au niveau des bâtiments, des outils de production (moteurs...) ou par exemple d'optimisation de la chaîne de froid. Les bénéficiaires peuvent également traiter les problématiques de déchets, de rejets polluants, ou s'équiper d'énergies renouvelables. Au 31 décembre 2017, 1 170 projets de cette nature ont été menés pour un montant de 160,6 millions d'euros.

PRODUCTION DES PRODUITS DE FINANCEMENT VERTS COMMERCIALISÉS PAR LES BANQUES POPULAIRES ET LES CAISSES D'ÉPARGNE

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|---|--------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|
| | Nombre | Encours | Nombre | Encours | Nombre | Encours |
| Prêts verts réglementés (encours en euros) | | | | | | |
| PREVair (prêt sur ressources LDD) | 187 | 1 779 992 | 382 | 4 000 493 | 772 | 8 854 613 |
| Ecureuil crédit DD (prêt sur ressources LDD) | 3 429 | 33 404 530 | 4 545 | 44 638 043 | 6 461 | 68 841 352 |
| Éco-PTZ | 5 380 | 78 555 542 | 5 347 | 79 008 160 | 6 019 | 89 566 998 |
| TOTAL PRÊTS VERTS RÉGLEMENTÉS | 8 996 | 113 740 064 | 10 274 | 127 646 696 | 13 252 | 167 262 964 |

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|--|---------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|
| | Nombre | Encours | Nombre | Encours | Nombre | Encours |
| Prêts verts volontaires (encours en euros) | | | | | | |
| PREVair (sur ressources CODEVair) | 189 | 1 559 607 | 117 | 1 913 206 | 258 | 3 696 738 |
| PREVair Auto | 2 064 | 26 627 937 | 1 903 | 23 866 031 | 2 105 | 26 479 400 |
| Ecureuil auto DD | 3 258 | 33 850 886 | 4 332 | 44 422 785 | 4 758 | 48 681 854 |
| PROVair | 68 | 7 740 646 | 62 | 5 218 016 | 103 | 8 722 292 |
| TOTAL PRÊTS VERTS NON RÉGLEMENTÉS | 5 579 | 69 779 076 | 6 414 | 75 420 037 | 7 224 | 87 580 284 |
| TOTAL PRÊTS VERTS (RÉGLEMENTÉS + NON RÉGLEMENTÉS) | 14 575 | 183 519 140 | 16 688 | 203 066 734 | 20 476 | 254 843 248 |

Pour aller plus loin

Au-delà des produits de financement spécifiques, le Groupe BPCE met également en place des dispositifs d'accompagnement de la clientèle de détail vers la croissance verte. Plusieurs Banques Populaires et

Caisses d'Épargne ont lancé des plates-formes de traitement de la rénovation thermique des logements destinées à mettre en cohérence les politiques publiques climat locales et les offres des établissements bancaires notamment dans le cadre du programme BPCE-KfW-ELENA.

Le dispositif pilote BPCE-KfW-ELENA prolongé

L'année 2017 devait marquer la conclusion du dispositif lancé en 2012. Il a finalement été prolongé par la Commission européenne jusqu'au 31 décembre 2018. Les 3 Banques Populaires, 2 Caisses d'Épargne et leurs 6 collectivités locales partenaires ont donc continué à développer ce programme qui vise à organiser le financement de la transition énergétique dans les territoires. Un bilan à la fois qualitatif et quantitatif des succès et voies de progrès est d'ores et déjà possible. Au 31 décembre 2017, 2,8 millions d'euros de subventions ont été alloués aux collectivités partenaires, dont 660 000 euros déjà engagés. Les ménages ont bénéficié de 3,7 millions d'euros de prêts des Banques Populaires et Caisses d'Épargne participantes, permettant un investissement total final de 40 millions d'euros et une économie d'énergie de 183 GWh. 1 400 projets diffus d'efficacité énergétique ont été ainsi soutenus. Ces résultats montrent la pertinence du modèle retenu et confirment que l'intégration complète de l'acteur bancaire au sein du dispositif est un facteur clé de succès. Signe de cette réussite, d'autres collectivités sollicitent les Banques Populaires et Caisses d'Épargne pour étendre le dispositif et des initiatives sont lancées pour prendre la suite de ce programme pilote dès 2019.

Vouloir aller plus loin, c'est aussi s'appuyer sur le monde académique pour préparer la banque de demain. Le Groupe BPCE a ainsi accueilli et soutenu pendant trois ans une doctorante CIFRE pour travailler sur le financement de la transition énergétique et notamment le comportement des ménages vis-à-vis de leur patrimoine immobilier⁽¹⁾ via :

- une analyse par typologie des dépenses énergétiques des ménages et une segmentation des comportements microéconomiques des acteurs et du marché de la transition énergétique dans le logement ;
- la mise en valeur de la présence d'une valeur verte sur un marché local du logement privé en France ;
- une réflexion sur l'intégration des multiples risques liés au changement climatique au sein de la cartographie des risques financiers finaux (spécifiques, systématiques et systémiques) qui pèsent sur les institutions financières, dans la conduite de leur activité mais aussi dans l'évaluation du profil de risque de leur bilan.

RENDRE POSSIBLE LES GRANDS PROJETS DE TRANSITION

Le Groupe BPCE, acteur majeur du financement des acteurs publics locaux et de l'économie sociale et solidaire

Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne sont des acteurs majeurs du financement des collectivités locales, du logement social et des structures de l'économie sociale et solidaire.

Le groupe est le premier financeur de l'économie sociale⁽²⁾ : associations, fondations, mutuelles, entrepreneurs sociaux et coopératives. Parmi les Banques Populaires, le Crédit Coopératif est particulièrement engagé dans le financement du secteur.

Le réseau Caisse d'Épargne est pour sa part :

- le premier banquier privé du secteur du logement social⁽²⁾. Il est également opérateur, via son réseau Habitat en Région qui gère 244 000 logements et partenaire impliqué dans la gouvernance d'un organisme sur trois en France (offices publics pour l'habitat (OPH), entreprises sociales pour l'habitat (ESH), coopératives, associations, etc.) ;
- un partenaire majeur du secteur public : le réseau Caisse d'Épargne est un partenaire majeur des collectivités locales et des établissements publics de santé avec près du tiers de leurs encours de crédit.

6

➡ FINANCEMENT DU SERVICE PUBLIC TERRITORIAL, DU LOGEMENT SOCIAL ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE PAR LE GROUPE BPCE

| Indicateurs (en milliers d'euros) | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|------------------|------------------|------------------|---------------------|
| Total de la production annuelle liée au financement du secteur public territorial | 4 422 193 | 5 313 101 | 4 809 439 | (21 %) |
| Total de la production annuelle liée au financement du logement social | 2 983 018 | 2 616 762 | 2 551 212 | 14 % |
| TOTAL DE LA PRODUCTION ANNUELLE LIÉE AU FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE SOCIALE | 2 785 049 | 2 681 586 | 2 497 782 | 4 % |

(1) Thèse « Essais sur la transition énergétique : enjeux, valorisation, financement et risques » soutenue le 6 juillet 2017 par Déborah Leboullenger à l'Université Paris Nanterre.

(2) Banque de France, 31/12/2015.

Les Caisses d'Épargne accompagnent les collectivités locales pour leurs projets de transition énergétique et écologique

Partenaire historique des collectivités locales, les Caisses d'Épargne répondent depuis plusieurs années à leurs besoins en termes d'adaptation à la transition énergétique. Les programmes initiés conjointement avec la Banque européenne d'investissement (BEI) ont permis le développement de solutions de financement et d'ingénierie financière adaptées à ces grands enjeux territoriaux.

Trois tranches de la ligne de financement BEI « Haute Qualité Énergie et Environnement II » (HQEE II) sur l'efficacité énergétique des bâtiments publics ont permis de financer près de 200 projets dans les territoires pour plus de 280 millions d'euros depuis fin 2010.

Le conseil d'administration de la Banque européenne d'investissement (BEI) a attribué à BPCE une facilité de refinancement de 100 millions d'euros dans le cadre du programme « Optimisation énergétique des bâtiments publics ». Cette nouvelle enveloppe permettra le co-financement de la construction et de la rénovation de bâtiments publics ainsi que l'éclairage public. En 2017, elle a permis de financer la rénovation de collèges, de bâtiments communaux, ainsi que le raccordement d'une mairie à un réseau de chaleur pour un total de plus de 16 millions d'euros.

Le réseau Caisse d'Épargne utilise également le programme BEI « Eau et Assainissement II » (E&A II) pour financer les investissements des collectivités dans le domaine de l'eau et de l'assainissement :

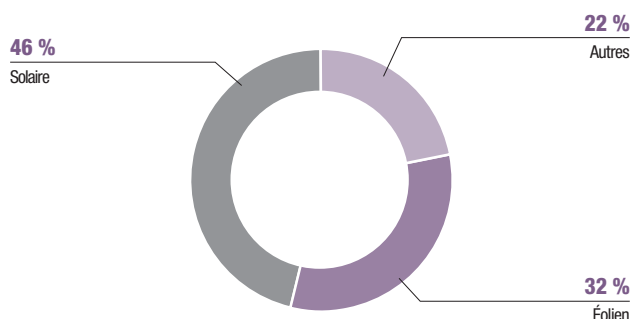
construction, mise aux normes de stations d'épuration, renouvellement ou extension des réseaux d'eau ou d'assainissement, travaux sur les bassins de stockage des eaux pluviales. Les Caisses d'Épargne ont notamment financé la première station d'épuration à énergie positive de France à hauteur de 41 millions d'euros. Certifiée BREEAM (*Building research establishment environmental assessment method*) et dotée d'un équipement extrêmement performant, cette station « du futur » traitera les eaux usées de l'équivalent de 160 000 personnes lors de fortes pluies, tout en produisant de l'énergie via la valorisation des boues.

Financer le développement des énergies renouvelables, une mission au cœur de la transition énergétique

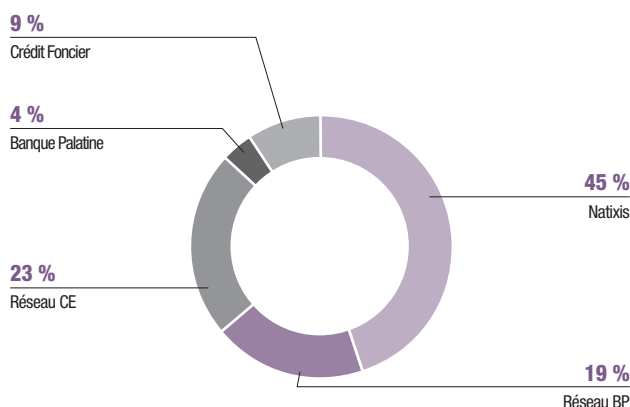
Le Groupe BPCE est un des leaders français du financement des énergies renouvelables. L'ancrage régional des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne en fait des acteurs incontournables du financement des projets de proximité. Ces réseaux s'appuient sur l'expertise de plusieurs filiales spécialisées, comme Grand Ouest Environnement, Hypéria Finance ou Natixis Energéco qui développent des solutions pour répondre aux exigences de ce marché en forte mutation.

Les encours du Groupe BPCE sur les énergies renouvelables s'élèvent à 6,8 milliards d'euros au 30 juin 2017. Le portefeuille est concentré sur le solaire (46 %) et l'éolien (32 %), et majoritairement en France (65 %).

➔ RÉPARTITION DES ENCOURS SUR LES ÉNERGIES RENOUVELABLES



➔ RÉPARTITION DES ENCOURS PAR GROUPE CONTRIBUTEURS



Outre les énergies renouvelables matures, le groupe souhaite répondre aux besoins de ses clients sur des projets plus innovants comme la méthanisation. Une étude d'opportunité ainsi qu'une adaptation de la politique risques groupe ont été conduites afin de permettre aux établissements du groupe le souhaitant de se positionner sur ce marché très dynamique. Des travaux ont été conduits en partenariat avec GRDF pour rédiger et diffuser un guide du financement de projets de méthanisation.

Natixis accompagne le développement des énergies renouvelables dans le monde entier à travers ses bureaux locaux, notamment en Europe, au Moyen-Orient, en Australie ainsi qu'en Amérique du Nord et du Sud. L'activité a été très soutenue en 2017, notamment dans le secteur en forte croissance de l'éolien en mer et au Moyen-Orient où Natixis s'est positionnée comme un acteur de tout premier plan dans les financements de projets d'énergies renouvelables.

Natixis s'établit n° 3 dans la zone MENA (*Middle East and North Africa*) selon les classements établis par la publication de référence IJ Global.

Au sein du pôle Banque de Grande Clientèle, l'équipe *Global Infrastructure and Projects* (GIP) a financé 14 nouvelles opérations en 2017 pour un montant de 6 890 millions d'euros (dont un montant de 2 218 millions d'euros arrangé par Natixis) et une capacité totale de 4 851 MW :

- 4 projets éoliens en mer d'une capacité totale de 1 715 MW ;
- 3 projets éoliens terrestres d'une capacité de 404 MW ;
- 7 projets solaires photovoltaïques d'une capacité de 2 732 MW.

À fin 2017, les énergies renouvelables représentent près de 75 % des financements réalisés par GIP dans le secteur de l'électricité.

ENERGECO, une filiale au service des énergies renouvelables depuis 2000

Filiale de Natixis Lease, Natixis Energéco soutient activement la filière des énergies renouvelables en France métropolitaine et Outre-mer.

En 2017, Natixis Energéco a financé 35 nouvelles transactions pour un montant cumulé arrangé de 429 millions d'euros. Situées sur le territoire français, ces transactions vont permettre de mettre en place une puissance additionnelle de 373,5 MW, dans les secteurs suivants :

- Éolien : 107 MW ;
- Solaire : 266,5 MW.

Réseau Caisse d'Epargne, l'ingénierie financière au service des énergies renouvelables

Depuis le début des années 2010, les Caisses d'Epargne ont constitué des équipes pour adresser les thématiques de l'ingénierie financière : le *Private Equity*, le conseil et l'arrangement de financements structurés. Cette expertise leur a notamment permis de se positionner fortement sur le marché des énergies renouvelables. Voici quelques réalisations exemplaires en 2017 :

- la Caisse d'Epargne Loire-Centre a été retenue par le Groupe VOL-V afin de structurer et arranger la dette senior de 18 millions d'euros de la « Centrale Éolienne Le Bois Violette » (CELBV) en Eure-et-Loir (28), composée de 6 aérogénérateurs d'une puissance totale maximale de 13,8 MW (coût total du projet s'élevant à 20 millions d'euros). La Caisse d'Epargne Loire-Centre, la Banque publique d'investissement (Bpifrance), la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon et le Crédit Coopératif ont participé au financement de cette opération ;
- la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes a investi 28 millions d'euros dans 200 bâtiments agricoles photovoltaïques appelés à produire 20 MW d'électricité. Ce projet est porté par Ineo Aquitaine (groupe Engie), bouclé par Héli Conseil et financé par la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes et Bpifrance ;

- la Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire a financé le réseau de chaleur du quartier Belle-Beille à Angers, composé notamment de chaudières biomasse (approvisionnement bois) et du réseau de distribution. Ce financement a été arrangé et syndiqué par Héli Conseil pour un montant global de 16 millions d'euros. La Banque publique d'investissement et la Caisse des Dépôts et consignment font également partie du projet ;
- la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse a arrangé pour ALTUS ENERGY le refinancement d'un portefeuille solaire en exploitation couplé à une acquisition *via* une dette senior de 45 millions d'euros. ALTUS ENERGY, producteur indépendant d'énergies renouvelables, vient de finaliser une transaction globale comprenant le refinancement de 10,1 MW d'actifs solaires en exploitation et l'acquisition de 3 MW de centrales solaires en toiture auprès de Caisse d'Epargne, seul arrangeur de la transaction et de Bpifrance, qui l'a rejoint au *closing* bancaire ;
- la CEPAC a co-financé également VALECO et ses partenaires qui ont inauguré la centrale solaire de la Découverte, dont la capacité permet de couvrir la consommation d'électricité de 6 000 foyers en région Occitanie. Financé par un consortium de banques commerciales (CEPAC, Crédit Agricole du Languedoc et Unifergie-Groupe Crédit Agricole) et publique (Bpifrance), ce projet a bénéficié des apports en fonds propres de VALECO et Mirova et de la garantie de la Banque européenne d'investissement (BEI) dans le cadre du plan Juncker. Inédit en Europe, le partenariat innovant mis en place entre VALECO, la Banque Européenne d'Investissement dans le cadre du plan Juncker et le consortium des banques, mobilisera 220 millions d'euros de garanties et de financements. L'objectif de ce partenariat est de soutenir la construction et l'exploitation de projets d'éoliennes et de parcs photovoltaïques en France développés par VALECO, dont celui de la centrale solaire de la Découverte, représentant en tout une capacité totale de 185 MW.

Pour structurer et amplifier la montée en puissance des Caisses d'Epargne sur l'ensemble de ces activités, une nouvelle direction de l'Ingénierie financière a été créée au 1^{er} janvier 2017, au sein de la direction du Développement Caisse d'Epargne (Banque de proximité et Assurance) de l'organe central BPCE SA.

Soutien aux énergies renouvelables par BPCE International

En Nouvelle-Calédonie, la Banque de Nouvelle-Calédonie et BPCE International ont financé la construction et l'exploitation de la centrale photovoltaïque de Boulouparis (Province sud). Elle sera la plus grande centrale solaire construite sur le territoire, avec une superficie de 20 ha et une puissance installée de 11,2 MWc. Avec

le concours de la Banque de Tahiti, ces deux entités ont également financé la construction et l'exploitation de la centrale éolienne Eole de Yaté (Province sud) qui comprendra 24 éoliennes pour une puissance installée de 20,4 MW.

Grand Ouest Environnement, les énergies renouvelables au cœur du développement régional

La structure d'ingénierie financière Atlantique Environnement (devenu Grand Ouest Environnement en décembre 2017 avec la fusion des deux Banques Populaires, Atlantique et Ouest) a été créée en 2011 afin de faire face à l'afflux de demandes de financement de projets d'énergies renouvelables dans l'ouest. Ce projet s'inscrit également dans la démarche RSE initiée par la Banque Populaire Atlantique et notamment du label RSE LUCIE.

L'objectif est de répondre aux besoins des clients et du réseau d'agences pour tous les projets en matière d'énergie et

d'environnement, par du pilotage et de l'apport d'expertise. L'ambition est de créer une activité rentable générant un PNB consolidé de plus d'un million d'euros.

Aujourd'hui, quatre collaborateurs travaillent avec la direction des crédits ainsi qu'avec Atlantique Syndication pour piloter les opérations de plus de 4 millions d'euros de dettes. L'encours total est de plus de 150 millions d'euros, réalisé sur le secteur du photovoltaïque mais aussi de plus en plus sur le secteur de la méthanisation.

Au total, plus de 350 projets ont été financés par la structure, dont plus de 250 opérations dans le secteur photovoltaïque.

Création du Green&Sustainable Hub

Natixis a renforcé ses ambitions stratégiques en matière d'économie verte et soutenable en créant en septembre 2017 un *Hub Green & Sustainable* au sein de la Banque de Grande Clientèle. Constitué d'experts, ce hub opérationnel accompagne, à l'échelle mondiale, les clients émetteurs et investisseurs en leur offrant des solutions et des expertises en matière de finance verte et soutenable.

Les missions de ce hub sont les suivantes :

- la recherche *Green & Sustainable*, composante clé du dispositif ;
- la structuration et l'origination de financements (obligations, crédits, titrisations facilitant la syndication et la distribution à une base d'investisseurs spécialisée) ;
- la structuration et ingénierie de solutions d'investissement (actions, taux, crédit) permettant la conception de produits et solutions d'investissement innovants ;
- le conseil auprès de clients investisseurs et émetteurs.

OFFRIR À TOUS L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES

Le Groupe BPCE actionne de multiples leviers pour une finance plus inclusive : actions dédiées à la clientèle en situation de fragilité financière, promotion du microcrédit personnel ou professionnel, partenariats avec des organismes d'accompagnement des porteurs de projets. Il agit également en faveur des clients confrontés à des difficultés d'accès aux services bancaires comme les handicaps, mais aussi à des difficultés d'usage comme l'insuffisance de maîtrise du budget.

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

En 2017, le Groupe BPCE a poursuivi la mise en œuvre de la charte AFCEI⁽¹⁾ d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement. Celle-ci concerne les personnes physiques bancarisées ou bénéficiaires de services financiers des établissements du groupe,

n'agissant pas pour des besoins professionnels. Le reporting effectué en mars auprès de l'Observatoire de l'inclusion bancaire permet d'objectiver les actions de prévention et de suivi des clients en situation de fragilité financière. Ainsi, sur un total de 34,6 millions de clients particuliers, dont 27,9 millions recensés dans les établissements teneurs de compte de dépôts, 569 118 situations potentielles de fragilité financière ont été détectées au deuxième semestre 2017. Ces clients scorés sont contactés en vue d'un entretien de diagnostic sur leur situation financière avec des solutions d'accompagnement.

L'offre bancaire adaptée à ces clients est mise en place en application de la loi bancaire du 26 juillet 2016 instituant une offre spécifique (OCF) destinée à la clientèle en situation de fragilité financière. Les réseaux bancaires de BPCE ont déployé cette offre constituée d'un bouquet minimum de dix services bancaires⁽²⁾, bénéficiant d'un tarif réglementé de trois euros par mois et de commissions d'intervention plafonnées en cas d'incidents. Le périmètre sous revue comprend les clients interdits bancaires, ceux en procédure de surendettement et les clients concernés par des incidents de paiement récurrents mais selon des critères à la main des établissements de crédit. Il comporte également l'ensemble des clients ayant souscrit à ce type d'offre protectrice.

Ainsi, au 31 décembre 2017, 503 409 clients avaient été répertoriés dans le groupe puis contactés par leur conseiller pour leur proposer l'offre spécifique. À la même date, 83 110 clients avaient souscrit à cette offre soit un taux d'équipement de 16,5 %. Chaque réseau, Banque Populaire et Caisse d'Épargne, a formalisé fin 2017 un plan d'action pour renforcer le déploiement de l'offre spécifique auprès de ses clients. Les résultats enregistrés sont érigés en indicateurs clés du plan stratégique groupe.

Pour maintenir une relation de proximité, durable et de confiance avec ces clients, des structures dédiées, créées au sein des établissements peuvent également intervenir, ou le cas échéant, des partenaires externes.

Enfin, en 2017, 12 549 chargés de clientèle particuliers sur le total de 17 789 conseillers des Caisses d'Épargne et des Banques Populaires ont bénéficié de modules de formation dédiés à la mise en place de ces offres.

➡ OFFRE BANCAIRE À DESTINATION DE LA CLIENTÈLE FRAGILE

| Indicateur (en nombre de clients) | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|---------------------|
| Service bancaire de base (en flux) | 9 432 | 11 049 | 12 774 | (15 %) |
| Service bancaire de base (en stock) | 39 878 | 43 103 | 44 479 | (7 %) |
| Offre clients fragiles (en flux) | 25 094 | 26 022 | 25 979 | (4 %) |
| Offre clients fragiles (en stock) | 96 059 | 82 410 | 70 793 | 17 % |

Filiales Banque de Nouvelle-Calédonie et Banque de Tahiti incluses mais hors Crédit Coopératif.

(1) AFCEI : Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement a élaboré une charte professionnelle qui a valeur réglementaire.

(2) Tenue de compte, carte de paiement à autorisation systématique, dépôt/retrait d'espèce à l'agence ; 4 virements SEPA/mois, 2 chèques de banque ; consultation du compte à distance ; alerte sur solde ; RIB ; changement d'adresse et plafonnement spécifique des commissions d'intervention (4 euros par opération ; 20 euros par mois).

S'impliquer auprès des personnes protégées

Actuellement il y a près de 800 000 personnes protégées en France. La Caisse d'Epargne s'implique auprès des personnes protégées depuis 25 ans et est, aujourd'hui, la première banque des personnes sous tutelle et curatelle en accompagnant au quotidien une personne protégée sur trois ainsi que leur tuteur ou curateur⁽¹⁾.

Soutenir le microcrédit personnel et professionnel en partenariat avec les réseaux d'accompagnement

Collaborer avec les réseaux d'accompagnement

En 2017, le Groupe BPCE reste le premier financeur des trois principaux organismes d'accompagnement au microcrédit⁽²⁾ avec 503 millions d'euros décaissés ou refinancés auprès de 20 157 bénéficiaires. Ces prêts sont qualifiés de solidaires car leur octroi est effectué en dehors des critères de *scoring* standard, notamment pour des porteurs de projet éloignés de l'emploi ou sans caution personnelle. Pour sécuriser leur projet, ils ont accès à des prêts d'honneur, des garanties publiques et un accompagnement personnalisé par un financeur solidaire, en partenariat avec un établissement de crédit du groupe qui accorde des lignes de refinancement ou des prêts complémentaires. La ventilation de ces prêts est fournie ci-dessous.

➔ RÉCAPITULATIF DES MICROCRÉDITS⁽³⁾ ACCOMPAGNÉS DU GROUPE BPCE

| Type de crédits (en euros) | Production 2017 | | Production 2016 | | Production 2015 | | Évolution 2016-2017 | |
|--|-----------------|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------|-------------------|---------------------|--------------|
| | Nombre | Montant | Nombre | Montant | Nombre | Montant | Nombre | Montant |
| Microcrédits personnels bancaires | 5 790 | 15 251 697 | 5 554 | 14 259 435 | 5 665 | 14 664 334 | 4,2 % | 7 % |
| Microcrédits personnels extra-bancaires | 1 273 | 3 860 942 | 1 708 | 4 728 101 | 1 561 | 3 729 470 | (25,5 %) | (18 %) |
| Microcrédits professionnels bancaires-garantie dont France Active | 1 984 | 65 141 491 | 2 141 | 63 420 429 | 2 196 | 60 627 529 | (7,3 %) | 2,7 % |
| Microcrédits professionnels extra-bancaires | 4 664 | 17 056 621 | 5 233 | 18 445 997 | 5 587 | 19 875 971 | (10,9 %) | (7,5 %) |
| TOTAL GROUPE BPCE (CAISSES D'EPARGNE, BANQUES POPULAIRES, CRÉDIT COOPÉRATIF INCLUS) | 13 711 | 101 310 751 | 14 636 | 100 853 962 | 15 009 | 98 897 304 | (6,3 %) | 0,5 % |

L'activité de microcrédit des Banques Populaires et des Caisses d'Epargne fait du Groupe BPCE le premier opérateur bancaire du microcrédit accompagné en France avec 13 711 microcrédits distribués pour 101 millions d'euros. Sur le segment du microcrédit personnel garanti, le groupe représente 34,66 % de part de marché à fin 2016 (source dernier rapport FCS 2016 – fonds de cohésion

sociale). Sur le segment plus large incluant les autres prêts solidaires accompagnés professionnels, il représente un tiers du marché soit 13 094 prêts sur une base stable d'environ 40 000 emprunteurs (étude de place – France Stratégie 2014). En 2017, alors qu'émergent de nouveaux acteurs, il maintient sa position leader (versus 15 009 en 2015 pour 98,9 millions d'euros).

(1) <https://newsroom.groupebpce.fr/actualites/la-caisse-d-epargne-premiere-banque-des-personnes-protgees-lance-un-film-inedit-a-destination-des-personnes-sous-tutelle-et-de-leur-famille-3c10-7b707.html#DFb1sDpckpySFFhL.99>

(2) Initiative France, France Active et l'ADIE.

(3) Microcrédits : prêts accordés à des emprunteurs en situation de fragilité, bénéficiant d'une garantie et d'un accompagnement par un organisme d'intérêt général. Plafonnements des montants accordés fixés par la loi Lagarde du 1er juillet 2010.

➔ PRÊTS COMPLÉMENTAIRES NACRE⁽¹⁾ DU GROUPE BPCE

| Réseaux émetteurs (en euros) | Production 2017 | | Production 2016 | | Production 2015 | | Évolution 2016-2017 | |
|---|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------------|---------------|
| | Nombre | Versements | Nombre | Versements | Nombre | Versements | Nombre | Versement |
| TOTAL GROUPE BPCE ⁽²⁾ | 1 611 | 56 646 749 | 2 819 | 95 835 873 | 2 835 | 95 900 048 | (43 %) | (41 %) |

En 2017, le Groupe BPCE a accordé pour 56,6 millions d'euros de prêts complémentaires aux créateurs d'entreprise bénéficiaires du NACRE (nouvel accompagnement à la création et à la reprise de l'entreprise). Cette forte baisse par rapport à 2016 reflète l'évolution du dispositif de Place, avec la régionalisation des aides publiques, mais le groupe consolide sa part de marché à hauteur de 34 % du

total de montants des prêts consentis. Enfin, il confirme sa position de premier groupe bancaire partenaire des plates-formes Initiative France qui estiment⁽³⁾ à plus de 345 millions d'euros le montant des prêts bancaires complémentaires aux prêts d'honneur qu'elles distribuèrent en 2017.

➔ PRÊTS COMPLÉMENTAIRES AUX PRÊTS D'HONNEUR INITIATIVE FRANCE (ESTIMATION AU 30/01/2017)

| Réseaux émetteurs (en euros) | Production 2017 | | Production 2016 | | Production 2015 | | Évolution 2016-2017 | |
|---|-----------------|--------------------|-----------------|---------------------|-----------------|---------------------|---------------------|------------|
| | Nombre | Versements | Nombre | Versements | Nombre | Versements | Nombre | Versement |
| TOTAL GROUPE BPCE ⁽¹⁾ | 4 835 | 345 500 000 | 5 123* | 336 187 854* | 5 303* | 335 968 807* | (6 %) | 3 % |

(1) Caisses d'Épargne, Banques Populaires, Crédit Coopératif inclus

* Les données 2015 et 2016 estimées et publiées dans le document de référence 2015 et 2016 ont été actualisées avec les données effectivement réalisées en 2015 et 2016.

Initiatives des Banques Populaires

Les Banques Populaires ont établi des liens privilégiés avec les réseaux d'aide à la création d'entreprise et les organisations économiques en région et notamment avec l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique), Initiative France, France Active, Réseau Entreprendre, BGE (ex-Boutiques de Gestion), etc. En cohérence avec leur positionnement, en matière de microfinance, les Banques Populaires orientent de façon privilégiée leurs actions vers le microcrédit professionnel. En 2017, l'Adie et les Banques Populaires célèbrent les 20 ans de leur partenariat. À l'occasion de cet anniversaire, les Banques Populaires, représentées par leur Fédération Nationale (FNBP), ont signé avec l'Adie une convention ayant pour objet de développer leur engagement humain : bénévolat, mécénat de compétences et partage de savoir-faire. Le réseau Banque Populaire réaffirme et renforce ainsi son soutien à l'Adie et en particulier aux jeunes entrepreneurs. Cette année, avec 21,4 % des lignes de refinancement accordées à 23,8 % des bénéficiaires, les Banques Populaires demeurent le premier refinanceur des microcrédits de l'Adie. Les Banques Populaires ont également abondé le fonds de prêts d'honneur pour les jeunes mis en place par l'Adie et cofinancent avec leur Fédération des programmes CréaJeunes et autres actions dédiées

au public jeune de l'Adie. Les Banques Populaires et leur Fédération sont également partenaires de la Semaine du microcrédit. Enfin, les Banques Populaires et l'Adie ont créé le Prix Jeune Créadie Banque Populaire, remis en région et au niveau national, en soutien à de jeunes porteurs de projets entrepreneuriaux. Dans le cadre d'une convention cadre triennale entre l'Adie et la FNBP portant sur les années 2016, 2017 et 2018, le réseau Banque Populaire entend poursuivre l'inscription du partenariat dans la durée. La FNBP représentée par son directeur général est par ailleurs membre du conseil d'administration de l'Adie.

Enfin, les Banques Populaires ont accordé en 2017 pour 246 millions d'euros de prêts complémentaires aux fonds de prêts d'honneur d'Initiative France et la plupart des Banques Populaires ont mis en place des accords avec France Active, générant 38,2 millions d'euros de prêts garantis.

Le Crédit Coopératif est l'un des principaux opérateurs sur le champ du microcrédit personnel grâce à un engagement fort aux côtés des réseaux d'accompagnement (Adie, Croix-Rouge Française, Secours Catholique, Missions Locales, etc.) et à un partenariat, noué entre BTP Banque, sa filiale, avec Pro-BTP (groupe de protection sociale du bâtiment), pour permettre aux apprentis du BTP d'acheter un véhicule.

(1) France Active – Fafi.

(2) Caisses d'Épargne, Banques Populaires, Crédit Coopératif inclus.

(3) Les estimations ont été réalisées par Initiative France à partir des résultats de 155 plates-formes (soit 95 % du total des répondants) à leur enquête annuelle via un site en ligne. Ces résultats ont ensuite été extrapolés aux 227 plates-formes du réseau. L'enquête est ouverte de fin décembre à mi-février et les données saisies concernent l'année dans son intégralité (du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017).

Initiatives des Caisses d'Epargne

Les Caisses d'Epargne confirment en 2017 leur place de première banque du microcrédit personnel⁽¹⁾ et restent un acteur de premier plan du microcrédit professionnel. Ce sont les seules banques à proposer une offre d'accompagnement adaptée aux besoins des souscripteurs de microcrédit à travers les associations Parcours Confiance et l'Institut de microfinance Créa-Sol. Au total, 70 conseillers se consacrent à cette activité, sur l'ensemble du territoire, et plus de 600 partenaires sont mobilisés pour accompagner les emprunteurs. En 2017, 4 885 microcrédits personnels et 3 012 microcrédits professionnels ont été accordés par les Caisses d'Epargne, ainsi que 606 microcrédits à travers Créa-Sol.

Les Caisses d'Epargne participent activement au développement du microcrédit. Au niveau national, elles sont représentées au conseil d'orientation et de suivi de l'engagement des fonds du fonds de cohésion sociale (COSEF).

En 2017, trois axes majeurs d'expérimentation et de recherche se dégagent :

- l'habitat : les Caisses d'Epargne et leur Fédération ont renforcé leur action dans le domaine du logement en signant un partenariat avec Habitat en Région, réseau de bailleurs sociaux, pour permettre à des locataires en difficultés de bénéficier d'un microcrédit adapté, y compris pour financer des loyers impayés. Une démarche expérimentée à l'origine avec le Secours Catholique ;
- l'entrepreneuriat féminin : les Caisses d'Epargne, par le biais de leur Fédération et de BPCE, ont renouvelé leur partenariat avec l'État en faveur de l'entrepreneuriat féminin, avec l'objectif d'atteindre 40 % de femmes parmi les créateurs d'entreprises en 2020. Des plans d'action régionaux (PAR) déclineront cet accord-cadre national dans le courant de l'année 2018 ;
- la mobilité : la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne a déployé en 2017 une offre innovante de location de véhicule avec option d'achat (LOA), financée grâce au microcrédit des Caisses d'Epargne, en partenariat avec Renault. 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. Le déploiement national se poursuivra en 2018.

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 notamment au groupe de travail du REM sur la performance sociale de la microfinance et publie chaque année le baromètre de la microfinance en partenariat avec Convergences.

Être un acteur majeur de l'éducation financière

Initiatives des Banques Populaires

Les Banques Populaires sont investies en matière de pédagogie bancaire au travers notamment, pour certaines d'entre elles, de l'accompagnement proposé par leurs agences de soutien aux clients fragiles. Des formations par petit groupe sur la gestion d'un budget, l'utilisation des services bancaires ou sur l'endettement sont dispensées soit par les collaborateurs de la banque soit par un organisme extérieur dans le cadre d'un partenariat. Certaines banques proposent également des outils innovants en matière de pédagogie budgétaire. Ces outils prennent la forme de guides, de jeux, de vidéos ou de modules interactifs et sont accessibles gratuitement sur le site de la banque ou sur le site dédié aux sociétaires de la banque. Les outils sont utilisés comme supports pédagogiques et permettent aux clients de mieux gérer leur budget, tout en ayant une meilleure

compréhension du monde bancaire. Via leur Fédération, elles sont également membres de l'association Finances et Pédagogie.

Initiatives des Caisses d'Epargne

Depuis sa création en 1957, l'association Finances et Pédagogie est soutenue par les Caisses d'Epargne. Grâce à ce partenariat, en 2017, 21 collaborateurs en régions ont mis en œuvre un programme pédagogique abordant tous les sujets liés à la maîtrise de l'argent. Ce projet d'éducation financière est principalement dédié à l'apprentissage des jeunes et à leur insertion, à l'information des personnes en situation de fragilité économique et financière et à la formation des professionnels de l'action sociale qui soutiennent ces populations. Il peut également s'adresser à des bénévoles associatifs et à des salariés d'entreprise ou du secteur public.

En 2017, ce sont 2 856 interventions qui ont ainsi été réalisées auprès d'environ 41 000 stagiaires. Ont été notamment concernés :

- 15 000 jeunes relevant des établissements scolaires et des centres de formation ;
- 20 000 personnes accompagnées par des structures de l'économie sociale et solidaire ou autres organismes sociaux ;
- plus de 800 travailleurs sociaux et bénévoles relevant notamment 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 3 800 thématiques ont été traitées en 2017 :

- 55 % concernent les questions sur le budget et l'argent dans la vie ;
- 16 % sont en lien avec la banque et les moyens de paiement ; etc.
- 15 % sont liées aux questions sur le crédit, le microcrédit et le surendettement.

L'association est aujourd'hui, à l'heure où elle fête son 60^e anniversaire, un acteur reconnu et incontournable de l'éducation financière en France. Elle est membre du comité opérationnel de la stratégie nationale d'éducation financière pilotée par la Banque de France. Elle est également agréée par le Ministère de l'Éducation nationale. Ses principaux supports sont validés et intégrés à la pédagogie de l'Institut national de la consommation (INC)

Finances et Pédagogie déploie son action en lien avec un millier de partenaires publics, privés et associatifs répartis sur tout le territoire.

Favoriser l'accès des clients en situation de handicap à nos services

Les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne ont pris de multiples initiatives en faveur de l'accès aux services bancaires des personnes en situation de handicap :

- elles proposent aux personnes malvoyantes de recevoir gratuitement leurs relevés de compte en braille, voire pour certaines d'entre elles des guides et chèquiers spécifiques. Elles s'attachent à rendre leurs services accessibles avec l'installation d'automates et de distributeurs comprenant des touches en braille et synthèse vocale ainsi que des dispositifs dédiés aux sites internet. En 2016, les réseaux ont dispensé des formations spécifiques en matière de handicap (langue des signes, accueil de personnes handicapées en agence, etc.). Ils ont directement favorisé l'emploi des personnes handicapées en sensibilisant et conseillant les entreprises sur leur territoire, ou en proposant aux personnes handicapées des simulations d'entretiens d'embauche ;

(1) Source : Fonds de cohésion sociale.

- la loi du 7 octobre 2016 pour une république numérique met à la charge des entreprises l'obligation de rendre accessible aux personnes sourdes et malentendantes le numéro de téléphone destiné à recueillir leurs besoins pour leur délivrer le même niveau de service qu'aux autres clients. Cette obligation deviendra effective à compter d'octobre 2018. Dans le prolongement de la politique Handicap du Groupe BPCE, il a été décidé de devancer cette obligation légale et de rendre accessible l'ensemble des points d'entrées téléphoniques commerciaux du Groupe BPCE ; pour ce faire, un contrat national a été négocié pour l'ensemble du groupe avec une plate-forme de traduction. Cette prestation de mise en accessibilité consiste à la mise en place d'un service d'interprétariat en visiophonie entre les collaborateurs des banques et les clients sourds et malentendants pour l'ensemble des points d'entrées commerciaux du Groupe BPCE handi-accessibles (CRC – Centre de Relations Clients, agences et e-agences). L'échange se déroule donc entre trois personnes : le téléconseiller, l'interprète et le client ;
- BPCE Assurances a mis en place pour ses assurés un dispositif d'accessibilité pour les personnes malentendantes et sourdes. La gestion des contrats, l'assistance, la déclaration ou encore l'indemnisation de sinistres sont à présent joignables directement par l'assuré via le site de sa Caisse d'Epargne. Le dispositif est complété par la mise en place d'une assistance d'urgence par SMS 24 h 24 pour tout besoin d'assistance (en cas de sinistre ou encore de panne de véhicule). Cet outil permet aux clients malentendants et sourds de se mettre en relation avec un conseiller assurance grâce à une télétranscription ou une visio-interprétation des propos échangés. Le contact peut ainsi être établi en toute autonomie et sans recours à un tiers comme c'est souvent le cas ;
- plusieurs banques s'appuient aussi directement sur des conseillers de clientèle formés à la langue des signes. Elles ont également développé des produits spécifiquement conçus pour les personnes handicapées, afin par exemple de les aider à financer l'équipement et l'aménagement de leur habitat de manière adaptée.

➔ ACCESSIBILITÉ DES AGENCES

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|--------|-------|--------|---------------------|
| Nombre d'agences accessibles loi handicap 2005 | 5 024 | 4 706 | 4 967 | 7 % |
| Part des agences accessibles loi handicap 2005 (en %) | 63,2 % | 59 % | 54,5 % | 15,4 % |

6.2.3 Accompagner nos clients face au risque climatique et à la transition énergétique

Le Groupe BPCE s'est engagé dans plusieurs démarches pour identifier et gérer les risques liés au climat et à la transition énergétique.

ASSURER LES PROJETS VERTS DE NOS CLIENTS

La gamme de produits pour les particuliers de BPCE Assurance intègre des spécificités liées aux nouveaux besoins de ses assurés.

L'offre Habitation inclut la couverture des équipements tels que les éoliennes domestiques, les panneaux ou chauffe-eau solaires, les armoires de régulation d'énergie, les batteries de stockage et les récupérateurs d'eau de pluie. Par ailleurs, les assurés bénéficient de prestations d'accompagnement pour réaliser des économies d'énergie.

L'offre Automobile prévoit des avantages tarifaires en faveur des assurés dont le véhicule effectue moins de 8 000 km par an. Une économie pouvant aller jusqu'à 30 % est proposée aux propriétaires de véhicules électriques. Enfin, dans le cadre de l'accompagnement au quotidien de ses clients, BPCE Assurance propose des stages d'éco-conduite.

PRÉVENIR ET GÉRER LE RISQUE CLIMATIQUE

Conscient de son rôle majeur en matière de prévention des risques ESG, le Groupe BPCE a pris des engagements en la matière au sein de son plan stratégique 2018-2020. Après avoir inclus en 2016 la RSE et le risque climatique dans la politique générale des risques de crédit groupe et le risque environnemental dans la macrocartographie des risques des établissements, le Groupe BPCE confirme son engagement en la matière en visant l'intégration de critères ESG dans ses politiques de risques sectorielles.

Dans cette optique :

- le groupe a fait du risque climatique l'une de ses ambitions dans le chantier « financer une économie responsable » ;
- le risque climatique et la finance verte ont fait l'objet d'une journée nationale de la filière risques et conformité en présence d'experts reconnus sur le sujet (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution – ACPR –, Fédération Bancaire Française, Banque de France, membres du groupe d'experts de la commission européenne (*High level expert group* – HLEG) et de *Finance for tomorrow* (Paris Europlace)...) ;

- quatre groupes de travail réunissant des experts de la direction des Risques, conformité et contrôles permanents (DRCCP) et de la RSE de différents établissements du groupe ont été formés afin d'élaborer un plan d'action sur les sujets suivants :
 - événements climatiques extrêmes : formalisation en cours d'un questionnaire visant à identifier les conséquences d'un tel événement en amont et en aval,
 - intégration des risques ESG dans le suivi du crédit *via* des critères spécifiques aux différents secteurs financés,
 - identification et suivi des actifs verts au sein du système d'information du suivi des risques,
 - gouvernance globale du risque climatique au travers des établissements du groupe,
 - dans un souci de mobilisation, la direction des Risques de BPCE a organisé une journée de formation et d'échange des filières risque et conformité sur la problématique du changement climatique.

Ces travaux viendront compléter l'analyse des risques relative au devoir de vigilance, la loi Sapin 2 et la directive européenne sur le reporting extra-financier.

Par ailleurs, dans le cadre de l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique, BPCE a lancé des travaux visant à renforcer son rôle en matière de réduction de ses impacts sur le climat.

Conséquence de l'activité et de l'usage des produits et services sur le changement climatique

La Groupe BPCE a réalisé en 2016 une analyse d'écart visant à identifier et pondérer ses impacts directs et indirects sur le changement climatique et à s'assurer qu'il mène des actions visant à les limiter *via* :

- une cartographie de ses principaux biens et services et activités ayant un impact positif comme négatif sur le changement climatique et donc *in fine* ayant un impact sur les émissions de gaz à effet de serre ;
- un recensement des actions ayant été mises en place ou restant à déployer.

Cette analyse a été réalisée par un organisme extérieur sur cinq principaux produits et services et six activités du groupe (avec entre parenthèses leur pondération en fonction de leur impact sur le changement climatique allant d'un impact limité « * » à un impact significatif « *** ») :

- produits et services :
 - commercialisation de produits financiers pour la clientèle de détail (**),
 - financement de projets (***),
 - financement de projets immobiliers (***),
 - activités d'assurance (*),
 - refinancement, investissement et gestion d'actifs (**);
- activités :
 - utilisation de l'énergie (***),

- parcs immobiliers (**),
- immobilisation (parcs informatiques et parc de voiture) (*),
- déplacements de personnes (**),
- recours aux fournisseurs et sous-traitants (*),
- gestion des déchets (*).

Cette étude n'a pas démontré de manquements significatifs sur les produits, services et activités ayant un fort impact sur le climat, de nature à remettre en cause les priorités et actions d'ores et déjà engagées par le Groupe BPCE.

Inclusion du changement climatique dans les stress tests

Le groupe a participé aux travaux de places animés par la Direction générale du Trésor et l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) découlant de la disposition V de l'article 173 de la loi du 17 août 2015 sur la transition énergétique pour la croissance verte, dans la perspective de l'élaboration de scénarios de tests de résistance. Ces travaux ont permis de faire un état des lieux des expositions du groupe sur les secteurs sensibles au risque climatique selon deux angles : le risque physique et le risque de transition. Il ressort des travaux sur les risques physiques que les banques françaises ont un degré d'exposition faible sur les zones géographiques à vulnérabilité élevée au changement climatique. Le groupe poursuit l'analyse de son exposition au niveau local. Une cartographie plus affinée lui permettra de mieux appréhender les niveaux de risques encourus et d'adapter ainsi ses politiques de risques.

Obligations d'information pour les investisseurs institutionnels sur leur gestion des risques liés au climat

Les établissements du Groupe BPCE concernés ont publié des informations sur ce sujet dans leur propre publication, dont deux sont présentées ci-dessous.

Mirova, une mesure innovante de l'empreinte carbone des portefeuilles

Mirova a élaboré une méthode pour évaluer la cohérence d'un portefeuille avec des scénarios climatiques en utilisant :

- une base de données d'émissions carbone induites et évitées sur le cycle de vie des produits à l'échelle de l'entreprise. Cette base a été développée à la suite d'une collaboration de plusieurs années entre Mirova et le cabinet Carbone 4⁽¹⁾ ;
- les scénarios climatiques produits par le GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat) : le GIEC propose aujourd'hui plusieurs scénarios d'émissions au niveau mondial aboutissant à différentes conséquences en matière de hausse des températures à horizon 2100 par rapport aux moyennes préindustrielles (+ 2°C, + 4°C, + 6°C) ;
- les projections mondiales d'investissement énergétique de l'AIE (Agence Internationale de l'Énergie), qui fournit des chiffres sur les investissements annuels par sous-secteur ainsi que des projections sur les montants des investissements dans les scénarios 2°C et 4°C.

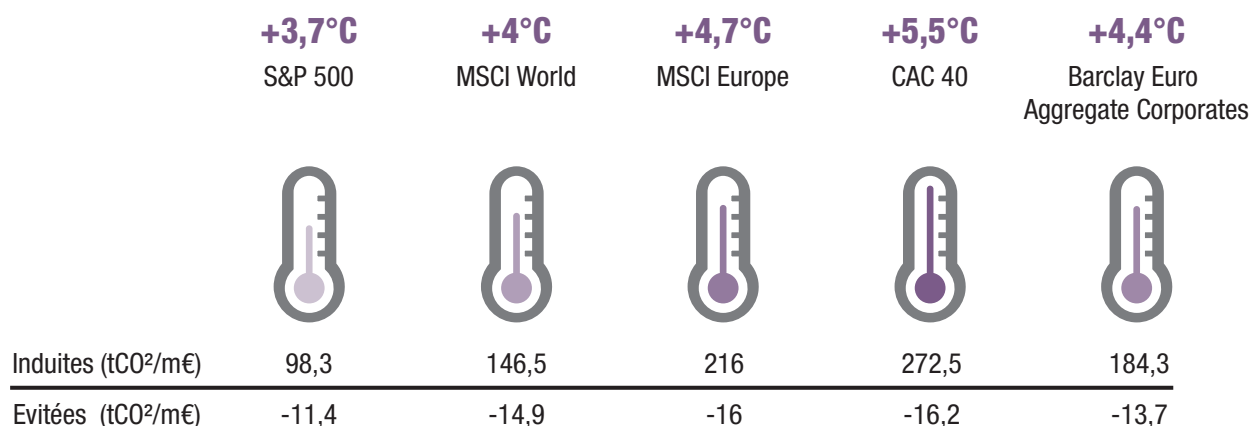
(1) Voir la publication de Mirova « Estimating Portfolio Coherence with Climate Scenario ».

Le croisement de ces trois sources permet de répondre aux principales limites des approches existantes et offre un résultat simple d'interprétation en proposant une évaluation en degrés du portefeuille étudié.

La méthodologie choisie permet d'évaluer l'ensemble des actifs en prenant en compte l'activité directe de l'entreprise mais aussi ses fournisseurs et l'utilisation de ses produits. Elle cherche à évaluer les

risques mais également les opportunités associées à la question de la transition énergétique en fournissant, en plus des émissions induites par l'activité de l'entreprise, une mesure des émissions évitées par rapport à un scénario de référence. À l'échelle du portefeuille, l'agrégation des émissions induites et évitées est prise en compte afin de donner un niveau d'adéquation avec les scénarios climatiques produits par les institutions internationales comme le GIEC ou l'IEA.

➔ APPLICATION DE LA MÉTHODOLOGIE CARBONE À UNE SÉLECTION D'INDICES



Ces résultats soulèvent un point d'attention. Alors que les actions européennes sont généralement plus avancées en termes de prise de conscience et de transparence autour des questions de développement durable que leurs pairs nord-américains, la performance carbone de l'indice correspondant ne suit pas forcément cette tendance. Le S&P 500, par exemple, a une empreinte carbone significativement inférieure à celle du MSCI Europe ou du CAC 40. Cet écart s'explique notamment par le poids important du secteur technologique au sein du S&P 500 qui vient « diluer » l'intensité des émissions induites de l'indice.

Plus globalement, on constate qu'aucun des indices analysés ne permet de répondre au scénario 2°C, pourtant le seul permettant, selon un consensus international, d'éviter les effets les plus graves du changement climatique. Ce constat permet de réaffirmer la nécessité de proposer des solutions capables de réallouer massivement le capital et de soutenir la transition énergétique.

Natixis Asset Management, un engagement en faveur du climat

Natixis Asset Management a initié de nombreuses initiatives allant de la mesure de l'empreinte carbone des portefeuilles à l'orientation des investissements vers des secteurs porteurs de solutions aux enjeux climatiques et structurées autour de quatre axes majeurs :

- contribuer à la lutte contre le changement climatique en proposant, via sa filiale Mirova, une offre multiclasse d'actifs permettant de diriger les capitaux des investisseurs vers des solutions en faveur du climat ;

- s'engager à travers des actions de dialogue et de plaidoyer pour encourager les émetteurs et les acteurs de la sphère politique à intégrer les enjeux du climat par le biais de l'engagement actionnarial, les initiatives d'engagement de place ou encore les initiatives de plaidoyer ;
- mesurer et rendre compte de l'empreinte carbone des portefeuilles : Natixis Asset Management s'appuie sur la méthodologie de calcul de l'empreinte CO₂ des portefeuilles « Carbon Impact Analytics⁽¹⁾ », codéveloppée par Mirova et l'agence spécialisée Carbone 4 (cf. présentation de Mirova ci-dessus). Cette approche innovante permet une prise en compte des émissions induites sur l'ensemble du périmètre de responsabilité, des émissions évitées et de la contribution globale de chaque entreprise à la lutte contre le changement climatique. Au-delà, Natixis Asset Management s'est mobilisée pour publier un reporting carbone dans le rapport annuel de ses principaux fonds depuis le 31 décembre 2016, conformément aux exigences de la loi de transition énergétique ;
- réduire l'exposition de nos portefeuilles aux secteurs les plus intensifs en carbone : dans la lignée de l'engagement de sa maison mère, Natixis Asset Management a défini une politique sectorielle relative au charbon applicable à l'ensemble de ses portefeuilles gérés directement. Cette politique exclut par ailleurs les entreprises minières appliquant la méthode du *mountain top removal*, l'une des formes d'extraction de charbon les plus agressives.

En 2017, le Groupe BPCE n'a pas de provisions ni de garanties pour risques en matière d'environnement dans ses comptes.

(1) Pour en savoir plus sur cette méthodologie : <http://www.mirova.com/Content/Files/Mirova/Recherche/EstimatingPortfolioCoherenceWithClimateScenarios>.

PRISE EN COMPTE DES CRITÈRES ESG DANS LE CAPITAL INVESTISSEMENT

À travers six sociétés de gestion, Natixis est en mesure d'offrir une gamme d'expertise complète sur l'ensemble du métier du capital investissement dans le monde. Trois sociétés sont spécialisées dans l'investissement direct dans les entreprises non cotées : Naxicap Partners, Alliance Entreprendre (capital développement et transmission en France et en Europe) et Seventure Partners (capital risque en France). Trois sociétés offrent un service d'*advisory* et de gestion : Euro-Private Equity en Europe, Caspian Private Equity aux États-Unis et Eagle Asia Management en Asie.

Depuis 2015, Euro Private Equity et Naxicap Partners sont signataires des Principes d'Investissement Responsable (PRI). Parallèlement aux PRI, Naxicap Partners s'est engagée auprès de l'IC20 (*Initiative Carbone 2020*) afin de contribuer à l'objectif de la COP21 de limiter le réchauffement climatique à deux degrés. Il s'agit de réduire les émissions de gaz à effet de serre de ses participations et de publier l'empreinte carbone directe et indirecte des sociétés en portefeuille d'ici 2020.

Euro Private Equity a formalisé une politique d'investissement responsable couvrant ses engagements en tant que société de gestion, au moment des *due diligences*, ses engagements post-investissement et en matière de reporting. Elle travaille en partenariat avec Mirova, filiale dédiée à l'investissement responsable de Natixis Asset Management, afin de l'assister dans l'intégration des enjeux ESG dans sa politique d'investissement. Mirova a joué un rôle de conseil auprès d'Euro Private Equity dans la définition de sa charte ESG et dans l'élaboration d'une grille d'analyse permettant d'évaluer l'engagement ESG chez les gérants analysés.

Naxicap partners a mis en œuvre une politique ambitieuse en matière d'intégration ESG et formalisé une charte ESG incluant des critères d'exclusion de certaines industries et activités. Une équipe ESG de quatre personnes a été constituée : un responsable ESG dédié à 100 % à cette fonction a été recruté, deux membres de l'équipe relations investisseurs consacrent une part de leur temps à l'ESG et un membre du directoire oriente les travaux de l'équipe.

La politique ESG formalisée de Naxicap Partners détaille les étapes à respecter dans le process d'investissement, strictement contrôlées par le middle office, parmi lesquelles : l'obligation d'une analyse ESG pré-investissement, la réalisation d'un audit ESG par des spécialistes externes, l'insertion d'une clause ESG dans le pacte d'actionnaires, la mise en place d'un plan d'action débattu au sein du conseil de surveillance des sociétés, un audit vendeur ESG au moment de la sortie. La performance ESG des sociétés est suivie, notamment par la collecte annuelle d'indicateurs. Un rapport publié une fois par an, disponible sur le site internet, fait la synthèse et l'analyse de ces données, et met en exergue les initiatives intéressantes et les points d'amélioration.

INTÉGRATION DES CRITÈRES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX (E&S) DANS LES FINANCEMENTS ET INVESTISSEMENTS

La prise en compte des critères environnementaux et sociaux dans les métiers de financement de la Banque de Grande Clientèle est assurée au sein de la nouvelle direction RSE, qui veille à la qualité de l'évaluation et du suivi des risques E&S des opérations, à l'analyse du risque de réputation des parties impliquées, et à la mise en place de politiques RSE pour les secteurs sensibles.

Évaluation et suivi des risques E&S et des systèmes de gestion

Principes de l'Équateur

En tant que signataire depuis décembre 2010 des Principes de l'Équateur, Natixis applique une méthodologie de place reconnue par 92 banques et établissements financiers adhérents, visant à évaluer les risques E&S des projets à financer et à apprécier la qualité des systèmes de gestion mis en place par ses clients pour gérer, minimiser et remédier au mieux les impacts générés.

Cette méthodologie qui s'applique aux financements d'investissements associés à de nouveaux projets ou à des extensions de projets existants concerne principalement, pour Natixis, les secteurs des infrastructures, de l'énergie (pétrole, gaz), de l'électricité et des énergies renouvelables, des mines et métaux, développés dans le monde entier.

Une organisation reposant sur le principe de la double implication des métiers et la direction RSE dans l'évaluation et la gestion des opérations a été mise en place. Elle permet d'apprécier la qualité de la documentation E&S existante préparée par le client (ou de conseiller le client si la documentation n'a pas encore été établie), de mesurer et de catégoriser l'importance des impacts et risques E&S potentiels et si nécessaire de recourir aux services de consultants externes. Elle vise également à élaborer un plan d'action des mesures d'atténuation et de correction des impacts, lequel est retranscrit dans la documentation financière et dont le bon respect sera suivi durant la vie du financement.

La synthèse des éléments clés de l'évaluation d'un projet est intégrée dans le processus d'octroi de crédit de Natixis.

Le détail de ce processus d'analyse et de décision, les moyens mis en œuvre et l'ensemble des informations requises sur les opérations ainsi auditées sont présentés de manière détaillée dans le reporting annuel des Principes de l'Équateur (publié annuellement avant le 31 juillet et disponible sur le site internet de Natixis. https://www.natixis.com/natixis/jcms/ala_5415/fr/gestion-des-risques--environnementaux-et-sociaux).

Évaluations réalisées au-delà du périmètre des Principes de l'Équateur

Consciente de la grande diversité des opérations et des types de financement de ses clients, Natixis assure le même niveau de vigilance sur les risques E&S sous-jacents de certains types d'opération ne se situant pas dans le périmètre des Principes de l'Équateur.

Sont visées à ce titre certaines opérations de financement d'acquisition non associées à un programme d'investissements, de financement par nature à objet multiple, de portefeuilles d'actifs trop larges pour permettre une évaluation dédiée ou de certains types d'actifs.

Dans chacun de ces cas, la qualité de la gouvernance et de la gestion des risques E&S inhérents au type d'industrie est appréciée, sur la base des *best practices* et standards internationaux en vigueur, en ayant recours si nécessaire aux services de consultants externes.

Analyse du risque de réputation des parties impliquées

Pour l'ensemble des opérations de financement susmentionnées, mais aussi lorsque jugé nécessaire pour toute autre opération, il est recherché si une société emprunteuse, son opérateur ou principal actionnaire dispose d'un historique de gestion dégradée dans la

conduite de ses opérations, d'un point de vue environnemental, social, sanitaire ou sécuritaire.

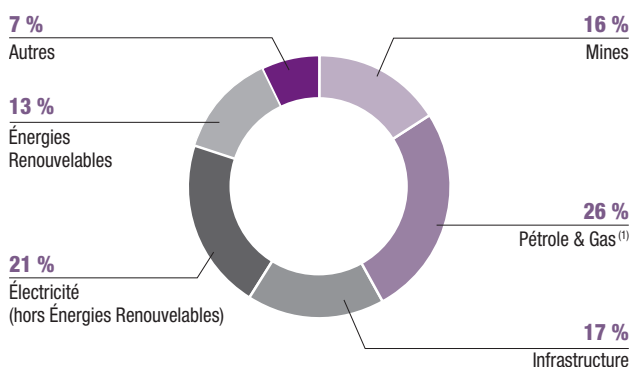
Dans un souci de recherche de relation durable avec son client, l'objectif est ainsi, préalablement à une décision de crédit, de sensibiliser les métiers de toutes situations préjudiciables en terme réputationnel, et le cas échéant envisager les actions nécessaires à mener.

Bilan des opérations de financement au cours des trois dernières années

Le nombre de transactions ayant fait l'objet d'une évaluation, d'un suivi des risques E&S et/ou d'une analyse du risque de réputation au cours des trois dernières années est de 212 transactions, l'activité de la seule année 2017 (89 transactions) étant en hausse de 35 % sur celle de 2016.

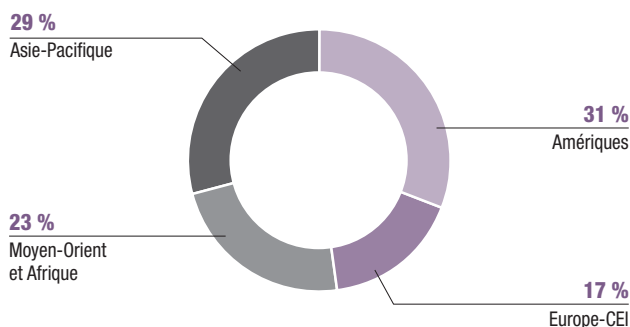
Nombre de transactions par zone géographique et par secteur :

➔ RÉPARTITION DES PROJETS ÉTUDIÉS (EN NOMBRE) PAR SECTEUR – DEPUIS 2015



(1) dont les navires spéciaux et plate-formes offshore

➔ RÉPARTITION DES PROJETS ÉTUDIÉS (EN NOMBRE) PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE (DEPUIS 2015)



Mise en place de politiques RSE pour les secteurs sensibles

Pour les secteurs les plus sensibles, des politiques RSE à usage interne ont été instaurées et intégrées dans les politiques risques des métiers travaillant dans les secteurs concernés.

À ce jour, les politiques RSE ont été mises en place dans le financement des secteurs suivants et selon les idées force ci-dessous :

- **défense** : encadrement des opérations à travers un ensemble de critères très précis applicables à chaque opération, portant sur la nature des équipements et les conditions d'éligibilité des pays d'exportation et d'importation. Ces critères viennent en complément de la politique d'exclusion de Natixis (cf. ci-après) ;
- **nucléaire** : respect des règles internationales de sécurité les plus strictes (AIEA), fiabilité des technologies, et démonstration, sur la base de critères précis, des capacités du pays d'accueil et de l'opérateur à contrôler et exploiter sa filière nucléaire ;
- **industries pétrolière, gazière et minière** : sélection des opérations démontrant la capacité de leurs opérateurs à gérer les aspects environnementaux, sociaux, santé et sécurité de leurs activités, dans le respect de la réglementation en vigueur, des standards internationaux (IFC, Banque Mondiale) et des recommandations et best practices applicables au secteur. Exclusion des sables bitumineux et des projets pétroliers en arctique (cf. encadré ci-après) ;
- **actifs mobiles dédiés à la production pétrolière & gazière offshore** : respect des réglementations maritime & sectorielle ; sélection des actifs selon la qualité de leur opérateur, de leur pays de rattachement (pavillon) et de leur organisme certificateur selon les classements reconnus bien établis ;
- **huile de palme** : traçabilité et respect de *best practices* et standards en vigueur.

Politiques d'exclusion

Des politiques d'exclusion ont été annoncées publiquement et mises en place dans différents secteurs.

Les armements controversés

Des politiques d'exclusion ont été mises en place dans le secteur des armements controversés.

Natixis exclut depuis mars 2009 le financement, l'investissement et l'offre de services en faveur d'entreprises impliquées dans la production, le stockage et le commerce de mines antipersonnel et des bombes à sous-munitions.

Cette politique d'exclusion s'applique notamment aux activités d'investissement pour compte propre ou pour compte de tiers telles que gérées par Natixis Asset Management, celle-ci ayant mis en place une démarche de sensibilisation auprès de ses clients investisseurs.

Le secteur du charbon

Le 15 octobre 2015, Natixis a pris l'engagement de ne plus financer dans le monde entier de centrale électrique au charbon et de mine de charbon thermique. Natixis s'est également engagée à ne plus délivrer

de financement corporate de type *general purpose* non dédié aux sociétés dont l'activité repose à plus de 50 % sur l'exploitation de centrales électriques au charbon et/ou de mines de charbon thermique.

Cet engagement a fait l'objet d'une politique sectorielle publiée sur le site web de Natixis à l'adresse suivante: https://www.natixis.com/natixis/upload/docs/application/pdf/2016-07/160708_coal_policy_fr.pdf. Il s'applique également aux investissements réalisés par Natixis Asset Management, pour l'ensemble de ses portefeuilles gérés directement, et à Natixis Assurances, pour l'ensemble de ses fonds généraux, toutes deux n'investissant plus dans des sociétés industrielles dont 50 % ou plus de l'activité proviennent de centrales électriques au charbon et/ou de mines de charbon thermique.

Il est à noter que les montants d'exposition de Natixis dans les financements de l'industrie du charbon à la date de l'engagement d'octobre 2015 sont en diminution régulière. À fin 2016, ces montants sont nuls pour les financements de mine de charbon thermique et atteignent un montant désormais résiduel pour les financements de centrale charbon.

Arrêt du financement du pétrole issu des sables bitumineux et de l'exploration et de la production de pétrole en Arctique

En décembre 2017, Natixis a pris l'engagement de ne plus financer l'exploration, la production, le transport ni le stockage de pétrole issu des sables bitumineux, dans le monde entier. Natixis s'est également engagée à ne plus financer les sociétés dont l'activité repose principalement sur l'exploitation du pétrole issu des sables bitumineux. L'entreprise cesse également le financement en Arctique des projets d'exploration et de production de pétrole.

Plus d'information dans le communiqué de presse.

https://www.natixis.com/natixis/upload/docs/application/pdf/2017-12/cp_natixis_-_nouveaux_engagements_-_11_decembre_2017.pdf

Cet engagement en faveur de la protection de l'Arctique vient renforcer la position de Natixis Asset Management et de Mirova, qui sont depuis 2016 à la tête d'un groupe d'investisseurs, signataires d'une déclaration appelant à la protection de la zone contre les

activités d'exploration pétrolière, ainsi qu'au respect des engagements nationaux en matière de lutte contre le changement climatique dans cette région particulièrement riche en hydrocarbures.

Arrêt des financements liés à l'industrie du tabac

En décembre 2017, Natixis a pris la décision de cesser tout financement ou investissement dans l'industrie du tabac. Cette décision concerne les producteurs, les grossistes et les négociants de tabac ainsi que les fabricants de produits de tabac. Elle s'applique à tous les métiers de Natixis : la Banque de Grande Clientèle, les Services Financiers Spécialisés, l'assurance et la gestion d'actifs, dans le monde entier.

Natixis considère que le tabac est un enjeu de santé publique, et cette exclusion vient approfondir l'engagement de la banque dans la lutte contre le cancer, en tant que mécène de la fondation Gustave Roussy depuis 2011.

Plus d'information dans le communiqué de presse.

https://www.natixis.com/natixis/upload/docs/application/pdf/2017-12/cp_natixis_-_exclusion_tabac_19_12_2017.pdf

ANTICIPER LES OPPORTUNITÉS D'UNE ÉCONOMIE RÉILIENTE

Une politique *green and social bond* ambitieuse

Après une première émission *green bond* en décembre 2015 permettant de financer des projets d'énergie renouvelables, le Groupe BPCE a poursuivi son implication sur ce marché avec deux émissions en 2017. En juin, BPCE a ainsi commercialisé la première obligation sociale libellée en yens sur le marché japonais. Cette émission inaugurale d'un montant de 58,1 milliards de yens (environ 470 millions d'euros) a vocation à refinancer les prêts accordés aux clients des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne régionales

dans les secteurs de l'éducation, de la santé et du social. Au mois de juillet, le groupe a émis un *healthcare bond* sous forme de placement privé auprès de l'assureur vie Nippon Life, l'un des leaders japonais dans le domaine de l'investissement socialement responsable. Cette émission a vocation à refinancer les prêts accordés dans le secteur de la santé. Cette opération, réalisée sous forme de placement privé, porte sur un montant de 50 millions de dollars américains (environ 44 millions d'euros), pour une durée de 10 ans. Cet *healthcare bond* a été primé d'un *award*⁽¹⁾ le 7 septembre 2017.

Fort de ces trois succès, le Groupe BPCE a l'intention de poursuivre cette stratégie de *sustainable bonds* sur les différents marchés : il s'est fixé comme objectif de réaliser deux émissions vertes ou sociales par an d'ici 2020.

Participation au projet de la FBF sur le *Green Supporting Factor*

Le Groupe BPCE a travaillé activement aux travaux de la FBF sur le *Green Supporting Factor* (GSF). Cette démarche vise à favoriser le financement de la transition énergétique en réduisant les exigences de capital des actifs verts ; ce capital ainsi libéré permet de financer des nouveaux projets. Les contreparties éligibles à ce GSF comprendraient l'ensemble des acteurs économiques financés tant au travers de la banque de détail que de la banque de financement et d'investissement.

Création d'une plate-forme européenne dédiée à l'investissement dans le capital naturel

Le 29 septembre 2017, Mirova a finalisé une prise de participation majoritaire dans Althelia Ecosphere, société de gestion spécialiste de l'*impact investing*, dont elle deviendra progressivement actionnaire à 100 % d'ici 2022.

La nouvelle entité, rebaptisée Mirova-Althelia, a pour ambition de devenir le leader européen de l'investissement dans le capital naturel. Pour accompagner le changement d'échelle de cette classe d'actifs prometteuse, Mirova-Althelia vise un milliard d'euros sous gestion d'ici cinq ans. Elle offrira aux investisseurs institutionnels désireux d'obtenir à la fois retour sur investissement et fort impact écologique des solutions répondant aux principaux enjeux environnementaux de notre planète : réchauffement climatique et protection des territoires, de la biodiversité, des sols et des ressources maritimes.

La création de cette plate-forme s'inscrit pleinement dans la stratégie de développement de Mirova, basée sur la volonté d'explorer de nouveaux territoires d'investissement responsable, de proposer des solutions innovantes à ses clients, et de collaborer pour ce faire avec les experts les plus pointus sur chaque sujet.

La stratégie RSE de la Banque Populaire Atlantique pour les PME

La Banque Populaire Atlantique a intégré la RSE à son projet d'entreprise 2012-2020. Cet engagement repose sur la labellisation LUCIE, obtenue en 2012, une démarche de progrès RSE qui s'appuie sur la norme ISO 26000. Dans le même temps, la Banque Populaire Atlantique a réfléchi à l'intégration de la RSE dans sa relation avec les PME. Ainsi dès fin 2012 la banque a décidé d'accorder un financement à taux préférentiel à ses clients désireux d'obtenir le label LUCIE.

En 2013, Banque Populaire Atlantique, avec d'autres établissements bancaires, s'est associée à une démarche sous l'égide de la Fédération bancaire française afin d'interroger les entreprises sur leurs démarches RSE. Les conseillers entreprises de la Banque Populaire Atlantique ont ainsi été formés pour administrer un questionnaire permettant de savoir si l'entreprise possède ou non une démarche RSE. L'objectif était d'interroger 70 % des PME au

chiffre d'affaires supérieur à trois millions d'euros parmi le panel de la banque. La Banque Populaire Atlantique a exploité les résultats pour développer une offre d'accompagnement des PME dans la mise en place d'une démarche RSE :

- financement jusqu'à 20 000 euros des clients PME souhaitant réaliser un audit de leur performance RSE en vue d'atteindre un statut « entreprise RSE » défini par la banque ;
- financement jusqu'à 7,5 millions d'euros de la mise en œuvre du plan d'action RSE de l'entreprise, financements garantis par Bpifrance Financement.

En mai 2017, deux ans après son lancement, 65 entreprises avaient bénéficié du programme, essentiellement en Loire-Atlantique. Banque Populaire Atlantique ne limite pas sa stratégie commerciale RSE aux thématiques environnementales. Ainsi le dispositif PROVair offre entre autres des facilités de crédit pour les travaux d'amélioration de l'accessibilité des bâtiments pour les personnes en situation de handicap.

(1) <http://www.mtn-i.com/latest-news-asia-pacific/2017-award-winners>.

6.3 Une création de valeur pérenne et responsable

6.3.1 La contribution au développement économique des territoires

FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE : UN ANCRAGE LOCAL DÉTERMINANT

Les quatorze Banques Populaires et les seize Caisses d'Épargne incarnent la présence du Groupe BPCE au plus près des besoins de l'économie des régions et partagent des valeurs communes de cohésion sociale et de soutien de l'emploi local :

- le Groupe BPCE devrait rester en 2017 le premier acteur du microcrédit personnel accompagné⁽¹⁾ en faveur des particuliers avec 5 554 prêts pour 14,26 millions d'euros de financement (fin 2016 : 34,66 %, de parts de marché en volume). Le groupe reste aussi le 1^{er} acteur du microcrédit professionnel⁽¹⁾ (environ un tiers de part de marché à fin 2016) ; les détails de nos actions en la matière sont présents dans la partie 6.2.2 ;
- en 2017, les contributions au mécénat des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne sont de 31 millions d'euros (versus 32,8 millions d'euros en 2016) au profit de structures d'intérêt général dans les territoires :
 - 11,1 millions d'euros pour les Banques Populaires à travers trois canaux : le mécénat des Banques Populaires sur leur territoire, en direct ou pour certaines à travers leur Fondation régionale, la Fondation d'entreprise Banque Populaire et le Fonds de dotation de la Fédération Nationale des Banques Populaires,
 - 19,7 millions d'euros pour les Caisses d'Épargne à travers trois canaux : le mécénat des Caisses d'Épargne sur leur territoire, en direct ou à travers des fondations régionales, le fonds de dotation du réseau Caisse d'Épargne et la Fondation Belém,
 - en 2017, 87 % des fournisseurs⁽²⁾ du groupe sont des PME⁽³⁾ 37 % des achats⁽⁴⁾ sont effectués auprès de PME et 29 % sont réalisés auprès d'ETI⁽⁵⁾. Les entreprises du groupe privilégient les fournisseurs locaux : 73 % des fournisseurs sont présents sur leurs territoires respectifs de proximité⁽⁶⁾. Elles participent ainsi au développement de l'économie et de l'emploi local à travers leur chaîne de sous-traitance,
 - historiquement implantées dans les villes, les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne participent également au développement des zones rurales : 399 agences sont implantées en zone rurale⁽⁷⁾,
 - via leurs agences, les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne sont également présentes dans 34 % des quartiers de la politique de la ville⁽⁸⁾, soit 436 implantations,

- la politique d'implantation des agences sur le territoire répond au nouveau modèle de relation clientèle : la montée en charge des canaux digitaux et des plates-formes multimédia amène à un repositionnement des agences : plus spécialisées par segments de clientèle, avec des conseillers qui demeurent garants de la relation commerciale. Ainsi, en termes d'accessibilité, les objectifs du plan « Banco 2020 » précisent que la distance du point de vente avec le client le plus éloigné ne doit pas dépasser 10 minutes en milieu urbain et 20 minutes en milieu rural.

FINANCEMENT DES ACTEURS PUBLICS LOCAUX ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne sont des acteurs majeurs du financement des collectivités locales, du logement social et des structures de l'économie sociale et solidaire.

Nos actions en la matière sont détaillées dans la partie 6.2.2.

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES : LA DÉMARCHE AGIR

La RSE constitue un des axes stratégique du plan de performance achats 2020 de BPCE Achats. Pour cela, le groupe s'engage à horizon 2020 à :

- augmenter le nombre d'entreprises du groupe labellisées Relations fournisseurs et achats responsables, de 7 à 14 entreprises ;
- augmenter le pourcentage de consultations respectant des process achats normalisés intégrant la RSE à 80 % ;
- payer les fournisseurs en moyenne en 28 jours.

Intégrer la RSE dans la politique achats

BPCE Achats, structure dédiée aux achats du groupe, a lancé, en septembre 2012, le projet « Agir ensemble pour des achats responsables ». Cette démarche d'achats responsables (AgiR) s'inscrit dans un objectif de performance globale et durable impliquant les entreprises du groupe et les fournisseurs. Elle s'appuie sur les engagements pris par le Groupe BPCE lors de la signature de la charte « Relations fournisseur responsables » en décembre 2010.

(1) Fonds de cohésion sociale/Caisse des Dépôts.

(2) Sur l'échantillon des 30 404 fournisseurs ayant un numéro de SIREN et qualifiés par l'INSEE qui représentent 89 % du montant d'achats.

(3) Définition retenue pour les petites et moyennes entreprises : effectif inférieur à 250 salariés et chiffre d'affaires inférieur à 50 000 milliers d'euros.

(4) Sur l'échantillon d'achats issu de la base Codex 2016 réalisé auprès de fournisseurs ayant un numéro de SIREN et étant qualifiés par l'INSEE ; ce montant représentant 89 % du montant d'achats total.

(5) Définition retenue pour les entreprises de tailles intermédiaires : effectif supérieur ou égal à 250 et inférieur à 5 000 salariés et chiffre d'affaires supérieur ou égal à 50 000 milliers d'euros et inférieur à 1 500 000 milliers d'euros.

(6) Moyenne calculée à partir des déclarations des entités selon le découpage territorial défini par le groupe.

(7) Définition : INSEE, territoire des communes qui ne rentrent pas dans la constitution d'une unité urbaine : les communes sans zone de bâti continu de 2 000 habitants, et celles dont moins de la moitié de la population municipale est dans une zone de bâti continu. Calcul d'après recensement de la population 2009.

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

La première phase de diagnostic de l'existant a permis d'une part, de mesurer le degré de maturité des entreprises du groupe en matière d'achats responsables et d'autre part, d'identifier les risques et opportunités RSE par catégorie d'achats. Un panel de fournisseurs a également été interrogé et invité à se positionner en matière de RSE.

À la suite de ce diagnostic, une politique d'achats responsables a été élaborée par un groupe de travail constitué des directions Immobilier Et Services, Développement durable et Ressources humaines du Groupe BPCE et des départements Conseil et services aux adhérents, Achats immobiliers et moyens généraux et du service juridique de BPCE Achats.

Engager les parties prenantes autour de la politique achats responsables

Cette politique définit la démarche achats responsables du groupe et les engagements de la filière achats, des directions métiers et des fournisseurs du Groupe BPCE. Elle a été ratifiée en avril 2013 par consultation ordinaire des entreprises adhérentes de BPCE Achats.

BPCE Achats a diffusé cette politique à l'ensemble de la filière achats et à ses interlocuteurs métiers dans le groupe. Les fournisseurs nationaux référencés par BPCE Achats ont été informés de la performance et des engagements RSE attendus pour le Groupe BPCE et le sont lors de nouvelles consultations.

Déployer la politique achats responsables dans le quotidien des achats

Les responsables achats du groupe ont été invités à déployer et relayer cette politique au sein de leur entreprise et de leur panel fournisseurs :

- dans le processus achats : la déclinaison de la politique achats responsables a été formalisée dans les différents outils du processus achats par leur adaptation ou par la création de nouveaux documents (dossier de consultation, cahier des charges, questionnaire fournisseur avec outil d'autoévaluation RSE des

fournisseurs, grille de réponse de l'offre, grille de prix, grille d'évaluation et de sélection des offres) ;

- dans le plan de performance achats : la mise en œuvre de la politique achats responsables est traduite dans les plans d'action achats nationaux et locaux (« plan performance achats ») en quatre leviers :
 - actualiser l'expression du besoin et son impact écologique,
 - garantir un coût complet optimal,
 - intensifier la coopération avec les fournisseurs,
 - recourir aux acteurs de l'économie sociale et solidaire.

L'objectif est d'intégrer ces leviers dans les actions nationales, régionales et locales des plans de performance achats construits par la filière achats : acheteurs de BPCE Achats et des entreprises du groupe ;

- dans la relation fournisseur : BPCE Achats a souhaité évaluer ses fournisseurs sur leur performance RSE dans le cadre des référencements nationaux. Les nouveaux fournisseurs consultés doivent répondre de leurs engagements RSE au travers d'un questionnaire d'autoévaluation joint au dossier de consultation. Quant aux fournisseurs nationaux déjà référencés, ils doivent remplir ce questionnaire d'autoévaluation et le mettre à disposition dans la base de documents réglementaires animée par BPCE Achats. Les responsables achats des entreprises du groupe sont invités à déployer ce questionnaire auprès de leur propre panel fournisseurs.

Dans le cadre du chantier « développer les achats responsables » intégré dans la démarche RSE du groupe, un groupe de travail composé de responsables achats et RSE a défini un plan d'action à partir de trois objectifs prioritaires : optimiser l'impact environnemental et social des achats, contribuer au développement économique et social des territoires et promouvoir les bonnes pratiques des affaires. Une réflexion approfondie a été menée sur une manière simple et mesurable d'évaluer la performance RSE des fournisseurs afin d'identifier les risques et opportunités RSE et d'intégrer cette performance dans l'évaluation globale des fournisseurs.

➔ POLITIQUE ACHATS

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|--|-------------------|------|------|---------------------|
| Taux d'intégration de la politique achats responsables dans la stratégie des familles d'achats (en %) ⁽¹⁾ | 30 % | 30 % | 37 % | 0 % |
| Taux d'intégration au niveau national de la politique achats responsables dans le plan de performance achats (en %) ⁽²⁾ | 70 % | 75 % | 70 % | (7 %) |
| Actions achats nationales menées avec une approche en coût complet ou TCO (Total Cost of Ownership) dans le plan de performance achats (en %) ⁽³⁾ | 59 % | 65 % | 55 % | (9 %) |
| Maîtrise du taux de dépendance avec les fournisseurs (en %) ⁽⁴⁾ | 85 % | 87 % | 93 % | (2 %) |
| Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours) ⁽⁵⁾ | 30 ⁽⁶⁾ | 28 | 25 | (6 %) |

(1) Nombre de sous-familles couvertes par les fiches méthodologiques mises à disposition dans l'intranet achats Sacha/nombre de sous familles achats.

(2) Nombre d'actions nationales du plan de performance achats (PPA) intégrant au moins un levier AgiR/Nombre total d'actions nationales du PPA ; nombre déclaratif et prévisionnel

(3) Nombre d'actions nationales du plan de performance achats (PPA) intégrant le levier G de AgiR « Garantir un coût complet optimal »/Nombre total d'actions nationales du PPA ; nombre déclaratif et prévisionnel

(4) Montant d'achats réalisés avec les fournisseurs du groupe ayant un taux de dépendance inférieur à 30 %/Montant d'achats réalisés avec les fournisseurs du groupe. Échantillon de fournisseurs du groupe qui représentent 75 % en montant d'achat. Donnée 2015 : le taux affiché correspond aux fournisseurs nationaux.

(5) Délai moyen de paiement à compter de la date d'émission des factures.

(6) Échantillon de 48 entités en 2017 (trois entités de plus qu'en 2016 même si le chiffre diminue du fait de fusions d'établissements), de 49 en 2016 et de 43 en 2015.

Intégration de la politique achats responsables dans la stratégie des familles d'achats

Des fiches méthodologiques par secteur ont été développées dans l'objectif de définir la stratégie achats responsables des sous-familles d'achats et de la partager auprès de l'ensemble de la filière achats et des directions métiers concernées. Ces fiches mettent à disposition de

nombreuses informations sur chaque sous-famille concernée : les principaux enjeux RSE, les leviers AgiR prioritaires, une réflexion sur l'expression du besoin, des éléments de calcul du coût complet sur l'ensemble du cycle de vie du produit ou de la prestation, des indicateurs de suivi de la performance RSE, des propositions d'intégration des enjeux RSE dans l'achat, le niveau de maturité RSE du marché et des retours d'expérience internes ou externes au groupe.

Promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

En 2017, deux entreprises du Groupe BPCE se sont portées candidates à l'obtention du label Relations fournisseurs et achats responsables en coopération avec BPCE Achats : Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et Caisse d'Épargne Rhône Alpes.

Dans le prolongement de la charte et en convergence avec la norme achats responsables ISO 20400, le label Relations fournisseur responsables devient le label Relations fournisseurs et achats responsables. Il est décerné par la Médiation des entreprises (dépendant du Ministère de l'Économie) et le CNA (Conseil national des achats). Il vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Le label est attribué pour trois ans et un audit annuel est réalisé pour vérifier que les bonnes pratiques responsables vis-à-vis des fournisseurs (respect des intérêts fournisseurs, intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs...) sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées.

Au titre de cette démarche d'amélioration continue, les entreprises labellisées en 2015, la Banque Populaire Atlantique, la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire, la Caisse d'Épargne Lorraine Champagne-Ardenne et BPCE ont reçu un avis positif de leur deuxième mise sous revue. Labellisées en 2016, la Banque Populaire Rives de Paris, la Caisse d'Épargne Ile-de-France et la Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées ont reçu un avis positif de leur première mise sous revue. Ce label obtenu par sept entreprises du Groupe BPCE récompense la stratégie d'achats responsables animée par BPCE Achats et le déploiement du développement durable au cœur de la fonction achats et dans les relations avec les fournisseurs.

Actions en faveur des PME

En décembre 2013, le Groupe BPCE a adhéré à Pacte PME, association dont l'objectif est d'aider les membres grands comptes adhérents, à construire, mettre en œuvre et évaluer les actions permettant de renforcer leurs relations avec les PME. En 2017, un baromètre de satisfaction a été lancé auprès d'un panel de fournisseurs PME et ETI. De nouvelles actions ont été développées pour promouvoir les bonnes pratiques de la relation fournisseur : lancement d'une *newsletter* à destination des fournisseurs avec une première édition spéciale PME et organisation de la deuxième convention fournisseurs rassemblant une centaine de fournisseurs parmi les plus remarquables désignés par les entreprises du groupe

Sensibiliser aux achats responsables

Depuis 2013, seize ateliers de réflexion et de formation action sur les enjeux RSE liés aux achats ont été mis en place et animés par des experts achats et RSE. Ils ont permis de sensibiliser les acheteurs de BPCE Achats et les représentants des directions métier à ces nouveaux enjeux.

Depuis 2015, un programme d'informations ciblées (matinales Achats, programme réservé aux nouveaux arrivants) a été mis en place pour présenter tous les outils de déploiement des achats responsables auprès d'un large public (filiales achats, métiers, référents handicap, correspondants innovation et développement durable).

Plan de vigilance

Les dispositifs déployés dans le cadre du devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordre sont détaillés dans la partie 6.3.3 du présent chapitre.

Perspectives

L'ambition du groupe est de continuer à déployer le plan d'action défini dans le cadre du chantier « Développer les achats responsables ». L'appropriation de la politique achats responsables se poursuivra grâce à la diffusion des bonnes pratiques, à la mise en place d'une démarche d'évaluation RSE, des fournisseurs partagée entre responsables achats et RSE ainsi qu'à l'obtention du label Relations fournisseurs et achats responsables par de nouvelles entreprises du groupe.

POLITIQUE DE SOUS-TRAITANCE

Place de la sous-traitance et respect des dispositions des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail

Dans le cadre de la politique d'achats responsables, les fournisseurs du groupe s'engagent à se conformer aux normes et réglementations en vigueur en matière de RSE et à promouvoir ces engagements auprès de leurs fournisseurs et sous-traitants.

Politique handicap : la démarche phare

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 2017, le Groupe BPCE confirme cet engagement avec 15,8 millions d'euros TTC⁽¹⁾ de dépenses effectuées auprès du STPA, soit un montant multiplié par plus de 5 depuis le lancement de la démarche. Les achats confiés par le Groupe BPCE au STPA contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, correspondant à 547 équivalents temps plein (ETP).

Aujourd'hui, les collaborations avec ce secteur se sont multipliées et diversifiées, tout en veillant à la pérennité des actions déjà mises en place. Le Groupe BPCE travaille avec plus de 300 fournisseurs du secteur proposant des prestations classiques, comme l'entretien des espaces verts et la gestion des D3E⁽²⁾, mais également des prestations en lien avec son activité bancaire comme le nettoyage et le recyclage des automates bancaires, les appels sortants clientèle ou le vidéocodage des chèques. De nouvelles prestations sont en cours de déploiement dans le groupe comme la gestion des visites médicales, la numérisation des dossiers RH et d'utilisation de cartouches remanufacturées pour les imprimantes.

En ayant recours aux acteurs de l'économie sociale et solidaire, la démarche PHARE s'inscrit désormais à part entière comme un des leviers du projet AgiR et prend ainsi une nouvelle dimension en faisant partie intégrante d'une politique achats responsables plus globale.

Avec cette démarche, le groupe se fixe pour objectif de continuer à développer de manière significative le recours aux entreprises adaptées (EA) et établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et augmenter ainsi son taux d'emploi indirect de personnes en situation de handicap.

Le colloque PHARE vise à favoriser la rencontre entre les entreprises du STPA et les entreprises du groupe afin d'encourager ces dernières à recourir plus facilement aux entreprises EA et ESAT. Porté par les filières ressources humaines et achats, ce rendez-vous annuel est aussi l'occasion de partager les bonnes pratiques afin de faciliter la mise en place de nouvelles actions.

Depuis 2016, un nouveau format régional de colloque a été initié afin de favoriser la rencontre entre les EA/ESAT et les entreprises du groupe d'un même territoire. Le premier colloque régional a eu lieu à Lyon au sein de la Banque Populaire Loire et Lyonnais et a rassemblé six entreprises du groupe de la région Auvergne Rhône Alpes. Le deuxième s'est tenu à Nantes au sein de la Banque Populaire Atlantique avec six entreprises de la Région Centre Ouest. Ce fut l'occasion de partager les engagements RSE du groupe avec les collaborateurs et les fournisseurs et de sensibiliser les participants aux achats responsables. En 2017, le troisième Colloque en région s'est tenu à Metz au sein de la Caisse d'Epargne Lorraine Champagne-Ardenne. Fil rouge de cette édition, l'innovation a permis aux collaborateurs du Groupe BPCE ainsi qu'aux partenaires invités de découvrir de nouvelles activités proposées par les acteurs de l'ESS et les start-up du territoire. Que ce soit au niveau national ou local, le Groupe BPCE a pour objectif de multiplier les actions d'achats pérennes, diversifiées et porteuses d'innovation.

➡ RECOURS AU SECTEUR DU TRAVAIL PROTÉGÉ ET ADAPTÉ

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|--------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| Nombre d'équivalents temps plein (ETP) développés auprès du secteur du travail protégé et adapté (estimation pour 2017) | 547 | 547 ⁽¹⁾ | 518 ⁽¹⁾ | 0 % |
| Montant d'achats auprès du secteur du travail protégé et adapté (estimation pour 2017) (en milliers d'euros TTC) | 15 770 | 15 770 ⁽¹⁾ | 14 900 ⁽¹⁾ | 0 % |

(1) Données rectifiées lors de l'obtention des chiffres définitifs

(1) Estimations.

(2) Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques.

6.3.2 Un mécène actif auprès des territoires

ACTIONS DE MÉCÉNAT DES BANQUES POPULAIRES

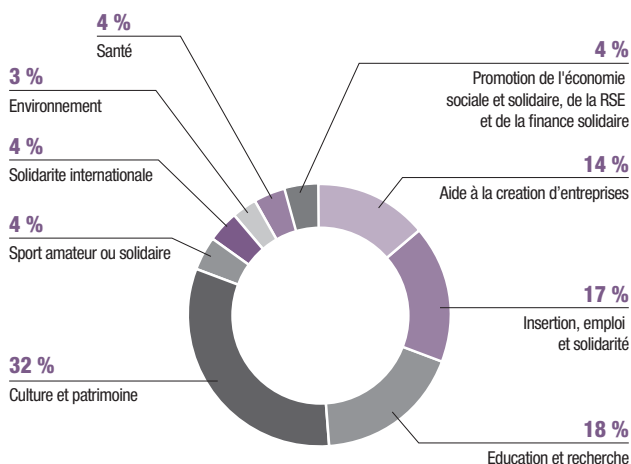
Mécénat et partenariat des Banques Populaires sur leur territoire

Les Banques Populaires s'engagent dans des actions en faveur de la société civile dans de multiples domaines. Elles sont ainsi particulièrement impliquées en faveur du soutien à la création d'entreprises (notamment *via* la microfinance) de l'insertion et de la solidarité et soutiennent activement le monde de l'éducation et de la recherche. Afin d'agir plus efficacement en faveur de l'intérêt général sur leur territoire et de structurer leur démarche de mécénat, 9 Banques Populaires se sont dotées de leur propre fondation et/ou fonds de dotation.

Les actions du Crédit Coopératif et de sa fondation sont, quant à elles, principalement orientées vers le soutien et la promotion de l'économie sociale et solidaire, alors que la CASDEN Banque Populaire privilégie naturellement la thématique de l'éducation et de la recherche.

En 2017, le mécénat du réseau Banque Populaire a représenté près de 11,13 millions d'euros.

➔ MONTANTS DES DONS PAR THÈME



Partenariats nationaux du réseau Banque Populaire

En cohérence avec les actions des Banques Populaires sur leur territoire, la FBNP insufflé et porte une politique de partenariats et de mécénat qui a pour priorités d'action la microfinance, l'éducation et l'emploi-insertion. À la demande des Banques Populaires, la FBNP a créé un fonds de dotation afin de financer les projets éligibles au mécénat dans le cadre de la politique de partenariats et de mécénat qu'elle porte pour les Banques Populaires. En 2017, les principaux partenaires sont l'Adie, qui finance et accompagne des microentrepreneurs et Entreprendre pour apprendre, qui a pour objectif de développer l'esprit d'entreprendre chez des jeunes de 8 à 25 ans. Depuis 2015, la FBNP renforce son soutien à la recherche à travers la création de la chaire management et gouvernance des coopératives financières, en collaboration avec la FNCE, BPCE et l'IAE de Paris et en 2017, à travers le financement de projets de recherche sur le modèle coopératif en partenariat avec la Burgundy School of Business. Elle est également partenaire du concours annuel de thèses organisé par l'Institut universitaire Varenne, dans la catégorie « Droit privé des activités économiques et des coopératives financières ». La FBNP est membre du Réseau Européen de Microfinance (REM) et de Finances et Pédagogie.

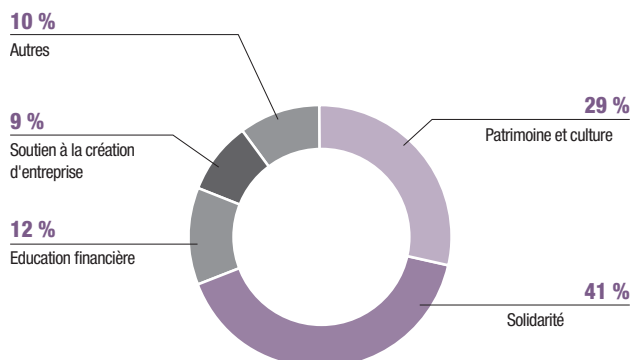
Fondation d'entreprise Banque Populaire

La Fondation Banque Populaire est l'instrument de mécénat national des quatorze Banques Populaires. Intégrée à la Fédération Nationale des Banques Populaires, elle a pour objet de soutenir des projets de vie de personnes physiques talentueuses, créatives et audacieuses dans les domaines de la musique, du handicap et de l'artisanat d'art. Des jurys d'experts, sélectionnent les candidats pour chacun des trois domaines et proposent les lauréats au conseil d'administration de la Fondation, qui décide de l'attribution des bourses. Le conseil d'administration est composé de présidents, de directeurs généraux et d'administrateurs des Banques Populaires, d'un représentant du personnel et des présidents des jurys. La Fondation s'engage dans la durée en aidant les lauréats d'un à trois ans. Depuis 25 ans ses actions illustrent les valeurs des Banques Populaires qui font leur histoire et leur force, la solidarité, l'esprit d'entreprendre et le goût de l'innovation. En 2017, la Fondation Banque Populaire a ainsi accompagné 42 lauréats musique, 31 lauréats du jury handicap et 20 lauréats du jury artisans d'art.

ACTIONS DE MÉCÉNAT DES CAISSES D'ÉPARGNE

L'engagement philanthropique des Caisses d'Épargne s'inscrit au cœur de leur histoire, de leur identité et de leurs valeurs. Dans le prolongement de cet engagement historique, les Caisses d'Épargne sont aujourd'hui parmi les premiers mécènes en France. En 2017, le mécénat a représenté 19,7 millions d'euros. 1 222 projets de proximité ont été soutenus, principalement dans le domaine de la solidarité.

➔ MONTANTS DES DONNS PAR THÈME

**Mécénat des Caisses d'Epargne sur leurs territoires**

En cohérence avec leur identité de banque coopérative fortement ancrée sur ses territoires, chaque Caisse d'Epargne élabore sa stratégie philanthropique en fonction des besoins identifiés localement. Pour mettre en œuvre cette stratégie, les Caisses d'Epargne opèrent en régie directe et/ou via des fondations ou fonds de dotation régionaux.

Les Caisses d'Epargne partagent la volonté d'inscrire leurs actions dans une démarche structurée, territoriale et orientée vers la recherche d'un impact social fort. Elles peuvent s'appuyer sur un réseau de 16 responsables philanthropie, qui construisent une approche commune à travers le partage d'outils et l'échange de bonnes pratiques. Un travail qu'illustre le partenariat avec Le Rameau, laboratoire de conseil et de recherches, avec lequel les Caisses d'Epargne et leur fédération ont mené une réflexion de fond sur les alliances entre entreprises et associations dans le but d'apporter des réponses innovantes aux besoins des territoires.

Fondations nationales

Outre les actions décidées régionalement, les Caisses d'Epargne soutiennent le fonds de dotation du réseau Caisse d'Epargne et la Fondation Belém.

Le fonds de dotation du réseau Caisse d'Epargne a pour objet d'encourager et de soutenir des actions d'intérêt général visant à lutter contre l'exclusion et la précarité notamment bancaire et financière, ainsi que des actions et des programmes d'aide à vocation humanitaire, éducative, sanitaire et sociale, culturelle. Le fonds de dotation soutient l'association Finances et Pédagogie.

La fondation Belém a été créée par les Caisses d'Epargne en mars 1980 après le rachat du trois-mâts Belém, pour permettre au navire de continuer à naviguer (www.fondationbelem.com). Reconnue d'utilité publique, la fondation a pour objet de promouvoir le passé maritime de la France et de conserver dans le patrimoine national le dernier grand voilier français du XIX^e siècle, classé monument historique depuis 1984. En 2017, le Belém a navigué sept mois en Atlantique, Manche et Mer du Nord et pour la première fois dans les fjords norvégiens, accueillant 1 200 novices ou initiés sur 115 jours de navigation et 30 000 visiteurs pendant 35 journées d'ouverture au public. Le navire a participé en 2017 à cinq événements majeurs : la course des grands voiliers du Portugal aux Canaries en mai, Bordeaux Fête le Fleuve et le départ de la Solitaire du Figaro en juin, l'événement *The Bridge* qui a célébré le centenaire du débarquement des Américains à Nantes et enfin le 500^e anniversaire de la création du Havre en septembre 2017.

Les Caisses d'Epargne sont également impliquées dans le sport (basket, handball et ski : espritbasket.fr, esprithandball.fr et espritglisse.fr) via des actions de mécénat et de parrainage.

ACTIONS DE MÉCÉNAT DE NATIXIS

Natixis soutient de nombreuses initiatives de mécénat solidaire, avec deux partenariats majeurs engagés de longue date.

Recherche contre le cancer

Depuis 2011, Natixis soutient la Fondation Gustave Roussy dans la recherche contre le cancer. Après avoir accompagné trois équipes dont les recherches portaient sur la personnalisation des traitements du cancer, Natixis a renouvelé son engagement en 2016 en attribuant un soutien financier à trois nouvelles équipes de recherche dans les domaines de l'immunothérapie, la médecine de précision et la réparation de l'ADN : trois axes de recherche majeurs contre le cancer.

Gustave Roussy, premier centre de lutte contre le cancer en Europe, a toujours étroitement associé le soin à la recherche fondamentale et clinique, lui conférant ainsi une expertise mondialement reconnue dans le domaine de l'innovation thérapeutique en cancérologie.

En 2017, Natixis a mené plusieurs actions de mobilisation pour soutenir Gustave Roussy. Natixis a notamment été partenaire de deux événements proposés par Gustave Roussy : un concert organisé salle Gaveau en faveur de la recherche contre le cancer de l'ovaire et une campagne digitale menée à l'occasion d'Octobre Rose, mois de mobilisation internationale contre le cancer du sein. Natixis s'est également mobilisé avec Gustave Roussy et le Racing 92 dont il est parrain officiel depuis dix ans à l'occasion de Movember, un événement international pour la santé masculine.

6.3.3 Respect de l'éthique des affaires dans nos métiers

PROMOUVOIR UNE CULTURE DÉONTOLOGIQUE

Le Groupe BPCE a prévu dans le cadre de son plan stratégique de se doter d'un code de conduite groupe début 2018. Celui-ci sera validé par le comité de direction générale et le comité coopératif et RSE, émanation du conseil de surveillance.

Il s'agira d'un code :

- reposant sur des valeurs et des standards internationaux ;
- pratique, avec des cas concrets illustratifs ;
- en trois étapes : un message de la direction générale et des principes de conduite, une approche métiers pour la conception des cas pratiques (intérêt du client, responsabilité employeur, responsabilité sociétale) et une validation et un déploiement dans les établissements.

Après la publication de ce code, il est prévu de former tous les collaborateurs à celui-ci, de mettre en place une gouvernance éthique, d'intégrer l'éthique dans les processus RH et d'assurer la cohérence entre le code et les procédures internes.

Une formation sur les « fondamentaux de l'éthique » est d'ores et déjà déployée au sein du groupe et sera également alimentée en conséquence.

DÉMARCHE DE CONFORMITÉ RESPONSABLE

Dans le cadre du contrôle interne et en application de la charte risque, conformité, contrôle permanent groupe, la direction Risques, conformité, contrôle permanent du Groupe BPCE a mis en place plusieurs dispositifs de contrôle qui relèvent de la sécurité financière et de la déontologie.

Lutte contre le blanchiment et prévention de la fraude

Conformément à la réglementation relative à l'organisation du contrôle interne des établissements de crédit et des sociétés d'investissement, les établissements disposent de méthodes de détection des opérations inhabituelles adaptées à leur classification des risques. Ceux-ci peuvent être utilisés, si nécessaire, pour effectuer une analyse plus approfondie et soumettre les rapports requis au service Tracfin (traitement et action contre les canaux financiers illicites) aussi rapidement que possible. Le système de classification des risques du groupe prend en compte les pays à « haut risque » (listés par le GAFI, le forum mondial de l'OCDE sur la transparence et l'échange d'informations, *Transparency International*, le Trésor français pour les zones contrôlées par des organisations terroristes, etc.). Concernant le respect des mesures restrictives relatives aux sanctions internationales, les établissements du groupe sont tenus informés par la direction de la Sécurité financière groupe et sont équipés d'outils de présélection alertant les clients (gels d'actifs sur certaines personnes ou entités) et flux internationaux (gel des avoirs et pays soumis à des embargos européens et/ou américains).

➔ FORMATION

| Indicateur | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|------|---------------------|------|
| % de salariés formés aux politiques, procédures anti-blanchiment de l'entité ⁽¹⁾ (% calculé à partir des déclarations des entités) | 90 % | 88 % ⁽²⁾ | 98 % |

(1) Nombre de collaborateurs (CDI/CDD/Alternant) ayant reçu la formation lutte anti-blanchiment depuis moins de 2 ans.

(2) Pourcentage calculé par rapport à une activité formation de deux années et sur l'effectif permanent moyen temps plein. Hors BPCE SA et CFF.

En 2017, aucune sanction pour comportement anti-concurrentiel ou infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques n'a été prononcée à l'encontre du Groupe BPCE.

Prévention de la corruption

La corruption, qui se définit comme l'agissement par lequel une personne propose ou consent un avantage indu à une personne en échange d'un acte relevant de la fonction de cette dernière est un comportement frauduleux, contraire à l'éthique et passible de lourdes sanctions pénales et administratives.

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

Les dispositifs de prévention de la corruption

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

- à 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 Ces éléments sont détaillés dans le chapitre 3 du document de référence ;
- le respect par les collaborateurs 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 invitation, 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 et fixation contractuelle des rémunérations.

Un dispositif de recueil d'alertes est à la disposition des collaborateurs et intégré aux règlements intérieurs. Une procédure est mise à disposition des collaborateurs.

Dans le cadre de la déclinaison de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin 2 ») le Groupe BPCE a lancé des travaux d'analyse et de complétude des dispositifs existants.

C'est dans cette optique que différents travaux ont été menés :

- une cartographie de l'exposition aux risques de corruption a été élaborée et diffusée à l'ensemble des établissements du groupe, au travers de l'analyse de leurs activités et des dispositifs de maîtrise des risques associés ;
- les règlements intérieurs des établissements sont en cours de modification avec les instances représentatives du personnel pour intégrer les évolutions suivantes :
 - les dispositifs existants de recueil des alertes internes ont été étendus aux signalements de faits de corruption ou de trafic d'influence et complétés des dispositions relatives à la protection des lanceurs d'alertes,
 - les codes de déontologie ou d'éthiques ont été enrichis le cas échéant d'exemples de faits de corruption et de trafic d'influence.

Le groupe dispose par ailleurs de normes et procédures encadrant 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.

BPCE dispose également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne groupe relatif à l'information comptable vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit au sens l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne. 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 faïtière relative à l'organisation du contrôle interne groupe et la charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents. Ces chartes groupe doivent être adoptées par les affiliés maisons mères et toutes les filiales de BPCE. Elles leur ont été communiquées en ce sens.

Enfin, des réflexions sont menées pour enrichir d'exemples de corruption, un *e-learning* réglementaire relatif aux règles de l'éthique professionnelles diffusées auprès de collaborateurs de l'ensemble des entreprises du groupe.

Le Groupe BPCE participe aux travaux de la FBF visant à formuler des observations sur les projets de recommandation soumises par l'agence française anticorruption.

Côté Natixis, l'entreprise met en place un programme de prévention de la corruption adapté à la spécificité de ses activités, en prenant soin de veiller à sa cohérence avec les principes faïtières du groupe. La description de ce programme est disponible au sein de son propre document de référence.

Devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordre

BPCE est soumis à la loi sur le devoir de vigilance du 27 mars 2017 qui impose aux sociétés mères et aux entreprises donneuses d'ordre de faire état d'un plan de vigilance comportant les mesures propres à identifier et prévenir la réalisation de risques d'atteintes aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales, à l'environnement ainsi qu'à la santé et la sécurité des personnes, résultant des activités de BPCE, ses filiales ainsi que de ses sous-traitants et fournisseurs.

Conscient qu'il s'agit d'un enjeu majeur, BPCE a mis en place un groupe de travail composé d'experts de plusieurs directions telles que Développement Durable, des Risques, de la Conformité et des Contrôles permanents, Ressources Humaines, Achats, Juridique ainsi que des représentants de Natixis, filiale de BPCE également soumise à la loi sur le devoir de vigilance.

Le groupe de travail ainsi constitué s'est attaché à identifier les principaux risques pouvant résulter de ses activités et a choisi de retenir deux approches de cartographies :

- une cartographie adaptée aux activités de BPCE et ses filiales ;
- une cartographie spécifique à la filière achats élaborée dans le cadre de la mise à jour des process achats dans leur ensemble.

Le plan de vigilance finalisé fera l'objet d'un compte rendu dans le document de référence portant sur l'exercice 2018.

Cartographie adaptée aux activités de BPCE et ses filiales

Dans le cadre de ses travaux, le groupe de travail a identifié les principaux risques suivants, reconnus notamment par la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789, la charte de l'environnement ou, plus largement, le droit international :

- s'agissant des droits humains et des libertés fondamentales : la discrimination, l'atteinte à l'égalité, au respect de la vie privée et familiale, à la liberté du droit de grève, à la liberté de réunion et d'association ainsi que l'atteinte à la liberté d'opinion ;
- s'agissant de la santé et de la sécurité des personnes : le risque sanitaire, le non-respect des conditions de travail légales, le travail forcé, le travail des enfants, l'atteinte à la sécurité des travailleurs et l'inégalité d'accès au droit à la santé ;
- s'agissant de l'environnement : risque de pollution, atteinte à la lutte contre le réchauffement climatique, atteinte à la biodiversité, gestion des déchets.

À ce titre, BPCE – signataire du *Global Compact* (niveau avancé en 2017) – s'engage à respecter les dix principes qu'il recouvre 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. La prise en compte de ces principes dans la mise en œuvre de sa stratégie TEC 2020 dans sa culture d'entreprise et l'exercice de ses métiers répond à une réelle volonté du Groupe BPCE qu'il entend reporter annuellement dans sa communication sur le Progrès (COP).

Ainsi, tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau de ses activités, des évaluations et identifications de risques sont menées et des actions d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves sont mises en place.

Afin d'évaluer les risques ainsi identifiés, le groupe de travail a décidé d'analyser leur situation au regard des implantations significatives du Groupe BPCE afin de sélectionner les risques prioritaires et élaborer les plans d'action adéquats.

La cartographie propre aux achats, dont les travaux sont décrits ci-après, répertorie également d'autres risques tels que les risques liés au contexte et à l'environnement des affaires, comprenant l'intensité de la main-d'œuvre ou l'environnement des affaires, ainsi que les risques liés à la loyauté des pratiques, tels que la fraude et la corruption, la protection des données personnelles ou encore le droit de la propriété intellectuelle et des brevets.

Lorsque les cartographies seront finalisées, BPCE prévoit la mise en place du mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation de ces risques, ainsi qu'un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité.

Cartographie spécifique à la filière achats

Dans le cadre de la loi sur le devoir de vigilance et dans une approche de concertation au sein de la filière banque assurance, BPCE Achats pour le Groupe BPCE ainsi que trois autres groupes bancaires, ont décidé d'élaborer une cartographie commune des risques RSE par catégorie d'achats. Début 2018, celle-ci permettra d'identifier les risques d'atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement et de prioriser les actions à mener par catégorie d'achats.

Au regard du niveau de risque renseigné par la cartographie et en fonction des enjeux de dépenses, les fournisseurs ayant une relation établie avec le Groupe BPCE seront évalués sur leur performance RSE. Les résultats de ces évaluations seront partagés avec les fournisseurs. En fonction des résultats, un plan de progrès pourra être établi avec le fournisseur sur les points d'amélioration et faire l'objet d'une revue six mois après.

Afin de rendre le plan de vigilance opérationnel, les responsables achats se rapprocheront de leur responsable RSE pour former un binôme achats-RSE et établir un plan d'action partagé. Des formations seront assurées par BPCE Achats pour accompagner la filière achats et RSE dans l'appropriation des nouveaux outils (cartographie, évaluation RSE, mise en place d'actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention).

Dans le cadre des consultations, un indicateur sera mis en place pour piloter le pourcentage de consultations intégrant l'évaluation RSE des fournisseurs. Celui-ci sera calculé à partir du nombre de consultations intégrant l'évaluation RSE des fournisseurs sur le nombre total de consultations ciblées dans le cadre du plan de vigilance. Un autre indicateur permettra de suivre également le pourcentage de consultations intégrant la performance RSE de façon significative dans la performance globale des fournisseurs.

MARKETING RESPONSABLE ET PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CLIENTS

Analyse RSE des nouveaux produits et services

Une procédure de validation des nouveaux produits et services bancaires et financiers destinés à la clientèle des deux réseaux a été mise en place par le Groupe BPCE en septembre 2010. Cette procédure vise principalement à assurer une maîtrise satisfaisante des risques liés à la commercialisation de ces produits et services auprès de la clientèle par la prise en compte, tant dans la conception des produits, les documents promotionnels que dans les modalités de commercialisation, des diverses exigences réglementaires en la

matière, visant en particulier à protéger les intérêts de la clientèle ainsi que de ses données personnelles. Cette 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.

Elle mobilise les différentes expertises existant au sein de BPCE (notamment juridique, finances, risques, systèmes d'information, conformité, fiscalité, sécurité) 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 avant sa mise en marché par les établissements. Afin de fluidifier et de sécuriser le processus de validation des offres commerciales et de réduire le volume des dossiers sous format papier, un outil informatique collaboratif (*i.e. workflow*) a été mis en place en juillet 2017 dans le Système d'information (SI) de BPCE appelé 'Plateforme CEVANOP'.

Un dispositif analogue s'applique aux processus de vente, notamment de vente à distance, ainsi qu'aux supports commerciaux utilisés pour la promotion courante des produits et services auprès de la clientèle.

Le groupe n'a pas mis en place de dispositif d'étiquetage systématique de la RSE sur l'ensemble de ses produits bancaires. Les produits à forte connotation RSE, produits environnementaux et produits solidaires et sociaux, sont placés dans une gamme spécifique afin d'être bien identifiés par les clients, notamment les offres de produits financiers (OPCVM) de la gamme Mirova ainsi que de Fonds pour le financement des PME, en particulier innovantes (FIP, FCPI) (voir partie 6.2.1 « Investissement responsable »).

Transparence de l'offre

Le groupe veille avec une attention particulière à la correcte information du client tant par l'affichage en agence, que dans la documentation contractuelle, précontractuelle ou commerciale. À ce titre, les établissements du groupe ont à leur disposition un guide de conformité listant l'ensemble des obligations en la matière. Celui-ci est complété par le dispositif de gouvernance produit, garantissant la validation *a priori* de l'ensemble de la documentation commerciale par la direction de la Conformité et/ou Juridique. Afin de mobiliser autour de la prévention de ces risques, des formations sont déployées sur la sensibilisation au droit bancaire (protection de la clientèle : obligation de conseil du banquier, protection de l'emprunteur face au surendettement...), le droit au compte et la clientèle fragile.

Politique satisfaction clients et qualité

2017, une année d'investissement sur l'écoute de nos clients

2017 constitue la dernière année du plan stratégique « Grandir autrement » qui a permis aux entreprises du Groupe BPCE de se doter des dispositifs d'écoute client les plus modernes du marché afin de répondre avec efficacité et réactivité aux attentes de ses clients.

En 2017, tous les marchés du groupe, particuliers, professionnels, gestion privée, entreprises se sont dotés de dispositifs d'écoute à chaud permettant d'évaluer la qualité de la relation client suite à une interaction avec le conseiller. Plus de 500 000 clients sont ainsi interrogés mensuellement.

Dans un environnement où l'expérience du client avec son mobile et son internet fixe devient clé dans l'appréciation des services offerts par la banque, les interactions des clients avec leurs appareils digitaux sont aussi évaluées quotidiennement. De fait, les entreprises du Groupe BPCE disposent des outils permettant d'évaluer l'expérience client en temps réel et de faire évoluer l'expérience en agence mais

aussi avec nos interfaces digitales afin d'améliorer la qualité de nos services.

Le NPS (*net promoter score*) a été retenu sur cette année 2017 comme indicateur clé car il permet de comparer l'expérience client avec les acteurs bancaires mais aussi d'autres entreprises de service. C'est un indicateur reconnu internationalement qui, au-delà de la satisfaction des clients, valorise la recommandation de la marque à son entourage. Les premiers constats témoignent d'une haute satisfaction vis-à-vis des conseillers, de l'accueil en agence et de la simplicité de nos applications sur mobile.

Le NPS après une interaction avec nos conseillers est ainsi supérieur à 50, ce qui est élevé, et supérieur à 40 pour les interactions avec les applications mobiles ou le site internet de nos marques.

Les attentes de nos clients sont centrées sur l'accessibilité à la banque par tous les canaux, la réactivité aux traitements de leurs demandes et l'élargissement des services offerts par nos applications mobiles et internet afin de traiter davantage d'opérations en autonomie.

Mise en œuvre d'un programme sans précédent sur la qualité de service proposée à aux clients

Les attentes de nos clients citées précédemment sont traitées au travers du lancement d'un plan visant à leur offrir la meilleure expérience digitale du marché tout en profitant de la compétence des conseillers et de la proximité d'un réseau de plus de 8 000 agences. Ainsi, le Groupe BPCE se fixe l'objectif d'être leader du NPS dans 2 régions sur 3.

À cette fin, les entreprises du groupe investissent dans quatre dimensions :

- intensifier le dialogue avec leurs clients au travers des dispositifs d'écoute afin d'améliorer l'expérience du client en autonomie et avec son agence. Au-delà de la mesure, apporter directement des réponses aux clients qui s'expriment dans leurs enquêtes ;
- proposer une expérience fondée sur la simplicité et la réactivité au quotidien en élargissant les usages des outils digitaux et en améliorant l'accessibilité et la réactivité des agences et conseillers par tous les canaux ;
- proposer une expérience fondée sur l'expertise, la qualité relationnelle et la personnalisation lors des projets des clients ;
- favoriser l'engagement des collaborateurs en investissant sur leur expertise et leurs qualités relationnelles et en récompensant les performances liées à la satisfaction des clients.

Gestion des réclamations

Les entreprises du Groupe BPCE sont attentives à l'écoute des insatisfactions ou réclamations exprimées par la clientèle, que ce soit en agence ou à distance, y compris *via* les réseaux sociaux.

Le traitement des réclamations est organisé autour de trois niveaux successifs : l'agence ou le centre d'affaire en charge de la relation, le service relations clientèle et enfin le médiateur, indépendant, qui peut être saisi gratuitement si le désaccord persiste. Le médiateur, dont les moyens sont renforcés, dispose de son propre site internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation.

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

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

Les médiateurs des établissements sont pour une partie d'entre eux déjà agréés comme médiateurs de la consommation, d'autres sont en cours d'agrément par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, suite à la transposition, en juillet 2015, de la directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

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

60 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours. Le délai moyen de traitement en 2016 était de 15/16 jours.

Les collaborateurs s'efforcent de détecter au travers des réclamations tout dysfonctionnement, tout manquement, toute mauvaise pratique, afin de définir les actions correctrices à mener avec les directions concernées.

Cette démarche d'amélioration continue se nourrit également des commentaires transmis par les clients par le biais d'enquêtes de satisfaction et de la veille pratiquée sur Internet.

De manière complémentaire et pour répondre aux exigences réglementaires en matière de RELC (règlement extra-judiciaire des litiges de la consommation), le réseau des Banques Populaires s'est doté en novembre 2017 d'un dispositif de médiation de la consommation adossé à sa Fédération Nationale. Ce nouveau service est destiné à proposer une solution amiable aux litiges opposant les établissements du réseau des Banques Populaires à leur clientèle non professionnelle.

Protection des données et cybersécurité

La politique sécurité des systèmes d'information groupe (PSSI-G) matérialise les exigences de sécurité du groupe. Elle est composée d'un cadre SSI adossé à la charte risques conformité et contrôle permanent Groupe, de quatre cent trente règles classées en dix-neuf thématiques et trois documents d'instructions organisationnelles⁽¹⁾. Elle fait l'objet d'une révision annuelle dans le cadre d'un processus d'amélioration continue. La révision 2017 de la PSSI-G prend notamment en compte les évolutions légales et réglementaires (loi de programmation militaire, nouvelle directive sur les services de paiement, règlement européen de protection des données) et l'évolution de l'organisation et de la gouvernance du groupe.

(1) Fonctionnement de la filière SSI du Groupe BPCE, contrôle permanent SSI, classification des actifs sensibles du SI.

Le dispositif de cartographie des risques SSI a été renforcé en 2017 :

- ouverture opérationnelle de la plate-forme Archer Groupe de cartographie des risques SSI aux entreprises du groupe ;
- convergence des référentiels au sein de la filière SSI ;
- articulation avec les Risques Opérationnels.

La direction Sécurité groupe (DS-G) a également repris le pilotage du programme groupe de mise en œuvre des exigences du règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD) pour lequel douze chantiers ont été identifiés (organisation globale et normes, construction outillée d'un registre homogène des traitements, prise en compte des exigences du RGPD dans les projets, formation et sensibilisation, etc.).

Organisation

La DS-G créée le 1^{er} septembre 2017, définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI groupe. Elle assure le contrôle permanent et consolidé de la SSI ainsi qu'une veille technique et réglementaire. Elle initie et coordonne les projets groupe de réduction des risques sur son domaine. En tant qu'acteur du dispositif de contrôle permanent, le

directeur Sécurité groupe est rattaché à la direction Conformité Sécurité et Risques Opérationnels. La direction Sécurité groupe entretient par ailleurs au sein de l'organe central des relations régulières avec la direction de l'Inspection.

Dispositifs mis en œuvre pour lutter contre la cybercriminalité

Plusieurs actions ont été poursuivies en 2017, afin de renforcer les dispositifs de lutte contre la cybercriminalité :

- renforcement des contrôles d'accès aux applications ;
- renforcement de la détection des flux et des événements atypiques au sein des systèmes d'information (détection des cyberattaques) ;
- sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité (campagne de formation Serious Game – Sécurité du SI, phishing, accueil des nouveaux collaborateurs...).

Les informations détaillées relatives à la sécurité informatique sont présentées plus en détail dans le chapitre 3 du document de référence.

6.4 Une entreprise responsable dans ses pratiques internes

Le Groupe BPCE, conscient que son premier périmètre de responsabilité est interne, intègre la prise en compte de critères sociaux et environnementaux dans son fonctionnement quotidien à travers une triple approche :

- une gestion responsable et engagée de ses salariés ;

- la maîtrise de ses impacts environnementaux directs ;
- l'accompagnement de ses fournisseurs dans une démarche de responsabilité sociale, environnementale et sociétale : cette approche est détaillée dans la partie 6.3.

6.4.1 Les collaborateurs, acteurs de la construction et du développement du groupe

EXCELLENCE RH, DÉCLINAISON RH DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2017

Les enjeux managériaux et humains sont au cœur de notre plan stratégique « Grandir autrement » avec trois mots clés : **AMBITION**, **MOBILISATION** et **CLIENTS**. La réussite repose à la fois sur l'efficacité de la chaîne managériale, du *top management* au manager de proximité, et sur l'engagement de l'ensemble des femmes et des hommes des entreprises du groupe.

De nouveaux enjeux et défis RH seront à relever dans le nouveau plan stratégique « TEC 2020 ». Il constituera le point de départ de nouvelles politiques et dispositifs RH, mais aussi la continuité de certaines actions entreprises jusqu'à présent, pour répondre à nos enjeux sur la période 2018-2020.

Pour « Grandir autrement », le management constitue un levier de différenciation puissant qui favorise à la fois, l'engagement des salariés au service des clients, la vitesse de conduite des changements et le jeu collectif pour la performance et l'innovation. Chacune de nos entreprises mène sa propre démarche managériale et RH en mettant l'accent sur ses valeurs et son identité. Le Groupe BPCE tire parti collectivement de ce levier de différenciation en valorisant la cohésion de la chaîne managériale autour de principes communs, simples et forts et le renforcement de l'engagement des salariés.

Le projet « L'excellence RH au service de nos clients » définit la vision RH des comportements attendus des salariés et des managers ainsi que la déclinaison opérationnelle de cette vision, en d'autres termes nos engagements RH pour la période 2014-2017.

Trois enjeux RH sont affirmés dans la recherche de « L'excellence RH » ; ces enjeux s'appuient sur l'identification de comportements partagés tout en déclinant les trois mots clés du plan stratégique.

Des managers qui fixent un cap ambitieux

La chaîne managériale est solidaire, partage la stratégie, donne du sens et atteint les résultats attendus. Elle mobilise les énergies et les talents de ses équipes. Les managers sont promoteurs de la mobilité, de la diversité et de l'évolution professionnelle de leurs collaborateurs tout en accompagnant les changements et en créant les conditions de réussite.

Des femmes et des hommes mobilisés au quotidien

Les collaborateurs du groupe exercent pleinement leur métier et contribuent activement aux résultats et à la performance. Ils agissent et prennent des initiatives dans leur domaine de responsabilité. Ils sont acteurs de leur développement professionnel, ouverts aux changements et font preuve d'adaptabilité permanente. Ils participent aux projets collectifs et sont reconnus pour leurs contributions.

Une performance durable au service de nos clients

Les salariés du groupe orientent leurs actions pour répondre aux attentes des clients. L'excellence opérationnelle et la qualité du service rendu sont au cœur de tous les dispositifs des entreprises. L'innovation et la prise d'initiatives sont valorisées à tous les niveaux. La qualité de vie au travail est un axe constant d'amélioration.

La politique RH ainsi définie au niveau du groupe bénéficie de fondamentaux communs à toutes les entreprises, solides en matière de pratiques RH ainsi que de la mise en place de dispositifs structurants, à savoir :

- des solutions innovantes au bénéfice des acteurs concourants à la performance RH ;
- une filière RH co-constructrice de solutions avec les métiers ;
- une solidarité sociale organisée entre toutes les entreprises du groupe ;
- une gestion des cadres dirigeants anticipatrice, au service du développement du groupe ;
- un dispositif de contrôle de gestion sociale efficient, permettant le pilotage et le suivi des politiques RH, notamment de l'emploi et s'appuyant sur des outils partagés ;
- une communication interne en soutien de cette stratégie sur l'ensemble des sujets RH.

Toutes les entreprises du Groupe BPCE s'attachent à mener une politique responsable de développement des ressources humaines :

- respectueuse des personnes dans toutes leurs diversités ;
- résolument orientée vers la valorisation des compétences et la réalisation professionnelle des collaborateurs ;
- tant pour réussir l'intégration de nos nouveaux salariés, que pour garantir le développement des compétences de tous nos collaborateurs, afin d'accompagner à fois leur adaptation dans leur métier et leur évolution professionnelle.

LE GROUPE BPCE, UN ACTEUR MAJEUR DU RECRUTEMENT

Le Groupe BPCE fait partie des premiers recruteurs en France.

La politique de recrutement vise à intégrer les compétences nécessaires au développement des entreprises, aux évolutions des métiers et au renouvellement des effectifs.

Le Groupe BPCE recrute en priorité dans la filière commerciale pour accompagner ses clients sur tous les marchés où il est présent : particuliers, professionnels, entreprises. Dans toutes les entreprises du groupe, des expertises dans les domaines des risques, de l'audit, de la finance, de l'informatique et du digital sont aussi régulièrement recherchées.

De bac+3 à bac+5 et plus, avec ou sans expérience, les candidats peuvent intégrer le Groupe BPCE. Grâce à la richesse des métiers et des parcours de formation adaptés, une multitude d'opportunités professionnelles permet de répondre aux motivations et compétences de chacun.

Attaché à sa responsabilité sociétale, ainsi qu'à la qualité de ses recrutements, le Groupe BPCE privilégie les compétences dans un souci de non-discrimination et de diversification des profils. Chaque nouvelle recrue bénéficie d'un dispositif d'accueil et d'intégration comprenant notamment un plan de formation individualisé et des entretiens de suivi pendant toute sa période d'intégration.

Engagé depuis de nombreuses années en faveur de l'emploi des jeunes, le Groupe BPCE a signé un contrat de génération en janvier 2015 dans lequel il se fixe comme objectif d'intégrer à minima 50 % de salariés de moins de 30 ans parmi ses recrutements annuels en CDI.

Au-delà de sa présence auprès des écoles et des universités, et de son site emploi, le Groupe BPCE et ses entreprises ont développé leur présence employeur sur les réseaux sociaux professionnels pour mieux communiquer sur la diversité des métiers et des parcours.

Le Groupe BPCE continue d'enrichir l'expérience candidat en digitalisant son processus de recrutement, du premier contact via les réseaux sociaux jusqu'à la signature électronique du contrat de travail, en passant par l'entretien vidéo différé de présélection. En 2016, une plate-forme de cooptation a été mise en place et les premiers programmes d'ambassadeurs métiers ont vu le jour. Ces deux programmes se sont développés en 2017.

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES POUR ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DIGITALE DU GROUPE ET LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

L'accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) du 20 janvier 2015 accompagne pleinement l'atteinte des objectifs de notre plan stratégique 2014-2017 « Grandir autrement »

et décline en conséquence des orientations triennales en matière de formation professionnelle à l'horizon 2017.

Ces orientations et objectifs seront de nouveau portés, voire renforcés et actualisés pour répondre aux enjeux et ambitions portés le plan stratégique « TEC 2020 » à travers un nouvel accord GPEC groupe sur la période 2018 – 2020 (signé le 22 décembre 2017).

Par ailleurs, nos branches professionnelles des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne – ayant dès 2014 mis en cohérence leurs dispositions conventionnelles avec la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014, relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale – disposent d'un solide socle social qui soutient pleinement la politique de formation du groupe, laquelle est structurée autour de trois axes majeurs :

- adapter les compétences des collaborateurs en cohérence avec les évolutions des métiers et du modèle bancaire ;
- accompagner le management dans la poursuite de la performance collective et le respect des évolutions individuelles ;
- assurer et mesurer l'efficacité de nos investissements pédagogiques.

Les plans de formation menés en 2017 par nos entreprises reflètent pleinement la volonté du groupe de sécuriser les parcours professionnels au niveau individuel et collectif, dans l'objectif de maintenir l'employabilité de tous. Ils conçoivent véritablement la formation professionnelle comme un investissement au service du développement des salariés et de la performance durable de nos entreprises. Ils apportent notamment les réponses pédagogiques destinées à :

- accompagner les transformations du modèle et des métiers ;
- adapter les compétences au rythme des évolutions réglementaires croissantes ;
- maintenir l'expertise des collaborateurs ;
- cultiver la richesse de notre modèle coopératif ;
- soutenir la satisfaction de la clientèle ;
- préparer les mobilités professionnelles.

Toutes les entreprises du Groupe BPCE s'attachent à mener une politique responsable de développement des ressources humaines :

- respectueuse des personnes dans toute leur diversité ;
- résolument orientée vers la valorisation des compétences et la réalisation professionnelle des collaborateurs ;
- tant pour réussir l'intégration de nos nouveaux salariés, que pour garantir le développement des compétences de tous nos collaborateurs, afin d'accompagner à la fois leur adaptation dans leur métier et leur évolution professionnelle.

En 2017, le Groupe BPCE a maintenu son investissement formation à un niveau remarquable : 87 % de salariés en CDI ont suivi au moins une formation au cours de l'année.

Le développement des compétences des collaborateurs en cohérence avec les évolutions des métiers et du modèle bancaire

Fort de son observatoire des métiers et de l'anticipation des évolutions des emplois et des compétences, le groupe veille à favoriser l'employabilité de ses collaborateurs. Cet engagement de politique de développement RH responsable se traduit également dans les plans de formation des entreprises du groupe, qui accompagnent les salariés tout au long de leur évolution professionnelle, notamment :

- à l'occasion de l'intégration des nouveaux collaborateurs ;
- lors de chaque évolution réglementaire et fiscale ;
- par la sensibilisation des managers et des collaborateurs à la conduite des changements relatifs aux évolutions des activités et à la nécessité, pour eux comme pour leurs collaborateurs, de se former tout au long de la vie professionnelle ;
- lors de l'adaptation à l'évolution de son métier ou pour se préparer à poursuivre son évolution professionnelle ;
- au travers des actions de la professionnalisation des salariés, valorisées par une certification.

L'année 2017 a été marquée par plusieurs éléments de contexte qui impactent l'activité de formation :

- les deux nouvelles formations réglementaires, « Directive crédit immobilier » (DCI) et « Accès au logement et un urbanisme rénové » (ALUR), sont importantes dans leur durée et le nombre de salariés concernés ;
- cette année était la dernière du programme triennal de formation accompagnant la plan stratégique 2014-2017 « Grandir autrement » ;
- anticipant sur les enjeux de développement des compétences du prochain plan stratégique, de nouvelles actions de formation ont déjà émergé dans plusieurs entreprises du Groupe.

Ainsi, avec l'appui de 89C3, l'acculturation numérique des collaborateurs s'est considérablement accélérée. *B'Digit*, la solution de *rapid learning* mobile a été développée. Elle intègre directement un nouvel outil de diagnostic du profil digital de leurs collaborateurs, afin d'en faciliter la généralisation auprès des entreprises.

Plusieurs entreprises du groupe se sont engagées dans des programmes destinés à améliorer la satisfaction des clients, en renforçant la culture du service et l'engagement des salariés.

Concomitamment, le Groupe BPCE a poursuivi les formations destinées à accompagner nos enjeux de conquête en matière de collecte, le développement de l'expertise de nos conseillers dans les domaines de l'épargne, de la gestion privée et de la fiscalité.

Le management de la performance collective et des projets individuels

Parce que le management est au cœur de notre plan stratégique, les plans de formation des entreprises du groupe accompagnent concrètement la ligne managériale à relever nos défis de transformation tout en assurant la cohésion et la solidarité de leur équipe dans l'action collective.

De plus, en soutien aux actions locales, la formation groupe a développé des solutions pédagogiques innovantes directement adaptées aux métiers du management. Le déploiement des ateliers de co-développement, initiés dès 2015, s'est poursuivi. De même, une offre de *serious game* « M comme Managers », à la fois ludique dans son format et innovante pour le public des managers, est venue enrichir l'offre de formation de nos réseaux. Elle facilite véritablement l'ancrage des bons comportements managériaux au travers de huit modules qui constituent autant de réponses pédagogiques qui permettent d'apprendre, seul ou en collectif, sans aucun risque ni de se tromper, ni de se sentir jugé, sur les thèmes suivants :

- gérer son temps ;
- mener un entretien difficile ;
- donner du *feedback* ;
- manager à distance ;

- mener un entretien professionnel ;
- déléguer pour développer les compétences ;
- s'organiser pour innover.

En complément des actions de formation dédiées au management de proximité, le groupe déploie une offre complète de cycles et programmes à destination des managers intermédiaires, des cadres dirigeants potentiels et en fonction. Cette offre vise principalement à fluidifier l'alignement managérial autour des grands enjeux stratégiques du groupe et préparer naturellement la relève du *top management*.

L'innovation pédagogique au service de l'efficience de nos investissements

Le catalogue de formations du groupe promeut un mix pédagogique, constitué à la fois de classes virtuelles, *e-learning*, *serious games*, *MOOC*, simulateurs qui, combinés aux actions présentielles, permettent d'atteindre, tant en individuel qu'en collectif, une meilleure efficacité de notre investissement formation.

En 2017 et sur le périmètre des données formation, le Groupe BPCE comptabilise 35 640 collaborateurs qui ont participé à une classe virtuelle et près de 462 158 heures de formation dispensées en *e-learning*.

LA PROMOTION D'UNE GESTION DYNAMIQUE DES CARRIÈRES ET DES PARCOURS PROFESSIONNELS DES SALARIÉS

Au terme de la troisième année d'exercice de l'accord de GPEC du 20 janvier 2015, la volonté des directions des Ressources humaines des entreprises du groupe de s'inscrire en anticipation et en accompagnement des trajectoires professionnelles des salariés, ne se dément pas et se traduit au quotidien par nombre d'actions concrètes, menées par les équipes RH des entreprises du groupe.

Soucieuses d'ouvrir des perspectives individuelles et élargies d'évolution professionnelle, les entreprises ont conforté la dynamique engagée dès la signature de cet accord, en s'appuyant sur un corpus de règles communes permettant de favoriser la mobilité inter-entreprises. Ces dispositions facilitent sa réalisation dans les meilleures conditions, grâce à un processus d'embauche simplifié, des mesures d'accompagnement, des passerelles de mobilité et la mise en place de réunions de coordination en région entre les directeurs des Ressources humaines sur ce thème.

Au cours de l'année 2017, le Groupe BPCE a développé un site entièrement dédié à la mobilité de ses collaborateurs appelé *Mobiliway*. Après une première période de test avec quelques entreprises, ce site a été déployé à partir du 4^e trimestre de l'année 2017 sur l'ensemble du groupe.

Véritable point d'entrée en matière de mobilité, ce site permettra à chaque collaborateur souhaitant réaliser une mobilité fonctionnelle et géographique de trouver des conseils et des outils facilitant le processus de décision.

Le DRH groupe mène des actions concrètes pour développer l'animation de la mobilité inter-entreprises en travaillant avec les entreprises du groupe. Dès l'année prochaine, elle répondra de manière opérationnelle et efficace aux besoins qui ont été exprimés par les équipes RH des entreprises du groupe en proposant : de nouveaux formats d'échanges, de nouvelles modalités et rythmes de rencontres pour dynamiser la mobilité et faire émerger les meilleures pratiques.

Depuis le début de l'année, ce sont près de 600 mobilités inter-entreprises qui auront été réalisées, ce chiffre est en baisse de 15 % par rapport à l'année précédente.

Compte tenu des fusions opérées dans le groupe, les mobilités fonctionnelles sont en forte hausse par rapport à l'année précédente avec une progression de plus de 20 %.

LA POLITIQUE DIVERSITÉ

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

Il est donc essentiel de garantir, au sein de chacune de ses entreprises, 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, ethnicité...) en dehors de tout préjugé.

Naturellement, et depuis sa création, le groupe s'est ainsi engagé en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions concrètes.

Depuis 2015, il existe une fonction de responsable Diversité au sein de la direction des Ressources humaines groupe. Un diagnostic diversité a été réalisé au niveau groupe afin d'enrichir le plan d'action 2016-2017.

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

Dans l'article 61 de la loi baptisée « égalité et citoyenneté » il est prévu qu'une formation/sensibilisation obligatoire à la non-discrimination à l'embauche soit dispensée aux professionnels du recrutement dans les entreprises de plus de cinquante salariés. Cette formation devra être renouvelée tous les cinq ans.

Dans ce cadre le Groupe BPCE a lancé un appel d'offres afin de répondre à cette obligation permettant de répondre à trois enjeux :

- enjeu juridique ;
- enjeu d'image externe ;
- enjeu de compétences ;

Depuis mai 2017, ce sont quatorze sessions organisées avec cent douze collaborateurs du groupe qui auront suivi cette formation. Le planning de formation pour 2018 est d'ores et déjà établi.

LA GESTION INTERGÉNÉRATIONNELLE

Dans le cadre de son contrat de génération, le groupe s'engage en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors.

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

- les conditions de travail : aménagement de poste, réduction du temps de travail ou du temps de trajet, sensibilisations à la santé au travail... sont étudiés et mis en place en fonction des situations ;
- l'évolution professionnelle : tout salarié de 45 ans et plus peut bénéficier d'un entretien avec la DRH à sa demande pour échanger sur sa seconde partie de carrière, l'accès au bilan de compétences... ;
- le développement des compétences : la proportion des salariés formés de 55 ans et plus correspond à un niveau au moins équivalent au pourcentage qu'ils représentent dans l'effectif et un

accès prioritaire aux périodes de professionnalisation est prévu pour les salariés âgés de 45 ans et plus ;

- l'aménagement des fins de carrière : les salariés de 58 ans et plus peuvent bénéficier, sous certaines conditions, d'un entretien de bilan de carrière, d'une préparation à la retraite, d'un dispositif de temps partiel de fin de carrière.

DES OBJECTIFS AFFICHÉS ET PARTAGÉS EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMMES/FEMMES

En complément des accords et plans d'action, avec plus de 56 % de femmes inscrites dans ses effectifs CDI, le Groupe BPCE vise désormais un meilleur équilibre hommes/femmes sur les différents métiers et les différents niveaux hiérarchiques.

Un diagnostic permettant de rééquilibrer la répartition H/F sur les emplois de technicien a été commencé au dernier trimestre de l'année 2016. Une analyse quantitative des recrutements a été présentée au cours du premier semestre 2017 et une analyse plus qualitative a été présentée au quatrième trimestre 2017.

En 2017, trente-trois entreprises du Groupe BPCE se sont engagées dans une démarche de label mixité. Au dernier trimestre 2017, trente-deux entreprises avaient obtenu ce label.

En complément des accords et plans d'action initiés dans chaque entreprise du groupe, un accord sur l'égalité professionnelle et la mixité a été renouvelé dans le cadre de l'accord GPEC pour les années 2015-2017.

Ainsi en 2017 :

- le taux de femmes parmi les cadres atteint 42,3 % contre 41,7 % fin 2016 et tend vers l'objectif fixé à 43 % à fin 2017 dans l'accord groupe ;
- le taux de femmes parmi les cadres dirigeants représente 23,8 % de l'effectif et tend vers l'objectif fixé à 25 % à fin 2017 dans l'accord groupe.

Afin d'accélérer la progression de la mixité et de viser la parité dans les principaux métiers quel que soit le niveau hiérarchique, des engagements ont été pris et des actions menées dans les principaux domaines suivants : le recrutement, la formation, la promotion professionnelle, la rémunération, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle, la sensibilisation. Les réseaux de femmes constituent également un levier en faveur de l'égalité professionnelle.

En 2017, vingt-quatre entreprises du Groupe BPCE ont participé pour la troisième fois à l'enquête Financi'Elles qui est un véritable baromètre de confiance des femmes et hommes cadres autour des sujets de mixité et d'égalité professionnelle. Du 23 janvier 2017 au 10 février 2017 ce sont près de 100 000 cadres appartenant à six groupes bancaires qui ont été sollicités pour répondre à cette consultation réalisée en collaboration avec le CSA.

Pour le Groupe BPCE, le taux de retour était de 32 % (6 041 cadres sur 19 028) à la date de clôture de l'enquête, soit une progression de 8,4 points par rapport au taux global du secteur. Les résultats ont été présentés lors d'une conférence organisée par Financi'Elles en juin 2017.

Le recrutement

Chaque entreprise vise à retenir au moins une candidature de chaque genre en phase finale de recrutement. Les processus de recrutement reposent sur les seules compétences (les contrats avec les acteurs comme les cabinets de recrutement intègrent cet objectif).

La création de réseaux de femmes

Créé en 2012, le réseau de femmes du Groupe BPCE « Les Elles de BPCE » regroupe aujourd'hui 403 femmes et 29 réseaux locaux suite aux fusions de quelques entreprises. En appui de la politique RH en faveur de la mixité, ces réseaux constituent de véritables lieux d'échanges et d'entraide.

En 2016, la création du blog des « Elles de BPCE » a permis de fédérer les réseaux du groupe autour d'un canal commun, de promouvoir les actions du réseau et de partager les expertises internes et externes. Depuis la création du blog, plus de 15 000 visites ont ainsi pu être comptabilisées.

En 2017, le groupe a poursuivi les sessions de *mentoring* organisées par le réseau « Les Elles de BPCE » qui ont permis aux femmes de rencontrer un représentant du comité de direction générale du groupe et de bénéficier d'un échange avec la gestion des dirigeants. La formation et le recensement des collaboratrices détentrices d'un mandat d'administratrice se sont également poursuivis. En 2018, une étude sur la mise à disposition d'une bourse des mandats d'administratrice à pourvoir sera envisagée.

UNE MOBILISATION SOUTENUE EN FAVEUR DU HANDICAP

En 2017, le Groupe BPCE poursuit son engagement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap conformément aux accords de branche Banque Populaire et Caisse d'Épargne, renouvelés pour la période 2017-2019. Son taux d'emploi global le situe au premier niveau parmi les banques.

Le Groupe BPCE a notamment développé des actions visant à favoriser l'emploi direct et indirect :

- des actions de *sourcing* afin d'aider les entreprises dans leurs recrutements (présence sur les salons TalentHandicap en mars et Handi2day en octobre, présence sur les réseaux sociaux dont Talentéo et handicap.fr) ;
- la mobilisation de l'ensemble des filières métiers avec l'organisation de deux colloques PHARE en région afin d'identifier et sélectionner des prestataires régionaux qui pourront répondre aux attentes des entreprises. Un troisième colloque s'est tenu en région Alsace Lorraine Champagne le 25 avril 2017. Un annuaire des EA (Entreprise Aidée) et ESAT (Établissement de Service d'Aide par le Travail) spécialisés dans ces filières a été conçu à cette occasion et diffusé aux entreprises ;
- un partenariat a également été signé en 2017 avec l'Union Professionnelle des Travailleurs Indépendants Handicapés (UPTIH), Toujours dans ce cadre un partenariat a été signé avec TIH-Business, plate-forme de mise en relation des Travailleurs Indépendants Handicapés et des entreprises créées par l'UPTIH pour permettre à ses adhérents de trouver des clients et développer ainsi leur activité. Ce partenariat permet de faire progresser le taux d'emploi indirect tout en favorisant le recours aux Travailleurs Indépendants Handicapés (TIH).

L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Depuis 2010, le groupe œuvre avec « Nos quartiers ont des talents » en faveur de l'emploi des jeunes diplômés de moins de trente ans, de niveau bac + 4 et plus, issus des quartiers prioritaires ou de milieux sociaux défavorisés. Il se mobilise à travers différentes initiatives : participation au conseil d'administration de l'association, déploiement progressif du parrainage dans les entreprises en région, organisation d'événements internes pour susciter l'engagement de nouveaux parrains...

Au total, depuis 2011, 384 marraines et parrains ont accompagné 1 251 jeunes, dont plus de 544 ont signé un contrat en CDI ou un CDD de plus de six mois.

RELATIONS SOCIALES

Organisation du dialogue social au niveau du Groupe BPCE

Le dialogue social au niveau du Groupe BPCE s'exerce au travers de deux instances :

- le comité de groupe, instance d'information, d'échanges et de dialogue qui s'est réuni trois fois en 2017. Les sujets abordés ont porté sur la situation économique et sur l'expertise financière et sociale des comptes du groupe préparés préalablement par les commissions économique et emploi-formation. Une séquence spécifique du comité de groupe a été consacrée à la présentation des orientations stratégiques 2018/2020 ; elle a été l'occasion d'un échange avec le président du directoire de BPCE ;
- le comité stratégique, prévu par l'accord GPEC du 20 janvier 2015, s'est réuni à trois reprises en 2017 (février, mars et juillet). Une place essentielle a été consacrée à la présentation du plan de transformation de la banque de proximité avec notamment, la participation des organisations syndicales siégeant dans les commissions paritaires des deux branches lors de la réunion de mars 2017.

Bilan des accords collectifs

L'essentiel des accords collectifs est issu des négociations conduites au niveau des entreprises du groupe. En 2017, les accords signés couvrent les principales thématiques suivantes : épargne salariale, négociation annuelle obligatoire, instances représentatives du personnel/droit syndical.

Au niveau des branches Banque Populaire et Caisse d'Épargne, des avenants concernant le fonctionnement des commissions paritaires ont été signés en juillet afin de tenir compte des dispositions de la loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

D'autre part, la négociation triennale obligatoire sur la formation a conduit à la signature de nouveaux textes en septembre/octobre dans chacune des deux branches, lesquels ont ainsi intégré les évolutions de cette même loi concernant en particulier le CPA (Compte Personnel d'Activité).

Par ailleurs, le mois d'octobre a été marqué par la seconde mesure de l'audience syndicale en application de la loi du 20 août 2008. Dans la branche Banque Populaire, cinq organisations syndicales franchissent le seuil minimal de 8 % pour être reconnues représentatives (CFDT, CGC, UNSA, CFTC et CGT). Dans la branche Caisse d'Épargne, ce sont aussi cinq organisations syndicales qui franchissent le seuil de 8 % (UNSA, CGC, CFDT, SUD et FO).

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

L'amélioration de la qualité de vie au travail

L'ensemble des entreprises du groupe a mis en place des dispositifs permettant de traiter les risques psychosociaux.

Ainsi, ces différents dispositifs permettent de répondre à un traitement volontaire des risques psychosociaux (RPS) : mesure des risques (questionnaire, baromètre), identification des populations vulnérables (dispositif de veille et d'alerte), sensibilisation des

managers sur le sujet, accompagnement des collaborateurs en difficulté (cellule d'écoute et de soutien psychologique).

Le Groupe BPCE impulse une politique de qualité de vie au travail pour sortir d'une simple logique de prévention des risques et favoriser aussi durablement l'engagement des salariés.

Après la signature des accords sur les conditions de vie au travail en 2016 dans les branches Banque Populaire et Caisse d'Epargne et chez Natixis, l'année 2017 a été marquée par la signature de la charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie par les Banques Populaires, les Caisses d'Epargne et BPCE SA, Natixis l'ayant signée en 2015.

La démarche de qualité de vie de travail préconisée au sein du groupe a pour objectif de renforcer l'attractivité des entreprises du groupe, 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.

Toutes les entreprises du groupe sont accompagnées par la direction des Ressources humaines du Groupe BPCE pour améliorer en permanence la qualité de vie au travail au sein de leur structure, à travers une animation et un partage des pratiques, notamment avec les « référents QVT » des entreprises, et l'accompagnement des transformations par la mesure d'impacts humains générés.

En 2017, huit entreprises du Groupe BPCE ont signé la charte Cancer@work. Par cette charte, elles s'engagent à mettre en place des actions concrètes en faveur de l'intégration et du maintien dans l'emploi des personnes touchées directement ou indirectement par le cancer ou par une autre maladie chronique.

Conditions d'hygiène et de sécurité

Au sein du groupe, les politiques et les budgets associés afférents aux conditions d'hygiène et de sécurité relèvent de chacune des entreprises et des commissions CHSCT constituées avec les représentants du personnel.

Outre les dépenses liées à des opérations spécifiques d'amélioration des conditions d'hygiène et de sécurisation des environnements de travail des collaborateurs, les entreprises mettent en œuvre les dispositifs classiques de suivi et de prévention.

Depuis quelques années, le nombre moyen annuel de réunions avec les CHSCT des entreprises du périmètre est conséquent et démontre ainsi le souhait de pérenniser avec cette instance un véritable dialogue social constructif.

Accidents du travail

Les données consolidées 2017 ne sont pas encore disponibles sur le sujet, mais nous constatons une stabilité du nombre d'accidents du travail et de trajet en 2016 (+ 1 % vs 2015).

Pour le taux moyen de gravité, le groupe n'effectue pas de suivi particulier sur cet indicateur compte tenu de la nature des activités de ses entreprises et du fait que la plupart des accidents interviennent lors des trajets domicile-lieu de travail.

Pour autant, toutes les entreprises du groupe sont dotées d'un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail dont la mission principale porte sur la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Chaque CHSCT veille à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail ainsi qu'au respect des prescriptions législatives et réglementaires en la matière.

ABSENTÉISME

La dernière valorisation du taux d'absentéisme global (incluant la maternité/paternité, la maladie et les autres absences) au sein du groupe est proche de 7 %.

Le taux d'absentéisme des femmes demeure plus élevé que celui des hommes, phénomène notamment lié aux congés maternité. Cette différence impacte fortement le groupe qui a un effectif féminin plus important que l'effectif masculin.

Le groupe n'a pas la possibilité de distinguer les jours d'absence liés spécifiquement à des cas de maladie professionnelle, qui restent très isolés dans le secteur bancaire.

L'absentéisme est une véritable préoccupation du groupe et des entreprises. Ainsi, afin de mieux identifier l'absentéisme et d'en distinguer de manière plus précise et plus concrète les causes pour agir de manière plus ciblée, le groupe met à disposition des entreprises une démarche structurée d'identification, d'analyse, d'action et de prévention de l'absentéisme. Des outils d'analyse et de mesure de l'absentéisme sont également proposés aux entreprises.

EMPLOI ET OPÉRATIONS RH

Digitalisation et urbanisation au centre des préoccupations des équipes du système d'informations RH Groupe

Les solutions SIRH Groupe continuent à se déployer dans les entreprises du groupe afin de répondre aux objectifs de mutualisation et d'homogénéisation des données et des pratiques RH.

Aller plus loin dans l'analyse des données RH et leur donner du sens fait partie de nos priorités. Cela se traduit par l'exploitation des données des différents outils du SIRH et par l'enrichissement de notre dispositif de pilotage RH, en lien avec l'évolution des besoins réglementaires et opérationnels.

Afin de développer les usages mobiles des collaborateurs du groupe, la direction des Opérations RH Groupe a fait le choix de proposer aux entreprises du groupe un bilan social individuel digital accessible sur le terminal mobile de chaque collaborateur (six entreprises du groupe ont retenu ce BSI digital).

Les solutions digitales d'intégration des collaborateurs (*OnBoarding*) et de signature électronique couvrent désormais plus de 50 % des entreprises du groupe et le déploiement se prolongera l'année prochaine.

L'amélioration de l'expérience utilisateur est un objectif permanent et l'évolution des plates-formes de recrutement Apogée Recrutement (*Single Sign On* et ergonomie UX) et de formation *Essenti@* (portail de communication et *Single Sign On*) en sont une traduction pratique.

Le *Cockpit RH*, mis en production en 2016 sur le périmètre de Natixis et ses filiales, a été déployé dans deux Banques Populaires et une Caisse d'Epargne fin 2017. Avec ces quatre entreprises, c'est un peu plus de 22 000 salariés du groupe qui sont gérés via cette solution RH de nouvelle génération.

La dématérialisation du bulletin de paie s'est accélérée dans les Caisses d'Epargne avec six entreprises déployées avec un taux supérieur à 80 % de bulletins numériques. La solution pour les Banques Populaires est en cours de développement et sera proposée aux entreprises du périmètre sur le premier semestre 2018.

Des premiers travaux ont été menés pour préparer le prélèvement de l'impôt sur le revenu à la source. Ces travaux seront repris dans le courant de l'année prochaine dans le cadre du report de la réforme par le Gouvernement.

Enfin, en ce qui concerne l'urbanisation du SI RH Groupe, les ateliers menés avec les responsables SIRH des entreprises du groupe ont permis de définir une trajectoire pour notre solution *HubRH*. Cette solution va faire transiter les documents et les données entre les différents outils RH et ainsi supprimer des saisies multiples et la manipulation des documents numérisés. Le premier lot mis en production fin 2017 traite des documents signés numériquement qui sont directement envoyés dans le bureau virtuel RH sans aucune intervention manuelle.

En février 2017, le magazine Solutions Numériques a remis à BPCE le trophée du premier prix de la transformation numérique dans la rubrique RH. C'est le projet de stockage dématérialisé des dossiers administratifs des salariés dans le bureau virtuel RH qui a été visé par cette distinction.

En septembre 2017, DocuSign a remis au Groupe BPCE le prix Digital Hero 2017 pour la mise en place d'une plate-forme de signature électronique des documents RH. BPCE est le premier groupe bancaire européen à avoir déployé une plate-forme de signature électronique de documents RH.

En novembre 2017, un jury d'experts a remis à BPCE un trophée *Business Performance Awards 2017* dans le cadre du projet de révolution digitale du Cockpit RH au sein des entreprises du Groupe BPCE.

Observatoire des emplois

Dans le cadre de son dispositif social multi-conventionnel et multi-branches professionnelles, le Groupe BPCE a mis en place et affirmé une méthode de travail et d'analyse prospective des emplois sur des critères fiabilisés et pérennes, tant sur les branches Banque Populaire et Caisse d'Epargne, qu'en collaboration étroite avec les instances de l'Association Française des Banques (AFB) ou de l'Assurance.

À ce titre, et en complément, des rapports quantitatifs, une étude qualitative a été réalisée en 2017 dans le cadre des commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) de nos branches professionnelles Banque Populaire et Caisse d'Epargne. Pour cette année 2017, les Observatoires Prospectifs des Métiers, des Compétences et Qualifications (OPMQC) des branches BP et CE ont travaillé de façon conjointe sur une même thématique d'étude : « émergence des nouveaux métiers et nouvelles compétences, quels

enjeux et réalités dans nos banques et caisses ? Avec une analyse approfondie sur les métiers du back-office ».

De manière complémentaire, les travaux menés dans le cadre de l'Observatoire des métiers du groupe, émanant de l'accord GPEC groupe, signé en 2011 et renouvelé en 2014, permettent d'identifier et d'analyser des métiers en sensibilité, caractérisés par une évolution significative des effectifs et/ou des compétences requises. Ces éléments concourent à piloter dans une dimension prospective les politiques de l'emploi, en cherchant à prioriser de manière fine les actions d'accompagnement jugées nécessaires et permettent de partager et d'engager une réflexion avec les partenaires sociaux autour des évolutions de nos métiers, des compétences et qualifications.

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL

Le Groupe BPCE conduit son développement dans le respect des droits humains et sociaux fondamentaux partout où il exerce son activité.

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

Dans le cadre de ses activités à l'international, chaque entité du groupe veille au respect des règles relatives à la liberté d'association et aux conditions de travail.

Élimination du travail forcé ou obligatoire et l'abolition effective du travail des enfants

Conformément à la signature et aux engagements pris dans le cadre du *Global Compact*, chaque entité du groupe 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.

Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession

Dans le cadre de sa politique achats, le Groupe BPCE fait référence à sa politique de 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.

Par ailleurs, un des engagements du *Global Compact* renvoie au respect des Droits de l'homme.

LES INDICATEURS SOCIAUX QUANTITATIFS DU GROUPE BPCE

Emploi

Effectif total groupe

L'effectif total des collaborateurs du Groupe BPCE s'élève à 106 463 inscrits au 31 décembre 2017 dont 90 % en France.

Les effectifs des Banques Populaires représentent 29 % de l'effectif du groupe et ceux des Caisses d'Epargne 34 %.

L'effectif total est en baisse de 1,6 % par rapport à 2016.

| Effectif total | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution |
|-----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Banques Populaires | 31 404 | 31 582 | 31 331 | (0,6 %) |
| Caisses d'Epargne | 36 112 | 36 102 | 36 280 | 0,0 % |
| Filiales et autres banques | 8 487 | 9 972 | 10 320 | (14,9 %) |
| Natixis | 22 790 | 22 905 | 22 793 | (0,5 %) |
| Immobilier | 1 811 | 1 898 | 1 943 | (4,6 %) |
| Organe central | 1 559 | 1 552 | 1 520 | 0,5 % |
| Informatique et autres opérations | 4 300 | 4 166 | 4 169 | 3,2 % |
| TOTAL GROUPE | 106 463 | 108 177 | 108 356 | (1,6 %) |

CDI et CDD inscrits au 31/12 hors CDD alternance.

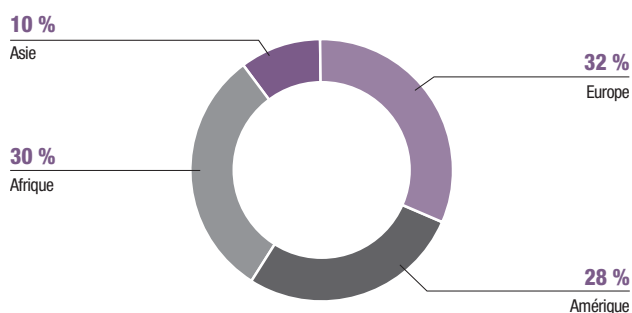
Répartition géographique des effectifs

10 % des effectifs du Groupe BPCE se situent à l'étranger.

➔ EFFECTIF À L'ÉTRANGER

| | Natixis | Autres filiales | Immobilier | Total | |
|---------------------|--------------|-----------------|------------|---------------|--------------|
| | Nombre | Nombre | Nombre | Nombre | % |
| Europe | 3 287 | 269 | 155 | 3 711 | 3,5 % |
| Amérique | 3 199 | | | 3 199 | 2,1 % |
| Afrique | 1 330 | 2 130 | | 3 460 | 0,5 % |
| Asie | 1 120 | 58 | | 1 178 | 7,4 % |
| TOTAL GROUPE | 8 936 | 2 457 | 155 | 11 548 | 2,5 % |

CDI et CDD inscrits au 31/12/2017 hors CDD alternance.



Périmètre des données sociales

Le périmètre étudié ci-après représente 90 % de l'effectif total du Groupe BPCE en France.

Il comprend les Banques Populaires, les Caisses d'Epargne, la Banque de Savoie, la Banque Dupuy, de Parseval, la Banque Marze, les caisses du Crédit Maritime, les filiales du Crédit Coopératif, SBE, PRIAM, les organismes informatiques i-BP, IT-CE et BPCE IT, BPCE International ainsi que l'organe central BPCE SA et Natixis SA, Natixis Lease, Natixis Factor, Natixis Interépargne, Banque Privée 1818, Natixis Financement, Natixis Payment Solutions (voir paragraphe 6.5.2).

Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|--------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Effectif CDI/CDD | | | | | | |
| CDI y compris alternance | 79 527 | 93,1 % | 80 832 | 93,2 % | 80 715 | 93,6 % |
| CDD y compris alternance | 5 877 | 6,9 % | 5 930 | 6,8 % | 5 531 | 6,4 % |
| TOTAL | 85 404 | 100 % | 86 762 | 100 % | 86 246 | 100 % |

CDI et CDD inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma.

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|---------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Effectif non cadre/cadre | | | | | | |
| CDI non cadre | 44 681 | 56,2 % | 46 715 | 57,8 % | 47 289 | 58,6 % |
| CDI cadre | 34 846 | 43,8 % | 34 117 | 42,2 % | 33 426 | 41,4 % |
| TOTAL | 79 527 | 100 % | 80 832 | 100 % | 80 715 | 100 % |

CDI y compris alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma.

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|--------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Effectif par sexe | | | | | | |
| CDI femme | 44 680 | 56,2 % | 45 184 | 55,9 % | 44 779 | 55,5 % |
| CDI homme | 34 847 | 43,8 % | 35 648 | 44,1 % | 35 936 | 44,5 % |
| TOTAL | 79 527 | 100 % | 80 832 | 100 % | 80 715 | 100 % |

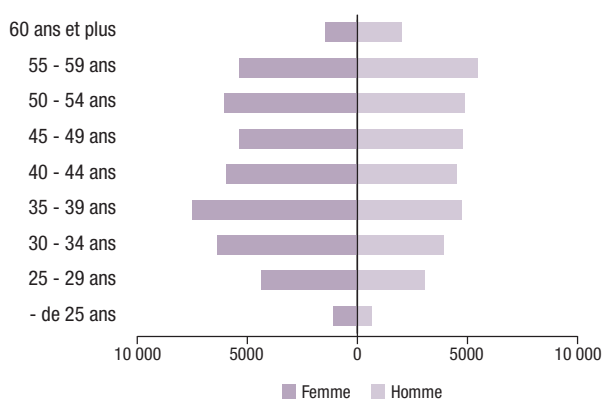
CDI y compris alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma.

Plus de 90 % des collaborateurs sont en contrat à durée indéterminée. Les femmes représentent 56 % des collaborateurs en CDI. La proportion de cadres est de plus de 43 % et continue de croître régulièrement chaque année.

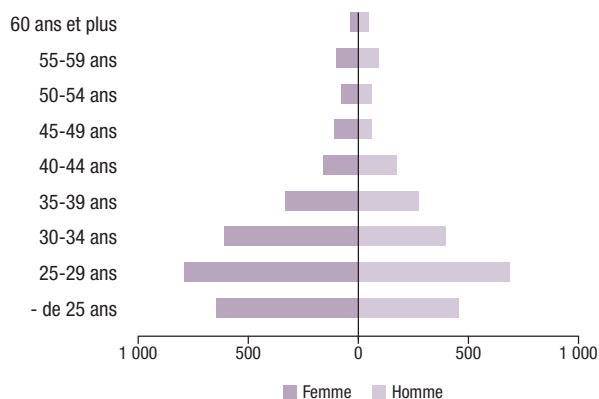
Répartition de l'effectif et des embauches par classe d'âge

La part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans représente 25 % de l'effectif CDI et contribue à l'équilibrage de la pyramide des âges en préparant le remplacement progressif des départs naturels à la retraite d'un nombre significatif de collaborateurs de 55 ans et plus (18 % de l'effectif CDI) dans les prochaines années.

➡ PYRAMIDE 2017 DE L'EFFECTIF CDI



➡ PYRAMIDE 2017 DES RECRUTEMENTS CDI



Répartition des embauches par contrat, statut et sexe

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|--------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Embauches CDI/CDD | | | | | | |
| CDI y compris alternance | 4 669 | 33,7 % | 4 860 | 34,6 % | 4 565 | 33,0 % |
| CDD y compris alternance | 9 201 | 66,3 % | 9 182 | 65,4 % | 9 275 | 67,0 % |
| TOTAL | 13 870 | 100 % | 14 042 | 100 % | 13 840 | 100 % |

CDI et CDD inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma. La création de BPCE IT est neutralisée sur 2015.

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Embauches non cadre/cadre | | | | | | |
| CDI non cadre | 3 185 | 68,2 % | 3 348 | 68,9 % | 3 349 | 73,4 % |
| CDI cadre | 1 484 | 31,8 % | 1 512 | 31,1 % | 1 216 | 26,6 % |
| TOTAL | 4 669 | 100 % | 4 860 | 100 % | 4 565 | 100 % |

CDI y compris alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma. La création de BPCE IT est neutralisée sur 2015.

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Embauches par sexe | | | | | | |
| Femme | 2 525 | 54,1 % | 2 704 | 55,6 % | 2 477 | 54,3 % |
| Homme | 2 144 | 45,6 % | 2 156 | 44,4 % | 2 088 | 45,7 % |
| TOTAL | 4 669 | 100 % | 4 860 | 100 % | 4 565 | 100 % |

CDI y compris alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma. La création de BPCE IT est neutralisée sur 2015.

Structure des départs CDI par motif et par sexe

Le nombre de démissions en 2017 représente 33 % du total des départs CDI. Ce chiffre est en hausse de 5,5 points par rapport à 2016. Le nombre de départs en retraite représente 2 % de l'effectif CDI 2017.

| | 2017 | | | | 2016 | | 2015 | |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Femme | | Homme | | Total | | Total | |
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Départs CDI | | | | | | | | |
| Démission | 986 | 33,1 % | 833 | 29,7 % | 1 516 | 27,6 % | 1 298 | 22,7 % |
| Licenciement | 320 | 12,0 % | 342 | 12,6 % | 612 | 11,1 % | 485 | 8,5 % |
| Mutation | 281 | 10,0 % | 266 | 9,7 % | 594 | 10,8 % | 555 | 9,7 % |
| Retraite | 754 | 29,7 % | 876 | 32,6 % | 1 592 | 29,0 % | 1 560 | 27,3 % |
| Rupture conventionnelle | 275 | 9,3 % | 236 | 8,6 % | 429 | 7,8 % | 435 | 7,6 % |
| Rupture période d'essai | 226 | 7,7 % | 199 | 7,2 % | 353 | 6,4 % | 336 | 5,9 % |
| Autres motifs | 364 | 12,6 % | 327 | 11,8 % | 401 | 7,3 % | 1 051 | 18,4 % |
| TOTAL | 3 206 | 100 % | 3 079 | 100 % | 5 497 | 100 % | 5 720 | 100 % |

CDI y compris alternance. Données 2015 pro forma.

Rémunérations

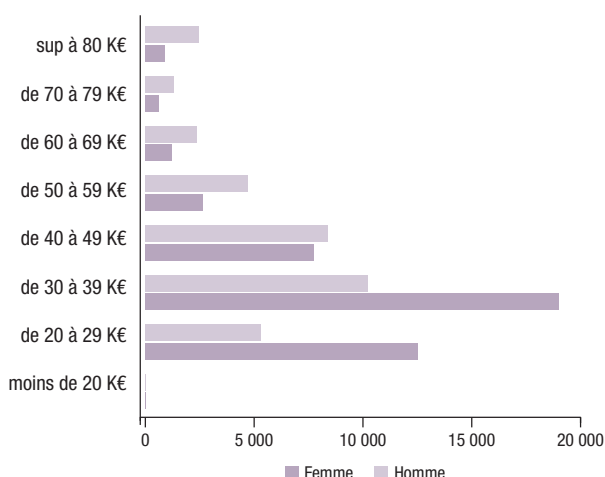
Chacune des entreprises du groupe met en œuvre chaque année une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution par rapport aux objectifs partagés avec les collaborateurs.

➔ SALAIRE DE BASE MÉDIAN DE L'EFFECTIF CDI PAR SEXE ET PAR STATUT

| Salaire de base médian | Médiane | | | Évolution | Ratio H/F |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| | 2017 | 2016 | 2015 | | |
| Femme | 34 453 | 34 100 | 33 665 | 1,0 % | - |
| Femme non cadre | 31 100 | 30 874 | 30 550 | 0,7 % | - |
| Femme cadre | 46 183 | 45 949 | 45 691 | 0,5 % | - |
| Homme | 41 988 | 41 556 | 41 000 | 1,0 % | - |
| Homme non cadre | 31 983 | 31 854 | 31 604 | 0,4 % | - |
| Homme cadre | 50 903 | 50 607 | 50 164 | 0,6 % | - |
| Non-cadre | 31 359 | 31 170 | 30 887 | 0,6 % | 28,6 % |
| Cadre | 48 775 | 48 566 | 48 288 | 0,4 % | (19,5 %) |
| TOTAL | 37 086 | 36 855 | 36 373 | 0,6 % | 12,7 % |

CDI hors alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma.

➔ RÉPARTITION DE L'EFFECTIF CDI (HORS CDI ALTERNANCE) INSCRIT AU 31 DÉCEMBRE 2017 PAR TRANCHE DE SALAIRE



Organisation, durée du travail

Au sein du groupe, la durée du temps de travail relève d'accords propres à chacune des entreprises. La moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est comprise entre 35 et 39 heures, avec des mesures compensatoires éventuelles portant notamment sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

De manière générale, les collaborateurs travaillant selon un horaire collectif ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel.

En 2017, près de 12 % des collaborateurs de l'effectif CDI, dont 10 % de femmes, travaillent en temps partiel.

➔ STRUCTURE DES CDI À TEMPS PARTIEL PAR SEXE ET PAR STATUT

| Temps partiels | 2017 | | | 2016 | | | 2015 | | |
|----------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Femme | Homme | Total | Femme | Homme | Total | Femme | Homme | Total |
| Non-cadre | 6 397 | 527 | 6 924 | 6 526 | 526 | 7 052 | 6 691 | 484 | 7 175 |
| Cadre | 2 097 | 357 | 2 454 | 2 034 | 326 | 2 360 | 1 962 | 306 | 2 268 |
| TOTAL | 8 494 | 884 | 9 378 | 8 560 | 852 | 9 412 | 8 653 | 790 | 9 443 |

CDI y compris alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma.

➔ RÉPARTITION DES CDI À TEMPS PARTIEL SELON LA DURÉE DU TRAVAIL

| Temps partiels | 2017 | | | 2016 | | | 2015 | | |
|-----------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Femme | Homme | Total | Femme | Homme | Total | Femme | Homme | Total |
| Moins de 50 % | 254 | 54 | 308 | 275 | 51 | 326 | 246 | 37 | 283 |
| 50 % | 343 | 80 | 423 | 348 | 78 | 426 | 374 | 74 | 448 |
| Plus de 50 et moins de 80 % | 2 503 | 285 | 2 788 | 2 551 | 269 | 2 820 | 2 665 | 243 | 2 908 |
| 80 % | 2 445 | 208 | 2 653 | 2 529 | 208 | 2 737 | 2 598 | 203 | 2 801 |
| Plus de 80 % | 2 949 | 257 | 3 206 | 2 857 | 246 | 3 103 | 2 770 | 233 | 3 003 |
| TOTAL | 8 494 | 884 | 9 378 | 8 560 | 852 | 9 412 | 8 653 | 790 | 9 443 |

CDI y compris alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma.

Formation

Le périmètre étudié ci-après représente 87 % des effectifs CDI y compris alternance, du périmètre des données sociales.

Il comprend les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne ainsi que leurs filiales informatiques i-BP, IT-CE et BPCE IT, ainsi que l'organe central BPCE.

➔ RÉPARTITION DES COLLABORATEURS CDI FORMÉS PAR SEXE ET PAR STATUT

Le volume d'heures de formation en 2017, soit plus de 2 193 000 heures, témoigne des efforts de toutes les entreprises du groupe pour former leurs collaborateurs dans un secteur bancaire évolutif et exigeant.

Sur le périmètre étudié, le volume de collaborateurs formés est relativement stable par rapport à l'an passé.

À 90 %, les actions de formation sont consacrées à l'adaptation des collaborateurs à leur poste de travail et au maintien de leur employabilité.

| Collaborateurs formés | 2017 | | | 2016 | | | 2015 | | |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Femme | Homme | Total | Femme | Homme | Total | Femme | Homme | Total |
| Non-cadre | 27 581 | 13 855 | 41 436 | 26 975 | 13 974 | 40 949 | 27 301 | 14 577 | 41 878 |
| Cadre | 10 948 | 15 637 | 26 585 | 10 053 | 14 624 | 24 677 | 9 617 | 14 795 | 24 412 |
| TOTAL | 38 529 | 29 492 | 68 021 | 37 028 | 28 598 | 65 626 | 36 918 | 29 372 | 66 290 |

CDI y compris alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma.

➔ RÉPARTITION DU NOMBRE D'HEURES DE FORMATION PAR SEXE ET PAR STATUT

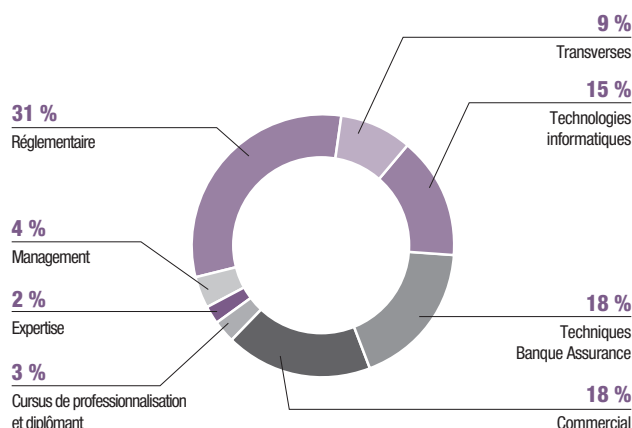
| Heures de formation | 2017 | | | 2016 | | | 2015 | | |
|---------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|
| | Femme | Homme | Total | Femme | Homme | Total | Femme | Homme | Total |
| Non-cadre | 894 728 | 524 166 | 1 418 894 | 929 593 | 579 871 | 1 509 464 | 799 067 | 522 445 | 1 321 512 |
| Cadre | 322 871 | 451 023 | 773 894 | 317 623 | 443 364 | 760 987 | 313 679 | 459 132 | 772 811 |
| TOTAL | 1 217 599 | 975 189 | 2 192 788 | 1 247 216 | 1 023 235 | 2 270 451 | 1 112 746 | 981 577 | 2 094 324 |

CDI y compris alternance inscrits au 31/12. Données 2015 pro forma.

➔ RÉPARTITION DES COLLABORATEURS CDI FORMÉS PAR DOMAINE DE FORMATION

Dans un secteur où la réglementation est toujours plus présente, les actions de formation sont majoritairement orientées sur le domaine réglementaire.

Viennent ensuite les domaines concernant les techniques Banque Assurance et les technologies.



6.4.2 La réduction de notre empreinte environnementale directe

La réduction de l'empreinte environnementale du groupe dans son fonctionnement propre constitue l'un des piliers de sa stratégie RSE 2018-2020 : le groupe s'est ainsi fixé comme objectif de diminuer ses émissions carbone de 10 % d'ici 2020.

Cette volonté se traduit par un dispositif de reporting environnemental groupe robuste et éprouvé et de nombreuses campagnes de sensibilisation aux bonnes pratiques.

Dans cette optique, trois chantiers ont été menés en 2017, réunissant des responsables développement durable des banques régionales et des experts des filières métier concernées sur :

- le papier ;
- la mobilité ;
- les déchets d'équipement électriques et électroniques (D3E).

Chaque année, la direction Développement durable groupe porte une attention particulière à la formation en organisant des sessions de :

- sensibilisation aux enjeux RSE, énergétiques et climatiques ; en 2017, quatre sessions ont été organisées auprès de salariés du groupe issus de différentes filières métiers ;
- formation au reporting RSE : deux sessions ont été programmées en 2017 visant à sensibiliser les collaborateurs concernés à l'organisation de la collecte des indicateurs et à l'utilisation des outils informatiques permettant la saisie et la restitution du reporting ;
- formation à l'outil de calcul des émissions de gaz à effet de serre du groupe. Deux sessions de formation ont été organisées en octobre et novembre auprès de l'ensemble des collaborateurs amenés à utiliser cet outil, ainsi que d'un panel de correspondants issus des moyens généraux. Ces formations ont été complétées d'un kit de prise en main.

CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'objectif du groupe en matière de lutte contre le changement climatique est de réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 10 % d'ici 2020, ce qui le conduirait à passer de 686 773 teqCO₂ à 618 096 teqCO₂ tonnes équivalentes de CO₂ en 2020.

Afin de suivre la bonne réalisation des démarches engagées avec des objectifs précis, la direction Développement durable groupe renforce depuis 2013 la robustesse de son outil dédié à l'établissement du bilan carbone. Il 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 14064 et du GHG Protocol (*Greenhouse Gas Protocol*).

Après six années de collecte de données carbone sur un référentiel stable et commun à l'ensemble des entreprises du groupe, 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⁽¹⁾. Les émissions directes induites par les produits et services bancaires sont en revanche exclues du périmètre de l'analyse.

Aujourd'hui, les entités réalisant un bilan carbone couvrent 89 % des effectifs CDI du groupe.

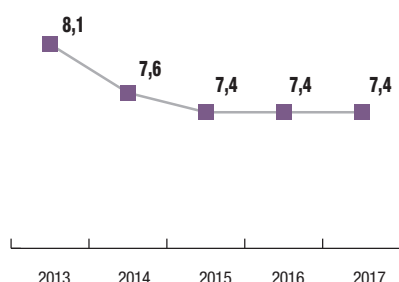
Chaque année, le groupe dispose dans son ensemble et pour chacune de ses entités d'indicateurs de référence stables qui sont utilisés pour l'établissement de plans locaux de réduction des émissions de GES et l'impulsion d'actions nationales.

Ces efforts ont permis au Groupe BPCE, dans une démarche d'amélioration continue, de diminuer et stabiliser ses émissions de CO₂.

(1) Le GHG Protocol divise le périmètre opérationnel des émissions de GES d'une entité (ou organisation) comme suit :

- scope 1 : les émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon, etc.) et les émissions de fuites de fluides frigorigènes de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise ;
 - scope 2 : les émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité, de vapeur, chaleur ou froid ;
 - scope 3 : toutes les autres émissions indirectes (de la chaîne logistique, étendue au transport des biens et des personnes).
- À noter que les obligations réglementaires de l'article 75 du Grenelle de l'Environnement couvrent le scope 1 et scope 2.

ÉMISSIONS PAR SALARIÉ (EN TEQ CO₂/ETP)



➔ RÉSULTATS DU BILAN CARBONE CONSOLIDÉ DU GROUPE BPCE (ÉMISSIONS EN TEQ CO₂)

En 2017, le groupe a émis 686 773 teqCO₂ au total, soit 7,4 teqCO₂/ETP, une hausse de 2 % par rapport à 2016. À 32 %, ces émissions émanent de déplacements professionnels, qui ont augmenté en 2017 du fait notamment des fusions d'établissements (engendrant d'importants déplacements) et d'une meilleure mesure via les enquêtes réalisées dans le cadre des plans de déplacements entreprise et des fusions. Les achats représentent 29 % des émissions du groupe, en légère hausse par rapport à 2016 du fait également d'une meilleure mesure de ceux-ci.

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|--|-------------------------------|----------------|----------------|------------------------|
| Émissions directes de gaz à effet de serre – Scope 1 | 35 534 | 41 050 | 41 974 | (8 %) |
| Émissions indirectes de gaz à effet de serre – Scope 2 | 28 469 | 36 311 | 37 953 | (6 %) |
| Émissions indirectes de gaz à effet de serre – Scope 3 | 622 753 | 598 152 | 588 896 | 6 % |
| Émissions de gaz à effet de serre – Hors Kyoto | 17,6 | 3,5 | 141 | 150 % |
| TOTAL (HORS DATACENTERS) | 686 773 ⁽¹⁾ | 675 516 | 668 964 | 2 % |
| TOTAL PAR ETP | 7,4 | 7,4 | 7,4 | |

(1) Les nouvelles entités comprises dans le périmètre 2017 (versus 2016) sont : Banque de Saint-Pierre-et-Miquelon, Banque des Antilles Françaises, Banque de la Réunion (filiales de la CEPAC)

Les *datacenters* représentent quant à eux 2 % des émissions totales du groupe en 2017.








| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|--------|------|------|------------------------|
| Émissions datacenters | 14 486 | NC | NC | NC |
| Part des émissions des datacenters dans le bilan carbone groupe | 2 % | NC | NC | NC |

Pour 2017, les postes les plus émetteurs sont détaillés ci-dessous.

➔ RÉSULTATS DU BILAN CARBONE CONSOLIDÉ DU GROUPE BPCE HORS KYOTO – PAR POSTE (ÉMISSIONS EN TEQ CO₂)

BILAN CARBONE DU GROUPE BPCE EN 2017

686 756 TEQ CO₂ (HORS KYOTO)

| POSTE | 2017 (TEQ CO ₂) | PART DU TOTAL | ÉVOLUTION 2016-2017 |
|--|--------------------------------|------------------|------------------------|
|  DÉPLACEMENTS | 216 709 144 | 31,56 % | 8 % |
| Déplacements domicile-travail ⁽¹⁾ | 104 747 265 | 15,25 % | 7 % |
| Déplacements professionnels ⁽²⁾ | 59 270 078 | 8,63 % | 7 % |
| Déplacements des clients et des visiteurs ⁽³⁾ | 52 691 801 | 7,67 % | 10 % |
|  ACHATS | 201 013 318 | 29,27 % | 10 % |
| Biens et services achetés | | | |
|  IMMOBILISATIONS | 139 519 491 | 20,32 % | 1 % |
| Informatiques, bâtiments, véhicules, DAB/GAB | | | |
|  FRET | 71 746 334 | 10,45 % | -10 % |
| Courrier, transport de fond | | | |
|  ÉNERGIE | 52 301 971 | 7,62 % | -16 % |
| Electricité, gaz naturel, fioul, réseau de chaleur réseau de froid | | | |
|  FLUIDE FRIGORIGÈNES | 4 178 651 | 0,61 % | -23 % |
| Fuite des gaz des climatiseurs | | | |
|  DÉCHETS | 1 286 709 | 0,19 % | -31 % |
| Déchets banals, recyclés et D3E ⁽³⁾ | | | |

(1) Véhicules particuliers, transports en commun.

(2) Véhicules de l'entreprise, véhicules de location, avion, train, taxi.

(3) D3E : déchets d'équipements, électriques et électroniques.

Parmi les bonnes pratiques en matière de réduction, quelques-unes peuvent être distinguées : elles sont présentées ci-dessous.

CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

La consommation énergétique du groupe par m² a été de 171,5 en 2017 contre 180 en 2016. Cette diminution de 5 % est la résultante de nombreuses actions entreprises :

- un meilleur pilotage de nos consommations notamment via l'installation de la domotique dans les agences : une solution d'assistance au pilotage de l'efficacité énergétique suivant des modèles prédictifs est proposée depuis 2016 aux entreprises du groupe et permet d'identifier des économies d'énergie ;
- la réalisation d'audits énergétiques de l'ensemble de nos bâtiments ;
- le remplacement de l'éclairage par des LED et mise en place de détecteurs de présence dans la plupart de nos bâtiments ;

- la diminution de l'utilisation du fioul (- 15 % entre 2016 et 2017) et du gaz (- 18 %) dans nos réseaux ;
- le recours important et croissant aux énergies renouvelables comme sources d'électricité : en effet, dans le cadre de la fin des tarifs réglementés de l'électricité, la consultation groupe menée par BPCE Achats lancée en 2015 a permis à 18 entreprises d'opter pour une offre d'électricité 100 % issue d'énergies renouvelables, soit 260 GWh répartis sur 2 799 sites ;
- des actions significatives dans ses quatre datacenters :
 - sur les deux sites Albireo : installation des serveurs dans des baies réfrigérées avec confinement des allées froides pour optimiser la ventilation, travaux continus sur l'optimisation énergétique du PUE (le fonctionnement et paramétrages des groupes d'eau glacée, des pompes ou des terminaux ainsi que le confinement des allées). En 2012, le PUE (indicateur d'efficacité énergétique) moyen était de 4,63 et en 2017, 1,69,
 - sur les deux sites Antarès : récupération de la chaleur dégagée par les équipements informatiques pour le chauffage des bâtiments du datacenter ainsi que pour la revente d'énergie sous

forme d'eau chaude au concessionnaire d'un réseau de chaleur alimentant la zone d'activité locale, récupération de chaleur des équipements informatiques pour le chauffage, réfrigération des équipements informatiques par *freecooling* (en saison hivernale), construction suivant le référentiel HQE, fonctionnement en allée chaude allées froides, certification ISO 14001 (système de management de l'environnement) ayant conduit notamment à

l'optimisation des consommations d'énergie, des consommations d'eau et des émissions atmosphériques des moteurs diesel. En 2013, les PUE des deux sites étaient autour de 2,10 *versus* 1,75 et 2,05 en 2017 ;

- l'incitation de ses salariés à limiter leurs consommations d'énergie sur leurs principaux sites en région : information sur les éco-gestes, site Intranet dédié etc.

➔ CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|-------------|-------------|-------------|---------------------|
| Consommation totale d'énergie par m ² (en kWh/m ²) | 171,51 | 180 | 186 | (5 %) |
| Consommation totale d'énergie finale (en kWh) ⁽¹⁾ | 547 846 479 | 547 977 132 | 593 264 938 | (0,02 %) |
| Dont datacenters (en kWh) | 12 % | NC | NC | NC |
| Part d'énergies renouvelables dans la consommation totale d'énergie finale (en kWh) | 179 405 225 | 123 369 266 | 38 316 150 | 45 % |

(1) Somme de : (kWh électricité + kWh PCS gaz/1,11 + litres fioul × 9,86 + kWh vapeur + kWh froid)/total m²

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes (CEAPC) a inauguré son nouveau siège à énergie positive début 2017

Il s'agit d'un bâtiment de 11 000 m² à énergie positive qui produit davantage d'énergie qu'il n'en consomme. Alors que l'apport de lumière extérieure permet un éclairage naturel pour 100 % des postes de travail, ce nouveau siège social accueillant 450 collaborateurs est doté de 1 200 m² de panneaux photovoltaïques. 95 % de la consommation prévisionnelle de chauffage sera issue de la combustion de déchets.

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|---------|---------|---------|
| Nombre d'immeubles certifiés ou écolabellisés | 32 | 32 | 26 |
| Surface concernée par les immeubles certifiés ou écolabellisés (en m ²) | 148 688 | 219 149 | 124 565 |

Réduction des consommations d'énergie liées aux transports

Au regard des bilans carbone réalisés par le groupe, les émissions de CO₂ liées aux déplacements de personnes représentent l'un des principaux postes d'émissions totales estimées (en moyenne près d'un tiers).

Dans ce cadre, le groupe a défini des actions dans le but de limiter et réduire les émissions dues aux déplacements professionnels tels que :

- l'élaboration et le déploiement d'un kit plan de mobilité à destination de l'ensemble des établissements du groupe visant à leur fournir une boîte à outils pour faciliter la mise en place d'un plan de mobilité (modèle d'enquêtes, de plan d'action etc.). Ce guide a été accompagné de deux sessions *hotlines* d'échange à destination des filières ressources humaines, moyens généraux et RSE ;
- une politique voyages exigeante, *via* un guide de bonnes pratiques mis en place sur les déplacements professionnels. Celui-ci propose aux entreprises des alternatives train *versus* avion pour les déplacements en métropole en valorisant les économies de dépenses ainsi que la réduction des émissions de CO₂ afin de permettre aux entreprises d'adapter leur politique voyages ;
- un référencement exhaustif de véhicules électriques dans l'offre globale de BPCE Achats au niveau groupe ; par ailleurs, le groupe poursuit ses efforts pour généraliser l'approche en coût complet (un des leviers de la politique achats responsables AgiR) afin de garantir la prise en compte exhaustive des critères économiques et

environnementaux (notamment les émissions de CO₂) dans le choix des véhicules de service ; une partie de la flotte de véhicules professionnels est ainsi progressivement remplacée par des véhicules moins émetteurs de CO₂ ;

- des équipements pour limiter les déplacements : les salles de réunion des établissements sont équipées de matériel pour la visioconférence ou téléconférence ;
- une mesure annuelle, précise et exhaustive de ses émissions dues aux déplacements professionnels afin de surveiller leur évolution, par catégorie.

On relève également un certain nombre d'initiatives en région :

- le déploiement de pratiques de co-voiturage, d'auto-partage et/ou d'optimisation de l'utilisation de la flotte de véhicules ;
- le recours au travail à distance en réduisant ainsi les émissions de CO₂ liés au déplacement domicile-travail des salariés ;
- des cours d'éco-conduite à destination des collaborateurs réalisant le plus de kilomètres dans l'année ;
- la mise à disposition des collaborateurs de vélos et voitures électriques sur leurs lieux de travail, avec des bornes de rechargement ;
- le versement d'une indemnité kilométrique aux salariés qui se déplacent en vélo ;
- l'animation d'événements au sein des réseaux visant à sensibiliser et mobiliser les collaborateurs : semaine de la mobilité, *challenges* de la mobilité, etc.

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|--|------------|------------|------------|------------------------|
| Consommation totale de carburant pour les déplacements professionnels en voiture ⁽¹⁾ (en litres) | 14 832 646 | 13 571 600 | 13 774 167 | 9 % |
| Gramme de CO ₂ moyen par km (étiquette constructeur) des voitures de fonction et de service (gramme de CO ₂ /km) | 100 | 100 | 105 | 0 % |
| Déplacements professionnels en train (en km) | 60 335 055 | 61 384 466 | 75 183 552 | (2 %) |
| Déplacements professionnels en avion (en km) | 72 296 066 | 69 958 952 | 70 007 319 | 3 % |

(1) Sommes des indicateurs : consommation ESSENCE des voitures de fonction et de service + consommation GAZOLE des voitures de fonction et de service + déplacements professionnels en voiture personnelle ; conversion des km en litre pour l'indicateur relatif aux voitures personnelles avec le ratio du guide utilisateur du bilan carbone : 0,08 litre/km.

RÉDUCTION ET RECYCLAGE DES DÉCHETS

Dans le cadre de ses actions en faveur de l'économie circulaire, le volume total de déchets industriels banals⁽¹⁾ du groupe par ETP a diminué de 8 %. 56 % de ces déchets sont par ailleurs recyclés.

Le Groupe BPCE mène depuis 2012 une démarche de fiabilisation du reporting des déchets auprès de ses différents entités. Les catégories de déchets concernées incluent les déchets industriels banals, les déchets de tubes fluorescents/néons et ampoules fluo compactes ainsi que les déchets électriques ou électroniques (D3E). En parallèle, de nombreuses actions de recyclage de différents types de déchets et de certains produits sont menées dans les entités.

Concernant les D3E, un guide a été co-élaboré par BPCE (filiales RSE, achats et informatique) avec l'organisme Ecologic et diffusé aux établissements du groupe : il vise à les sensibiliser et les informer sur

les solutions existantes. Ce guide fait l'objet d'une présentation devant les filiales RSE, moyens généraux et achats via une visioconférence. On peut noter qu'actuellement cinq prestataires et/ou réseaux de prestataires sont référencés au niveau du groupe par BPCE Achats en la matière et qu'il s'agit uniquement d'EA/ESAT et/ou entreprises d'insertion.

Déchets liés à l'activité bancaire

La hausse du volume global de déchets en 2017 s'explique par la forte hausse de D3E collectés du fait de l'enlèvement de photocopieurs et serveurs en agences, de déménagements entraînant des remplacements du matériel et d'une meilleure comptabilisation de ces déchets via la sensibilisation réalisée au cours de l'année (cf. ci-dessus).

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|---------|---------|---------|------------------------|
| Quantité de déchets ⁽¹⁾ produits par ETP (en tonnes par ETP) | 0,13 | 0,09 | 0,2 | 37 % |
| Quantité de cartouches d'encre et de toners recyclés (en nombre) | 127 716 | 172 304 | 175 211 | (26 %) |

(1) Déchets industriels banals, déchets de tubes fluorescents/néons et ampoules fluo compactes ainsi que déchets électriques ou électroniques (D3E).

UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

En 2017, la consommation de papier a atteint 7 054 tonnes, soit 76,40 kg/ETP, enregistrant une baisse de 19 % par rapport à 2016. Ces données couvrent le papier ramettes utilisé en interne, celui

destiné à la relation client (éditique) et les autres types de papier (imprimés spécifiques, le papier thermique DAB/GAB/BLS, les fournitures de bureau, les supports marketing, les imprimés gros volumes, les ramettes hors A4, les prospectus, les pré-imprimés, les enveloppes, le papier à en-tête, les mailings).

Consommation de papier

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|--|--------|--------|------|------------------------|
| Total papier * recyclé et/ou labélisé (en kg par ETP) | 51,17 | 42,92 | NC | 19,23 % |
| Total papier * ni recyclé, ni labélisé (en kg par ETP) | 25,23 | 51,52 | NC | (51 %) |
| Part des ramettes A4 recyclées | 74,5 % | 48,3 % | NC | 54 % |

* Comprend : les ramettes A4 achetées au cours de l'exercice, l'éditique, qui concerne majoritairement les relevés de compte, les imprimés spécifiques, le papier thermique DAB/GAB/BLS, les fournitures de bureau, les supports marketing, les imprimés gros volumes, les ramettes hors A4, les prospectus, les pré-imprimés, les enveloppes, le papier à en-tête, les mailings.

La réduction des consommations s'appuie sur :

- le remplacement des équipements individuels par des équipements mutualisés lorsque l'utilisateur doit venir confirmer sur place l'impression qu'il a lancée depuis son poste de travail ; les impressions non utilisées sont ainsi évitées ;
- la dématérialisation notamment dans la relation clients (signature électronique agence, vente à distance, relevés de compte et conditions générales de ventes dématérialisées) ;
- un meilleur suivi du reporting auprès des fournisseurs principaux, engendrant une plus grande fiabilisation et exhaustivité des données ;

(1) déchets industriels banals : papier, cartons, déchets alimentaires, verre, plastique, métaux.

- une politique achats visant à favoriser l'utilisation de papier responsable (issu du recyclage ou de forêts gérées durablement, c'est-à-dire recyclé à plus de 50 % ou labellisé PEFC (*Program for the endorsement of forest certification schemes*) ou FSC (*Forest stewardship council*)).

Maîtrise de nos consommations d'eau

La banque n'a pas d'impact important sur les consommations et rejets d'eau hors des usages domestiques liés à ses bâtiments de bureaux ou agences. Cependant plusieurs initiatives existent pour réduire la consommation en eau (sensibilisation des collaborateurs).

| Indicateurs | 2017 | 2016 | 2015 | Évolution 2016-2017 |
|---|------|------|------|---------------------|
| Consommation totale d'eau (en m ³ par ETP) | 10 | 10 | NC | 0 % |

PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

Le Groupe BPCE contribue à la protection de la biodiversité *via* deux axes :

- en œuvrant en faveur de la biodiversité :
 - *via* des actions de partenariat et de mécénat : la Banque Populaire Atlantique a accompagné l'Observatoire du plancton en 2017 à hauteur de 2500 euros, la Caisse d'Epargne Côte d'Azur a financé à hauteur de 2500 euros l'achat d'équipement pour des conférences liées à la protection de sites et d'animaux, la Banque Populaire Méditerranée est mécène à hauteur de 8000 euros du Centre de découverte du monde marin qui a pour but de développer toutes les activités d'enseignement, d'étude, de recherche et d'approche du monde marin, sous l'eau, sur l'eau et sur le littoral. Enfin, la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon a octroyé un mécénat aux voies navigables de France afin de reproduire la voûte arborée du Canal du Midi, préserver la biodiversité et maintenir l'activité économique des entreprises locales,
 - *via* le déploiement de ruches et/ou l'entretien d'un rucher : c'est le cas pour la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, la Banque Populaire Rives de Paris, la Banque Populaire du Nord, la Caisse d'Epargne Ile-de-France, la Caisse d'Epargne Midi-Pyrénées, la Caisse d'Epargne Loire-Centre et le Caisse d'Epargne Bourgogne Franche-Comté,

- *via* la gestion de forêts : la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes gère 745 hectares de forêts certifiés PEFC (parc naturel des Landes de Gascogne). Elle a procédé à la plantation en 2017 de 13,4 hectares sur le massif de Lubon et 6 hectares sur le massif de Matoucat ; la Caisse d'Epargne Auvergne Limousin possède pour sa part une forêt de 63 hectares en Creuse gérée par l'Office National des forêts ;

- en favorisant dans ses achats de papier le recours au papier responsable (fabriqué à partir de pâte issue soit de papiers recyclés, soit de bois de forêts gérées durablement – écolabels PEFC ou FSC).

POLLUTIONS

Du fait de ses activités de services, le Groupe BPCE n'est pas concerné par les enjeux relatifs à la prévention des nuisances sonores ainsi qu'à l'emprise aux sols. De par la configuration de ses bureaux et ses locaux commerciaux, souvent à plusieurs étages, son emprise au sol est inférieure à des activités industrielles étendues sur un même plan.

Il en est de même pour les enjeux liés aux rejets dans l'eau, l'air et le sol étant donné la nature de ses activités (concernant l'émission des GES, se référer à la partie « 6.4.2 Réduction de l'empreinte carbone », volet « Changement climatique »).

En matière de nuisance lumineuse, le Groupe BPCE 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⁽¹⁾.

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

6.5 Méthodologie du reporting RSE

Cette partie a pour objectif d'expliquer la méthodologie appliquée par le Groupe BPCE en matière de reporting RSE.

6.5.1 L'organisation du reporting RSE

Les indicateurs de développement durable (DD), basés sur les lignes directrices de la GRI (*Global Reporting Initiative*), sont utilisés pour renseigner les 43 thématiques du décret du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale. Ceux-ci ont été complétés par des indicateurs spécifiques à l'activité bancaire édités dès la sortie de la GRI « version 4 » en 2013, de son supplément sectoriel services financiers et intégrés au référentiel d'indicateurs du Groupe BPCE. L'actualisation du référentiel d'indicateurs est également basée sur l'évolution de la réglementation en 2017, les retours des correspondants développement durable en charge du reporting et les recommandations de son organisme tiers indépendant pour l'exercice 2016.

Le Groupe BPCE s'est également inspiré pour cet exercice du cadre de référence du reporting intégré de l'IIRC (International Integrated Reporting Council) afin de rendre plus lisible sa communication extra-financière et de démontrer la contribution du Groupe BPCE à la création de valeur sur le court, moyen et le long terme. C'est notamment l'objectif du schéma synthétique présentant son *business model* et ses impacts ainsi que le schéma gouvernance présenté dans le chapitre 2 du document de référence. La structuration d'une stratégie RSE groupe avec des chantiers prioritaires répond également à cet objectif.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Pour l'exercice 2017, les indicateurs environnementaux internes ont été collectés auprès des correspondants développement durable des entités, en collaboration avec leurs correspondants moyens généraux via l'outil informatique de saisie SPIDER.

Pour le bilan carbone, l'approche méthodologique retenue est celle de la norme ISO 14064. Les données sont collectées annuellement par l'intermédiaire des responsables développement durable de chaque entité, et sont ensuite restituées dans l'outil informatique COGNOS, déployé depuis l'exercice 2015.

L'essentiel des facteurs d'émission est issu de la base des facteurs d'émission de l'ADEME et mis à jour annuellement. Conformément aux principes généraux de comptabilité carbone, l'intégration de facteurs d'émission spécifiques au Groupe BPCE est encouragée pour :

- pallier l'absence de facteurs appropriés ;
- se substituer aux facteurs d'émissions de la base ADEME (ou de toute autre base publique ou semi-publique) lorsqu'ils ne sont pas pertinents ou suffisamment détaillés.

Les indicateurs de croissance verte sont des indicateurs métiers (écopôts) collectés au niveau de bases de données informatiques centralisées, par réseau.

INDICATEURS SOCIAUX

Dans une logique de stabilité et pour garantir la comparaison, les indicateurs sociaux n'ont pas subi de modifications majeures.

Les données sociales, hors formation, sont issues de deux systèmes d'information centralisés pilotés par la direction de l'Emploi et des Opérations RH Groupe, que sont l'infocentre *Services* pour les entreprises du réseau Caisse d'Epargne et l'infocentre *Perse* pour les autres périmètres.

La fiabilisation des données des deux outils suit un circuit de contrôle régulier au niveau groupe et les requêtes effectuées sont fonction des indicateurs sociaux définis pour le document de référence.

Les données CDI incluent les contrats CDI en alternance. Les données CDD incluent les contrats CDD en alternance (professionnalisation et apprentissage). Les personnes inscrites à l'effectif le 31 décembre N incluent les personnes dont la date de départ est le 31 décembre ainsi que les contrats suspendus.

Les données embauches comptabilisent les nouveaux contrats CDI et CDD signés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre y compris les contrats en alternance (professionnalisation et apprentissage). Les données départs tiennent compte des CDI partis entre le 31 décembre N-1 et le 30 décembre N en détaillant quantitativement les motifs suivants : licenciement, démission, rupture de période d'essai, rupture conventionnelle, mutation groupe, départ à la retraite.

Les mobilités entre différentes sociétés du groupe sont prises en compte dans le calcul des embauches et départs.

Le taux d'absentéisme indiqué est une projection estimée à partir des données disponibles au T3 de l'année N et des données finalisées de l'année de N-1. Les données de l'année de référence sont indisponibles à la date d'édition du document de référence, c'est pourquoi nous travaillons sur une estimation.

Les indicateurs relatifs à la formation sont extraits de l'Infocentre *Apogée Formation* et concernent toutes les sessions de formation imputables affectées au plan de l'année N et validées par les services formation des entreprises du périmètre considéré à la date d'extraction des données.

INDICATEURS SOCIÉTAUX

Les indicateurs sociétaux sont principalement des indicateurs métiers tels que l'ISR, les financements aux collectivités, aux acteurs du logement social et de l'économie sociale et solidaire. Les données sont extraites des bases de données centralisées. Leur fiabilisation suit un circuit de contrôle régulier au niveau groupe. Les indicateurs relatifs au mécénat, aux microcrédits et à l'identité coopérative sont fournis par les fédérations des deux réseaux et par les partenaires externes du groupe (Adie, France Active, Initiative France). Les indicateurs relatifs aux achats sont fournis par BPCE Achats.

Organisation du reporting

L'organisation du reporting RSE est réalisée par la direction Développement durable du groupe qui, chaque année, coordonne les travaux y afférent (évolution du référentiel, des indicateurs, actualisation des guides d'utilisateur, accompagnement des établissements dans la réalisation de leur propre rapport annuel...).

Parallèlement, un travail est mené avec les directions métiers du groupe (direction informatique, direction des Ressources humaines, direction Immobilier et services, direction des Achats, etc.) et les fédérations (FNBP, FNCE) afin de mieux exploiter les données centralisées.

Enfin, différentes actions ont été menées en 2017 avec la collaboration de toutes les parties prenantes du chapitre RSE afin de favoriser l'appropriation du processus de reporting RSE au sein des entités du groupe :

- réalisation d'un bilan de la campagne de reporting 2016 et présentation des résultats devant l'ensemble de la filière développement durable ;
- envoi d'une circulaire informative au sein du groupe visant à rappeler la réglementation et à détailler aux différentes filières métiers le processus de reporting ;
- organisation d'une journée réunissant l'ensemble des correspondants développement durable de chaque entité afin de les sensibiliser à l'importance de cet exercice et de répondre à leurs interrogations sur le processus de collecte des données ;
- sensibilisation des filières métiers du groupe aux enjeux du reporting RSE via des interventions de l'équipe développement durable sur le sujet (carrefour de la filière Immobilier services généraux, réunion nationale achats...) ;
- deux sessions de formation au bilan carbone (niveau « débutant » et niveau « confirmé ») ;
- organisation de deux sessions téléphoniques ayant réuni la quasi-totalité des correspondants développement durable pour accompagner et répondre aux interrogations sur la collecte des données RSE.

Exclusions

Compte tenu des activités du Groupe BPCE, certaines thématiques relatives au décret du 24 avril 2012 n'ont pas été jugées pertinentes :

- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air⁽¹⁾, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement : enjeux peu pertinents au regard de l'activité du groupe, mais pris en compte dans les activités de financement, notamment avec l'application des Principes de l'Équateur ;
- les nuisances sonores et autres formes de pollution, et l'utilisation des sols : du fait de ses activités de services, le Groupe BPCE n'est pas concerné par les enjeux relatifs à la prévention des nuisances sonores ainsi qu'à l'emprise aux sols. De par la configuration de ses bureaux et ses locaux commerciaux, souvent à plusieurs étages, son emprise au sol est inférieure à des activités industrielles étendues sur un même plan ;
- le gaspillage alimentaire compte tenu de notre activité de service.

Rôle des guides d'utilisateur

Le guide utilisateur à destination de l'ensemble des contributeurs au reporting RSE groupe a été actualisé pour l'exercice 2017 ; il précise notamment, pour le document de référence du groupe, mais aussi au

niveau de chaque entité (rapport annuel de gestion ou document de référence) :

- le contexte réglementaire ;
- le calendrier ;
- le processus de reporting, avec notamment le périmètre précis, les règles d'extrapolation en cas de données incomplètes, les règles de consolidation et le processus de contrôle des informations ;
- un glossaire précisant un certain nombre de définitions.

Ce guide s'appuie également sur un référentiel de reporting RSE précisant l'ensemble des indicateurs publiés, leur définition, leur unité, la référence GRI correspondante, leur source, ainsi que leur mode de calcul, le processus de leur collecte et des exemples de contrôles à réaliser.

Un guide utilisateur bilan carbone groupe a également été mis à jour en 2017. Il vise à favoriser l'appropriation de cet exercice. L'objectif de ce guide est de :

- diffuser les principes génériques de la méthode développée par le groupe ;
- rappeler l'historique et les dernières évolutions de l'outil ;
- diffuser de manière homogène les règles de reporting des bilans des émissions de gaz à effet de serre du Groupe BPCE (période de reporting, périmètre, règles d'extrapolation, etc.) ;
- permettre à la filière d'établir un plan d'action de réduction et parallèlement de répondre à l'article 75 du Grenelle 2 (portant sur le bilan des émissions de gaz à effet de serre et le plan climat-énergie territorial).

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017. Dans le cas où les données physiques ne sont pas exhaustives sur la période, les contributeurs ont procédé à des calculs d'ordre de grandeur pour estimer les données manquantes, à partir de ratios moyens fournis par le Groupe BPCE (cf. guides utilisateurs) en fonction des ETP et/ou de la surface occupée. Les estimations employées sont suivies par les contributeurs en commentaires des informations reportées et validées par le groupe.

On peut notamment relever pour l'exercice 2017 que les sources des données en matière de consommation d'électricité ont changé du fait du changement de fournisseur pour 36 entreprises au sein du Groupe BPCE depuis 2016. Les données fournies ont présenté un manque de fiabilité (exhaustivité, lisibilité, etc.), des estimations ont pu être réalisées sur la base des recommandations fournies dans le référentiel (guide utilisateur) :

- extrapolant des données aux mois et/ou surfaces manquant(es) avec un prorata des données existantes ;
- raisonnant en « année glissante » (1^{er} décembre 2016 au 30 novembre 2017) ;
- utilisant le ratio par défaut proposé par Carbone 4 dans le guide méthodologique bilan carbone ;
- complétant les données manquantes via l'utilisation des données de l'année précédente sur la même période.

Comparabilité

Le Groupe BPCE fait le choix de ne communiquer, cette année, que sur un seul exercice pour certains indicateurs dont la définition a été modifiée de façon significative par rapport à 2015, ainsi que pour certains indicateurs nouvellement publiés en 2016.

(1) Les rejets des GES sont traités dans la partie « changement climatique ».

Contrôles

Le « cadre du contrôle de la qualité de l'information extra-financière » définit l'organisation du dispositif de contrôle de l'information extra-financière au sein du Groupe BPCE et décrit les principaux dispositifs existants en la matière. Il s'applique à toutes les entités du Groupe BPCE reportant sur base consolidée : l'organe central, ses filiales directes et indirectes, l'ensemble des affiliés de BPCE et leurs filiales.

Chaque entité a en charge l'exactitude de ses données RSE. Il en va de même concernant les directions opérationnelles du Groupe BPCE.

Au niveau du groupe, l'ensemble des données collectées fait l'objet d'un processus de contrôle et d'une revue précise concernant les unités et la cohérence des chiffres avec demande d'explication aux contributeurs lorsqu'ils ne sont pas justifiés.

En troisième niveau, l'audit interne réalise également des contrôles au sein des établissements en matière de reporting RSE dans le cadre de leur plan pluriannuel (à compter de 2017).

Si une donnée publiée dans le rapport de gestion en année N-1 s'est avérée erronée, une rectification est effectuée avec une note de bas de page précisant les modifications.

6.5.2 Le périmètre du reporting retenu en 2017

L'objectif visé par le Groupe BPCE à terme est de répondre à l'obligation réglementaire de consolidation du reporting RSE sur un périmètre de consolidation statutaire (le même que celui utilisé pour la publication des comptes consolidés du groupe). Le périmètre retenu pour l'exercice 2017 a été déterminé selon le champ du possible. Ce périmètre est hétérogène et varie en fonction de la nature de l'indicateur. Le périmètre tendra à s'élargir chaque année pour se rapprocher du périmètre de consolidation statutaire.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING DES INDICATEURS SOCIAUX

En 2017, le périmètre de reporting pour les indicateurs sociaux (hors formation) concerne les entités suivantes :

- les Banques Populaires ;
- les Caisses d'Epargne ;
- la Banque de Savoie, la Banque Dupuy, de Parseval, la Banque Marze ;
- les caisses du Crédit Maritime ;
- les filiales du Crédit Coopératif ;
- SBE, PRIAM ;
- les organismes informatiques i-BP, IT-CE et BPCE-IT ;
- BPCE, Natixis SA et BPCE International.

Le périmètre de reporting des données sociales représente 90 % des effectifs du groupe en France.

Concernant les données relatives à la formation, le périmètre est restreint aux Banques Populaires, aux Caisses d'Epargne, à BPCE et aux filiales informatiques du Groupe BPCE. Il représente 87 % des effectifs CDI y compris alternance, du périmètre des données sociales.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING DES INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIÉTAUX

En 2017, ce périmètre de reporting correspond à 89 % des effectifs CDI du Groupe BPCE.

Il concerne les entités suivantes (sauf exception dûment mentionnée) :

- les entreprises du réseau Banque Populaire composée des Banques Populaires ainsi que leurs filiales en France ;
- les entreprises du réseau Caisse d'Epargne, ainsi que leurs filiales en France ;
- les entreprises BPCE, BPCE IT, i-BP, IT-CE, Natixis SA et ses filiales en France, la Banque Palatine et ses filiales en France, le Crédit Foncier et ses filiales CFI et SOCFIM ;
- les filiales de BPCE International sur une sélection d'indicateurs environnementaux et sociétaux.

Les spécificités méthodologiques ou de périmètres relatifs à la Banque Palatine, BRED Banque Populaire, le Crédit Coopératif, le Crédit Foncier et Natixis sont mentionnées dans les rapports de gestion respectifs de ces entités.

SOURCES ET PRECISIONS RELATIVES AUX DONNEES DU SCHÉMA BUSINESS MODEL (PARTIE 6.1.1)

| Informations | Références |
|---|---|
| 2 ^e banque de particuliers | Parts de marché : 22,7% en épargne des ménages et 26,4 % en crédit immobilier aux ménages (source : Banque de France T3-2017). Taux de pénétration global de 29,8 % (rang 2) auprès des particuliers (étude SOFIA TNS-SOFRES, avril 2017). |
| 1 ^{er} banque des PME | 1 ^{er} (51 %) en termes de taux de pénétration total (source : enquête Kantar-TNS 2017). |
| 20% du financement de l'économie française | 21,1 % de parts de marché sur encours en crédits toutes clientèles non financières (source : Banque de France - T3-2017). |
| 1 ^{er} financeur de l'économie sociale et solidaire | Banque de France, /Périmètre ISBLM, septembre 2017 |
| 1 ^{er} banque des personnes sous tutelle et curatelle | Ministère de la Justice (Décembre 2016) |
| 70% de collaborateurs engagés | Enquête Diapason |
| 26% part de marché crédit habitat | Source : Banque de France T3-2017 |
| 15,4% ratio de CET 1 | CRR/CRD IV sans mesures transitoires |
| 10 ^e mandated lead arranger mondial en financement d'infrastructures | Source : IJ Gloabl au 31/12/2017 |

DIFFICULTÉS ET LIMITES

L'analyse et la lecture des données sont complexes du fait de la multiplicité des systèmes d'information au sein du Groupe BPCE. Les périmètres de reporting sont hétérogènes et varient en fonction de la nature des données (sociales, environnementales, sociétales et métiers).

6.6 Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de BPCE SA désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048⁽¹⁾, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017 (ci-après les « Informations RSE »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au directoire d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société (ci-après le « Référentiel ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. 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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du Code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de huit personnes et se sont déroulés entre les mois de décembre 2017 et février 2018 pour une durée d'environ six semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé sur la sincérité, à la norme internationale ISAE 3000⁽²⁾.

(1) Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

(2) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe « Méthodologie du reporting RSE » du rapport de gestion.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises. Comme mentionné dans les précisions méthodologiques, les informations RSE présentées portent sur le Groupe BPCE (et non sur le groupe BPCE SA), la société considérant qu'une telle présentation est de nature à donner une meilleure information.

Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier 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 ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes⁽¹⁾ :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées⁽²⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux données consolidées, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 19 % des effectifs, 14 % des indicateurs environnementaux publiés et entre 77 % et 100 % des indicateurs sociétaux publiés.

(1) Indicateurs environnementaux : Production des produits de financement verts commercialisés par les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne (nombre et montant en euros des encours) ; Montant des encours du Groupe BPCE sur les énergies renouvelables (en milliards d'euros) ; Consommation totale d'énergie finale (en kWh) et par m² (en kWh/m²) ; Résultat du bilan carbone consolidé du Groupe BPCE Hors Kyoto par scope (émissions en t_{eq} CO₂) et par poste (émissions en t_{eq} CO₂ et en pourcentage).

Indicateurs sociaux : Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe ; Répartition des embauches par contrat, statut et sexe ; Structure des départs CDI par motif et par sexe ; Répartition de l'effectif CDI (hors CDI Alternance) inscrit au 31 décembre par tranche de salaire ; Répartition du nombre d'heures de formation par sexe et par statut ; Répartition des collaborateurs CDI formés par domaine de formation (en pourcentage).

Indicateurs sociétaux : Pourcentage des achats du groupe effectués auprès de PME ; Encours en gestion ISR et solidaire fonds ouverts, dédiés et épargne salariale (en milliards d'euros) ; Part des encours en gestion ISR et solidaire par rapport au total des encours (en pourcentage) ; Total des fonds ISR commercialisés par les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne (en millions d'euros) ; Récapitulatif des microcrédits accompagnés du Groupe BPCE (nombre et montant des crédits en euros) ; Financement du service public territorial, du logement social et de l'économie sociale par le Groupe BPCE (en milliers d'euros).

Informations qualitatives : Rendre possible les grands projets de transition ; Prévenir et gérer le risque climatique ; Développer les compétences pour accompagner la transformation digitale du groupe et la satisfaction de nos clients ; Des objectifs affichés et partagés en faveur de l'égalité professionnelle hommes/femmes ; Intégration des critères environnementaux et sociaux (E&S) dans les financements et investissements ; Mise en place de politiques RSE pour les secteurs sensibles ; Prévention de la corruption.

(2) Indicateurs environnementaux et sociaux : Natixis SA, Crédit Foncier de France SA, Banque Populaire du Nord.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues 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. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnage ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 28 mars 2018

L'un des commissaires aux comptes
Deloitte & Associés

Jean-Marc Mickeler
Associé

Julien Rivals
Associé, Développement Durable