

VOUS SOCIÉTAIRES



BANQUE POPULAIRE
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ



RAPPORT RSE 2021

2. RAPPORT DE GESTION

2.1 Contexte de l'activité

2.1.1 Environnement économique et financier

2021 : UN REBOND VIF, HETEROGENE ET MECANIQUEMENT INFLATIONNISTE

En 2021, l'économie mondiale a très vivement rebondi de 5,8 %, après son effondrement si atypique de 3,1 % de 2020, lié à l'émergence de la Covid-19. La circulation de variants, tels le Delta avec la cinquième vague, dont l'Europe a été l'épicentre en novembre, ou le virus Omicron en décembre, a encore pesé sur la conjoncture. On a cependant assisté à un puissant réajustement mécanique de l'activité, qui a été largement porté par plusieurs facteurs : le soutien exceptionnel apporté par les politiques monétaires et budgétaires persistantes du « quoi qu'il en coûte » de part et d'autre de l'Atlantique, le déploiement des campagnes de vaccination, le desserrement progressif des contraintes sanitaires et la moindre prégnance conjoncturelle du virus. Ce rebond n'a pourtant été que le miroir inversé de la chute historique du niveau de richesse de 2020.

Les divergences de stratégie face à l'épidémie ont naturellement produit l'hétérogénéité géographique du rebond économique, dessinant structurellement la carte d'un rattrapage économique plus ou moins rapide en comparaison de la situation d'avant crise. C'est ainsi que le pic de croissance a été dépassé dès le premier trimestre en Chine et au printemps outre-Atlantique, tandis qu'il a fallu attendre juillet pour la zone euro. Dès le troisième trimestre, la dynamique instantanée de récupération est cependant apparue plus vigoureuse en France et en Italie qu'en Allemagne et a fortiori qu'en Espagne.

Ce brusque mouvement a été responsable de décalages très importants entre l'offre et la demande. Tout en provoquant une réapparition des difficultés de recrutement, il a nourri des tensions vives sur les prix, en raison même du rétablissement incomplet de l'ensemble des canaux de production, de circulation et de distribution de certains biens et services partout dans le monde, comme les semi-conducteurs. Il a également conduit les cours du baril de Brent à dépasser fin octobre les niveaux de fin 2019 (plus de 80 dollars/baril), avant une rechute fin novembre (70 dollars/baril), liée à l'apparition du variant Omicron. En conséquence, l'inflation dans les pays développés, a très nettement accéléré, davantage outre-Atlantique (6,8 % l'an en novembre) qu'en zone euro (4,9 % l'an) et en France (2,8 % l'an).

Cette crainte inflationniste, qui s'est renforcée en fin d'année, n'a pas conduit les banques centrales de part et d'autre de l'Atlantique à modifier profondément leur politique monétaire ultra-accommodante, en raison des incertitudes sanitaires et du rétablissement encore incomplet du marché de l'emploi. Leurs taux directeurs sont restés proches de zéro, en dépit des tensions sur les prix et les recrutements. Cependant, la Fed a amorcé, comme attendu dès novembre, un processus de réduction programmée de ses achats nets d'actifs (tapering), avant d'annoncer, le 15 décembre, son accélération visant à l'été prochain en mars prochain. Elle a également ouvert la voie à trois hausses de taux directeurs d'ici la fin 2022. A contrario, la BCE a réitéré le principe du réinvestissement des titres détenus arrivant à échéance et le maintien de ses programmes d'achats de dettes souveraines jusqu'à au moins fin 2023. La perspective du tapering américain et les trajectoires prévues de croissance et d'inflation ont induit une hausse, certes très modeste, des taux longs américains (1,4 % contre 0,9 % en 2020) et, par contagion, mais dans une bien moindre mesure, des taux longs européens et français, tout en entraînant la baisse de l'euro face au dollar (1,13 dollar au 31 décembre). L'OAT 10 ans s'est ainsi située en moyenne annuelle à zéro, contre -0,15 % en 2020. Par ailleurs, on a assisté à la poursuite de la remontée relativement vive des marchés actions. La performance du CAC 40 a même été spectaculaire, celui-ci progressant de 28,9 % à 7153 points en 2021, en raison de l'ampleur du rebond des résultats des entreprises, dans un contexte de taux d'intérêt réels particulièrement négatifs.

L'économie française a nettement rebondi de 6,8 %, après sa chute de 8 % en 2020. Elle n'a pas échappé à l'émergence grandissante de tensions sur les prix, issue de pénuries et de problèmes d'approvisionnement, sans parler des difficultés de recrutements. Si l'inflation n'a progressé en moyenne annuelle que de 1,7 %, après 0,5 % en 2020, le glissement annuel a cependant atteint 2,8 % l'an en novembre, principalement tiré par les prix de l'énergie. L'activité ne s'est véritablement détachée du profil des courbes épidémiologiques qu'à partir de l'été, grâce à l'accélération du processus de vaccination. Le PIB a retrouvé son niveau pré-crise durant le troisième trimestre, un trimestre plus tôt que prévu, tout comme les résultats d'exploitation des sociétés non financières, la durée du travail, le nombre d'emplois dans le secteur marchand ou encore le taux de chômage, ce dernier diminuant à 7,8 % au quatrième trimestre 2021.

Ce vif rattrapage économique a d'abord été porté par la consommation des ménages, mais il a fallu attendre le quatrième trimestre pour retrouver le niveau de fin 2019. En effet, comme après la plupart des crises de grande ampleur, le taux d'épargne des ménages ne s'est normalisé que très lentement, passant de 21,4 % en 2020 à 19,3 % en 2021, nonobstant la baisse depuis juin des craintes sur l'évolution du chômage. La sur-épargne accumulée durant le confinement n'a donc pas alimenté la croissance par un surcroît de consommation, malgré la préservation du pouvoir d'achat. Ce dernier a progressé de 2,1 %, contre 0,4 % en 2020. L'investissement des entreprises a surpassé dès le printemps 2021 son niveau de fin 2019. La contribution du commerce extérieur à l'accroissement

du PIB a été légèrement positive. Enfin, le déficit des finances publiques s'est situé 7,4 % du PIB, la dette publique atteignant 113 % du PIB en 2021.

2.1.2 Faits majeurs de l'exercice

2.1.2.1 Faits majeurs du Groupe BPCE

En juillet 2021, le Groupe BPCE a présenté son nouveau plan stratégique BPCE 2024 qui vise à déployer tout le potentiel de son modèle coopératif multimarque et entrepreneurial pour être un leader de la banque, de l'assurance et de la gestion d'actifs au service de tous. Le plan BPCE 2024 s'articule autour de 3 priorités stratégiques : (i) Conquérant : 1,5 milliard d'euros de revenus additionnels dans 5 domaines prioritaires, (ii) Client : la plus haute qualité de service avec un modèle relationnel adapté et (iii) Climat : des engagements concrets et mesurables s'inscrivant dans une trajectoire Net zéro. Il s'appuie sur 3 lignes de forces : (i) Simple : une organisation plus simple, plus lisible et plus efficace, (II) Innovante : des ambitions fortes dans la data et le futur du travail, socle de l'innovation RH, et (iii) Sûre : une amélioration de la performance économique et une confirmation de la fonction de tiers de confiance.

S'inscrivant dans la logique de simplification, le Groupe BPCE a déposé une offre publique d'achat simplifiée visant 29,3 % du capital de Natixis S.A., suivie d'un retrait obligatoire. À la suite de la clôture de l'offre publique, BPCE a procédé le 21 juillet 2021 au retrait obligatoire de toutes les actions Natixis qui n'ont pas été apportées à l'offre publique. L'objectif de cette opération est d'accélérer la dynamique de développement des métiers du Groupe en leur apportant les moyens d'accroître leur manœuvrabilité stratégique, leur développement au service des clients et leur performance. Le Groupe fait ainsi évoluer son modèle en distinguant d'une part, les métiers de banque de détail, regroupant la Banque de Proximité et Assurance (Banques Populaires, Caisses d'Epargne), les métiers de Solutions et Expertises Financières (SEF), ceux d'Assurance et Paiements et d'autre part, un nouvel ensemble « Global Financial Services », regroupant la Gestion d'Actifs et de Fortune (« Natixis Investment Managers », « Natixis Wealth Management ») et la Banque de Grande Clientèle (« Natixis Corporate & Investment Banking »). A cette avancée, est venu s'ajouter le projet de rationalisation des liens capitalistiques et de renforcement des partenariats industriels avec La Banque Postale. L'opération a consisté en la cession à La Banque Postale de la participation de 16,1 % que BPCE détenait dans CNP Assurances et s'accompagnerait du projet d'acquiescer auprès de La Banque Postale les participations de 45 % qu'elle détient dans le capital d'Ostrum AM et de 40 % dans le capital d'AEW Europe. La Banque Postale et le Groupe BPCE renforceraient et prolongeraient également les partenariats industriels et les accords commerciaux existant entre les deux groupes : (i) maintien jusqu'à fin 2030 de l'ensemble des relations commerciales, notamment la gestion par Ostrum AM des fonds généraux de CNP Assurances et la distribution des produits de taux d'Ostrum AM dans les réseaux de La Banque Postale / BPE, (ii) prorogation jusqu'à fin 2035 des conventions existantes pour les produits d'assurance (prévoyance, assurance emprunteur, santé collective), dont l'échéance initiale était fixée à fin 2030.

Par ailleurs, après obtention des dernières autorisations réglementaires le 26 août 2021, la réalisation de la cession de la participation de BPCE International dans la BTK (Banque Tuniso-Koweïtienne) est intervenue le 27 août. S'agissant du Conseil de Surveillance du Groupe BPCE, Thierry Cahn, Président du conseil d'administration de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne, a été élu à sa présidence. Par ailleurs, Béatrice Lafaurie a été nommée directrice générale en charge des Ressources humaines et membre du comité de direction générale du Groupe BPCE et Catherine Halberstadt directrice générale en charge du pôle Solutions et Expertises Financières. En Banque de Proximité et Assurance, le premier semestre a encore été marqué par les effets de la crise sanitaire avec l'envoi de courriers de proposition de positionnement des clients détenteurs de Prêts Garantis par l'Etat (PGE) et des premiers remboursements anticipés effectués. Un an après la mise en place des PGE, les banques du Groupe ainsi que Natixis Assurances ont été en première ligne pour mettre en œuvre le dispositif des Prêts Participatifs Relance (PPR), comme en témoigne la Caisse d'Epargne Ile de France qui a accordé le premier PPR en France.

Pour les étudiants et apprentis, un dispositif exceptionnel d'accompagnement a été mis en place avec un engagement fort des marques Banque Populaire et Caisse d'Epargne à faciliter l'insertion professionnelle, le financement des études et l'accès à l'assurance. Une offre de caution étudiants en partenariat avec BPI France a été mise en place.

La crise sanitaire a par ailleurs favorisé l'usage de la banque en ligne dont l'affluence a continué à s'accroître. Plus de 12 millions de clients actifs ont utilisé les canaux digitaux et se sont connectés en moyenne 18 fois par mois à l'application mobile. Le Net Promoter Score digital du Groupe s'est encore apprécié et la note des applications mobiles Banque Populaire et Caisse d'Epargne dans l'Apple Store a atteint un niveau de 4,7/5, plaçant le Groupe BPCE en tête du classement des banques traditionnelles et le positionnant à un niveau équivalent à celui des « pure players ». Par ailleurs, les applications mobiles Banque Populaire et Caisse d'Epargne sont devenues accessibles pour les clients équipés de smartphones Huawei.

Le Groupe BPCE a continué d'enrichir les services de sa banque en ligne sur l'ensemble de ses marques en gardant pour ambition d'offrir la même expérience client sur web et sur mobile. Une priorité a été particulièrement donnée aux fonctionnalités permettant aux clients de mieux gérer leur budget. De nouveaux sites Banque Populaire et Caisse d'Epargne ont été lancés avec pour ambition d'accroître encore les ventes issues du digital.

En ce qui concerne les virements, ils sont aujourd'hui entièrement digitalisés et l'Instant Payment est désormais disponible pour les clients professionnels et entreprises des Caisses d'Epargne.

Les crédits digitalisés (immobilier, consommation, équipement professionnel) bénéficient désormais d'un parcours full digital avec de nouveaux services comme, pour les crédits à la consommation, la possibilité d'être informé sur la capacité maximale d'emprunt, ou, pour les crédits d'équipement l'automatisation du déblocage des fonds (Banques Populaires). Par ailleurs, les clients professionnels des Banques Populaires peuvent désormais accéder et signer leurs crédits d'équipement professionnels directement depuis leurs espaces digitaux.

Sur les nouveaux usages de la data, l'usage du contrôle automatique des documents clients pour de nombreux process bancaires, sans intervention d'un conseiller, connaît une véritable montée en puissance. L'acculturation des collaborateurs et l'adoption des nouveaux usages ont fait l'objet d'actions spécifiques comme le développement de modules de formation sur une plateforme commune, le déploiement massif d'un outil de datavisualisation commun à tout le Groupe ou encore la création d'un tableau de bord pour accompagner les établissements dans le pilotage du digital.

S'agissant d'accès et de sécurité des opérations, le Groupe BPCE a continué la mise en conformité d'authentification forte de ses clients : 7,5 millions d'entre eux sont désormais équipés de Sécur'Pass permettant de sécuriser leurs transactions.

En termes d'équipement, la dynamique engagée sur les ventes de formules s'est poursuivie tant dans les Banques Populaires avec 395 000 forfaits Cristal que dans les Caisses d'Epargne avec 1,2 million de forfaits prévus en 2021.

Les Banques Populaires et les Caisses d'épargne ont également continué leur développement en assurance, avec près de 17 milliards d'euros de chiffre d'affaires en assurance vie et plus de 1,8 million de contrats commercialisés en assurance non-vie sur l'année. Les ventes d'assurance dommages ont poursuivi leur forte progression avec un taux d'équipement des clients qui atteignait 29,6 % pour les Banques Populaires et 32,9 % pour les Caisses d'Epargne au troisième trimestre 2021.

En matière d'offres « green », le Groupe BPCE a poursuivi la mise en marché de nouveaux produits en faveur de la transition énergétique : (i) prêts pour les professionnels pour financer la rénovation des bâtiments, l'utilisation d'énergies renouvelables, les véhicules propres..., (ii) prêts pour les ménages pour la rénovation énergétique des logements dans le cadre d'un partenariat avec Cozynergy, (iii) lancement par les Caisses d'Epargne du premier fonds de dettes dédié au financement des Energies Renouvelables doté de 1,5 milliard d'euros, avec d'ores et déjà une opération majeure dans le Grand Est et 5 autres à l'étude, et le premier prêt à impact réalisé auprès de la commune de Bobigny.

Les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne ont également lancé une offre de Location Longue Durée automobile en faveur d'une mobilité plus verte dans le cadre d'un partenariat entre BPCE Lease et EcoTree : les clients de cette offre ont la possibilité de devenir propriétaires d'arbres localisés en France et contribuer ainsi à la captation de gaz à effet de serre.

Enfin, la Caisse d'Epargne a dévoilé sa nouvelle identité visuelle avec l'ambition de renforcer sa signature « Vous être utile » et démontrer l'utilité de la marque sur de grands enjeux sociétaux. Elle a également lancé une campagne dédiée au cyber harcèlement. Dans le cadre du partenariat premium du Groupe BPCE aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, la Caisse d'Epargne a enfin lancé son Pacte Utile dont l'objectif est d'être utile aux athlètes, aux territoires, à la société et de renforcer son soutien au monde du sport. Les Banques Populaires ont quant à elles reconduit leur soutien à 78 athlètes, toutes disciplines confondues, dans le cadre de leur préparation pour les Jeux Olympique 2024.

Concernant les PME et ETI, le Groupe BPCE a mis en marché une gamme « label relance » composée de quatre fonds représentant 1,2 milliard d'euros d'actifs sous gestion destinés à renforcer les fonds propres des entreprises françaises tout en respectant un ensemble de critères environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance (ESG). En outre, le Groupe BPCE a obtenu d'un fonds européen de garantie (EGF) une enveloppe d'un montant de 1 milliard d'euros en faveur des Professionnels, PME et ETI de moins de 500 salariés. Cette enveloppe a permis de garantir les prêts ayant pour vocation d'accélérer la stratégie d'innovation des entreprises, ainsi que les prêts Avenir Restructuration et Avenir Développement des Banques Populaires et des Caisses d'Epargne.

Le pôle Solutions et Expertises Financières a continué son développement en 2021 avec une dynamique commerciale soutenue atteignant un niveau record sur certaines activités (caution de prêts aux particuliers, crédit à la consommation, crédit-bail mobilier et location longue durée, ...). La mise en place de nouvelles offres et la satisfaction client toujours très élevée ont permis au pôle SEF d'intensifier encore ses relations avec les réseaux Banque Populaire et Caisse d'Epargne, se traduisant ainsi par un volume d'activité réalisé avec le Groupe en progression de 20 % depuis le début de l'année. Ainsi, sur le crédit à la consommation, le Groupe BPCE est dorénavant positionné comme leader bancaire en France.

Les métiers SEF continuent d'enrichir leurs offres et expertise en développant des produits pour une clientèle externe, comme en témoigne par exemple la nouvelle offre de Garantie de Loyers Impayés de CEGC qui se distingue par un parcours de souscription entièrement digitalisé pour les administrateurs de biens.

Par ailleurs, des produits et des offres green ont continué à être déployés comme par exemple les offres bornes électriques en crédit-bail mobilier et LLD ou le prêt personnel véhicule vert.

Dans l'Assurance, François Codet a pris le 22 février ses nouvelles fonctions de directeur général de Natixis Assurances.

Le métier Assurances de personnes a lancé deux nouvelles offres pour les réseaux Banque Populaire et Caisse d'Epargne : la première en assurance vie permet la gestion déléguée et facilite l'accès aux unités de compte ; la seconde, dédiée à l'assurance des emprunteurs, peut être associée à un crédit immobilier digitalisé. En outre, l'offre

de Natixis Life, historiquement distribuée par le réseau Banque Populaire, a été déployée auprès du réseau Caisse d'Epargne.

Le métier Assurances non-vie a lancé sa nouvelle offre auto dans les Caisses d'Epargne en octobre 2021. En parallèle, le métier a lancé une nouvelle offre 2 roues dans les Banques Populaires, avec l'accès à Liberty Rider, une application de prévention pour les motards.

Yves Tyrode a pris début novembre ses fonctions de Directeur général en charge de l'Innovation, de la Data, du Digital, de l'activité Paiements et président de Oney Bank. Cette nomination vise à rassembler au sein d'un même pôle des entités et des équipes qui partagent des enjeux technologiques et business communs.

Oney a confirmé son leadership sur les activités de paiement fractionné en France, avec à fin 2021, plus de 1 000 commerçants partenaires, de la TPE aux groupes internationaux issus de tous secteurs. Plus largement, ce sont aujourd'hui sept pays européens qui proposent la solution de paiement fractionné de Oney. Enfin, Oney a noué de nouveaux partenariats locaux et européens majeurs : AliExpress, SSP (groupe PSA), Rakuten, PrestaShop.

Oney a également lancé Oney+, une nouvelle offre qui comprend un compte de paiement, une carte bancaire Visa et une « app », et qui propose aux consommateurs un paiement fractionné universel. Ces derniers ont ainsi la possibilité de payer en 3x ou 4x partout dans le monde, sur tous les canaux, dans tous les types de commerces et de services. Ils peuvent également visualiser tous leurs comptes bancaires, suivre leurs dépenses en temps réel et choisir le compte à débiter.

Deux ans après l'entrée du Groupe BPCE au capital de Oney, la collaboration entre les entreprises du Groupe et Oney s'est intensifiée : élaboration de réponses communes à des appels d'offres avec Payplug, construction de la solution Oney+ avec X-Pollens ou encore proposition de la solution de paiement fractionné aux clients professionnels, avec BPCE Financement, les Banques Populaires et les Caisses d'Epargne.

Natixis Payments a poursuivi son développement au travers notamment de l'activité commerciale de PayPlug qui a enregistré près de 3 000 nouvelles signatures clients. Dalenys dont les offres s'adressent aux grands e-commerçants, a également accompagné ses clients dans la migration DSP2 qui impose de nouvelles règles telles que l'authentification forte du client. Les Banques Populaires ont enfin étoffé leur gamme avec le lancement d'une offre en lien avec Dalenys.

S'agissant de ses activités Avantages et Services pour les collaborateurs, Natixis Payments a franchi une étape importante de son développement technologique en faisant l'acquisition de la start-up Jackpot. Le pôle continue d'adapter ses offres avec le lancement de Bimpli, plateforme unique pour les avantages collaborateurs. L'ambition de Bimpli est d'accompagner les entreprises dans la transformation de leur politique sociale en proposant une large palette de services digitaux capables d'améliorer le quotidien des salariés aussi bien dans leur vie professionnelle que personnelle.

En Gestion d'actifs et de fortune, Tim Ryan a été nommé le 12 avril membre du comité de direction générale de Natixis en charge des métiers de Gestion d'actifs et de fortune, et directeur général de Natixis Investment Managers.

Au sein de ce pôle, Natixis Investment Managers a poursuivi le renforcement de son modèle multi-affiliés en annonçant le rachat des parts de La Banque Postale dans AEW Europe (40 %) et dans Ostrum AM (45 %).

Natixis Investment Managers a par ailleurs poursuivi son processus de désengagement de H2O AM, avec la reprise progressive par la société de gestion de la distribution des fonds, dans l'intérêt des porteurs de parts et en accord avec les autorités réglementaires.

L'année 2021 a été marquée par des conditions de marché favorables, des performances de gestion au rendez-vous sur l'ensemble des classes d'actifs et une collecte dynamique sur l'ensemble des zones géographiques. Ce contexte positif a permis à Natixis Investment Managers de renforcer ses positions : la croissance de ses actifs sous gestion, de ses marges et de ses revenus témoigne de la solidité et de la pertinence de son modèle de gestion active multi-affiliés.

Aux côtés de ses affiliés, Natixis Investment Managers a poursuivi son engagement pour le financement d'une transition vers une économie plus durable, avec l'objectif d'atteindre 50 % de ses actifs sous gestion durable ou à impact d'ici à 2024. A fin 2021, 99 % des encours de Natixis Investment Managers sont gérés par des sociétés de gestion signataires des PRI (Principes pour l'Investissement Responsable). Natixis Investment Managers a également investi, aux côtés d'autres investisseurs, dans Iceberg Data Lab, une fintech spécialisée dans la data, qui développe des modèles pour mesurer l'impact des investissements sur l'environnement et la biodiversité.

Natixis Interépargne a renforcé encore son dispositif sur l'épargne retraite pour les clients entreprises comme pour les clients épargnants, en enrichissant ses services : fiches et guides pédagogiques, nouveautés retraite sur l'Espace personnel et l'application mobile, intégration d'un simulateur personnalisé dédié à la retraite (Amplus) ou encore possibilité de regrouper son épargne grâce à un agrégateur.

Natixis Wealth Management a poursuivi le développement de l'ensemble de ses activités avec le lancement de l'offre de gestion déléguée grand public, la création d'une filiale (Teora by Natixis Wealth Management), courtier en assurance vie haut de gamme en architecture ouverte, qui propose ses solutions sur mesure aux Banques Populaires, aux Caisses d'Epargne ainsi qu'à sa propre clientèle et la conclusion d'un partenariat privilégié avec Natixis Partners.

Dans le cadre du nouveau plan stratégique du Groupe BPCE, la Banque de Grande Clientèle a lancé sa marque commerciale Natixis Corporate & Investment Banking. En 2021, la Banque de Grande Clientèle a continué de capitaliser sur l'expertise de son Green & sustainable hub et a également lancé son Tech hub qui vise à accompagner les clients dans leur transition technologique, qu'ils soient spécialisés ou non dans la Tech.

Sur les marchés de capitaux, Natixis Corporate & Investment Banking a accompagné ses clients institutionnels dans leurs opérations de restructuration ouvrant de nouvelles opportunités à sa franchise dans le fixed income. La banque a également été proactive auprès des entreprises en leur proposant des couvertures de change et de taux ajustées à un contexte de faible volatilité. Sur les dérivés actions, Natixis Corporate & Investment Banking a mis en place son recentrage sur ses clients stratégiques et des produits moins risqués tout en continuant à se positionner comme leader dans l'offre d'épargne financière à responsabilité sociale et environnementale (ESG). Elle a développé de nouvelles offres conjointes innovantes à destination des réseaux Banque Populaire et Caisse d'Epargne notamment.

Global Trade a renforcé ses activités Treasury Solutions et Trade Finance dans le cadre du nouveau plan stratégique et a continué à innover dans le domaine digital, avec des initiatives clés sur ses marchés telles que l'implémentation de Komgo, plateforme conçue pour sécuriser et optimiser les échanges avec les clients et pour apporter de l'efficacité à tous les membres du réseau.

Par ailleurs, Global Trade s'est associé à Trustpair pour offrir une solution technologique permettant de lutter contre la fraude par virement bancaire.

Les différents secteurs de la ligne métier Real Assets se sont bien maintenus malgré un contexte économique encore difficile. Seul le secteur de l'aviation a de nouveau vu son activité fortement impactée par la crise sanitaire. De son côté, le marché des ABS a retrouvé une dynamique grâce aux efforts de positionnement de Natixis sur ce produit. Par ailleurs, Natixis a conforté sa position dominante sur le secteur des Télécoms et a également poursuivi le financement de parcs solaires au Chili, affirmant son positionnement de leader dans cette région. Aux Etats-Unis, la production de prêts classiques a été relancée.

En matière d'Investment Banking, Natixis a été la première banque française à réunir dans un même département (Strategic Equity Capital Markets) une ligne métier 100 % dédiée à l'ensemble des conseils, transactions, exécutions et couvertures liées au private-side equity. Après une année 2020 record, les activités ASF et DCM ont continué de bénéficier de conditions de marchés favorables et le marché obligataire s'est hissé à la première place de la league table des émissions seniors en euro en France. Sur le marché des institutions financières, Natixis s'est classée en cinquième position sur les League table en euro tous émetteurs financiers.

Le métier de conseil en fusions-acquisitions a renforcé son positionnement sur les larges caps tout en conservant son expertise sur les mid-caps.

Enfin, Natixis Corporate & Investment Banking a reçu le prix " ESG Infrastructure Bank of the Year " dans le cadre des IJGlobal ESG Awards 2021.

2.1.2.2 Faits majeurs de l'entité (et de ses filiales)

Dans un contexte de crise sanitaire liée à la Covid-19, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a résolument continué d'exercer ses missions d'intermédiation et de financement de l'économie du territoire et a massivement accompagné ses clients. Cela s'est traduit par le financement de 4,2 milliards de projets (hors Prêts Garantis par l'Etat « PGE ») et la collecte de près de 1.75 milliards de ressources.

Ce dynamisme commercial, qui souffre toujours d'un environnement de taux bas voire négatifs, se traduit par une progression significative du Produit Net Bancaire qui s'établit à 395 millions d'euros en 2021 (en hausse de 3,59 % par rapport à 2020) pour un Résultat Net en hausse de 19,31 % atteignant 86 millions d'euros. Le coût du risque est en baisse de 13.36 % et un montant de 54.4 M€ contre 62.7 M€ en 2020.

En termes de développement et d'innovation, la Banque a maintenu le rythme de transformation de son réseau de distribution engagé depuis près de 5 ans et a maintenu ses agences ouvertes durant les confinements. Nos clients ont continué de bénéficier d'offres produits nouvelles (offre CRISTAL, offre IARD notamment).

En outre, l'année écoulée a connu une accélération des changements des usages clients, les contraintes imposées par la crise sanitaire devenant des sources d'opportunités pour intensifier la relation, la contractualisation à distance et le déploiement de technologies adaptées.

2.1.2.3 Modifications de présentation et de méthodes d'évaluation

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté applique, pour ses comptes individuels, depuis l'exercice clos au 31 décembre 2021, la nouvelle norme et interprétation suivante, en conformité avec les principes comptables du Groupe BPCE : la recommandation de l'ANC n°2013-02 relative aux règles d'évaluation et de comptabilisation des engagements de retraite et avantages similaires. Ce texte introduit un choix de méthode pour la répartition des droits à prestation pour les régimes à prestations définies conditionnant l'octroi d'une prestation à la fois en fonction

de l'ancienneté, pour un montant maximal plafonné et au fait que le bénéficiaire soit présent lorsqu'il atteint l'âge de la retraite. Il s'agit principalement des Indemnités de Fin de Carrière (IFC). Les modalités d'application de cette nouvelle réglementation est décrite dans la partie 3.2.2 « Notes annexes aux comptes individuels » du Rapport annuel.

Le Groupe Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté applique, pour ses comptes consolidés, depuis l'exercice clos au 31 décembre 2021, la nouvelle norme et interprétation suivante, en conformité avec les principes comptables du Groupe BPCE : La position définitive de l'IFRS IC rendue lors de sa réunion du 20 avril 2021, indique qu'en application de la norme IAS 19, la période d'acquisition des droits devait être la période précédant immédiatement l'âge de départ à la retraite, à compter de la date à laquelle chaque année de service compte pour l'acquisition des droits conformément aux conditions applicables au régime.

Les modalités d'application de cette nouvelle réglementation est décrite dans la partie 3.1.2 « Annexe aux Etats financiers consolidés » du Rapport annuel.

Par ailleurs, la présentation du compte de résultat des comptes individuels et consolidés de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est impactée par les nouvelles modalités de refacturation des activités « organe central » et « missions groupe » versées à BPCE, modifiant leur répartition entre PNB et frais de gestion, tel que décrit en note 3.8 des notes annexes aux comptes individuels et en note 4.7 de l'annexe aux comptes consolidés.

2.2 Informations sociales, environnementales et sociétales

2.2.1 La Raison d'être Banque Populaire

Depuis sa création, la Banque populaire Bourgogne Franche-Comté est une entreprise coopérative, responsable, à l'écoute de son territoire. Sa nature de banque coopérative l'a amenée depuis toujours à agir en tenant compte de la performance sociale, sociétale, environnementale, bien au-delà de la nécessaire performance économique. La loi Pacte a donné la possibilité aux entreprises qui le souhaitent de définir leur « raison d'être ». C'est une précieuse boussole pour inscrire les décisions stratégiques dans la durée.

Dès janvier 2019, les Banques Populaires, via leur Fédération, ont initié des travaux de définition de leur raison d'être par une réflexion associant dirigeants, sociétaires, clients, administrateurs, collaborateurs, partenaires et fournisseurs. Les travaux ont abouti à l'automne 2019. Elle exprime tout à la fois la vision, la mission et la contribution historique des Banques Populaires :

Résolument coopérative et innovante, la Banque Populaire accompagne dans une relation durable et de proximité tous ceux qui vivent et entreprennent dans chaque territoire :

- Au cœur des territoires, les Banques Populaires ont une compréhension fine des acteurs et des enjeux régionaux, elles soutiennent les initiatives locales et agissent en proximité.
- Les Banques Populaires créent de la valeur économique et sociétale en étant convaincues de la nécessité d'une évolution harmonieuse de la société tout en préservant les générations futures.
- Le modèle coopératif des Banques Populaires leur garantit, depuis l'origine et grâce à leur gouvernance, indépendance, vision long terme, innovation et gestion équilibrée.
- Grâce à leur culture entrepreneuriale, les Banques Populaires accompagnent tous ceux qui entreprennent leurs vies et démontrent que la réussite est multiple.

La formulation d'une raison d'être est une première étape. Après cette phase de définition de la raison d'être, la démarche de co-construction se poursuit par une déclinaison concrète d'axes de contribution sociétale assortis d'indicateurs, selon trois fondamentaux : proximité territoriale, engagement coopératif durable, culture entrepreneuriale.

2.2.2 La différence coopérative des Banques Populaires

2.2.2.1 Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

Depuis leurs origines, les Banques Populaires sont des banques coopératives au service de leurs sociétaires. En 1917, la loi officialisant la naissance des Banques Populaires leur a confié la mission d'accompagner les artisans et les commerçants qui constituent alors la totalité de leur sociétariat. A partir de 1962, les évolutions réglementaires permettent aux Banques Populaires de s'ouvrir aux particuliers. En 1974, la Casden Banque Populaire rejoint le réseau Banque Populaire. C'est la banque des personnels de l'Education de la Recherche et de la Culture puis des fonctionnaires à partir de 2016. En 2002, c'est au tour du Crédit Coopératif, tourné vers les structures de l'Economie Sociale et Solidaire, de rejoindre les Banques Populaires. Riche de toute cette diversité, le réseau Banque Populaire fait vivre au quotidien ses valeurs d'esprit d'entreprendre et de solidarité. Aujourd'hui plus que jamais, et particulièrement depuis la crise de la Covid 19, elle a été aux côtés des entrepreneurs et est toujours la 1^{ère} banque des PME.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté accompagne dans la durée ceux qui vivent et entreprennent sur son territoire. Ancrage territorial, réponses concrètes aux besoins de l'économie réelle et de toutes les clientèles locales, soutien aux acteurs de la vie économique et sociale : le modèle Banque Populaire a fait la preuve de sa pertinence, de son efficacité et de sa capacité de résilience. Il repose sur 3 fondamentaux, constitutifs de sa raison d'être :

- **Proximité territoriale**

Grâce à l'épargne de ses clients, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté finance l'économie locale. Elle recrute en local, elle entretient des liens forts avec les acteurs du territoire (mécénat, partenariats...). Elle valorise également les initiatives régionales via des prix dédiés (Stars & Métiers, Dynamique Agricole, Prix initiatives...).

- **Engagement coopératif durable**

Le capital de la Banque Populaire appartient à ses 148 482 sociétaires. Les membres du Conseil d'administration sont des clients locaux qui représentent les sociétaires. Chaque année, l'ensemble des Banques Populaires consacre plusieurs millions d'euros à l'information et à la participation coopérative.

La loi du 10 septembre 1947 portant sur le statut de la coopération, pose le principe selon lequel les coopératives se soumettent tous les cinq ans à une procédure de révision coopérative. Cette révision est effectuée par un réviseur indépendant et est destinée à vérifier la conformité de l'organisation et du fonctionnement des coopératives aux principes et aux règles de la coopération. La dernière révision coopérative a été menée en 2018, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a procédé à la restitution de la mission lors de son assemblée générale de 2019.

- **Culture entrepreneuriale**

Issues d'un mouvement humaniste il y a plus de 100 ans, les Banques Populaires ont été créées par des artisans et commerçants qui n'avaient pas accès au crédit. Les Banques Populaires sont présentes dans les grands réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise comme l'ADIE, Initiative France et France Active. Près d'une PME sur deux est cliente Banque Populaire. Elles sont la première banque auprès des PME pour la 12^{ème} année consécutive et la 2^{ème} auprès des artisans et commerçants.

- **Un engagement évalué et prouvé**

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'appuie depuis 2011 sur un outil spécifique commun à l'ensemble du réseau lui permettant de rendre compte auprès de ses sociétaires de ses actions de responsabilité sociétale et coopérative. Fondée sur la norme internationale RSE ISO 26000, l'Empreinte Coopérative et Sociétale recense et valorise chaque année en euros les actions mises en place au sein de la banque en faveur des principales parties prenantes du réseau Banque Populaire. Reflet du « plus coopératif » des Banques Populaires, cet outil ne prend en compte que les actions allant au-delà des obligations légales, d'un objectif strictement commercial, et de l'exercice classique du métier bancaire. En 2021, l'Empreinte Coopérative et Sociétale de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'est élevée à 3,23 millions d'euros. Les principaux axes de responsabilité sociétale et coopérative de la banque ont été les relations et conditions de travail, l'engagement sociétal et les partenariats.

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

Un acteur majeur du financement des territoires

Si les Banques Populaires sont une banque universelle, qui s'adresse à toutes les clientèles, leur modèle d'affaire est caractérisé par un positionnement fort sur le marché des professionnels, qui représente une part importante de leur PNB et par un rôle de premier plan vis-à-vis du secteur de l'économie sociale et solidaire, des PME, des artisans, commerçants et agriculteurs. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté fait partie des principaux financeurs des entreprises et des structures de l'économie sociale sur la région Bourgogne Franche-Comté et Pays de l'Ain. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Par ailleurs, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté, banque coopérative, est la propriété de 148 482 sociétaires. Banque de plein droit, avec une large autonomie de décision, elle collecte l'épargne, distribue les crédits, définit ses priorités localement. Des personnalités représentatives de la vie économique de son territoire siègent à son Conseil d'administration. Ainsi, ses ressources sont d'abord orientées vers les besoins des régions et de leurs habitants.

NOS RESSOURCES



NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 652 530 clients
- 23,5 % de sociétaires parmi les clients
- 14 administrateurs



NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ

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



NOS PARTENARIATS

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



NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 1 835 collaborateurs au siège et en agences
- 92 % indice égalité femmes-hommes
- 3,67 % d'emplois de personnes handicapées



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 2 M⁺€ de capitaux propres
- Ratio de solvabilité 23 %¹



NOTRE CAPITAL IMMOBILIER

- 181 agences et centres d'affaires

NOS ACTIVITÉS

LA RAISON D'ÊTRE BANQUE POPULAIRE

« Résolument coopérative et innovante, Banque Populaire accompagne dans une relation durable et de proximité tous ceux qui vivent et entreprennent dans chaque territoire. »



NOTRE CRÉATION DE VALEUR



POUR NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

- 7,1 M€ d'intérêts aux parts sociales
- 1 Md€ de mise en réserve cumulées pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir



POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

VIA NOS FINANCEMENTS

- 987 M€ de Prêts Garantis par l'Etat (environ 9 200 prêts)
- 16 M⁺€ d'encours de financement à l'économie dont :
 - 3,7 MD\$€ AUPRÈS DES PROFESSIONNELS
 - 0,5 MD\$€ AUPRÈS DE L'AGRICULTURE

VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 143 M€ d'achats auprès de 22% de fournisseurs locaux
- 4 M€ d'impôts locaux



POUR NOS TALENTS

- 131 M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 214 recrutements en CDD, CDI et alternants

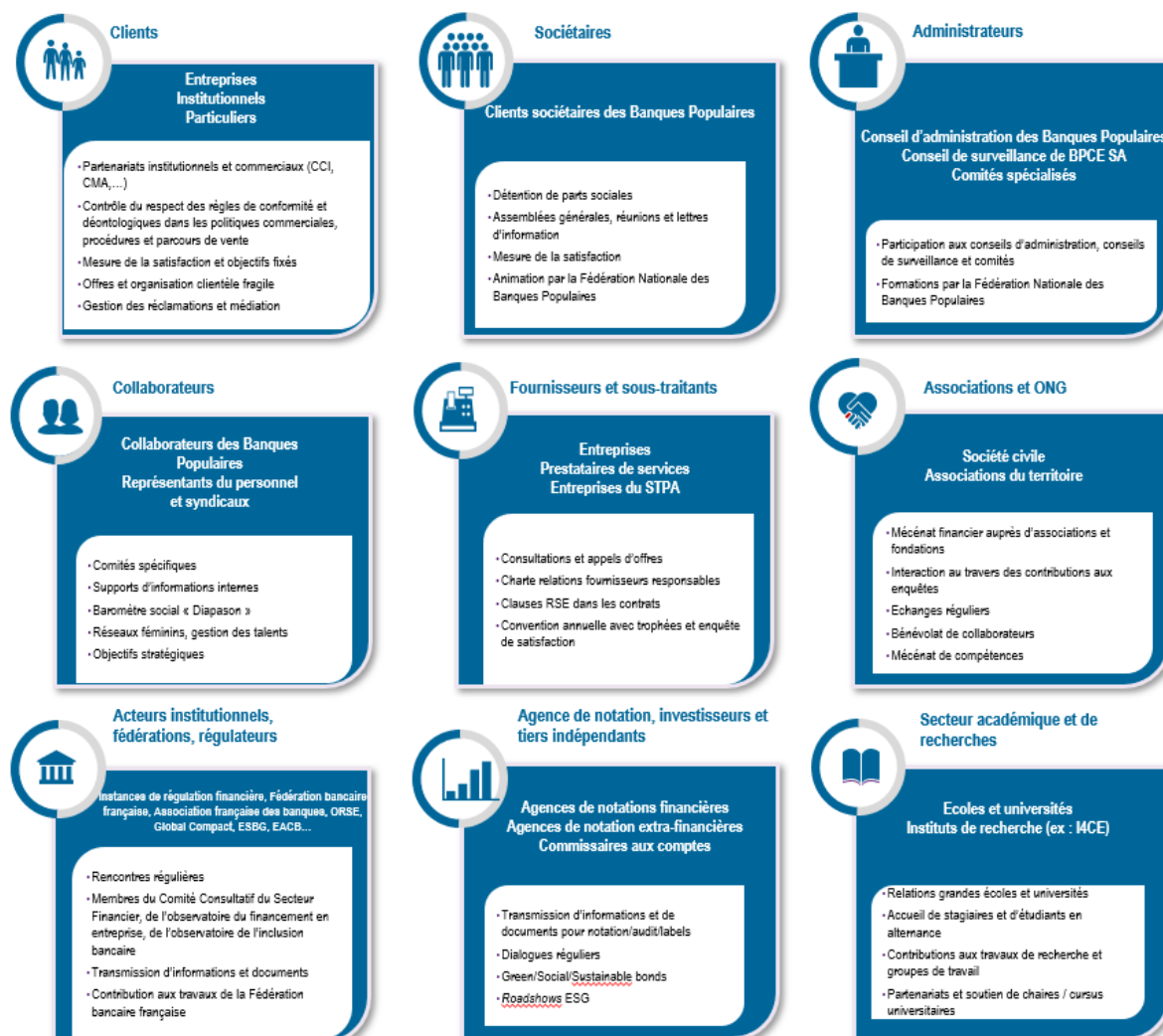


POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

- 0,37 M€ d'engagement sociétal (mécénat et fondation)
- 4,8 M€ de refinancements des structures de microcrédits

2.2.2.3 Une proximité constante avec les parties prenantes

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté mène directement, ou via ses différentes filiales, un dialogue permanent et constructif avec les différentes parties prenantes. Elle collabore avec de nombreux acteurs du territoire (État, collectivités locales, associations, organisations professionnelles ou consulaires...) sur des projets sociétaux ou environnementaux. Les administrateurs, représentants des sociétaires, interagissent avec la banque pour exprimer les besoins et attentes du territoire. La banque consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation des entreprises.



2.2.3 Un engagement coopératif & RSE évalué et prouvé

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'est dotée d'une stratégie coopérative & RSE ambitieuse

C'est le rôle du Comité Sociétariat et RSE de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté de contribuer à la définition des grandes orientations de la banque en matière de sociétariat et de RSE et de faire des préconisations au Conseil d'administration.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a mis en place depuis 2013 une politique RSE, qui s'articule autour de plusieurs axes dont :

- la certification ISO 50001 – Maîtrise de l'Energie obtenue en 2016 ;
- la mise en place d'un Label Qualité.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'est lancée en 2018 dans une démarche de labellisation de 3 processus au cœur de la relation client : le traitement de la demande, la réalisation d'un prêt immobilier et le changement de conseiller, afin de répondre aux nouvelles habitudes et exigences de ses clients. Tous les 18 mois, un auditeur indépendant et officiel réalise un audit terrain pour s'assurer que les standards définis dans le cadre de cette démarche sont respectés par tous.

Le suivi des actions de RSE est assuré par un référent dédié, au sein de la Direction Transformations et Solutions clients. La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur l'ensemble des directions de la Banque Populaire.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a mis en place depuis plusieurs années une politique relative au sociétariat, qui s'articule autour de 4 axes :

- la sensibilisation au modèle coopératif auprès de ses clients et de ses collaborateurs : rencontres, publications, formations...
- la valorisation de son territoire et de ses acteurs : prix et récompenses dédiées, publications...
- une veille auprès des sociétaires sur leurs attentes : questionnaires, enquêtes, rencontres...
- une démarche en lien avec sa politique RSE : actions de solidarité, politique achat responsable...

Le suivi des actions d'animation du sociétariat est assuré par un Comité dédié, le Comité Sociétariat et RSE, qui se réunit deux fois par an.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'inscrit dans la stratégie RSE du Groupe BPCE

En 2021, le Groupe BPCE a placé le climat et « l'expérience collaborateur » au cœur de son nouveau plan stratégique BPCE 2024⁹. Les engagements de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'inscrivent également en cohérence avec ce projet stratégique qui met en avant une stratégie environnementale forte combinée à des objectifs intermédiaires ambitieux et une stratégie RH favorisant la qualité de vie au travail et le développement professionnel de tous les collaborateurs. En complément, la politique RSE du groupe associe des fondamentaux qui soulignent la prise en compte globale de notre responsabilité économique et sociétale, et le respect des principes qui guident notre démarche.

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

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

Pour en savoir plus sur la stratégie RSE et la DPEF du Groupe BPCE, voir le lien : [Documents de référence et URD du Groupe BPCE](#)

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

2.2.4 La Déclaration de Performance Extra-Financière

2.2.4.1 L'analyse des risques extra-financiers de la Banque Populaire

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

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

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

⁹ Le plan stratégique 2021-2024 du Groupe BPCE

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

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

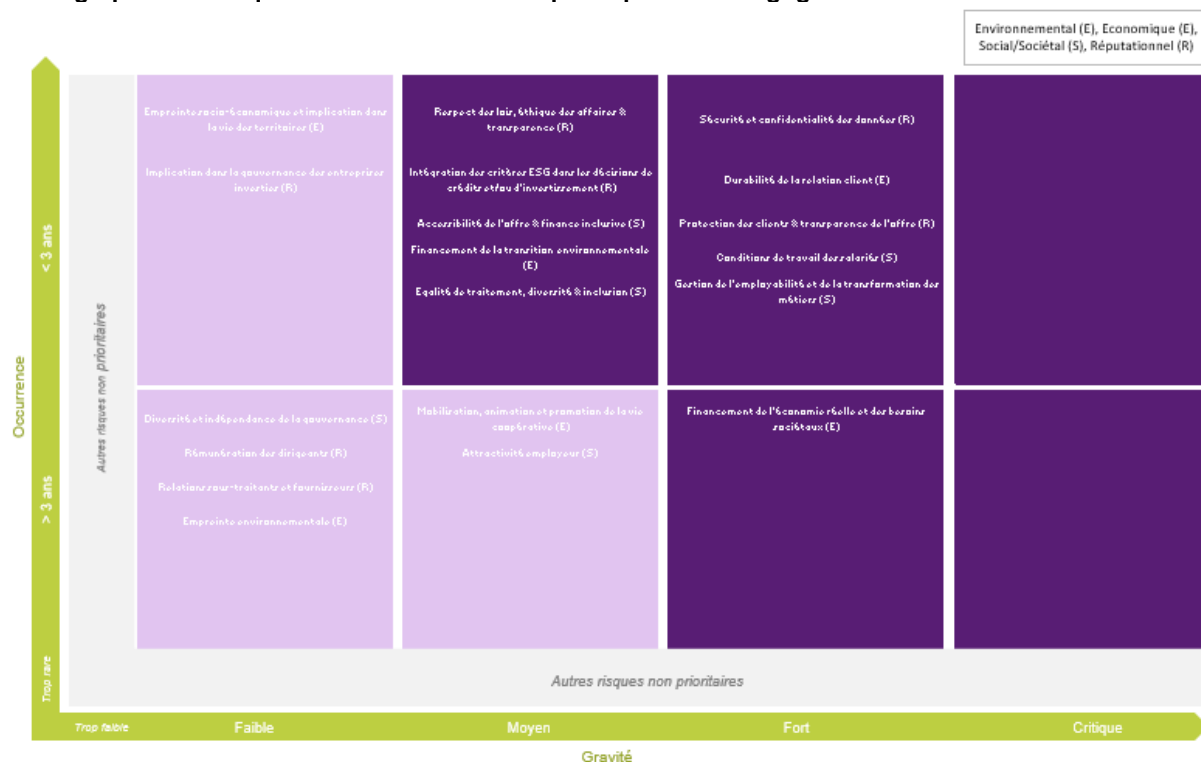
Suite aux travaux menés cette année par le Groupe BPCE, cette cartographie a ensuite été soumise à des experts métiers de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté et validée par l'organe de direction.

L'analyse conduite a fait émerger onze risques majeurs auxquels la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est exposée : finance inclusive, diversité des salariés, éthique des affaires, protection des clients, sécurité des données, relation durable clients, financement de la transition énergétique et écologique, conditions de travail, employabilité et transformation des métiers, Risque ESG (Environnement, Social, Gouvernance) et financement des territoires.

D'autres modifications sont également présentes dans la matrice des risques extra-financiers en 2021 :

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

Cartographie des risques RSE bruts de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté



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

Fonctionnement interne	1	Employabilité et transformation des métiers	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers
	1	Diversité des salariés	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise
	1	Conditions de travail	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés
Gouvernance	1	Ethique des affaires	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information
	1	Sécurité des données	Protection de données personnelles des salariés et des clients

Le modèle d'affaire est présenté dans le chapitre 2.2.2.2 « Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires »

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

PRODUITS ET SERVICES

Risque prioritaire Relation durable client

Description du risque Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients

Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
NPS (Net Promoter Score) client annuel et tendance*	+14	+6	-1	+ 8 points	8

* le NPS est calculé sur la clientèle des particuliers et des professionnels. Les données présentent dans la DPEF 2020 et 2019 portaient uniquement sur le NPS des particuliers.

Politique qualité

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'est engagée pour proposer une expérience clients aux meilleurs standards du marché.

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

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

Pour ce faire, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'est dotée des outils d'écoute pour fournir les repères permettant d'engager efficacement l'action en faveur de la satisfaction client sur l'ensemble des marchés. Ces dispositifs ont permis d'interroger 100 % de nos clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller ce qui permet de capter la satisfaction client en temps réel et de déployer des actions d'amélioration que ce soit sur leur expérience mobile ou avec l'agence et le conseiller. Au total, près de 20 millions de nos clients sont interrogés en année pleine sur tous nos marchés au niveau du groupe. Cette satisfaction est aujourd'hui rendue visible en temps réel sur une application mobile pour tous les collaborateurs de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté.

2021 se caractérise par une année d'évolution du NPS de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté de 8 points.

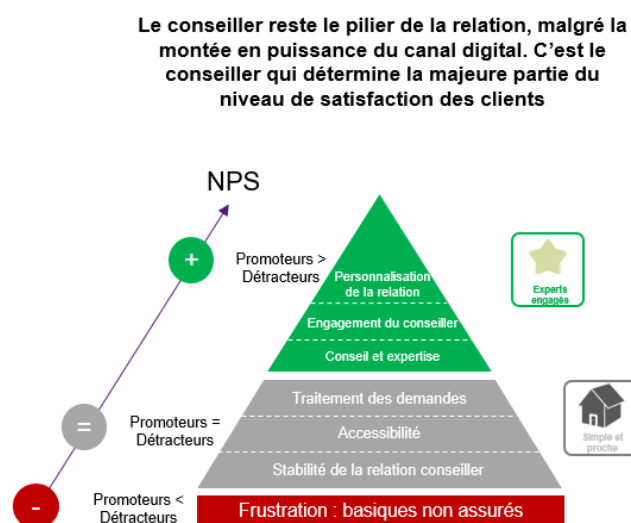
Pour le nouveau plan stratégique BPCE 2024, des nouvelles ambitions sont posées :

- 100% des agences en NPS positif,
- chaque établissement dans les 4 premiers concurrents de sa région.

Indication méthodologique :

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

Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS)¹⁰



Risque prioritaire	Financer les territoires
Description du risque	Assumer son rôle de financeur de tous les acteurs économiques (entreprises, professionnels, collectivités, ménages, opérateurs de l'économie sociale et solidaire)
Indicateurs clés	2021
Encours (en millions d'euros)	
Financement de l'ESS	43
Production annuelle (en millions d'euros)	
Financement de l'ESS	8

Du fait de l'utilisation d'un nouveau périmètre les données publiées par le passé ne sont pas comparables.

¹⁰ Sources Direction Satisfaction sur la base des baromètres de satisfaction SAE – études attentes clients TILT

Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté fait partie des principaux financeurs des entreprises et des structures de l'économie sociale sur la région Bourgogne Franche-Comté et Pays de l'Ain. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Par ailleurs, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté propose depuis 2014 un livret « territoire » à réinvestissement 100 % local qui permet de financer des projets locaux dans les domaines de l'artisanat et de l'équipement. A fin 2021, l'encours s'élevait à 178,6 millions d'euros. Plusieurs projets ont été financés dans ce cadre.

Soutien à la création d'entreprise

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté, fidèle à ses valeurs et à son histoire aux côtés des créateurs d'entreprise, soutient activement l'entrepreneuriat sur son territoire.

Ce soutien à la création d'entreprise se manifeste principalement par l'octroi de subventions à des plateformes d'entrepreneuriat, telles que le réseau Entreprendre, France Active, BGE (ex-Boutiques de Gestion), Initiative France ainsi qu'à de nombreuses agences régionales de développement dont l'objet est d'offrir un accompagnement tout au long du parcours pour optimiser la réussite du projet de l'entrepreneur.

Par ailleurs, le réseau des Banques Populaires soutient depuis plus de 24 ans les micro-entrepreneurs qui souhaitent sortir de la précarité en créant eux-mêmes leur activité. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a ainsi abondé au fonds de prêts d'honneur pour les jeunes mis en place par l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique) et s'est mobilisée pour l'organisation du Prix Créadie Jeunes - Banque Populaire, remis en région et au niveau national, en soutien à de jeunes porteurs de projets entrepreneuriaux. Elle a co-financé, via le Fonds de dotation de sa Fédération, d'une part l'élaboration d'un nouvel outil digital, « Je construis mon projet », pour aider les micro-entrepreneurs à construire leur business plan en ligne et juger de la faisabilité de leur projet de création d'entreprise, et d'autre part les campagnes de communication mises en place trois fois par an. La FNBP représentée par son directeur général est membre du conseil d'administration de l'ADIE.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a signé une convention de partenariat avec l'association Pôle d'Economie Solidaire 21 en septembre 2021 sur une durée de 3 ans avec un engagement financier annuel de 5 000 euros.

Cet accompagnement permet au PES 21 de créer un « Club de Créateurs d'Entreprises de l'Economie Sociale et Solidaire » et de réaliser des actions de communication auprès de ces créateurs.

Ce soutien intervient en complément de l'engagement de la Fondation d'Entreprise BFC SOLIDARITE qui a effectué un don de 3 000 euros en 2021 à cette même structure.

Microcrédits

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté propose une offre de microcrédit accompagné à destination de particuliers et d'entrepreneurs dont les moyens sont souvent insuffisants pour obtenir un financement bancaire classique.

En cohérence avec son positionnement, en matière de microfinance, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté oriente de façon privilégiée son action vers le microcrédit professionnel.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté met à disposition de l'ADIE d'importantes lignes de crédit à taux préférentiel. En 2021, les Banques Populaires demeurent le premier refinancier des microcrédits de l'ADIE. Elles participent également aux pertes en garantie.

Avec France Active, les Banques Populaires décaissent directement des microcrédits avec la garantie de France Active. Enfin, elles accordent des prêts complémentaires aux Fonds de prêts d'honneur d'Initiative France.

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

	2021		2020		2019	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits professionnels ADIE	430	132	503.7	159	275.7	72
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	4 357	85	4 136	95	3 029	67

Risque prioritaire	Financement de la Transition Environnementale			
Description du risque	Accompagner tous les clients vers la transition écologique et énergétique. Faire de cet enjeu une priorité opérationnelle pour tous les métiers du Groupe			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2021 - 2020
Financement de la transition énergétique (production annuelle en millions d'euros au 31/12) ¹¹	42,8	4,9	NC	830 %
Total des fonds ISR commercialisés en M€	175.9	119.7	NC	47 %

Financement de la Transition Environnementale

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financement. Sa production annuelle de financements de la transition énergétique s'élève à 42,8 millions d'euros au 31/12/2021.

Elle s'est attachée à identifier sur quelles dimensions environnementales, sociales et sociétales l'attendaient ses clients et parties prenantes. Ainsi, dans le cadre de sa stratégie RSE elle se fixe comme objectif de :

- proposer une offre d'épargne et de placements permettant de protéger et de faire fructifier le capital de ses clients par le fléchage vers des activités économiques durables ;
- accompagner ses clients dans leur transition environnementale par une offre de financements et de services adaptée aux enjeux techniques et économiques ;
- gérer les risques et opportunités liés aux transitions énergétiques, climatiques et écologiques.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté se mobilise pour maîtriser les marchés de la transition énergétique et en saisir les opportunités. Pour cela, elle s'est constitué un réseau de partenaires impliqués sur le sujet, organisations professionnelles, industriels, collectivités locales, think-tanks, associations, ONG...

Elle s'appuie également sur les travaux stratégiques et opérationnels du Groupe BPCE qui développe les outils nécessaires pour répondre aux enjeux de transition environnementale de ses clients. Ainsi des actions d'acculturation, de formation, des offres et partenariats spécifiques sont proposés sur les principaux marchés (Particuliers, Entreprises, Immobilier...)

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

¹¹ Financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR + bâtiment vert (= Eco PTZ + PREVair + PROVair) + transports bas carbone (AUTOVair).

Un travail d'identification des investissements verts a débuté l'an passé et a été finalisé sur 2021 permettant ainsi d'identifier de manière plus précise les financements liés à la transition énergétique. Par ailleurs, le scope des produits rentrant dans le périmètre de l'indicateur a évolué également (les PTZ ont été rajoutés et pèsent désormais pour plus de moitié de la production annuelle). L'an passé, seule la production annuelle de projets photovoltaïques et les Eco PTZ + PREVair + PROVair étaient pris en compte. Ces deux facteurs ont conduit à une hausse significative des financements reportés dans la DPEF

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

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

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

Les solutions aux particuliers

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté développe une gamme de « prêts verts » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules hybrides ou électriques, ou permettre la rénovation énergétique des logements.

Crédits verts : production en nombre et en montant

	2021		2020		2019	
	Encours (k€)	Nombre	Encours (k€)	Nombre	Encours (k€)	Nombre
Eco-PTZ	8 079	634	2 083.9	186	29.7	2
Prêts rénovation énergétique	5 989	446				

Epargne verte : production en nombre et en montant

	2021		2020		2019	
	Encours (M€)	Nombre (stock)	Encours (M€)	Nombre (stock)	Encours (M€)	Nombre (stock)
Livret de Développement Durable	52 023	16 251	3 930	110	45 532	16 395
Livret CODEVair	2 456	98	44 261	14 454	19 538	317

Les projets de plus grande envergure

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté accompagne les différents acteurs en région :

- collectivités, entreprises, logement social, économie sociale...
- dans leurs projets environnementaux, en leur apportant son expertise, des solutions de financements adaptés
- fonds dédiés ou cofinancement avec la Banque Européenne d'Investissement (BEI) en partenariat public/privé
- ou des offres de services clefs en main.

La BEI a identifié le réseau des Banques Populaires comme un partenaire pour la distribution des aides européennes à la fois sur les énergies renouvelables dans leur ensemble (Action pour le climat II), et sur les entreprises en transition (PME et ETI Croissance verte).

Pour les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse, la Banque Populaire peut bénéficier du savoir-faire de BPCE Energéco, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables. Elle a notamment arrangé le financement/financé intégralement dans l'année 24 projets à hauteur de 2 677 111 euros pour une puissance totale de 2.16 Mw. Outre les énergies renouvelables matures, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté souhaite répondre aux besoins de ses clients sur des projets plus récents comme ceux issus de la filière méthanisation, photovoltaïque et autres.

Le modèle agricole et agroalimentaire vit une transformation profonde : transition vers un modèle plus durable, rentable et respectueux des parties prenantes et des ressources naturelles. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a la capacité d'adopter une position différenciante et de proposer des offres pour capter ce potentiel de croissance, notamment avec le « Prêt INAF FEI » : crédit spécifique, couplé à la garantie INAF (Initiative Nationale pour l'Agriculture Française), garantie mise en place par le Fonds Européen d'Investissement. Ce type de financement vise à accompagner les projets de transformation des modèles agricoles pour une meilleure performance économique, sociale, environnementale et sanitaire, et également pour améliorer l'innovation au sein des exploitations (exemple : transition vers la production biologique).

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

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté participe à des événements, des programmes de recherche et de travail consacrés au développement des éco-filières en région, ce qui profite à l'ensemble du réseau des Banques Populaires tout en valorisant leurs pratiques de responsabilité sociale et environnementale.

Finance solidaire et investissement responsable

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Banques Populaires proposent plusieurs produits d'investissement socialement responsable (ISR) afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit notamment de la gamme de placements responsables gérée par Mirova, affiliée de Natixis Investments, entreprise de gestion d'actifs financiers, pionnier de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol¹² et TEEC¹³ (Transition Energétique et Ecologique pour le Climat) et ISR¹⁴ attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

En matière d'épargne salariale, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a distribué également auprès de ses clients des fonds communs de placement entreprise solidaires et/ou ISR pour un montant de 134,44 millions d'euros en 2021, parmi une gamme de 17 fonds :

¹² LABEL FINANSOL : assure aux épargnants de contribuer réellement au financement d'activités génératrices d'utilité sociale et environnementale comme la création d'emplois, de logements sociaux, de projets environnementaux (agriculture biologique, commerce équitable...) et le développement économique dans les pays du Sud

¹³ LABEL TEEC : garantit l'orientation des investissements vers le financement de la transition écologique et énergétique. Il a la particularité d'exclure les fonds qui investissent dans des entreprises opérant dans le secteur nucléaire et les énergies fossiles

¹⁴ LABEL ISR : permet d'indiquer aux épargnants les produits ISR répondant à son cahier des charges. Ce cahier des charges exige non seulement la transparence et la qualité de la gestion ISR mais demande aussi aux fonds de démontrer l'impact concret de leur gestion ISR sur l'environnement ou la société par exemple

Fonds Communs de Placement Entreprise solidaires – FCPE
(Encours fin de mois des fonds commercialisés par la Banque Populaire)

	2021	2020	2019
AVENIR MIXTE SOLIDAIRE PART I	9 119 491,85	6 709 576.59	-
CAP ISR ACTIONS EUROPE	9 360 256,99	6 985 201.10	-
CAP ISR CROISSANCE	5 961 275,79	4 421 118.92	-
CAP ISR MIXTE SOLIDAIRE	24 019 405,48	21 181 420.58	-
CAP ISR MONETAIRE	46 762 870,79	45 864 098.30	-
CAP ISR OBLIG EURO	4 079 505,19	3 467 784.80	-
CAP ISR RENDEMENT	10 139 794,62	8 254 793.59	-
IMPACT ACTIONS EMPLOI SOLID.	131 485,52	71 544.12	-
IMPACT ISR DYNAMIQUE	1 809 926,09	1 728 205.59	-
IMPACT ISR EQUILIBRE	6 052 406,00	5 641 212.08	-
IMPACT ISR MONETAIRE	8 090 201,16	8 798 535.17	-
IMPACT ISR OBLIG EURO (PART I)	248 489,81	360 248.04	-
IMPACT ISR PERFORMANCE	2 641 491,91	2 017 035.58	-
IMPACT ISR RENDEMENT SOLID. I	4 786 504,83	4 152 744.61	-
SEL.MIROVA EUROP.ENVIRON. I	21 747,64	-	-
SELECT DORVAL GLOBAL CONVIC I	1 219 043,39	-	-
SELECTION DNCA MIXTE ISR (I)	1 812,00	-	-

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a initié un partenariat avec la société Reforest'Action en 2021 qui a permis, pour chaque vente de mandat ISR, d'offrir la possibilité au client de planter un arbre dans une forêt de la région Bourgogne Franche-Comté. Grâce à ce parrainage, 2 000 arbres ont été planté à Beaumont-la-Ferrière : <https://www.reforestaction.com/banque-populaire-bourgogne-franche-comte>.

Risque prioritaire	Protection des clients			
Description du risque	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021
Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées en 2021 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2021	2.7%	3.6%	16.8%	-25%
Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées en 2021 avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées en 2021	0.7%	0.8%	1%	-12.5%

Gouvernance et surveillance des produits

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

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

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

Protection de la clientèle

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

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

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

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

Les voies de recours en cas de réclamation

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

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

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

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté dispose d'un service en charge des réclamations clients.

Les échanges ou transferts de réclamations entre les services relations clientèles sont organisés afin que toute réclamation puisse recevoir une réponse dans les meilleurs délais.

L'information du client sur les voies de recours

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

- sur les sites internet des établissements du groupe
<https://www.banquepopulaire.fr/portailinternet/Editorial/Services/Pages/Exprimer-une-reclamation.aspx?vary=0-0-0>
- sur les plaquettes tarifaires,
- dans les conditions générales.

Le pilotage du traitement des réclamations

Ce pilotage concerne en particulier :

- les motifs de plainte,
- les produits et services concernés par ces plaintes,
- les délais de traitement.

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

Parmi les motifs de réclamation, nous suivons notamment des indicateurs qui peuvent être révélateurs de décalages sur l'adéquation entre le service attendu par le client et le service fourni tel que :

- l'information et le conseil 2,7% des réclamations traitées en 2021,
- les opérations non autorisées 0,7%.

En 2021, 88% des réclamations ont été traitées en moins de 10 jours, le délai moyen de traitement en 2021 était de 5 jours¹⁵.

	2021	2020	2019
Délais moyen de traitement	5	7	18
% en dessous des 10 jours	88%	82%	60%

Analyse et exploitation des réclamations

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté analyse les réclamations afin de détecter dysfonctionnement, manquement et mauvaise pratique.

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

La recherche des causes à l'origine des réclamations est un axe de travail que nous développons. En 2021 :

- le Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées en 2021 avec une réponse favorable / le Nombre total de réclamations traitées en 2021 a été de 2.7 % ;
- le Nombre de réclamations « opération non autorisée » traitées en 2021 avec une réponse favorable / le Nombre total de réclamations traitées en 2021 a été de 0.7 %.

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

De manière complémentaire et pour répondre aux exigences réglementaires en matière de RELC (règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation), depuis 2017, le réseau des Banques Populaires s'est doté d'un dispositif de médiation de la consommation adossé à sa Fédération Nationale. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté bénéficie depuis 2017 de ce service centralisé, destiné à proposer une solution amiable aux litiges opposant les établissements du réseau des Banques Populaires à leur clientèle non professionnelle.

Risque prioritaire	Inclusion financière			
Description du risque	Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2021 - 2020
Production brute OCF (offre spécifique clientèle fragile) et évolution annuelle du stock	655	569	826	15.1%
	2 893	2 609	2 356	10.7%

Accessibilité et inclusion bancaire

Des agences proches et accessibles

Les Banques Populaires ont fait du concept de proximité et de leur présence sur l'ensemble du territoire une des clefs de leur réussite. Aujourd'hui encore, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2021, la Banque Populaire comptait, ainsi 79 agences en zones rurales et 5 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville¹⁶.

La Banque Populaire s'attache à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap. La priorité est la mise en conformité avec l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées : à ce jour, 97 % des agences remplissent cette obligation.

¹⁵ Source outils de suivi des réclamations.

¹⁶ Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1300 quartiers prioritaires. La liste est établie par les décrets 2014-1750 et 2014-1751, du 30 décembre 2014, respectivement pour la métropole et les DOM-TOM. Les délimitations sont consultables sur le géoportail.gouv.fr.

Réseau d'agences

Accessibilité	2021	2020	2019
Nombre d'agences en zone rurale	79	79	31
Nombre d'agences en zone prioritaire politique de la ville	5	5	5
Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	97%	95%	91%

La variation entre N-2 et N-1 est liée à une modification du mode de calcul suite à la loi Notre sur le regroupement des communes.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a pris de multiples initiatives en faveur de l'accès des personnes en situation de handicap aux services bancaires. Elle propose ainsi aux personnes malvoyantes de recevoir gratuitement leurs relevés de compte en braille, ainsi que des guides et chéquiers. Les claviers de tous les automates comportent un dispositif en braille et les chantiers visant à rendre les agences accessibles aux personnes à mobilité réduite se poursuivent.

Fin 2012, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté devenait la 1^{ère} banque sur son territoire à rendre ses services bancaires à distance accessibles aux personnes sourdes et malentendantes via un service baptisé Accéo. Cet outil permet aux clients sourds une retranscription simultanée en texte des propos du chargé de clientèle.

La Banque Populaire a développé des produits spécifiquement conçus pour les personnes handicapées, afin par exemple de les aider à équiper et aménager leur habitat de manière adaptée.

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté identifie ses clients particuliers en situation de fragilité financière sur la base de l'un des quatre critères ci-dessous :

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

Au 31 décembre 2021, 16 927 clients de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté étaient identifiés en situation de fragilité financière. Afin de mieux accompagner ces clients, un dispositif de formation (e-learning et classes virtuelles) des conseillers a été reconduit sur 2021 : 947 collaborateurs ont suivi des modules sur l'offre clients fragiles (1 026 en 2020).

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

- d'une offre complète de services bancaires au quotidien facturée à un tarif maîtrisé de 3 euros par mois ;
- d'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 16.5 euros par mois ;
- et du plafonnement spécifique des commissions d'intervention, par opération, prévu à l'article R. 312-4-2 du code monétaire et financier.

Au 31 décembre 2021, 2 893 clients de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté détenaient cette offre.

Les clients identifiés fragiles qui ne souhaitent pas souscrire l'OCF bénéficient néanmoins d'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte fixé à 25.5 euros par mois.

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

Risque prioritaire	Risques ESG			
Description du risque	Prise en compte des critères ESG et des risques de transition et physique liés au changement climatique dans les politiques sectorielles et l'analyse des dossiers de financement et d'investissement			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021
% de collaborateurs ayant réalisé le quizz Climate Risk Pursuit	88,7 %	NC	NC	NC

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'inscrit dans les dispositifs déployés par le groupe BPCE décrits ci-dessous.

Intégration de critères ESG dans les politiques sectorielles crédits groupe

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

Politiques sectorielles

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

Méthodologie ESG

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

Elle se décompose en 5 volets :

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

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

Une filière risques climatiques au sein du Groupe BPCE a été organisée au printemps 2020 avec la participation du Directeur adjoint des risques et de la conformité de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté.

Le rôle du correspondant est de :

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

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

Intégration de critères ESG dans les politiques des risques financiers

Le groupe a mis à disposition les analyses ESG des portefeuilles obligataires de tous les établissements.
La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté se fixe un objectif, à l'instar du groupe BPCE, de détenir 17% de titres verts en 2024.

Dans la formation des collaborateurs

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

Cet outil de formation interactif a été développé par le Groupe BPCE. Il vise à sensibiliser tous les collaborateurs du groupe aux risques climatiques, à leurs impacts et aux enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Ce module de formation interactive, accessible sur la plateforme de formation du groupe fonctionne sous forme de quiz ludique. Cet outil est obligatoire pour les « preneurs de risques matériels (MRT) ». A fin novembre 2021, plus de 32.000 collaborateurs du Groupe BPCE se sont inscrits à ce module (+77% par rapport à 2020) et plus de 15.000 ont validé leur statut d'apprenant.

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

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

Risque prioritaire	Employabilité et transformation des métiers			
Description du risque	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.			
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2020-2021
Nombre d'heures de formation/ETP	42	35	42	20 %

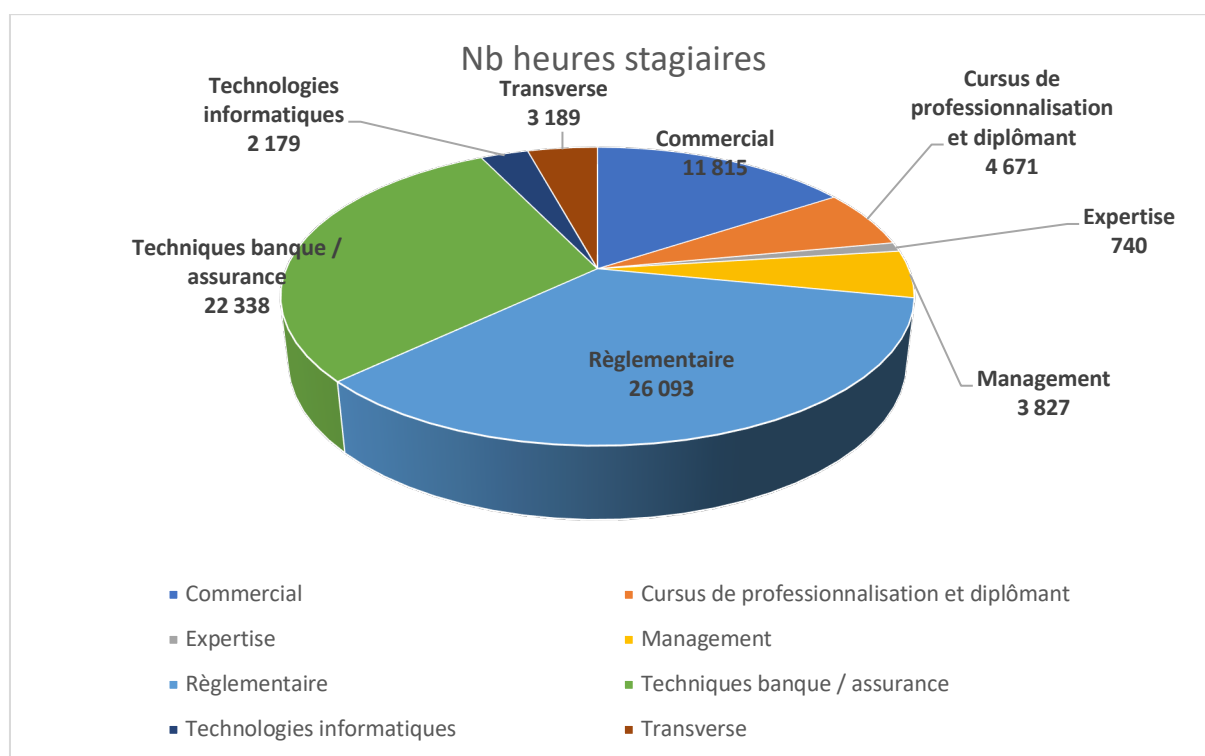
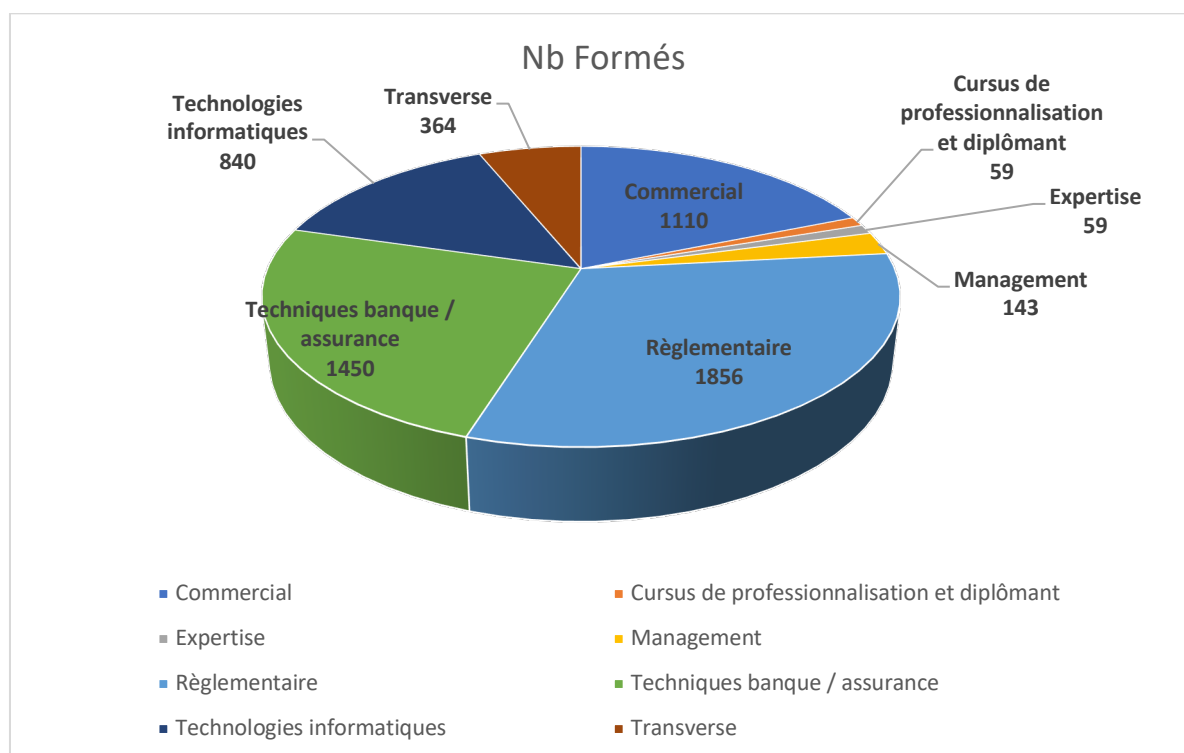
La transformation des activités et des métiers au sein du Groupe BPCE implique un accompagnement renforcé des salariés pour leur permettre de développer les compétences nécessaires à leur évolution. Cela concerne tant les compétences nouvelles à développer, que les compétences qui méritent d'être renforcées en vue de faciliter le parcours professionnel des salariés. Dans ce contexte, l'investissement consacré à la formation reste central pour faire de cet accompagnement un axe fort de la politique de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté en faveur de l'employabilité de tous ses salariés.

Favoriser le développement des compétences

En 2021, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 4.8%. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 %¹⁷ et de l'obligation légale de 1%. Cela correspond à un volume de 74852 heures de formation et 100 % de l'effectif formé.

¹⁷ Enquête annuelle de l'AFB sur l'investissement formation de septembre 2019

Répartition du nombre de collaborateurs CDI par domaine de formation sur l'année 2021



Des passerelles entre les métiers et une dynamique de mobilité

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

Dans ce cadre, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté met à la disposition de ses salariés les outils et moyens favorisant l'exercice de la mobilité.

Risque prioritaire	Diversité des salariés				
Description du risque	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
Pourcentage de femmes cadres	42.26	41.34	39.20	2.25 %	Mini 40 %

Promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité

Pour le Groupe BPCE, il est important 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.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'est ainsi engagée en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions concrètes.

Elle a poursuivi ses objectifs dans trois domaines prioritaires : l'égalité professionnelle hommes/femmes, l'emploi des personnes en situation de handicap et le soutien à l'emploi des jeunes.

Promouvoir l'égalité professionnelle

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté. Un accord égalité professionnelle a été signé le 10/12/2021 pour 3 ans. L'accord prévoit un taux d'emploi de femmes cadre de 45% à horizon 31/12/2024. Si 60.44% des effectifs sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction – la représentation des femmes dans l'encadrement s'élève à 42.26%.

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

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

En matière salariale, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 14.09 %.

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

	2021	2020	2019	Evolution 2020-2021
	Salaire médian	Salaire médian	Salaire médian	
Femme cadre non	30 675	30 525	30 140	0.49 %
Femme cadre	40 718	40 476	40 292	0.60 %
Total des femmes	32 796	32 477	31 931	0.98 %
Homme cadre non	30 642	30 255	29 824	1.28 %
Homme cadre	47 503	47 347	47 156	0.33 %
Total des hommes	38 175	37 707	37 381	1.24 %

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

En matière de politique salariale, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est attentive à la réduction des inégalités.

Elle applique une méthodologie de détection des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes afin de réduire ces écarts et d'harmoniser les salaires à l'embauche.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté 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.

Une mobilisation en faveur des personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son engagement sur la diversité et la promotion de l'égalité des chances, la Banque Populaire Bourgogne Franche Comté déploie une politique visant à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.

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

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

Il s'inscrit dans la continuité des précédents accords et traduit la volonté des parties prenantes de consolider et amplifier la politique handicap sur les axes suivants :

- le recrutement et l'intégration de personnes en situation de handicap ;
- le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap par la formation, le parcours professionnel et la prise en compte des besoins de compensation de la situation de handicap ;
- l'accompagnement du changement de regard pour une meilleure inclusion et qualité de vie au travail des salariés en situation de handicap ;
- le soutien des personnes en situation de handicap travaillant au sein du Secteur du Travail Protégé et Adapté via une politique d'achats volontariste. Dans ce cadre, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté travaille avec la société Promut, une Entreprise Adaptée de la Mutualité Française Bourguignonne, qui a pour mission l'emploi de personnes en situation de Handicap.

Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap de la Banque Populaire Bourgogne Franche Comté pour 2020 était de 3,67%. En revanche, le taux 2021 ne peut être communiqué actuellement. En effet, ces données seront communiquées par l'URSSAF au vu des déclarations mensuelles via la Déclaration Sociale Nominative en 2021, et après la déclaration complémentaire annuelle pour 2021 (intérimaire, STPA, contribution) qui sera réalisée en février 2022. Nous n'aurons donc une visibilité sur nos résultats qu'au second trimestre 2022.

Soutenir l'emploi des jeunes

Afin de déployer l'employabilité des jeunes pour leur entrée dans la vie active le Groupe BPCE a particulièrement développé le recours à l'alternance en faveur des jeunes depuis ces dernières années et dans une moindre mesure l'accompagnement des reconversions de salariés issus d'autres secteurs d'activité que la Banque.

L'alternance et plus particulièrement l'apprentissage est un outil de recrutement pour faire face à des besoins de mains-d'œuvre qualifiées ou à une pénurie de compétences sur certains métiers. Pour la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté l'alternance présente de nombreux avantages :

- elle facilite l'intégration dans l'entreprise d'un jeune, grâce à la formation dispensée et surtout grâce à l'expérience « terrain », qui vont lui permettre d'acquérir des savoir-faire spécifiques aux métiers bancaires ;
- elle favorise aussi une embauche en confiance à l'issue de sa formation et permet de faire face à un manque de candidature sur des métiers en pénurie.

Aider les jeunes à s'insérer dans la vie professionnelle est un vrai enjeu pour la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté au regard des problématiques d'emploi. L'embauche d'alternants lui permet de former la personne à ses méthodes de travail, de lui apprendre un métier et de l'intégrer à sa culture d'entreprise. Pour les jeunes, les contrats en alternance sont des expériences irremplaçables, enrichissantes et valorisées sur un CV. Ils leur permettent de se constituer une première expérience professionnelle fortement prisée des futurs employeurs lors de leur recherche d'emploi.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est passée de 61 alternants en 2019 à plus de 75 en 2021 soit une hausse de 22%. L'effectif 2020 a été impacté par la crise sanitaire avec un effectif de 53 alternants.

Risque prioritaire	Conditions de travail			
Description du risque	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés			
Indicateurs clés	2021	2020	2019	Evolution 2020-2021
Taux d'absentéisme maladie	2.8 %	4.1 %	3.4 %	- 22 %
Nombre d'accidents de travail et de trajets et ou répartition du temps de travail	47	46	54	2 %
Taux d'absentéisme maladie pour cause de pandémie	0.62 %	1.63 %	/	-62 %

S'engager pour la qualité de vie au travail

La protection et l'accompagnement des salariés

La crise sanitaire s'est poursuivie en 2021 et le Groupe BPCE a géré cette continuité. Toutefois, le second semestre de l'année a vu l'intensité de la crise sanitaire diminuer avec la progression de la vaccination. La cellule de crise, créée l'an dernier par la DRH groupe, avec pour mission de protéger les personnes (salariés et clients) est maintenue de manière périodique.

Des actions de prévention des risques physiques et psychologiques ont été mises en œuvre à la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté.

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

Pour le Groupe BPCE, la Qualité de Vie au Travail (QVT) consiste à garantir un environnement permettant à chacun de réaliser un travail de qualité pour concilier le progrès social, la satisfaction des clients et la performance économique. Son développement s'appuie sur un réseau de référents QVT présents dans chaque entreprise et porteurs des politiques locales.

En concertation avec la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et les partenaires sociaux, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'attache à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions de vie et de santé au travail garantissant la qualité de leur environnement professionnel et la sécurité de leur personne.

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

La démarche de QVT préconisée au sein de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a pour objectif de renforcer son attractivité, d'améliorer l'engagement, la motivation professionnelle et la fidélisation de l'ensemble des collaborateurs, tout autant que de réduire le stress au travail et de diminuer l'absentéisme.

La moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est de 1601.7 heures, avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est soucieuse de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel. En 2021, 15.24% des collaborateurs en CDI, dont 91.69% de femmes, ont opté pour un temps partiel.

Par ailleurs, la Banque Populaire accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales. Dans le cadre de l'accord Groupe relatif à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences de décembre 2017¹⁸, La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a mis en place une Charte de 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2021	2020	2019
Femme non cadre	208	207	219
Femme cadre	35	37	37
Total Femme	243	244	256
Homme non cadre	12	10	7
Homme cadre	10	5	7
Total Homme	22	15	14

Santé et sécurité au travail

Afin d'assurer la sécurité, de prévenir les risques professionnels et protéger la santé des salariés, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté organise l'évaluation des risques professionnels, cible les actions de prévention adaptées et les solutions à apporter face à des risques déterminés. Elle n'a pas signé d'accord sur la santé et sécurité au travail en 2021.

De plus, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) inventorie et hiérarchise les risques présents et constitue ainsi un outil déterminant dans la prévention des risques professionnels. Son accessibilité à tous et sa mise à jour, dès lors d'un événement ou d'une modification significative des conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail (transformation humaine, technique ou organisationnelle) est un gage d'efficacité de la prévention des risques.

¹⁸ En raison de la crise sanitaire, l'accord GEPC 2018/2020 a été prolongé sur l'année 2021

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est dotée d'un CSE et d'une Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail dont l'une des missions porte sur la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Chaque CSE veille à l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail ainsi qu'au respect des prescriptions législatives et réglementaires en la matière. Les politiques et les budgets afférents aux conditions d'hygiène et de sécurité sont de la responsabilité de la Banque Populaire et de son CSE.

Dans le contexte de crise sanitaire en 2021, les efforts d'adaptation technologique, d'organisation notamment en faveur du travail à distance et d'aménagement des espaces de travail ont permis une diminution du nombre d'accident survenu sur le lieu de travail.

Risque secondaire	Empreinte environnementale			
Description du risque	Mesurer l'empreinte environnementale pour la réduire			
Indicateur clé	2021	2020*	2019*	Evolution 2020 - 2021
Emission de CO2 annuelle par ETP (TEQ CO2/ETP)	7,74	7.77	8.37	-0,36 %

*Les données ont été retraitées selon la méthodologie de calcul du Bilan carbone 2021

La réduction de l'empreinte environnementale de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté dans son fonctionnement s'inscrit en cohérence avec l'objectif du groupe BPCE de diminuer ses émissions carbone de 15% entre 2019 et 2024.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté réalise depuis 2012 un bilan annuel de ses émissions de gaz à effet de serre grâce à un outil sectoriel dédié. Cet outil permet de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) selon une méthodologie compatible avec celle de l'ADEME, de la norme ISO 14 064 et du GHG (Green House Gas) Protocol.

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

Les informations relatives à la mesure et l'alignement des portefeuilles des entreprises du Groupe BPCE se retrouvent dans la DPEF Groupe¹⁹.

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.²⁰

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

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a émis 13824 teq CO2, soit 7,74 teq CO2 par ETP, une baisse de – 0,68 % par rapport à 2020.

Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui des achats qui représente 32.45 % du total des émissions de GES émises par l'entité.

¹⁹ Documents de référence et URD du Groupe BPCE

²⁰ Le GHG Protocol divise le périmètre opérationnel des émissions de GES d'une entité comme suit :

- scope 1 (obligatoire) : somme des émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon, tourbe...) de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise ;

- scope 2 (obligatoire) : somme des émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité ;

- scope 3 (encore facultatif) : somme de toutes les autres émissions indirectes (de la chaîne logistique, étendue au transport des biens et des personnes).

Emissions de gaz à effet de serre

	2021 tonnes eq CO ₂	2020 tonnes eq CO ₂	2019 tonnes eq CO ₂
Combustion directe d'énergies fossiles et fuites de gaz frigorigènes (scope 1)	942	959	1298
Electricité consommée et réseau de chaleur (scope 2)	291	268	297
Tous les autres flux hors utilisation (Scope 3)	12590	12554	13260
TOTAL	13823	13781	14855

Suite à ce bilan, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a élaboré un programme de réduction de son empreinte carbone qui couvre les thèmes suivants :

- l'utilisation de l'énergie (réalisation d'audits énergétiques des bâtiments, recours aux énergies renouvelables, installation de la domotique dans les agences...) ;
- la gestion des installations ;
- les déplacements.

Evaluation de l'empreinte carbone des portefeuilles

Aligner les portefeuilles sur une trajectoire Net Zéro

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

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

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

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

Calcul de la trajectoire climatique des entreprises financées par le Groupe

La méthodologie de place PACTA

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

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

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

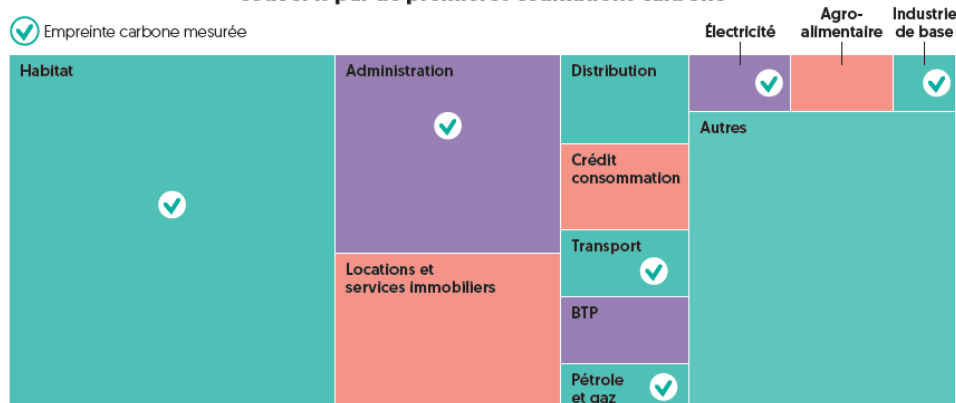
Travaux de mesure de l'empreinte carbone des portefeuilles de financement

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

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

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

Répartition par secteur des portefeuilles du Groupe BPCE couverts par de premières estimations carbone



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

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

L'objectif de la réglementation de la Taxinomie (UE) 2020/852

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

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

Ces évaluations sont prévues par la réglementation en plusieurs phases.

Pour ce premier exercice selon l'acte délégué adopté en juillet 2021²¹, l'objectif consiste à identifier les activités dites « éligibles », c'est-à-dire des produits ou services pouvant contribuer potentiellement (mais pas nécessairement) à l'atténuation ou à l'adaptation au changement climatique. Pour les établissements financiers, un ratio mesurant la part au bilan d'actifs éligibles à la taxinomie est à publier.

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

Pour Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté, la taxinomie constitue un outil essentiel pour accroître la transparence des mesures climatiques et encourager dans la durée le développement des activités vertes des entreprises et de leur financement.

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

²¹ Règlement délégué (UE) 2021/2178 du 6 juillet 2021

Cadre de l'exercice et résultat de l'évaluations du ratio d'éligibilité de la taxinomie

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté publie ici son ratio d'éligibilité sur ses activités en tant qu'établissement de crédit.

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

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

Les entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non-financières en vertu de la directive 2013/34/UE (NFRD) et les prêts interbancaires à vue sont exclus du numérateur. A noter que dans ce format obligatoire, en l'absence de données publiées par les entreprises, les ratios ne prennent pas en compte l'éventuelle éligibilité des entreprises^{22*}.

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

Résultat :

Au 31/12/2021, conformément au format pour la publication obligatoire, la part des expositions sur des activités économiques éligibles à la taxinomie de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté, par rapport au total des expositions couvertes²³ par le ratio est 43 %.

La part des expositions sur des activités économiques non éligibles à la taxinomie, par rapport au total des expositions couvertes par le ratio est de 57 %.

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

Détail sur la couverture des encours :

Périmètre du calcul*

Part des expositions couvertes par le ratio, par rapport au total des expositions au bilan	94 %
Part des autres expositions n'entrant pas dans le calcul du ratio, par rapport au total des expositions au bilan	6 %
– Dont part sur le portefeuille de négociation	0 %
– Dont part sur les banques centrales	0 %
– Dont part sur les souverains	6 %
Total des expositions au bilan (ref. total FINREP)	100%

Part des dérivés par rapport au total des expositions couvertes par le ratio	0.0 %
Part des expositions sur des prêts interbancaires à vue par rapport au total des expositions couvertes par le ratio	10 %

Politique énergétique

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a depuis début 2016 mis en place et fait vivre un système de management de l'énergie conformément à la Norme ISO 50001. Cette démarche appuyée sur une norme permet à la banque de déployer une organisation qui in fine, apporte la preuve qu'elle engage des démarches en faveur de la maîtrise de son énergie. Cette approche dynamique permet de sensibiliser tous les acteurs impactés et de déployer des actions, de mesurer les bénéfices obtenus et enfin de s'améliorer en permanence.

En novembre 2016, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a été la première des Banques Populaires à obtenir par un organisme tiers accrédité (Bureau Veritas Certification) le précieux label de la certification ISO 50001.

Cette reconnaissance est valable 3 ans et nécessite cependant un examen annuel pour son renouvellement. Ce qui l'a conduit au regard de sa démarche d'être à nouveau certifiée en novembre 2019.

²² hors exception d'information suffisante

²³ Le total des expositions couvertes par le ratio correspond à la valeur brute du bilan FINREP diminuée des expositions sur les administrations centrales, les banques centrales et organismes supranationaux, et les actifs financiers détenus à des fins de négociation

Le bilan des trois premières années de certification est le suivant :

- réduction des consommations d'électricité et de gaz de 10.9 % pour un objectif de 8 % ;
- réduction des consommations de carburant de 8.3 % pour un objectif de 4 %.

Fort de ces résultats et de la dynamique engagée par le système de management de l'énergie, en 2019, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a décidé de renouveler sa certification ISO 50001. De plus, de nouveaux objectifs de réduction des consommations d'électricité/gaz et de carburant ont été fixés pour les trois prochaines années, soit :

- 8 % de réduction des consommations d'électricité et de gaz ;
- 8 % de réduction des consommations de carburant.

En 2018, la norme a évolué vers une nouvelle version. Cette évolution renforce, notamment, le rôle et l'engagement de la Direction et impose une analyse des risques. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a procédé à la mise à niveau de son système de management de l'énergie et a obtenu lors de l'audit de suivi réalisé en octobre 2020 une actualisation de sa certification selon cette évolution de la Norme ISO 50001.

Le bilan de la période 2019-2021 est le suivant :

- réduction des consommations d'électricité et de gaz de 15,6 % pour un objectif de 8 % ;
- réduction des consommations de carburant de 22,3 % pour un objectif de 8 %.

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

GOVERNANCE

Risque prioritaire	Ethique des affaires				
Description du risque	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information				
Indicateur clés	2021	2020	2019	2018	Evolution 2019 - 2020
Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment	91,74%.	94,82%	90%	92,33%	-3,25%

Le code de conduite et d'éthique du groupe

Le Groupe BPCE s'est doté d'un « Code de conduite et d'éthique groupe » en 2018, comme annoncé dans le plan stratégique TEC 2020. Celui-ci a été validé par le comité de direction générale et le conseil de surveillance après examen par le comité coopératif et RSE. <http://guide-ethique.groupebpce.fr/>

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

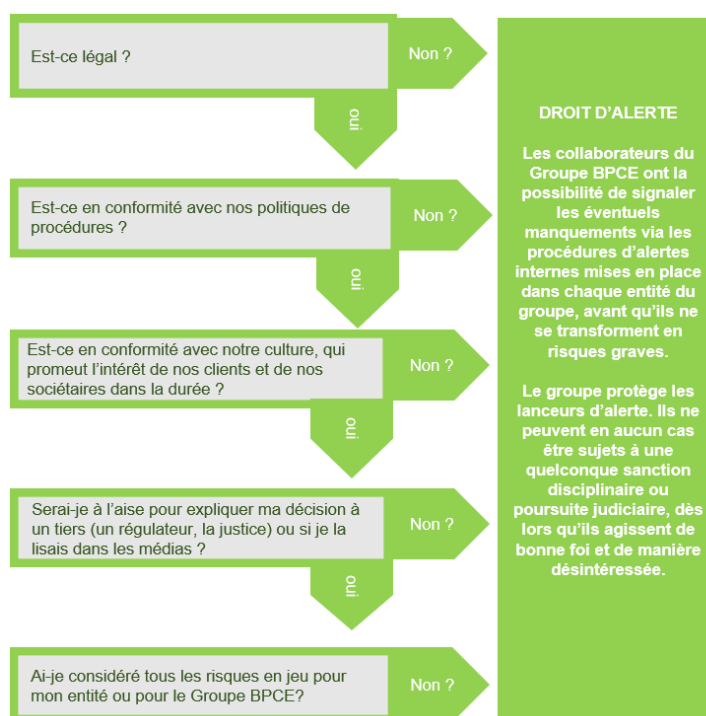
Le Code concerne toutes les entités et collaborateurs du Groupe BPCE.

Principes d'action

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

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

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



Le déploiement du Code de conduite et d'éthique du groupe a ainsi commencé à la fin de l'année 2018 et s'est poursuivi au cours de l'année 2019 avec une large diffusion et un plan de communication utilisant tous les supports du groupe (intranet, magazines internes, formations, présentations aux filières métiers...). Une formation dédiée de type e-learning pour acter de la prise de connaissance des principes du Code par chacun a été élaborée et mise en ligne au 1er trimestre 2019, cette formation a été rendue obligatoire pour tous les collaborateurs du groupe ainsi qu'à tous les nouveaux entrants dans les mois qui suivent leur arrivée. Ainsi, à fin 2021, près de 87.47% des collaborateurs inscrits de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté avaient suivi la formation.

Une autre formation intitulée « Les Incontournables de l'Ethique » complète le dispositif. Composée de saynètes illustratives de cas concrets de comportements à proscrire, elle a d'ailleurs été enrichie de 3 saynètes complémentaires en 2020 portant le total à 15.

Depuis fin 2019, un tableau de bord conduite a été élaboré au niveau groupe : il recense 36 indicateurs collectés auprès de toutes les entités du groupe et est présenté 2 fois par an au comité coopératif et RSE du conseil de surveillance (3ème édition présentée à fin 2020). Notamment, il rassemble des données et informations sur le déploiement du dispositif, les incidents, les sanctions disciplinaires et la typologie des manquements.

Enfin, le recueil des bonnes pratiques de gouvernance en la matière et leur diffusion se poursuit.

La lutte contre le blanchiment et la prévention de la fraude

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

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté repose sur :

- Une culture d'entreprise

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

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

- Une organisation

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté dispose d'une unité dédiée à la sécurité financière. Au sein du Secrétariat Général, un département anime la filière relative à la

prévention du blanchiment et du financement du terrorisme. Il définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du groupe, élabore et fait valider les différentes normes et procédures et s'assure de la prise en compte des risques de blanchiment et de financement du terrorisme lors de la procédure d'agrément de nouveaux produits et services commerciaux par BPCE.

- Des diligences adaptées

Conformément à la réglementation, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté dispose de moyens, largement automatisés, de détection des opérations atypiques, adaptés à leur classification des risques. Les alertes sont principalement traitées par les réseaux, au plus près de la connaissance client. Celles qui sont identifiées comme générant un doute qui n'a pu être levé remontent, le plus souvent automatiquement, à la sécurité financière, lui permettant d'effectuer, le cas échéant, les examens renforcés et les déclarations nécessaires auprès de Tracfin (traitement et action contre les circuits financiers clandestins) dans les délais les plus brefs. Les déclarations sont adressées au titre du blanchiment ou du financement du terrorisme et/ou de la fraude fiscale. La classification des risques groupe intègre la problématique des pays « à risque » que ce soit au plan du blanchiment, du terrorisme, de la fraude fiscale, ou de la corruption, ainsi que le statut de personne politiquement exposée du client ou de ses bénéficiaires effectifs pour les personnes morales. Les opérations des clients à risque font l'objet d'une vigilance particulière. Le dispositif du groupe a été renforcé en 2018 avec la mise en place d'un référentiel et de scénarios automatisés adaptés aux spécificités du financement du terrorisme. S'agissant du respect des mesures restrictives liées aux sanctions internationales, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est dotée d'outils de filtrage qui génèrent des alertes sur les clients (gel des avoirs de certaines personnes ou entités) et sur les flux internationaux (gel des avoirs et pays faisant l'objet d'un embargo européen et/ou américain).

- Une supervision de l'activité

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes donne lieu à un reporting interne destiné au dirigeant de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté et aux organes délibérants, ainsi qu'à l'organe central de BPCE.

- Travaux réalisés en 2021

Dans le domaine des sanctions financières internationales et des embargos, une équipe centrale a été constituée en 2020 à BPCE afin de mutualiser une partie du traitement des alertes pour le compte des établissements du groupe afin de renforcer l'efficacité du dispositif. Sur l'année 2021, le groupe a continué son programme d'actualisation de sa connaissance clients en fonction des risques de blanchiment et de financement du terrorisme mis en place en 2020.

Lutte contre la fraude interne

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'inscrit dans le dispositif commun du Groupe BPCE dans la lutte contre la fraude interne, le non-respect du règlement intérieur et les manquements déontologiques, en lien avec le code de conduite et d'éthique du groupe.

Ce dispositif permet de répondre aux exigences des autorités de tutelle et de mutualiser les moyens et les travaux réalisés par les établissements.

Il est formalisé dans une procédure-cadre et se compose des éléments suivants :

- des requêtes de détection, notamment d'opérations potentiellement frauduleuses dont des clients vulnérables pourraient être victimes, complété par des sources complémentaires de remontée d'alertes ;
- un outil de gestion de la fraude ;
- des outils de sensibilisation et d'information (en fonction de leur spécificité, les établissements peuvent décliner des actions de sensibilisation qui leur sont propres) ;
- un dispositif de formation ;
- un dispositif d'accompagnement psychologique ;
- un dispositif de déclaration et de reporting ;
- les dispositifs de prévention de la corruption.

Prévention de la corruption

La corruption, agissement par lequel une personne propose ou consent (corruption active), sollicite ou accepte (corruption passive) un avantage indu à ou d'une personne en échange d'un acte relevant de la fonction de cette dernière est un comportement frauduleux, contraire à l'éthique et une infraction passible de lourdes sanctions pénales et administratives.

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté condamne la corruption sous toutes ses formes (active, passive, trafic d'influence, paiements de facilitation) 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

Les collaborateurs de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté/ sont tenus de respecter les règles et procédures internes qui contribuent à prévenir et détecter les comportements susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence. Ces règles et procédures ont pour objet de repérer les situations à risque et constituent un dispositif qui a pour objectif de se conformer aux exigences introduites par l'article 17 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 (« Sapin 2 »).

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

- la lutte contre le blanchiment d'argent de la corruption (surveillance des opérations des « personnes politiquement exposées », prise en compte des pays à risque) et la lutte contre la fraude ;
- le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles notamment les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du groupe ;
- la vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying ;
- l'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agrément et fixation contractuelle des rémunérations ;
- une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités des entités du groupe, dont la méthodologie est en cours de refonte afin d'en améliorer l'efficacité ;
- une politique d'entrée en relation avec les fournisseurs, basée sur une cartographie d'exposition des catégories d'achats au risque de corruption et des règles d'évaluation des fournisseurs, qui sont communes aux entités du groupe. Cette politique et le dispositif KYS associé sont mis en œuvre par BPCE Achats pour les fournisseurs de 1er rang (achats supérieurs à 50 K€) ;
- une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning, obligatoire pour tous les nouveaux entrants et, en 2021, l'ensemble des personnels. Cette formation a été enrichie en 2020 afin de présenter des cas concrets illustratifs de comportements susceptibles de constituer des faits de corruption ;
- un dispositif de recueil d'alertes professionnelles est intégré aux règlements intérieurs. Une procédure de mise en œuvre de cette faculté d'alerte professionnelle et de recueil des signalements est mise à disposition des collaborateurs et des prestataires externes et occasionnels.

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

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

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

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté dispose également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne groupe relatif à l'information comptable s'appuie sur une filière de révision comptable structurée qui vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit. Ce dispositif de contrôle participe au plan de prévention et de détection de fraude et aux faits de corruption ou de trafic d'influence. En 2020, un référentiel groupe de contrôles dédiés a été formalisé.

Plus globalement, ces dispositifs sont formalisés et détaillés dans la charte faîtière relative à l'organisation du contrôle interne groupe et la charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents. Ces chartes qui s'imposent aux Caisses d'Epargne, Banques Populaires et à toutes les filiales de BPCE sont déclinées en interne par la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté.

Risque prioritaire	Sécurité des données				
Description du risque	Protection de données personnelles des salariés et des clients				
Indicateur clé	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021	Objectif
Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy et/ou	87%	85%	87%	2	100%
% de collaborateurs formés au RGPD (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)	98,10%	97,73%	-	0,37	100%

L'organisation et le pilotage de la filière Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) sont détaillés dans la partie 2.7.10 du rapport.

Risque secondaire	Empreinte territoriale			
Description du risque	Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires			
Indicateurs clés	2021	2020	2019	Evolution 2020 - 2021
Montant d'achats réalisés en local (%)	22%	27%	27%	-17,46%

En tant qu'employeur

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est un employeur local clé sur son territoire via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 1 835 personnes sur le territoire, dont 94 % en CDI.

Répartition de l'effectif par contrat

	2021		2020		2019	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI / CDD						
CDI y compris alternance	1 719	94	1 727	95	1 711	94
CDD y compris alternance	116	6	99	5	113	6
TOTAL	1 835	100 %	1 826	100 %	1824	100 %

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

En tant qu'acheteur

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté a également recours à des fournisseurs locaux : en 2021, 69,47 % de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire.

En tant que mécène

L'engagement en termes de mécénat de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'inscrit au cœur de l'histoire, de l'identité et des valeurs des Banques Populaires. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté est aujourd'hui l'un des premiers mécènes de la région Bourgogne Franche-Comté.

Soutien et accompagnement des associations du territoire

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté, acteur engagé sur son territoire, se mobilise aux côtés des associations de proximité qui œuvrent en faveur de l'intérêt général. En 2021, son mécénat a représenté près de 0,37 M€. La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'engage dans des actions en faveur de la société civile dans de multiples domaines. Elle est ainsi particulièrement impliquée en faveur du soutien à la création d'entreprises (notamment via la microfinance), de l'insertion et de la solidarité et soutient activement le monde de l'éducation et de la recherche.

Cette stratégie de mécénat se veut adaptée aux besoins du territoire. Ainsi, elle est définie par les instances dirigeantes de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté.

La Fondation d'entreprise Banque Populaire

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté soutient la Fondation Banque Populaire, instrument de mécénat national des 14 Banques Populaires et de leurs sociétaires depuis 1992. Accompagner la réussite, c'est la mission des Banques Populaires depuis leur origine. Leur Fondation d'entreprise décline ce crédo avec un engagement dans la durée en faveur de l'initiative individuelle et de la jeunesse, dans les domaines de la musique classique, du handicap et de l'artisanat d'art.

En tirant parti de sa présence territoriale, de l'expertise de ses jurys, et des anciens lauréats, la Fondation a constitué un large réseau démontrant que la réussite est multiple et à la portée de tous. En 2021, la Fondation a ainsi déjà accompagné plus de 40 projets de vie.

Pour les sociétaires, les clients comme pour les collaborateurs, les lauréats de la Fondation incarnent l'engagement coopératif et sociétal des Banques Populaires en portant leurs valeurs de solidarité, d'esprit d'entreprendre et de goût pour l'innovation. Pour savoir plus : <https://www.fondationbanquepopulaire.fr/>

Partenariats nationaux

En cohérence avec les actions des Banques Populaires sur leur territoire, la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP) insufflé et porte une politique de partenariats et de mécénat via son Fonds de dotation qui a pour priorités d'action l'emploi-insertion par l'entrepreneuriat et le soutien à des Chaires de recherche. En 2021, le soutien à l'Adie - association qui finance, conseille et accompagne des micro-entrepreneurs dans la création et le développement de leur activité - reste prégnant, tout comme celui à Entreprendre pour Apprendre, association qui sensibilise et développe les compétences entrepreneuriales des jeunes. Depuis 2015, la FNBP développe son soutien à des Chaires de recherche : financement de projets de recherche sur la gouvernance coopérative avec la Burgundy School of Business, de travaux sur la différence coopérative avec la Chaire Lyon 3 Coopération ou encore d'études sur la performance des territoires en matière d'innovation avec la Chaire de l'immatériel, Paris Sud. Dans le domaine du « Droit privé des activités économiques et des coopératives financières », la FNBP apporte son soutien au concours annuel de thèses organisé par l'IFJD (Institut Louis Joinet).

Soutien à la voile

Depuis près de 25 ans, la Banque Populaire mène également une politique de sponsoring dans la voile en étant compétiteur et soutien au développement de ce sport. Cette stratégie originale fait d'elle un acteur impliqué dans toutes les dimensions de la voile, de l'initiation en club à la compétition du plus haut niveau et ce, sur l'ensemble du territoire français. Armateur de voiliers de compétition depuis 1989, partenaire de la Fédération Française de Voile depuis l'an 2000, la Banque Populaire affirme durablement son engagement dans la voile.

2.2.5 Note méthodologique

Méthodologie du reporting RSE

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté s'efforce de fournir une vision sincère et transparente de ses actions et de ses engagements en termes de responsabilité sociale et environnementale (RSE).

Elaboration et actualisation du modèle d'affaires

Les schémas « modèle d'affaire » et « écosystème » ont été construits et proposés par le Groupe BPCE et la FNBP. Ces schémas ont ensuite été complétés par la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté, auprès de la

