

**Banque Populaire du Sud**

**INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES  
ET SOCIÉTALES**

Déclaration de Performance-Extra Financière

**Exercice 2020**



## Sommaire

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.2.1   | La Raison d'être Banque Populaire .....   | 3  |
| 2.2.2   | La différence coopérative des Banques Populaires .....  | 3  |
| 2.2.2.1 | Le secteur bancaire face à ses enjeux.....  | 3  |
| 2.2.2.2 | Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience .....  | 6  |
| 2.2.2.3 | Un modèle d'affaires centré sur le développement de l'économie des territoires .....                          | 7  |
| 2.2.2.4 | Une proximité constante avec les parties prenantes .....  | 9  |
| 2.2.3   | L'engagement coopératif & RSE de la Banque Populaire du Sud .....   | 10 |
| 2.2.4   | La Déclaration de Performance Extra-Financière.....   | 11 |
| 2.2.4.1 | L'analyse des risques extra-financiers de la Banque Populaire du Sud .....                                    | 11 |
| 2.2.4.2 | Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Produits et services..... | 16 |
| 2.2.4.3 | Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Fonctionnement interne .  | 28 |
| 2.2.4.4 | Les indicateurs clés de pilotage, actions et politiques pour la catégorie de risque Gouvernance.....          | 39 |
| 2.2.5   | Note méthodologique .....   | 51 |

## 2.2.1 La Raison d'être Banque Populaire

Depuis sa création, la Banque Populaire du Sud 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.

En 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, 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 a été une première étape. Après cette phase de définition de la raison d'être, la démarche de co-construction va se poursuivre par une déclinaison concrète d'axes de contribution sociétale assortis d'indicateurs. La raison d'être n'est pas inscrite dans les statuts de la Banque Populaire du Sud.

## 2.2.2 La différence coopérative des Banques Populaires

### 2.2.2.1 Le secteur bancaire face à ses enjeux

#### Nos principales activités

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

La Banque Populaire du Sud fait partie du deuxième groupe bancaire en France, il est enraciné dans les territoires. Ses 2203 collaborateurs au service de 528 984 clients dont 231 875 sociétaires exercent leurs métiers au plus près des besoins des personnes et des territoires.

#### Les grands défis liés à notre environnement et au changement climatique

Depuis 2009, les négociations internationales sur le climat et les politiques européennes et françaises sur la transition énergétique s'appuient fortement sur le rôle des banques et des investisseurs de marché pour orienter les flux financiers en faveur du climat. De nouveaux standards financiers internationaux sont ainsi en cours d'élaboration pour orienter le financement de l'économie, maîtriser les risques et mettre à profit les opportunités liées au changement climatique et donner un cadre de communication transparent et commun à tous les acteurs économiques.

Lors de la COP 21 en 2015, Paris a été la première place financière à déclarer collectivement son adhésion au consensus scientifique sur l'impact des émissions de gaz à effet de serre et à prendre les mesures nécessaires pour que l'industrie financière apporte sa contribution à l'accélération de la transformation vers une économie bas carbone.

La stratégie pour une Finance durable de la Commission européenne et le Plan d'actions pour sa mise en œuvre présenté en mars 2018 vise à réorienter les flux financiers vers une économie plus durable. Ce plan comprend 8 axes d'actions : établir une taxonomie des activités durables, créer des standards et labels, mettre l'accent sur les projets durables, intégrer les critères de durabilité (E, S, G) dans le conseil financier, intégrer la notion de durabilité dans les

méthodes de comparaison, intégrer les critères ESG dans la gestion de risques que ce soit dans la notation, dans le devoir d'informations des "asset managers" et investisseurs institutionnels ou dans les règles prudentielles. Cette stratégie a été renforcée par l'annonce du Pacte de vert en 2020.

Nos parties prenantes, la Commission européenne, les régulateurs, les ONG, nos clients et nos sociétaires nous interrogent régulièrement sur nos actions et notre contribution à la lutte contre le réchauffement climatique et la sauvegarde de la biodiversité. La pandémie de Covid-19, qui frappe le monde entier, est l'illustration des impacts sur l'économie et sur nos vies au quotidien des atteintes portées à la biodiversité. Le changement climatique en cours va aussi impacter des pans entiers de l'économie.

En tant que banquier et assureur, le Groupe BPCE s'organise pour répondre à ces défis et accompagner ses clients dans la transition vers une économie plus durable.

La capacité du Groupe BPCE à répondre aux besoins de ses clients et à créer de la valeur est intrinsèquement liée aux évolutions de l'écosystème : réglementations nouvelles, enjeux environnementaux, changements sociétaux et sociaux, conséquences de la mondialisation.

## Les grands défis

- Risque sanitaire ou de pandémie plus fréquente perturbant l'économie mondiale
- Risque climatique
- Impacts à long terme des taux bas : risque d'amplification des déséquilibres déjà observables (dette publique, bulle d'actifs conduisant à une crise financière, etc.)
- Protectionnisme américain, risque de guerre des monnaies et recul de la mondialisation
- Risque sur la stabilité de l'Union européenne : Brexit dur, dette publique italienne, contexte sécuritaire et migratoire
- Apparition de nouveaux marchés financiers ou monnaies digitales, concurrents des systèmes de paiement existants

- Une proactivité mondiale et complémentaire des politiques monétaires et budgétaires pour conjurer les risques de déflation systémique venant de la pandémie de Coronavirus
- Après une récession mondiale très profonde en 2020 liée au Covid-19, un rebond technique hétérogène suivant les pays en 2021 mais encore sous contrainte de la diffusion efficace de vaccins ou de traitements
- Croissance française entre 5 % et 7 % l'an en 2021, sans récupération du niveau de richesse atteint fin 2019 (malgré des plans budgétaires massifs de soutien, puis de relance), après une contraction d'environ 10 % de l'activité ; niveau très modéré de l'inflation
- Une stratégie de monétisation budgétaire des banques centrales (FED / BCE), traduisant une forme de fuite en avant ultra-accommodante
- Contexte durable de taux d'intérêt historiquement bas : pression sur les revenus liés à la marge d'intermédiation

- Renforcement de la réglementation dans tous les domaines : solidité et sécurité du système bancaire, protection des clients et des investisseurs, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, lutte contre la corruption
- Prise en compte des risques ESG et des risques climatiques
- Exigence accrue de transparence
- Distorsion de concurrence : divergences régionales, acteurs moins régulés

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

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

## Nos atouts / nos réponses

- Un groupe coopératif, décentralisé et solidaire, avec des marques puissantes portées par des banques régionales agissant au cœur des territoires
- Un groupe solide et diversifié, ayant démontré sa capacité d'adaptation, de résilience et de transformation
- Une solidité financière à un niveau élevé, afin de garantir la stabilité financière du groupe et une position de liquidité robuste
- Une politique de risque prudente, un portefeuille de crédits sains et diversifiés
- Une participation active aux projets européens (notamment, European Payment Initiative)

- Diversifier les revenus du groupe : montée en puissance du modèle bancassurance, en offrant des solutions à tous les segments de clientèle particuliers, professionnels, entreprises, associations, collectivités
- Soutenir et accompagner les acteurs de l'économie
- Développer les métiers moins sensibles aux taux d'intérêts et développer les commissions
- Développer les synergies de revenus entre nos métiers et explorer de nouveaux relais de croissance
- Réduire les coûts via le renforcement de l'efficacité opérationnelle et la maîtrise des coûts de distribution

- Des mesures proactives nous permettant d'atteindre des positions de solvabilité et de liquidité largement supérieures aux exigences réglementaires
- Une politique de gestion de la solvabilité à un niveau élevé reconnue par les agences de notation financières
- Un développement responsable des métiers confirmé par les agences de notation extra-financière
- Un système de garantie et de solidarité, inscrit dans le Code monétaire et financier, pour garantir la liquidité et la solvabilité du groupe et des établissements affiliés à BPCE
- Un code de conduite et d'éthique pour renforcer le haut niveau de confiance qui nous lie à nos clients

- Intégrer le digital dans tous les métiers et les parcours client en créant des services digitaux de référence pour la satisfaction de nos clients (accessibilité, ergonomie, simplicité, personnalisation) et accélération dans les domaines de l'innovation et de l'intelligence artificielle en veillant à respecter la charte Numérique responsable
- Adapter le modèle de distribution omnicanal, le conseil et les transactions à distance
- Renforcer l'efficacité opérationnelle : autonomie du client, dématérialisation, simplification, et automatisation des processus, des plates-formes métiers intégrées et des filières mutualisées
- Renforcer la sécurité (authentification, paiements, protection des données)

- Intégrer les critères ESG dans les financements et investissements et les politiques sectorielles
- Accompagner nos clients face aux risques climatiques et à la transition énergétique
- Orienter l'épargne vers une économie plus responsable
- Développer l'intermédiation des financements Green ou Social
- Réduire l'empreinte carbone du groupe
- Accompagner les clients fragiles
- Mettre en œuvre une politique RH responsable



Situation Internationale, risque géopolitique et démographique



Environnement réglementaire évolutif et exigences croissantes



Conditions Macro-économiques



Innovations technologiques nouveaux entrants et Cybersécurité



Responsabilité sociale et environnementale

### 2.2.2.2 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 de 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 pendant la crise de la Covid 19, elle a été aux côtés des entrepreneurs et est toujours la 1<sup>ère</sup> banque des PME.

La Banque Populaire du Sud 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 4 piliers :

#### **Un modèle coopératif transparent**

Le capital de la Banque Populaires du Sud appartient à ses 231 875 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 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. Il n'y a pas eu, en 2020, de révision coopérative, le réviseur coopératif ayant procédé à sa mission en 2018 puis restitué les conclusions de son rapport au cours de l'Assemblée Générale de la banque du 16 mai 2019. Ce rapport n'avait fait l'objet d'aucune réserve de la part du réviseur.

#### **Un ancrage régional actif**

Grâce à l'épargne de leurs clients, la Banque Populaire du Sud 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 notamment par l'intermédiaire de sa Fondation d'entreprise.

#### **Une culture entrepreneuriale agissante**

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 10<sup>e</sup> année consécutive et la 2<sup>e</sup> auprès des artisans et commerçants

#### **Un engagement évalué et prouvé**

La Banque Populaire du Sud 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. Fondé 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 2020, l'Empreinte Coopérative et Sociétale de la Banque Populaire du Sud s'est élevée à 10 071 133 euros. Les principaux axes de responsabilité sociétale et coopérative de la banque ont été l'engagement sociétal, les relations et conditions de travail et la relation aux consommateurs.

#### **Un modèle coopératif qui fait la différence en temps de crise**

La Banque Populaire, première banque des PME en France, a répondu à la crise inédite de la Covid 19, d'abord et bien sûr sur le plan de son cœur de métier : report d'échéances de crédit pour les professionnels et les entreprises, mise en

place des Prêts Garantis par l'Etat, écoute et accompagnement de tous leurs clients dans les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, sur les aspects financiers mais aussi sur la prise en main des outils digitaux pour mieux appréhender la banque à distance.

Par ailleurs, la banque a été particulièrement attentive à ses collaborateurs, en mettant en place des mesures de protection pour ceux qui doivent se rendre sur leur lieu de travail, ou en favorisant le télétravail.

Enfin, elle a été particulièrement vigilante à ses partenaires et fournisseurs, et notamment sur la question des délais de paiement des factures.

Fidèle à ses engagements de proximité et à ses valeurs coopératives, elle a mené des initiatives sociétales, réalisé des dons ou soutenu des projets solidaires pour agir, souvent en toute discrétion, contre les conséquences de cette crise.

La Fondation d'entreprise de la Banque Populaire du Sud a dédié une enveloppe de 60 000 € à des actions solidaires liées à la crise sanitaire (aide aux soignants, aux aînés et aux enfants, aide alimentaire, consommation locale et fabrication de masques). Elle a ainsi soutenu 26 actions menées par des associations locales, réparties sur les sept départements que couvre la Banque : Ariège, Aude, Gard, Hérault, Lozère, Pyrénées-Orientales et Sud-Ardèche.

### 2.2.2.3 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 du Sud fait partie des principaux financeurs des entreprises et des structures de l'économie sociale sur la région Occitanie. 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 du Sud a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Par ailleurs, la Banque Populaire du Sud, banque coopérative, est la propriété de 231 875 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



- 571 342 clients
- 41 % de sociétaires parmi les clients
- 13 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



- 2203 collaborateurs au siège et en agences
- 87 sur 100 indice égalité femmes-hommes
- 5,53 % d'emplois de personnes handicapées

## NOTRE CAPITAL FINANCIER



- 1,39 Mds € de capitaux propres<sup>1</sup>
- Ratio de solvabilité 20,25%<sup>2</sup>

## NOTRE CAPITAL IMMOBILIER

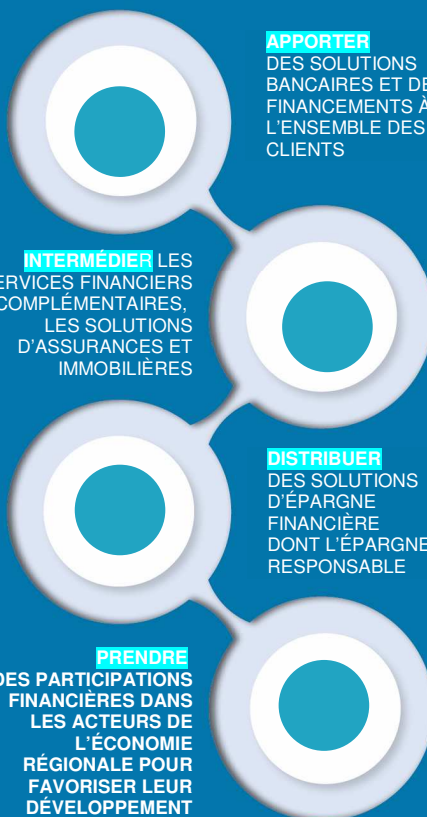


- 255 agences et centres d'affaires

# 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



- 5,05 M€<sup>3</sup> d'intérêt aux parts sociales
- 65 M€ de mise en réserve pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir

## POUR L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE



### VIA NOS FINANCEMENTS

- 790 M€ de Prêts Garantis par l'Etat (Soit 8831 prêts débloqués)
- 143,6 M€ d'encours de fonds ISR et solidaires
- 1,2 Mds€ de financement des TPE/PME  
Dont :
  - 34 M€ de prêts FOSTER TPE et 7,4 M€ de prêts FOSTER Agri
  - 6 M€ de prêts INNOV PLUS
  - 41,5M€ de prêts professionnels SOCAMA

### VIA NOTRE FONCTIONNEMENT

- 72% de fournisseurs locaux
- 5,58 M€ d'impôts locaux

## POUR NOS TALENTS



- 73,8M€ de salaires des collaborateurs au siège et en agences
- 5,9% de la masse salariale consacrée à la formation

## POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE



- 652K€ d'engagement sociétal (Mécénat et Fondations)
- 4,4 M€ de refinancements des structures de microcrédits

## POUR L'ENVIRONNEMENT



- 8,75 M€ de financements pour la transition environnementale

<sup>1</sup> Base consolidée

<sup>2</sup> Ratio de solvabilité CE1T (cf. chapitre 2.5).

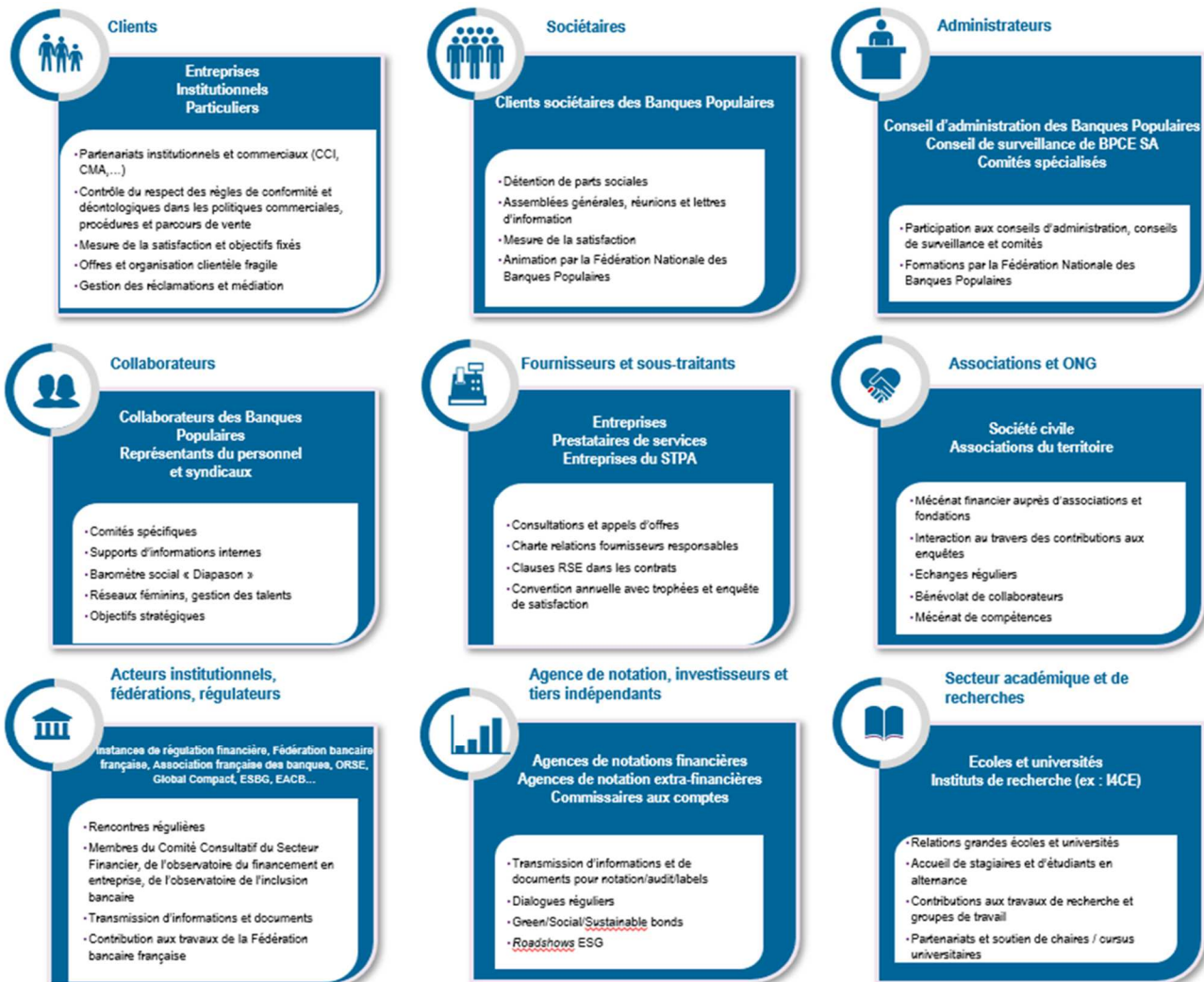
<sup>3</sup> Sous réserves de l'approbation des comptes de l'exercice 2020





## 2.2.2.4 Une proximité constante avec les parties prenantes

La Banque Populaire du Sud mène directement, ou via ses trois marques, un dialogue permanent et constructif avec les différentes parties prenantes. Elle collabore avec de nombreux acteurs du territoire (État, collectivités locales, associations...) sur des projets sociétaux ou environnementaux comme exemple concernant la création d'entreprise, les réseaux d'accompagnement, les CCI/CMA, le développement durable/la RSE, la finance responsable/croissance verte. Elle forme ses administrateurs, consulte ses clients et ses collaborateurs et participe aux instances régionales de représentation des entreprises.



### **2.2.3 L'engagement coopératif & RSE de la Banque Populaire du Sud**

#### **La Banque Populaire du Sud s'est dotée d'une stratégie coopérative & RSE ambitieuse**

C'est le rôle du Comité Sociétariat et RSE de la Banque Populaire du Sud 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 du Sud a mis en place depuis 2020 une politique RSE et a créé au sein de son organisation une filière Green avec une ambition sur différents axes parmi lesquels :

- Etre aux côtés de ses clients dans leur transition énergétique et leurs projets écoresponsables
- Accompagner ses collaborateurs dans une démarche environnementale
- Etre une entreprise de référence dans sa gestion écoresponsable
- Renforcer son engagement sociétal, notamment en s'appuyant sur sa Fondation.

Le suivi des actions de RSE est assuré depuis 2020 par une personne dédiée rattaché au Département AESSI de la Direction du Développement. La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur l'ensemble des directions de la Banque Populaire.

#### **L'animation du sociétariat en 2020**

Les 231 875 sociétaires de la Banque Populaire du Sud constituent le socle de son modèle coopératif (contre 227830 sociétaires en 2019 soit une évolution de +1,7%). Ils détiennent 100% de son capital social. Ils votent lors de l'assemblée générale et élisent directement les administrateurs qui les représentent au sein du conseil d'administration. En 2020, ce sont plus de 15 % des sociétaires qui se sont exprimés en votant. L'assemblée générale de la Banque Populaire du Sud s'est, cette année, déroulée à huis clos, conformément à la réglementation mise en place dans le contexte de la crise de la Covid 19. Néanmoins, afin d'informer ses sociétaires la Banque leur a transmis par mail l'accès à une vidéo retraçant les temps forts de l'assemblée.

Le comité sociétariat et RSE composé de 5 administrateurs est au cœur de l'animation de la vie coopérative. Il s'est réuni quatre fois en 2020 afin de s'informer des actions en cours et d'en proposer de nouvelles au Conseil d'Administration. Le suivi et la réalisation de ces actions d'animation sont assurés par un référent dédié au sein de la Direction du Développement.

En 2020, les rencontres sociétaires n'ont pas pu être relancées en raison de la crise sanitaire. Cette année a été consacrée à la recherche de nouveaux projets utiles au maintien du lien avec les sociétaires et qui seront mis en place en 2021 (courriel de bienvenue pour les nouveaux sociétaires, conférence en ligne pour faire vivre la vie coopérative, visite guidée des sièges centraux pour faire découvrir la banque à ses sociétaires), à la réorientation de la mission de la Fondation durant la crise sanitaire. Cette mission exceptionnelle a ensuite été proposée au Conseil d'administration de la Fondation.

L'information :

Par ailleurs, afin d'informer la communauté des sociétaires de la vie de la banque, chaque membre a reçu par voie électronique un « hors-série sociétaire » du magazine « Plein Sud ». Cette édition donnait la parole aux dirigeants et expliquait le rôle de la banque pendant la crise sanitaire. Les sociétaires disposent également d'un espace « sociétariat » sur le site internet de la Banque qui réunit un ensemble d'informations et liens utiles

D'autre part la Banque Populaire du Sud sensibilise les nouveaux collaborateurs au « modèle coopératif Banque Populaire ». Ces formations sont, depuis 2019, intégrées au MOOC d'accueil des nouveaux entrants et une formation sur les parts sociales est également proposée en e-learning.

#### **La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans la stratégie RSE du Groupe BPCE**

Les engagements de la Banque Populaire du Sud s'inscrivent également en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE, TEC 2020<sup>1</sup>, élaboré notamment avec les contributions des Banques Populaires et de leur Fédération.

---

<sup>1</sup> Document disponible à l'adresse suivante : <https://newsroom.groupebpce.fr/assets/pdf/slides-plan-strategique-groupe-bpce-tec-2020-9631-7b707.html?lang=fr>

Cette démarche se décline dans 4 domaines (économique, social, sociétal et environnemental) et se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

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

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

La Banque Populaire du Sud 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 du Sud 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 du Sud

Afin d'identifier ses enjeux RSE les plus stratégiques, la Banque Populaire du Sud s'est appuyée sur les travaux conduits en 2020 dans le cadre de son plan stratégique et sur une analyse de ses principaux risques RSE.

Cette dernière s'est fondée sur la méthodologie d'analyse des risques proposée par le groupe, issue des travaux de la Direction des Risques et de la Direction RSE. Cette méthodologie a permis de définir :

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

La cotation de ces risques RSE a été réalisée à partir de celle proposée par le groupe sur la base d'entretiens avec des experts métiers nationaux et d'ateliers avec des banques régionales.

En 2020, une revue de la cartographie des risques existants a été réalisée au sein du groupe, avec différentes directions de BPCE, les Fédérations ainsi que des établissements du groupe, l'objectif a été d'étudier l'ensemble des éléments d'actualité qui pouvaient avoir un impact sur la cartographie des risques extra-financiers.

Suite aux travaux menés cette année, cette cartographie a ensuite été soumise à des experts métiers de la Banque Populaire du Sud.

Suite à cette revue, la matrice des risques a évolué.

- Dans la catégorie « Fonctionnement interne » : un risque renommé et cotation modifiée. Le risque dénommé en 2019 « Exposition aux risques physiques du changement climatique » est devenu « Exposition aux risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques ». Pour tenir compte de la pandémie actuelle mais aussi de l'accentuation des phénomènes climatiques violents la cotation de ce risque a été modifiée : il est passé de faible à plus de 3 ans à fort à moins de 3 ans ;
- Dans la catégorie « Gouvernance » : une modification de cotation. La gravité du Risque Ethique des Affaires a été ramenée de fort à moyen ;
- Dans la catégorie Produits et Services : un changement de catégorie et une modification de cotation. Le « Risque ESG » a été intégré à cette catégorie, pour les années précédentes il était classé dans la catégorie Gouvernance. La gravité du risque « Protection des clients » est passée de moyen à fort.

L'analyse finale fait émerger 20 risques bruts prioritaires auxquels la Banque Populaire du Sud est exposée.

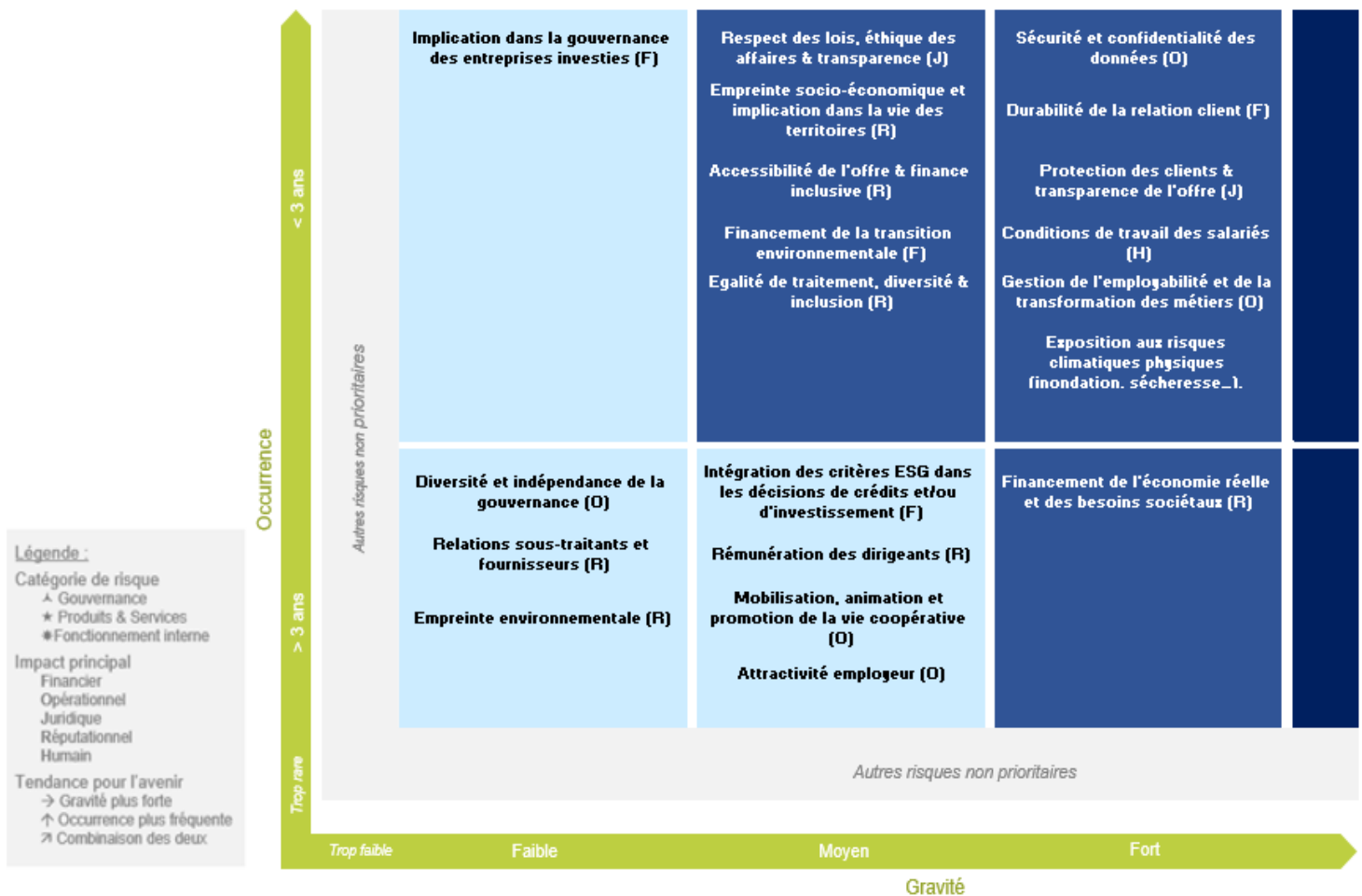
Quelques éléments clés en ressortent :

- L'analyse conduite n'a pas fait émerger de risques RSE critiques;
- Les risques bruts prioritaires pour la Banque Populaire du Sud sont majoritairement des enjeux relatifs à son cœur de métier ;

- Concernant la maîtrise de ces risques:
  - Après analyse et échanges avec les Directions métiers concernées, il apparaît que **12 risques prioritaires** font l'objet d'engagements précis via le plan stratégique. Ils sont présentés au fil de la DPEF.
  - Pour les autres risques sur lesquels la Banque Populaire du Sud est moins mûre, des plans d'actions métiers sont programmés.

## Cartographie des risques RSE bruts de la Banque Populaire du Sud

### Matrice des risques bruts (ou inhérents) de Banque Populaire du Sud



| Catégorie de risque  | Priorité <sup>1</sup> | Risques Extra-financiers                      | 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 | Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale   |

|                        |   |   |   |
|------------------------|---|---|---|
|                        | 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   |
|                        | 2 | Risques ESG   | Non intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions 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  |
|                        | 1 | Risques clim. Physiques, pandémiques et technologique | Conséquences des risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques qui réduisent ou empêchent l'utilisation des moyens d'exploitation, impactent l'activité des salariés et entraînent des pertes d'actifs. |
|                        | 2 | Attractivité employeur                                | Difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif.  |
|                        | 2 | Achats  | Relation non durable avec les fournisseurs et sous-traitants  |
|                        | 2 | Empreinte environnementale                            | Contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la banque   |
| 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 contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.   |
|                        | 1 | Empreinte territoriale                                | Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires  |
|                        | 2 | Diversité des dirigeants                              | Manque d'indépendance et de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance   |
|                        | 2 | Vie coopérative                                       | Participation insuffisante des sociétaires, manque de formation des élus, incompréhension du modèle coopératif par le régulateur, les clients et la société civile dans son ensemble                                  |
|                        | 2 | Droits de vote  | Défaut de participation à la gouvernance des entreprises investies/accompagnées   |
|                        | 2 | Rémunérations des dirigeants                          | Non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants.  |

<sup>1</sup>Priorité de niveau 1 = risques prioritaires / Priorité de niveau 2 = risques secondaires

| Risque prioritaire                                 | Relation durable client  |           |                              |
|--|--|-----------|------------------------------|
| Description du risque                              | Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients |           |                              |
| Indicateurs clés                                   | 2020   | 2019      | Evolution 2019 - 2020        |
| NPS (net promoter score) client annuel et tendance | Part : -3  | Part : -7 | Part : tendance à + 4 points |
|  | Pro : -4   | Pro : -12 | Pro : tendance à + 8 points  |

| 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                                 | 2020   | 2019 | Evolution 2019 - 2020 |
| <b>Production annuelle (en millions d'euros)</b> |  |      |                       |
| Financement des entreprises TPE/PME              | 1 200  | 825  | 45%                   |
| Financement de l'ESS                             | 11,6   | 8,0  | 46%                   |

| Risque prioritaire   | Financement de la Transition Environnementale  |       |                       |
|--|--|-------|-----------------------|
| Description du risque  | Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale |       |                       |
| Indicateurs clés   | 2020   | 2019  | Evolution 2019 - 2020 |
| Financement de la transition énergétique (en millions d'euros) | 8,7  | 3,2   | 173 %                 |
| Total des fonds ISR commercialisés (en millions d'euros)       | 224,4  | 110,5 | 103%                  |

| Risque prioritaire  | Protection des clients  |      |                       |
|---|---|------|-----------------------|
| Description du risque   | Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client |      |                       |
| Indicateurs clés  | 2020  | 2019 | Evolution 2019 - 2020 |
| Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées     | 5%  | NC   | NC                    |
| Nombre de réclamations « opération non autorisée» traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées. | 0,5%  | NC   | NC                    |

| Risque prioritaire   | Inclusion financière  |      |                       |
|--|---|------|-----------------------|
| Description du risque  | Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique |      |                       |
| Indicateurs clés   | 2020  | 2019 | Evolution 2019 - 2020 |
| Production brute annuelle OCF (offre spécifique clientèle fragile) | 507   | 624  | -19%                  |

| Risque prioritaire                   | Risques climatiques physiques, pandémiques et technologique   |      |                       |
|--------------------------------------|---|------|-----------------------|
| Description du risque                | Conséquences des risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques qui réduisent ou empêchent l'utilisation des moyens d'exploitation, impactent l'activité des salariés et entraînent des pertes d'actifs. |      |                       |
| Indicateurs clés                     | 2020  | 2019 | Evolution 2019 - 2020 |
| Taux de conformité au PCA annuel (%) | 83%   | 74%  | 12%                   |

| Risque prioritaire               | Employabilité et transformation des métiers   |      |                       |
|----------------------------------|---|------|-----------------------|
| Description du risque            | Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers. |      |                       |
| Indicateurs clés                 | 2020  | 2019 | Evolution 2019 - 2020 |
| Nombre d'heures de formation/ETP | 33h   | 27h  | 22%                   |



| Risque prioritaire           | Diversité des salariés   |       |                       |
|------------------------------|--|-------|-----------------------|
| Description du risque        | Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise |       |                       |
| Indicateurs clés             | 2020   | 2019  | Evolution 2019 - 2020 |
| Pourcentage de femmes cadres | 43,4%  | 42,0% | + 1,7 pts             |

| Risque prioritaire                                | Conditions de travail  |            |                       |
|---|--|------------|-----------------------|
| Description du risque                             | Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés |            |                       |
| Indicateurs clés                                  | 2020   | 2019       | Evolution 2019 - 2020 |
| Taux d'absentéisme maladie                        | 4,9%   | 4,2%       | + 0,7pts              |
| Taux d'absentéisme maladie avec cause de pandémie | 6,0%   | Sans objet | Non mesurable         |

| Risque prioritaire   | Ethique des affaires   |      |                       |
|--|--|------|-----------------------|
| Description du risque  | Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information. |      |                       |
| Indicateurs clés   | 2020   | 2019 | Evolution 2019 - 2020 |
| Taux de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite | 80%  | NC   | NC                    |
| Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment                | 93%  | 66%  | 27%                   |

| Risque prioritaire   | Sécurité des données  |      |                       |
|--|---|------|-----------------------|
| Description du risque  | Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité. |      |                       |
| Indicateurs clés   | 2020  | 2019 | Evolution 2019 - 2020 |
| Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy             | 85%   | 87%  | -2%                   |
| % de collaborateurs formés au RGPD (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans) | 94%   | 91%  | 3%                    |

| Risque prioritaire  | Empreinte territoriale   |       |                       |
|---|--|-------|-----------------------|
| Description du risque   | Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires |       |                       |
| Indicateurs clés  | 2020   | 2019  | Evolution 2019 - 2020 |
| Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat (avec reçu fiscal) | 652K€  | 795K€ | -18%                  |

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

## PRODUITS ET SERVICES

| Risque prioritaire                                 | Relation durable client  |                            |                             |   |
|--|--|----------------------------|-----------------------------|---|
| <b>Description du risque</b>                       | Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients |                            |                             |   |
| <b>Indicateur clé</b>                              | <b>2020</b>  | <b>2019</b>                | <b>2018</b>                 | <b>Evolution<br/>2019 - 2020</b>                            |
| NPS (net promoter score) client annuel et tendance | Part : -3<br><br>Pro : -4  | Part : -7<br><br>Pro : -12 | Part : -12<br><br>Pro : -17 | Part : tendance à + 4 points<br>Pro : tendance à + 8 points |

### Politique qualité

2020, un engagement puissant sur les leviers clés de la satisfaction clients.

Notre ambition est de proposer une expérience clients aux meilleurs standards du marché et le NPS (Net Promoteur Score) est l'indicateur qui permet de l'évaluer.

Pour ce faire, la Banque Populaire du Sud dispose d'outils d'écoute permettant d'engager efficacement les actions en faveur de la satisfaction client sur l'ensemble des marchés.

Ces dispositifs permettent d'interroger 100 % de nos clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact (entretien) 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.

À titre d'illustration, ces dispositifs ont permis de recueillir l'avis de près de 14 126 clients en 2020.

Cette satisfaction est aujourd'hui rendue visible en temps réel sur une application mobile pour tous les collaborateurs.

Nos 2 programmes ont été déployés pour accélérer sa progression :

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

Ces programmes contribuent à la performance sur « l'expérience dans la banque au quotidien » mais aussi dans les moments clés et projets de nos clients.

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

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

En 2020, les actions de ces programmes ont porté plus spécifiquement sur les attentes clients clés :

- l'accessibilité téléphonique et la réactivité de nos agences ;
- le lancement des travaux concernant la maîtrise du rythme du changement de conseiller et le dispositif d'information pour nos clients.

En juin 2019, un groupe de travail transverse pour l'amélioration de notre NPS a été lancé avec un suivi du plan d'actions en Comité de Direction. Un dispositif de centralisation des avis clients en ligne et de génération de nouveaux avis a été mis en place à partir de juin 2019, avec pour objectif de gagner en réactivité, efficacité et satisfaction client.

Début 2020, le programme sur les attitudes relationnelles développé par le Groupe pour générer de la recommandation a été testé sur une succursale et sur une partie de la Direction des Services Clients.

L'ambition est bien de proposer un service fiable, solide, réactif au quotidien et une expérience génératrice de satisfaction client au travers des postures relationnelles mise en œuvre sur tous les canaux de contact avec nos clients.

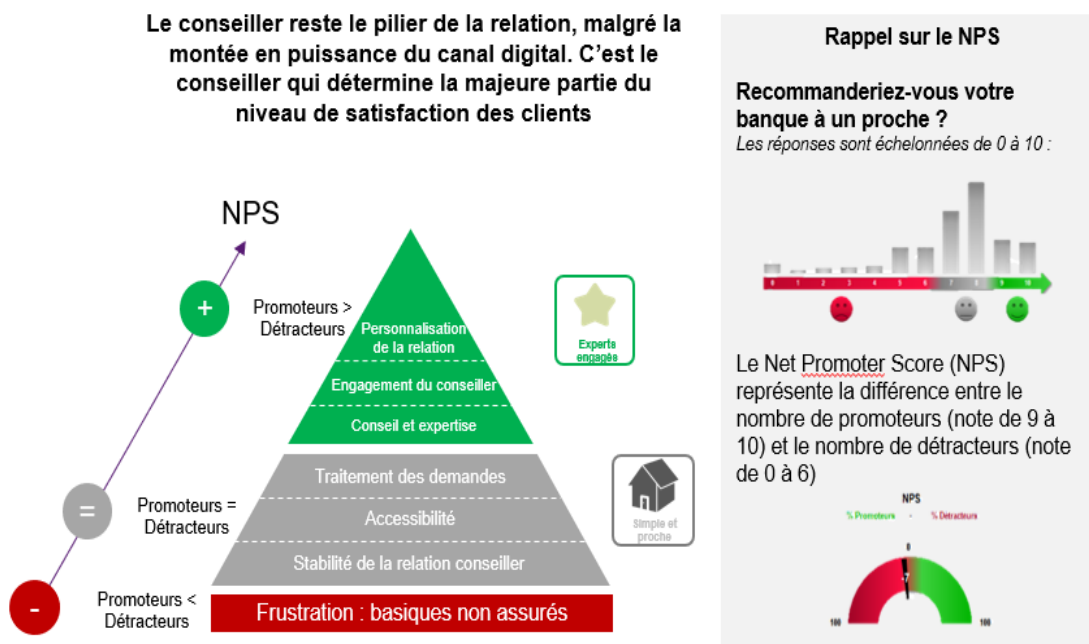


Le déploiement d'un outil de suivi en temps réel de la satisfaction client auprès de l'ensemble de nos agences a permis de renforcer l'animation au quotidien de ce sujet auprès des équipes. Les actions en cours devraient permettre de poursuivre l'évolution positive.

L'année 2020 marque une année très forte de progression de nos résultats dans un contexte de crise sanitaire qui a impacté nos clients. Avec une évolution de 4 points sur le marché des Particuliers et de 8 points sur le marché des Professionnels, la Banque Populaire du Sud a permis d'affirmer, que dans un contexte difficile, nos agences et nos conseillers ont assuré un service de bon niveau.

Enfin, les évolutions depuis 2018, témoignent de la dynamique enclenchée par la Banque Populaire du Sud plaçant l'intérêt et le service client au centre de tous ses projets.

## Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS)<sup>2</sup>



| 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                                 | 2020   | 2019 | 2018 | Evolution 2019 - 2020 |
| <b>Production annuelle (en millions d'euros)</b> |  |      |      |                       |
| Financement des entreprises TPE/PME *            | 1 200  | 825  | 654  | +45%                  |
| Financement de l'ESS                             | 11,6   | 8,0  | 6,5  | +46%                  |

\*Prêts équipements débloqués des clients BPS Professionnels et Entreprises

## Financement de l'économie réelle et des besoins sociétaux

La Banque Populaire du Sud fait partie des principaux financeurs des entreprises et des structures de l'économie sociale sur la région Occitanie. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives

<sup>2</sup> Sources Direction Satisfaction sur la base des baromètres de satisfaction SAE – études attentes clients TILT

régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. La Banque Populaire du Sud a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Pendant la crise sanitaire, la Banque Populaire Sud a soutenu les entreprises de la région en débloquant 790 millions d'euros de prêts garantis par l'état au bénéfice de plus de 8000 clients. Cet accompagnement de la clientèle professionnelle et corporate durant la pandémie explique l'augmentation importante sur 2020 du montant du financement des entreprises et de l'Economie Sociale et Solidaire.

### **Soutien à la création d'entreprise**

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

Elle s'attache à faciliter l'accès aux crédits d'investissement, notamment par la mise en place de mécanismes d'allègement des garanties qui limitent le recours aux garanties personnelles :

- Déployé en mars 2017 à la Banque Populaire du Sud, le dispositif FOSTER (Fonds Occitanie de Soutien Territorial aux Entreprises Régionales) et le FEI (le Fonds européen d'investissement) permettent aux PME éligibles de financer des équipements dans le cadre d'une création, d'une cession (sans lien de parenté entre les deux parties) ou d'un développement de l'entreprise. La garantie est automatiquement apportée sous forme de caution à hauteur de 80 % octroyée par le FEI (Fonds Européen d'Investissement) et la Région. 1215 clients en bénéficient sur l'ensemble du territoire pour un encours de 151 336 990 € au 31 décembre 2020. Les financements concernent pour l'essentiel des créations, rachat de fonds de commerce, voire acquisition de parts sociales au travers de Holding. La particularité de ce type de financement reste l'opportunité de financer jusqu'à 20 à 30 % du BFR selon les régions. Sur l'année 2020, 184 dossiers accordés pour 34 325 036 €. Côté Agriculture, 246 clients détiennent un encours Foster Agri pour 24 166 954 €, finançant les exploitations, cheptels et matériels. Sur l'année 2020, 102 dossiers ont été réalisés pour 7 427 570 €.
- Avec la SOCAMA, société de caution mutuelle qui garantit les prêts des clients professionnels, la Banque Populaire du Sud a prêté en 2020, 41,5 Millions d'euros, dont 27% sur des projets de création, 14% sur des opérations de transmission / reprise d'entreprises, 50% sur des projets de développement et 9% pour la relance.
- Avec le prêt Innov & Plus, elle dispose d'un outil de financement permettant l'accompagnement des startups et TPE-PME dans le cadre de leurs projets d'innovation. En 2020, la Banque Populaire du Sud a ainsi accompagné 46 clients pour un montant de 6 Millions d'euros.

Enfin, dans un souci de proposer toujours plus d'expertise à ses entrepreneurs, elle a créé en 2019, la filière Next Innov à côté de ses centres d'affaires Entreprises, dédiée aux start-up et à l'innovation. Elle compte aujourd'hui 361 clients.

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 23 ans les micro entrepreneurs qui souhaitent sortir de la précarité en créant eux-mêmes leur activité.

La Banque Populaire du Sud 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 économique) 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.

## Microcrédits

La Banque Populaire du Sud 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 du Sud oriente de façon privilégiée son action vers le microcrédit professionnel.

La Banque Populaire du Sud met à disposition de l'Adie d'importantes lignes de crédit à taux préférentiel. En 2020, les Banques Populaires demeurent le premier refinanceur 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.

A souligner, la mobilisation en mai 2020 du réseau des Banques Populaires et de la Banque Populaire du Sud en particulier, pour répondre à l'appel lancé par l'Adie pour soutenir la relance des entrepreneurs après la période de confinement. Banque Populaire a contribué au fonds de prêt d'honneur à hauteur de plus d'1 million d'euros et se place comme 1er contributeur à ce plan. En se mobilisant fortement, Banque Populaire démontre son attachement au développement d'une économie durable et inclusive.

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

|   | 2020         |        | 2019         |        | 2018         |        |
|---|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
|   | Montant (k€) | Nombre | Montant (k€) | Nombre | Montant (k€) | Nombre |
| Microcrédits personnels et professionnels Adie                | 574,71*      | 235*   | 585          | 229    | 279          | 155    |
| Microcrédits professionnels agence garantis par France Active | 3 800        | 115    | 4 307        | 163    | 4 082        | 179    |

\*Dont 20 000€ d'abondement au fonds de prêt d'honneur ayant permis de décaisser 7 prêts d'honneur – relance COVID Vague 1

| Risque prioritaire   | Financement de la Transition Environnementale  |       |       |                       |
|--|--|-------|-------|-----------------------|
| Description du risque  | Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale |       |       |                       |
| Indicateur clé   | 2020   | 2019  | 2018  | Evolution 2019 - 2020 |
| Financement de la transition énergétique (en millions d'euros) | 8,7*   | 3,2** | 2,7** | +173% <sup>3</sup>    |
| Total des fonds ISR commercialisés (en millions d'euros)       | 224,4  | 110,5 | 89,8  | +103%                 |

\*Energies renouvelables (CRD du financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= Eco PTZ + PREVair + PROVair) + transports bas carbone (AUTOVair)

\*\* Energies renouvelables + bâtiment vert (= Eco PTZ + PREVair) + transports bas carbone (AUTOVair)

<sup>3</sup> Cette augmentation significative du financement de la transition énergétique s'explique par le développement de la gamme de prêts « verts » pour la clientèle de particuliers et par l'élargissement du périmètre aux financements des professionnels et corporate.

## Financement de la Transition Environnementale

La Banque Populaire du Sud travaille à l'intégration de la RSE au cœur même de son offre de service et de financement. Ses encours de financement de la transition énergétique s'élèvent à 38,52 millions d'euros<sup>4</sup>.

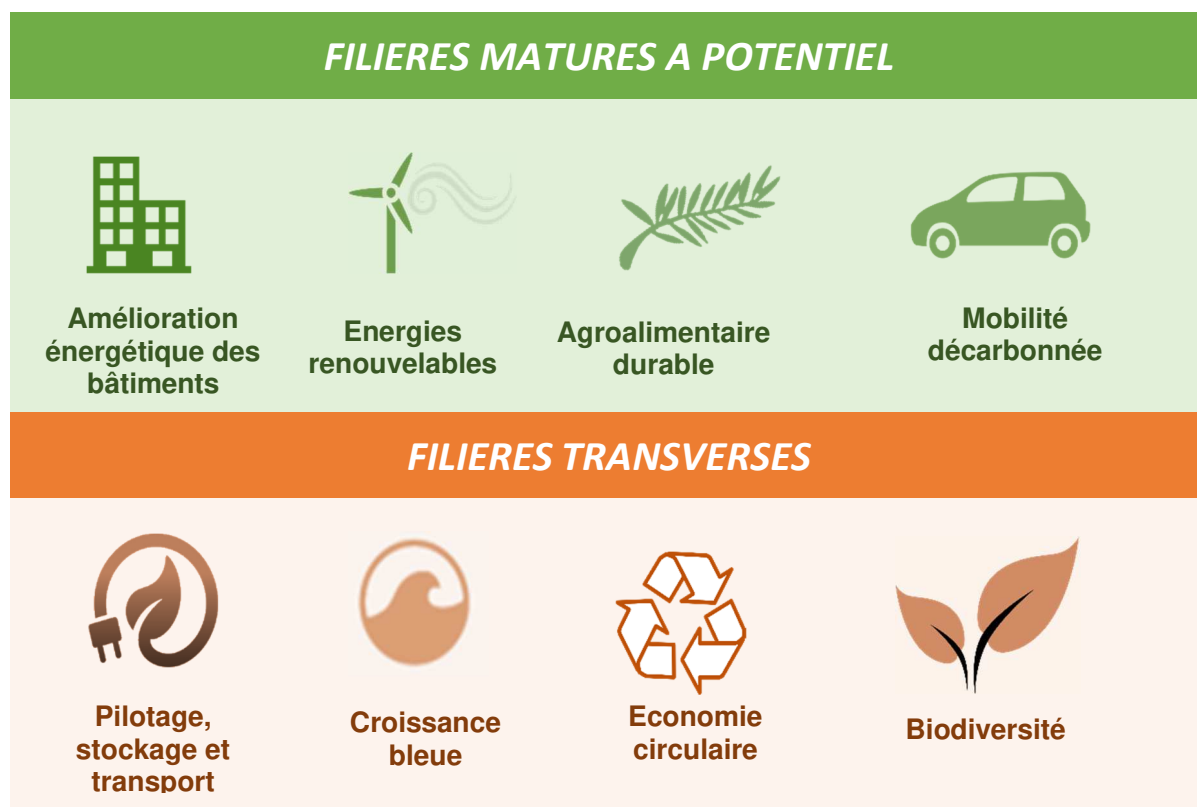
Elle s'est attachée à identifier sur quelles dimensions environnementales, sociales et sociétales l'attendaient ses clients et parties prenantes. Ainsi, dans le cadre de sa stratégie RSE elle se fixe comme objectif de :

- 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 ;
- Répondre aux besoins de financement de porteurs de projets à forte valeur ajoutée environnementale et sociale ;
- Gérer les risques et opportunités liés aux transitions énergétiques, climatiques et écologiques.

La Banque Populaire du Sud se mobilise pour maîtriser les marchés de la transition énergétique et en saisir les opportunités. Pour cela, elle s'est constituée un réseau de partenaires impliqués sur le sujet, organisations professionnelles, industriels, collectivités locales, associations, ...

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

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



La diversité de ses expertises et de ses implantations permet à la Banque Populaire du Sud d'accompagner les projets de dimension locale, nationale mais aussi internationale en lien notamment avec Natixis. Elle s'est concentrée sur 3 filières majeures : l'amélioration énergétique des bâtiments, les énergies renouvelables et la mobilité décarbonnée.

<sup>4</sup> Energies renouvelables (financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= produits Eco PTZ + PREVair + PROVair) + transports décarbonés (AUTOVair)

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

### Les solutions aux particuliers

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

### Crédits verts : production en nombre et en montant

|                                   | 2020         |        | 2019         |        | 2018         |        |
|-----------------------------------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
|                                   | Encours (K€) | Nombre | Encours (K€) | Nombre | Encours (K€) | Nombre |
| Eco-PTZ                           | 2025         | 197    | 1 752        | 166    | 1 990        | 156    |
| PREVair (sur ressources CODEVair) | 53           | 9      | 278          | 22     | 399          | 34     |
| PREVair Auto                      | 3977         | 145    | 1146         | 69     | 152          | 13     |

La Banque Populaire du Sud a mis en place des produits spécifiques pour accompagner leurs clients vers des solutions de mobilité peu ou pas carbonée. Les produits PREVAIR Auto permettent l'acquisition à taux préférentiel de véhicules hybrides et électriques, y compris les VAE (Vélo à Assistance Électrique).

### Epargne verte : production en nombre et en montant

|                                 | 2020         |                | 2019         |                | 2018         |                |
|---------------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
|                                 | Encours (M€) | Nombre (stock) | Encours (M€) | Nombre (stock) | Encours (M€) | Nombre (stock) |
| Livret de Développement Durable | 36127        | 7602           | 30 328       | 7109           | 28 394       | 6 601          |
| Livret CODEVair                 | 6835         | 173            | 8 133        | 207            | 4 138        | 112            |

### Les projets de plus grande envergure

La Banque Populaire du Sud 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), la méthanisation (portefeuille de projets) et l'efficacité énergétique (PF4E).

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 Natixis qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail (notamment au travers de sa filiale Natixis Energéco, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables).

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

La Banque Populaire du Sud 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.

- Participation au développement des start-up issues de la « green tech » au CTB (Clean Tech Booster) outil d'accélération de la CTV (Clean Tech Vallée) située à ARAMON dont la Banque Populaire du Sud est membre-fondateur depuis 2019.
- Participation au forum régional « Le Monde Nouveau » en tant que jury afin de promouvoir les actions d'entreprises dont le modèle économique est centré sur la thématique du Développement durable, les énergies renouvelables.
- Partenariat sur des événementiels consacrés au développement durable et à la RSE ;
- *Partenariat universitaire : Elaboration d'un DU Développement Durable avec l'UPVD de PERPIGNAN*

### 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 Finansol<sup>5</sup> et TEEC<sup>6</sup> (Transition Energétique et Ecologique pour le Climat) et ISR<sup>7</sup> attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

En matière d'épargne salariale, la Banque Populaire du Sud a distribué également auprès de ses clients des fonds communs de placement entreprise solidaires et/ou ISR pour un montant de 80,8 millions d'euros en 2020.

L'intégration de nouveaux fonds ISR dans la gamme commercialisée par la Banque Populaire du Sud ainsi que l'appétence accrue des clients pour ce type de financement expliquent la hausse significative du total des fonds ISR et solidaires commercialisés entre 2019 et 2020.

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

|  | 2020 | 2019 | 2018 |
|--|------|------|------|
| Encours cumulé – Montant FCPE avec VL connue en fin de mois (en millions d') | 80,8 | 72   | 62,8 |

### Fonds ISR et solidaires (Encours au 31/12 des fonds commercialisés par la Banque Populaire)

|                              | 2020  | 2019 | 2018 |
|------------------------------|-------|------|------|
| Encours cumulé – Montant ISR | 143,6 | 36,2 | 25,3 |

### Réglementation & taxonomie

Les régulateurs et superviseurs bancaires ont accru leurs consultations et publications en matière climatique, environnementale et plus largement ESG en 2020.

L'ACPR a publié en mai le rapport sur les « bonnes pratiques en matière de gouvernance et gestion des risques climatiques ».

De plus, la BCE a soumis à consultation son premier « guide relatif aux risques liés au climat et à l'environnement » en mai et a publié la version définitive six mois plus tard en novembre 2020 pour une entrée en vigueur à compter de la date de sa publication. Il était joint à un rapport sur les publications des institutions sur les risques liés au climat et à l'environnement : les pratiques observées et améliorations attendues par le superviseur.

Enfin, l'ABE a soumis en novembre 2020 à consultation pour publication finale en juin 2021, conformément à l'article 98(8) de CRDV, le rapport sur la gestion et la supervision des risques ESG.

En fin d'année 2020, les actes délégués concernant la taxonomie européenne ont été adoptés. La Taxonomie européenne est une classification des activités économiques durables, permettant dès 2022 la transparence et la comparabilité en terme de durabilité dans l'univers bancaire et financier. Cet outil est central dans le plan d'action

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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

européen de la finance durable et le Groupe BPCE a participé à plusieurs exercices de place sur l'application de la Taxonomie :

La Fédération bancaire européenne (FBE) et l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE FI) lancent un projet visant à évaluer dans quelle mesure la taxonomie de l'UE sur les activités durables pourrait être appliquée aux produits bancaires. L'objectif du projet est de :

- Fournir une évaluation de faisabilité de haut niveau de la taxonomie de l'UE aux produits bancaires de base
- Partager les meilleures pratiques
- Développer des cas d'utilisation le cas échéant
- Émettre des recommandations sur la base des résultats du projet

Un groupe de travail composé de 25 banques dont le Groupe BPCE fait partie, travaille à l'élaboration de ces lignes directrices.

Le récent programme de travail de l'Autorité Bancaire Européenne-ABE sur le financement durable a engagé l'agence à mettre au point un test de stress spécifique lié au climat. En cette année 2020, une première étape est engagée. Il s'agit d'une analyse de sensibilité volontaire axée sur les risques de transition. Cette analyse de sensibilité permettra de mieux comprendre les vulnérabilités aux risques climatiques.

Le Groupe BPCE anticipe dès maintenant l'application de cette taxonomie et travaille sur l'intégration des critères et seuils précis et spécifiques aux activités actuellement couvertes dans les systèmes d'information utilisés au sein du groupe

### Dans la formation des collaborateurs

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

Cet outil de formation interactif a été développé par le Groupe BPCE. Cet outil vise à sensibiliser tous les collaborateurs du groupe aux risques climatiques, à leurs impacts et aux enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Ce module de formation interactive, accessible sur la plateforme de formation du groupe fonctionne sous forme de quiz ludique. Cet outil est obligatoire pour les « preneurs de risques matériels (MRT) ». A fin novembre 2020 (chiffre à décembre 2020 si update possible), plus de 18.000 collaborateurs du Groupe BPCE se sont inscrits à ce module et près de 6.000 ont validé leur statut d'apprenant, pendant que près de 2.000 sont en cours. Cette couverture est encourageante car les accès à ce module n'ont été ouverts qu'à partir de juillet 2020.

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

| Risque prioritaire  | Protection des clients  |      |      |                       |
|---|---|------|------|-----------------------|
| Description du risque   | Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client |      |      |                       |
| Indicateurs clés*   | 2020  | 2019 | 2018 | Evolution 2019 - 2020 |
| Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées en avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées  | 5%  | NC   | NC   | NC                    |
| Nombre de réclamations « opération non autorisée» traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées. | 0,5%  | NC   | NC   | NC                    |

\*La Banque Populaire du Sud ayant fusionné avec la Banque Dupuy de Parseval, la Banque Marze et le Crédit Maritime Méditerranée, il n'est pas possible de récupérer l'intégralité des éléments consolidés pour les années précédentes. Aucun objectif chiffré n'est aujourd'hui fixé pour la Banque Populaire du Sud.

La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans les dispositifs déployés par le groupe BPCE décrits ci-dessous.



## **Marketing responsable et protection des intérêts des clients**

Le Groupe BPCE veille aux intérêts de ses clients à travers la mise en place de comités de validation des nouveaux produits, services et processus de vente et de leur évolution.

Depuis 2010, une procédure de validation des nouveaux produits et services bancaires et financiers a été mise en place par le Groupe BPCE. Cette procédure vise à assurer d'une part, une maîtrise des risques liés à la commercialisation des produits et services et de la mise en place des nouveaux processus de vente (digitalisation...) et d'autre part, la prise en compte des diverses exigences réglementaires visant à protéger les intérêts de la clientèle ainsi que les données personnelles. La validation repose sur la contribution des différents experts et métiers compétents au sein de BPCE. Elle constitue un préalable à la présentation en comité de validation des établissements du groupe en vue de sa mise en marché ou développement lorsqu'il s'agit d'un processus de vente. Le dispositif d'agrément a fait l'objet d'une refonte en 2020 avec la tenue d'un premier COVAMM Comité de Validation des Mises en Marché le 18 septembre.

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

En matière de surveillance des produits bancassurance, cinq comités se sont tenus au T4 2020 : Banque au quotidien BTC, crédits BTC, épargne bancaire BTC, assurance non vie, produits bancaires BTB. L'objectif de ces comités est d'assurer un suivi permanent de la commercialisation des produits tout au long de leur cycle de vie afin de garantir que les intérêts, les objectifs et les caractéristiques du client initialement visés lors de leur agrément, continuent à être dûment pris en compte.

Concernant le périmètre des services d'investissement, le dispositif de commercialisation tient compte des obligations résultant de la directive et du règlement européen sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF2), de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) et de la réglementation PRIIPs. La remédiation s'est poursuivie depuis l'entrée en application de ces réglementations. La gouvernance et la surveillance des produits introduites par MIF2 et DDA s'est traduite par la mise en place :

- D'un comité de validation des portefeuilles modèles relatifs aux instruments financiers piloté par BPA : suivi de la performance des poches d'actifs risqués, revue macroéconomique, analyses et perspectives des allocations... ;
- D'un comité de gouvernance et de surveillance des produits avec les producteurs: échanges d'informations entre producteurs et distributeurs, suivi des réclamations et de la stratégie de distribution en lien avec les reporting des ventes, évolution sur les produits, protection des investisseurs...Ce comité pour 2020 a eu lieu le 02 octobre.
- La délivrance d'une information client claire, exacte et non trompeuse.

## **Transparence de l'offre**

La Banque Populaire du Sud veille à la correcte information du client (affichage en agence, documentation contractuelle, précontractuelle ou commerciale). La Banque Populaire du Sud s'appuie sur un guide de conformité (documentation listant les obligations en la matière : norme et fiches « incontournables ») listant l'ensemble des obligations en la matière. Celui-ci est complété par le dispositif de gouvernance produit, garantissant la validation a priori de l'ensemble de la documentation commerciale par la direction de la Conformité et/ou juridique.

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

En ce qui concerne les offres RSE (produits environnementaux et produits solidaires et sociaux), le groupe a mis en place une gamme spécifique au travers des offres de produits financiers. Il est à noter que depuis 2018, plusieurs consultations européennes liées à la finance durable et à l'intégration des critères ESG (en particulier dans la gouvernance des produits mais également dans le conseil aux clients) ont été lancées. L'AMF a par ailleurs rédigé des doctrines : la Position recommandation 2010-05 mis à jour en oct 2018 et introduisant un dispositif dérogatoire au critère n°4 pour les produits sur indices à thématiques ESG; la position recommandation 2020-03 détaille les informations liées à la prise en compte de critères extra-financiers que peuvent communiquer les placements collectifs français et les OPCVM étrangers autorisés à la commercialisation en France (dispositions déclinées sur les différents documents réglementaires et commerciaux.)



## La formation des collaborateurs

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

## L'encadrement des challenges commerciaux

La conformité groupe participe à la validation des challenges commerciaux nationaux, s'assure que les conflits d'intérêts sont encadrés et que la primauté des intérêts des clients est prise en compte. Concernant les challenges de la Banque Populaire du Sud, cette mission est assurée par la Direction de la Conformité locale.

## L'encadrement des abus de marché et les activités financières

Dans le cadre de la transposition des directives et règlements relatifs aux abus de marché, le groupe utilise un outil, de restitution et d'analyse des alertes en la matière, commun aux Banques Populaires, aux Caisses d'Epargne et à leurs filiales. Afin d'accompagner les collaborateurs pour faciliter l'analyse des alertes remontées par l'outil du groupe, un assistant virtuel a été implémenté.

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

Enfin, les méthodologies en matière de mesure des indicateurs KPI SRAB (en matière de séparation des activités bancaires), telles que préconisées par l'AMF et l'ACPR, ont été mises en œuvre au sein du groupe.

## 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 du Sud dispose d'un service en charge des réclamations clients « Sud Service Consommateurs ».

Depuis le mois de mai 2020 le service centralise les demandes des clients des 4 réseaux, Banque Populaire du Sud, Dupuy de Parseval, la Banque Marze et le Crédit Maritime Méditerranée.

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>
- <https://www.caisse-epargne.fr/aquitaine-poitou-charentes/relations-clientele-des-particuliers>
- 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.

61 % des réclamations sont traitées en moins de 10 jours.

Le délai moyen de traitement en 2020 était de 12,6 jours.

|                            | 2020       | 2019     | 2018 |
|----------------------------|------------|----------|------|
| Délais moyen de traitement | 12,6 jours | 17 jours | NC   |
| % en dessous des 10 jours  | 61%        | 60%      | NC   |

### Analyse et exploitation des réclamations

La Banque Populaire du Sud 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 2020, le pourcentage de réclamations pour motif « Information/Conseil » sur le total des motifs de réclamations a été de 6%.

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 du Sud 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. Les réseaux Dupuy de Parseval, Crédit Maritime Méditerranée et Marze ont rejoint la Médiation de Fédération Nationale depuis 2018.

| Risque prioritaire   | Inclusion financière  |      |      |                       |
|--|---|------|------|-----------------------|
| Description du risque  | Assurer un accès à l'offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique |      |      |                       |
| Indicateur clé   | 2020  | 2019 | 2018 | Evolution 2019 - 2020 |
| Production brute annuelle OCF (offre spécifique clientèle fragile) | 507   | 624  | 439  | -19%                  |

### 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 du Sud reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2020, la Banque Populaire comptait, ainsi 45 agences en zones rurales et 20 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville<sup>8</sup>.

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, 99% des agences remplissent cette obligation.

<sup>8</sup> 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   | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|------|------|------|
| Nombre d'agences en zone rurale                                   | 45   | 16   | 16   |
| Nombre d'agences en zone prioritaires                             | 20   | 16   | 13   |
| Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005) | 99%  | 99%  | 99%  |

## Accompagner les clients en situation de fragilité financière

La Banque Populaire du sud 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 2020, 7 324 clients de la Banque Populaire du Sud 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 2020 : 427 collaborateurs ont suivi des modules sur l'offre clients fragiles sur l'année 2020.

Les clients fragiles identifiés se voient proposés 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 €/mois,
- Et du plafonnement spécifique des commissions d'intervention, par opération, prévu à l'article R. 312-4-2 du code monétaire et financier.

Sur l'année 2020, 507 clients de la Banque Populaire du Sud souscrivaient à cette offre (contre 624 l'année précédente). La Banque Populaire du Sud a ainsi continué à proposer cette offre à sa clientèle malgré l'absence d'objectif fixé par le Groupe BPCE en 2020.

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

A la Banque populaire du sud, les clients en situation de fragilité financière font l'objet d'un accompagnement spécifique par une agence dédiée, Concordia.

**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.

En 2020, la Banque Populaire du Sud a participé aux programmes de formation pilote "La gestion du Client Professionnel en période de crise" et "Approche et traitement du client particulier fragile en période de crise" construits par Finances et Pédagogie sous l'égide de la Fédération Nationale des Banques Populaires. L'idée était de former des collaborateurs "ambassadeurs" pour détecter les signaux avant-coureurs de la fragilité tant chez les particuliers que, fait nouveau, chez les professionnels et leur donner les différentes solutions contextuelles (bancaires ou non).

| Risque Secondaire     | Risque ESG   |
|-----------------------|--|
| Description du risque | Non intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions de financement et d'investissement |

La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans les dispositifs déployés par le groupe BPCE décrits ci-dessous.

### Intégration de critères ESG dans les politiques sectorielles crédits groupe

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

### Politiques sectorielles

Depuis 2020, chaque secteur de la nomenclature du groupe fait l'objet d'une analyse des facteurs ESG, permettant d'identifier les secteurs à enjeux forts. Cette revue sectorielle des risques ESG a été réalisée par le CoREFI (Comité des Risques Extra-Financiers, composés des équipes de la RSE et des Risques climatiques) au T1 2020. Cette notation a été validée par le Comité des Normes et Méthodes. La notation du CoREFI a permis une classification sectorielle validée ensuite par le Comité de Veille sectorielle, valable dans l'ensemble des entités du groupe.

### Méthodologie ESG

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

Elle se décompose en 5 volets :

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

### Création 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. Un référent climatique rattaché à la Direction Conformité des Risques a été nommé à la Banque Populaire du Sud avec la création en parallèle d'une filière Green.

Le rôle du référent climatique 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.
- Etre le relai local des travaux auprès des équipes concernées afin de sensibiliser, décliner et permettre en interne les échanges et les mise en place des dispositifs
- Etre 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'évènements 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 1ère fois en septembre 2020.

La Banque Populaire du Sud a engagé une démarche de cotation ESG de son portefeuille LCR.

Après une analyse du portefeuille, l'objectif est de définir une trajectoire de cotation de son portefeuille ayant pour objectif d'avoir une part de sociétés cotées positivement ESG de plus en plus importante au fil des années.

En 2021, la Banque Populaire du Sud va poursuivre les réflexions engagées en 2020 sur la prise en compte des critères ESG dans le portefeuille LCR par des travaux élargis aux risques de crédits dont l'objectif sera de mettre en place progressivement ces critères d'analyse de risques au sein des filières plus particulièrement concernées.

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

### FONCTIONNEMENT INTERNE

| Risque prioritaire                   | Risques climatiques physiques, pandémiques et technologique   |      |      |                       |          |
|--------------------------------------|---|------|------|-----------------------|----------|
| Description du risque                | Conséquences des risques climatiques physiques, sanitaires et technologiques qui réduisent ou empêchent l'utilisation des moyens d'exploitation, impactent l'activité des salariés et entraînent des pertes d'actifs. |      |      |                       |          |
| Indicateur clé                       | 2020  | 2019 | 2018 | Evolution 2019 - 2020 | Objectif |
| Taux de conformité au PCA annuel (%) | 83%   | 74%  | NC   | 12,16%                | 90%      |

#### Une démarche de Place

Dès 2007, le Groupe de place Robustesse a souhaité intégrer dans ses hypothèses de travail des scénarii de crises climatiques, sanitaires et technologiques, et préparer les acteurs de la Place dans l'hypothèse de la survenance de tels évènements.

Les établissements financiers se mobilisent régulièrement en participant à des exercices de grande ampleur, avec pour objectif de tester la résilience collective. Les thématiques climatiques, sanitaires et technologiques sont largement abordées lors de ces évènements : la panne électrique en 2008, la préparation à la survenance d'une pandémie en 2009 et la crue de la Seine en 2010 puis en 2016.

Le Groupe BPCE a toujours répondu présent lors de ces rendez-vous.

#### Une prise en compte de ces risques dans la politique de continuité d'activité

Ces scénarii environnementaux sont intégrés dans la politique de continuité d'activité du Groupe, qui invite les Etablissements à prendre les dispositions nécessaires pour couvrir ce type de situation.

L'actualisation de la politique, début 2019, renforce cette exigence en imposant une analyse de risques systématique, nécessaire à l'identification des facteurs exogènes dépendant du lieu d'exercice des activités.

La BPS a inscrit ces principes dans sa déclinaison de la politique du Groupe fin 2019 en conformité avec les normes et les directives du Groupe.

#### Une réalité au quotidien

Les Etablissements du Groupe sont régulièrement confrontés à des évènements climatiques, sanitaires ou technologiques d'ampleurs variables, qu'ils soient nationaux, comme les évènements neigeux de 2010, 2013 ou 2018, la tempête Xynthia en 2010, la préparation à la survenance d'une pandémie en 2009, de moindre ampleur géographique, comme les inondations récurrentes dans le sud-est, les crues de la Seine en 2016 et 2018, ou très localisés comme les incidents industriels d'AZF à Toulouse en 2001 ou de Lubrizol à Rouen en 2019, la mise en pré-

alerte lors de l'incident sur la centrale nucléaire de Marcoule en 2011 ou l'incident ferroviaire de Brétigny en 2013, qui ont perturbé le quotidien des collaborateurs du Groupe.

Ces exemples retracent les impacts pour la France métropolitaine, auxquels ils convient d'ajouter les épisodes climatiques récurrents, violents et souvent couplés à des impacts technologiques dans les territoires d'Outre-mer, et quelques événements notables pour les implantations à l'étranger.

La Banque Populaire du Sud est confrontée à des risques climatiques (épisodes méditerranéens, inondations, sécheresses, risques sismiques), sanitaires (pandémie) et technologiques (risques nucléaires). La tempête Gloria est pour la Banque Populaire du Sud un événement marquant et impactant de l'année 2020.

La Banque Populaire du Sud a finalisé son analyse de risque pour les risques climatiques, sanitaires et technologiques. Cette analyse a été présentée aux instances internes en 2020.

### **Une boîte à outil complète**

Le Groupe a constitué un socle documentaire qu'il renforce et actualise en permanence, composé de plans et de fiches réflexes.

La 1<sup>ère</sup> version du plan pandémie grippale date de 2008 ; la version en cours sera enrichie des enseignements de la crise actuelle.

Des fiches réflexes sont également mises à disposition des établissements dans l'outil d'alerting et aide à la gestion de crise du Groupe. Ont été produites en 2019 des fiches sur la crise sanitaire alimentaire, la canicule, le black-out électrique, les séismes, les inondations soudaines, les tempêtes. Des documents spécifiques aux territoires ultra marins sont également disponibles sur les cyclones et les typhons. L'année 2020 a été consacrée à ajuster et renforcer les fiches relatives au traitement d'une situation de pandémie. Des fiches devraient prochainement être disponibles sur les thématiques des risques industriels et NRBC.

En complément, le Groupe s'est doté d'un système d'information géographique, déployé pour la première fois lors de la préparation de l'exercice de place de 2016 sur la crue de la Seine.

Cet outil a été progressivement utilisé pour appréhender les différentes natures de risque en rapprochant les cartes officielles des Directions Régionales et Interdépartementales de l'Environnement et de l'Energie avec la carte des implantations du Groupe. Aux 6 établissements bénéficiant d'une cartographie complète en 2019 (métropole et outre-mer), sont venus s'ajouter 4 établissements en 2020 dont la Banque Populaire du Sud. 2 autres établissements disposent également d'une cartographie partielle à ce jour.

### **KPI de Continuité d'Activité**

Le KPI de continuité des activités est structuré autour de 5 thèmes :

- La gouvernance du dispositif de continuité d'activité, qui inclue la préparation des collaborateurs aux situations de crise au travers d'actions de sensibilisation et la participation à des exercices pour certains d'entre eux ;
- L'analyse de risque, qu'ils soient inhérents ou exogènes aux activités de l'Etablissement ;
- La mise en œuvre du dispositif qui veille à une adéquation des ressources à mobiliser avec les objectifs de continuité définis ;
- Son contrôle ;
- Un sujet spécifique dédié au suivi des fournisseurs.

### **Premiers enseignements de la crise Covid-19**

La Covid-19 est la première crise nécessitant un recours massif, généralisé et persistant des dispositions de continuité d'activité. Il est déjà possible d'en tirer quelques enseignements, transposables aux autres situations de risques climatiques, sanitaires ou technologiques de grande ampleur.

Le traitement de la crise est largement cadencé par les décisions des Pouvoirs Publics, d'application quasi immédiate et qui viennent se substituer pour partie aux modalités définies dans les plans au niveau des agents économiques.

Ceux-ci doivent alors opérer avec une grande agilité afin de se conformer aux directives des Pouvoirs Publics, comme ce fut le cas avec le confinement généralisé pour lequel le Groupe a anticipé et renforcé son dispositif d'accès à distance pour ses collaborateurs et en a profité pour densifier son catalogue d'offres de service clientèle digitale de bout en bout.

De plus, quel que soit le niveau de préparation, qui doit être maintenu au plus haut niveau d'exigence, des décisions gouvernementales, telles que la possible réquisition de certaines catégories de masques, peuvent venir limiter l'efficacité des actions initialement envisagées. Le Groupe n'a toutefois pas attendu cette réquisition pour apporter son stock aux personnels soignants.

Un bilan de crise a été réalisé par la Banque Populaire du Sud et présenté à la commission de suivi et pilotage de la continuité d'activité en septembre 2020. Ce bilan a permis d'identifier des axes d'amélioration. La pandémie a été intégrée dans la macro cartographie des risques 2021.

| 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  | 2020  | 2019 | 2018 | Evolution<br>2019 - 2020 |
| Nombre d'heures de formation/ETP (Nombre d'ETP au 31/12/2020) | 33h   | 27h  | 30h  | 22,2%                    |

La Banque Populaire du Sud est l'un des principaux employeurs en région Occitanie. Avec 2 203 collaborateurs fin 2020, dont 94 % en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire - 100% de ses effectifs sont basés en France.

#### Répartition de l'effectif par contrat

| CDI / CDD                | 2020   |      | 2019   |      | 2018   |      |
|--------------------------|--------|------|--------|------|--------|------|
|                          | Nombre | %    | Nombre | %    | Nombre | %    |
| CDI y compris alternance | 2 079  | 94%  | 2090   | 92%  | 2070   | 93%  |
| CDD y compris alternance | 124    | 6%   | 187    | 8%   | 161    | 7%   |
| TOTAL                    | 2 203  | 100% | 2277   | 100% | 2231   | 100% |

*CDI et CDD inscrits au 31 décembre*

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

#### Favoriser le développement des compétences

La Banque Populaire du Sud mobilise toutes ses ressources et ses dispositifs pour favoriser la montée en compétences de ses collaborateurs, les accompagner dans l'évolution de leur métier et concourir ainsi au développement de leur employabilité. Ces ambitions au service de l'employabilité des collaborateurs passent nécessairement par un renforcement de notre politique de formation. Le nombre d'heures de formation par ETP est ainsi en progression depuis trois ans.

En 2020, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 5,9%. La Banque Populaire du Sud se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 %<sup>9</sup> et de l'obligation légale de 1%. Cela correspond à un volume de 70 729 heures de formation et 100% de l'effectif formé.

La politique de formation active et diplômante de la BPS s'illustre en particulier par le partenariat avec « Montpellier Business School », démarré en novembre 2016. En 2020, elle a poursuivi ce partenariat qui lui permet, au travers d'un

<sup>9</sup> Enquête annuelle de l'AFB sur l'investissement formation de septembre 2019



cursus « Performance Innovation et Management », de développer une approche professionnelle innovante et performante au service de la clientèle. 30 collaborateurs ont suivi le cursus de formation en 2020.

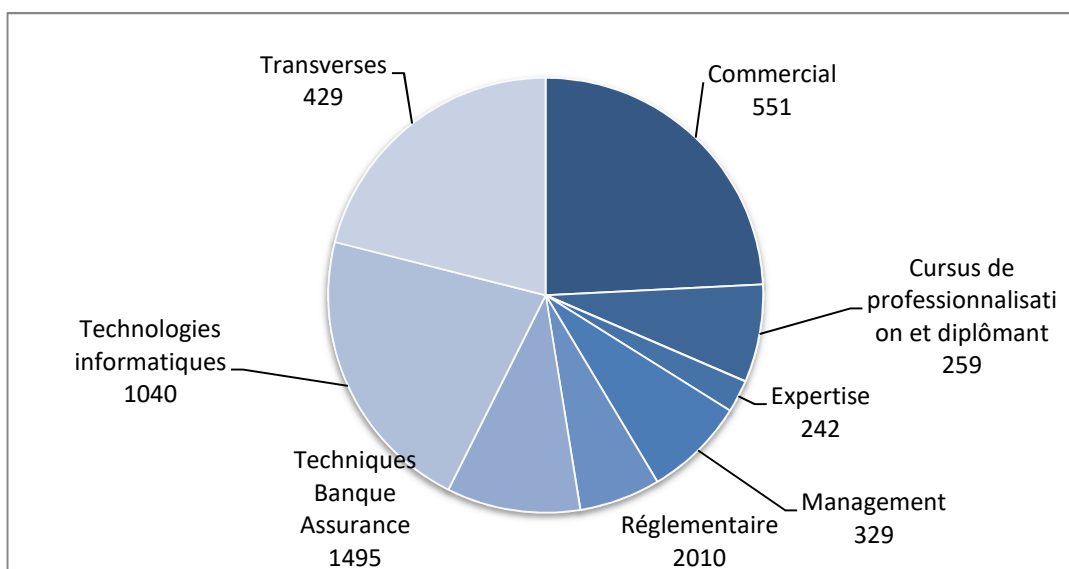
Une première promotion de VAE collective a été lancée, en 2020, auprès de 18 collaborateurs techniciens disposant d'une formation initiale de Bac à bac +2 afin de leur permettre de valoriser leur expérience via la validation d'une licence professionnelle Banque et Assurance en partenariat avec l'Université de Perpignan Via Domitia.

La BPS propose chaque année à tous ses salariés un entretien professionnel pour les aider à construire ou à affiner leur projet professionnel, se projeter sur leurs perspectives d'évolution professionnelle et les formations qui peuvent y contribuer. Sur l'année 2020, 92% des collaborateurs ont réalisé ce type d'entretien avec leur manager.

Un campus manager a également créé sur 2020 autour du modèle du leadership. 105 managers du Groupe BPS ont ainsi assisté fin décembre au premier atelier du leadership à distance, organisé par le Développement des Compétences, sur la thématique de la motivation à distance. Un guide a également été élaboré et diffusé sur l'intranet.

Parmi les formations dispensées, 74,9% avaient pour objet l'adaptation des salariés à leur poste de travail et 25,1% le développement des compétences.

### Répartition du nombre de collaborateurs CDI par domaine de formation sur l'année 2020



| 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               | 2020   | 2019 | 2018 | Evolution 2019 - 2020 | Objectif |
| Pourcentage de femmes cadres | 43,4%  | 42%  | 42%  | +1.7 pts              | 46%      |

### Assurer l'égalité professionnelle

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

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

La Banque Populaire du Sud s'est ainsi engagée en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions



concrètes.

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

La Banque Populaire du Sud fait aujourd'hui de la diversité un objectif prioritaire de sa politique de Ressources Humaines. L'AFNOR lui a attribué, le 20 octobre 2016, le label de l'égalité professionnelle. Cette certification, confirmée en 2018 et renouvelée en 2020, reconnaît les bonnes pratiques mises en œuvre au sein de l'entreprise pour garantir durablement la mixité et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

### **Egalité professionnelle**

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Banque Populaire du Sud. Si 60,4% 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 43,4%.

La tendance est néanmoins à la résorption de ces inégalités avec une hausse constante du taux de femmes cadres depuis 2018 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 du Sud 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.

Les dispositifs mis en place en faveur de l'égalité professionnelle homme/femme à la BPS sont :

- Analyse des écarts de rémunération dans le cadre de l'accord égalité professionnelle et mesures afin de les réduire progressivement.
- Objectifs chiffrés de progression de la représentation des femmes dans la population des cadres s'inscrivant dans les objectifs du Groupe BPCE.
- Dispositif permettant de favoriser la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle par diverses mesures d'accompagnement, notamment dans l'exercice de la parentalité, la solidarité familiale et collective.
- Aménagement du temps de travail par réduction d'une heure de la journée de travail pendant 3 mois au bénéfice des jeunes mamans reprenant une activité professionnelle et aux futures mamans à partir du 5ème mois de leur grossesse.
- Actions de sensibilisation au travers du soutien au dispositif des « Elles » en partenariat avec le réseau « Financi'elles », fédération des réseaux des femmes cadres du secteur de la banque et de l'assurance.
- Accord collectif pour favoriser l'équilibre travail / vie privée dans le cadre de l'égalité professionnelle.
- Service de conciergerie, vie quotidienne et services à domicile à disposition des collaborateurs.
- Dans le cadre d'une convention signée avec le réseau de crèches « Les Petit Chaperons rouges » et dans le cadre du partenariat de cette entreprise avec les crèches de la région, la BPS propose des berceaux pour les enfants des collaborateurs.

En matière salariale, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 1.17.

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

|                  | 2020           |           | 2019           | 2018           |
|------------------|----------------|-----------|----------------|----------------|
|                  | Salaire médian | Evolution | Salaire médian | Salaire médian |
| Femme non cadre  | 29 068         | 1,2%      | 28 699         | 28 859         |
| Femme cadre      | 40 916         | 0,7%      | 40 600         | 40 330         |
| Total des femmes | 30 364         | 0,7%      | 30 134         | 30 366         |
| Homme non cadre  | 29 639         | 1%        | 29 322         | 29 645         |
| Homme cadre      | 44 970         | 1%        | 44 500         | 45 286         |
| Total des hommes | 35 462         | 2,8%      | 34 483         | 34 835         |

*CDI hors alternance inscrits au 31 décembre*

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

### **Emploi de personnes en situation de handicap**

Dans le cadre de son engagement sur la diversité et la promotion de l'égalité de chances, la Banque Populaire du Sud déploie une politique visant à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap. Cette politique repose sur des engagements clairs, inscrits dans des accords de groupe, de branche ou d'entreprise conformément aux dispositions légales prévues dans le cadre de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH) et plus largement de la loi de 2005.

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

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

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

Le taux d'emploi du personnel en situation de handicap de la Banque Populaire du Sud est de 5,53% à fin novembre alors que l'objectif légal est de 6%.

Un accord Groupe couvrant la période 2020-2022 porte un dispositif sur 4 axes :

- Agir pour le maintien dans l'emploi durable et l'employabilité des personnes en situation de handicap
- Favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap
- Soutenir l'emploi des personnes travaillant au sein du STPA
- Poursuivre le travail de changement de regard du handicap

Ainsi la Banque Populaire du Sud a une référente Handicap en charge de piloter cet accord. La Banque Populaire du Sud a pu participer à des forums pour l'emploi visant à intégrer des personnes en situation de handicap, aménagé des postes de travail, mené des actions de sensibilisation et participé à « la semaine de l'emploi et du handicap avec l'ADAPT », diffusé tous les trimestres une news dédié à ce sujet

### **Une gestion intergénérationnelle**

Dans le cadre de l'accord GPEC<sup>10</sup> 2018/2020, le groupe BPCE s'est engagé en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors.

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

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

La Banque Populaire du Sud accompagne les seniors dans l'évolution de leur carrière professionnelle, sans discrimination relative à l'âge, puis les aide au moment de leur entrée en retraite, au travers de dispositifs spécifiques.

- Mécénat de compétences ;
- Formation sur la préparation à la retraite
- Dispositions favorisant la transition entre activité et retraite : entretien de bilan de carrière, préparation à la retraite, dispositif de temps partiel senior ...]

### **Respect des conventions de l'OIT**

Dans le cadre de ses activités, la Banque Populaire du Sud s'attache au respect des stipulations des conventions de l'OIT :

---

<sup>10</sup> <https://newsroom.groupebpce.fr/actualites/le-groupe-bpce-se-dote-d-un-nouvel-accord-rh-pour-developper-les-competences-de-ses-salaries-et-accompagner-son-nouveau-plan-strategique-tec-2020-d72f-7b707.html>

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

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

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

| Risque prioritaire                                | Conditions de travail  |            |            |                       |
|---|--|------------|------------|-----------------------|
| Description du risque                             | Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés |            |            |                       |
| Indicateur clé                                    | 2020   | 2019       | 2018       | Evolution 2019 - 2020 |
| Taux d'absentéisme maladie*                       | 4,9%   | 4,2%       | 4,2%       | + 0.7pts              |
| Taux d'absentéisme maladie avec cause de pandémie | 6,0%   | Sans objet | Sans objet | Non mesurable         |

\*Taux d'absentéisme maladie et accidents du travail (accidents du travail peu significatifs)

## 2020 : une année marquée par une crise sanitaire sans précédent

La survenance brutale de la crise sanitaire a immédiatement été gérée par le Groupe BPCE dans le cadre d'une cellule de crise journalière avec pour axes prioritaires la protection des personnes (salariés et clients), les banques étant contraintes de maintenir leur activité pour soutenir l'économie et assurer le service aux clients.

Des actions fortes de prévention des risques physiques et psychologiques ont été mises en œuvre à la Banque Populaire du Sud, telles que :

- La densification du télétravail et la mise en œuvre de travail à distance pour toutes les fonctions qui le permettent. La renégociation de l'accord télétravail en 2020 a élargi le périmètre. Les collaborateurs peuvent ainsi bénéficier d'une journée de télétravail par semaine et 2 jours flottants sur le mois.
- L'ouverture des agences lorsque les conditions de sécurité notamment sanitaires le permettent avec des mesures d'ouverture privilégiée sur rendez-vous à certains moments, et le renforcement des opérations de banque à distance, pour gérer les flux de clients ;
- La mise en place de toutes les mesures barrières avec mise à disposition d'équipements (gel, masque, lingettes) et des protocoles sanitaires de gestion des cas « covid » ou des cas « contacts » ;

La Banque Populaire du Sud a décidé de ne pas avoir recours aux aides accordées par l'Etat dans le cadre de l'activité partielle, et de maintenir la rémunération à 100 % des salariés dans l'impossibilité de travailler. Les collaborateurs ont pu travailler à distance tout en gardant leur enfant.

La Banque Populaire du Sud a été accompagnée dans la gestion de la crise sanitaire par la DRH Groupe au travers de réunions hebdomadaires destinées à partager sur l'évolution de la situation et à prendre en commun des mesures adaptées au contexte local.

Le référent Qualité de Vie au Travail (QVT) de la Banque Populaire du Sud a accompagné les nouvelles organisations de travail rendues nécessaires par l'impératif de distanciation sociale, le suivi des cas « Covid » identifiés et la définition des protocoles d'intervention. Le site Qualité de Vie au Travail Groupe a été enrichi d'une rubrique spécifique « Covid » pour informer en temps réel et diffuser les outils et les pratiques (confinement, travail à distance, management à distance, gestes barrières, etc..).

Dans le cadre des dispositifs de prévention des risques psychosociaux, une attention particulière a été portée aux conséquences du travail à distance à grande échelle avec l'appui de plateformes d'écoute et la diffusion de guides

apportant aux managers et aux collaborateurs des repères pour assurer au mieux leur mission et se préserver efficacement.

### **Amélioration de la qualité de vie au travail**

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

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

L'année 2020 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords signés en 2016, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induites par le digital.

La démarche de QVT préconisée au sein de la Banque Populaire du Sud 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 1 530 heures, avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

La démarche QVT engagée par la BPS a également donné lieu à plusieurs actions telles que notamment :

- Une application sportive « United Heroes » a été proposée aux collaborateurs afin de promouvoir la pratique sportive. L'objectif est d'inciter individuellement et collectivement les collaborateurs à exercer le sport et de renforcer le lien social. L'application diffuse de nombreuses informations concernant le bien-être et l'alimentation. L'abonnement souscrit par la Banque populaire du Sud prévoit des challenges collectifs et individuels qui peuvent aboutir à des dons à des associations clientes ou sur le thème de l'éco-responsabilité.
- La Banque Populaire du Sud s'est mobilisée en faveur de la lutte contre le cancer du sein. Des campagnes de sensibilisation, la distribution de bracelets rose et la participation à une course caritative en collaboration avec le CSE ont notamment été mis en place pendant le mois d'« Octobre rose ».

### **Conciliation vie professionnelle - vie personnelle**

La Banque Populaire du Sud 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 2020, 15,3% des collaborateurs en CDI, dont 93% de femmes, ont opté pour un temps partiel.

Par ailleurs, la Banque Populaire du Sud accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales.

Depuis 2018, la Banque Populaire du Sud a mis en place une Charte de 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie et a mis en œuvre les dispositifs suivants :

- Un partenariat avec le réseau Petits Chaperons Rouges et mise à disposition de berceaux. En 2020, 16 collaborateurs ont pu bénéficier de ce service ;
- Le financement de CESU pour les services d'aide à domicile pour les membres dépendants de la famille du collaborateur et la garde périscolaire des enfants ;
- L'accompagnement du congé de solidarité familiale et du congé de présence parentale par mise en œuvre de compléments de revenus ;
- Un dispositif de dons de congés ou de RTT pour les situations de maladie grave d'un membre de la famille ou d'un enfant ;

Une conciergerie et e-conciergerie d'entreprise permettant à l'ensemble des collaborateurs d'accéder à différentes prestations dans les domaines de la vie quotidienne, les loisirs, les services à la personne et l'établissement de formalités administratives. (En 2020, 2 535 prestations rendues par le service de conciergerie – *Chiffre à fin nov 2021*).

## CDI à temps partiel par statut et par sexe

|                 | 2020 | 2019 | 2018 |
|-----------------|------|------|------|
| Femme non cadre | 257  | 266  | 244  |
| Femme cadre     | 39   | 34   | 22   |
| Total Femme     | 296  | 300  | 266  |
| Homme non cadre | 18   | 22   | 19   |
| Homme cadre     | 4    | 6    | 4    |
| Total Homme     | 22   | 28   | 23   |

### **Santé et sécurité au travail**

Afin d'assurer la sécurité, de prévenir et protéger la santé des salariés, la Banque Populaire du Sud organise l'évaluation des risques professionnels, cible les actions de prévention adaptées et les solutions à apporter face à des risques déterminés.

Différentes actions ont été mises en place en matière de santé et de sécurité au travail :

- Une assistance sociale a été mise en place en mars 2020 à raison d'une permanence par semaine et de manière alternative sur les sites de Saint Estève et Nîmes afin d'accompagner les collaborateurs en situation de fragilité. Un premier bilan a été présenté devant le CSSCT en décembre 2020
- Un service d'assistance psychologique disponible 24H/24 est accessible pour l'ensemble des collaborateurs
- Soucieuse de faire de chaque moment clé de la carrière de ses collaborateurs un événement, la BPS réalise auprès de ses collaborateurs une enquête pour recueillir leurs avis à l'occasion des 4 moments identifiés par la banque (recrutement, changement de fonction ou de lieu de travail, prise de fonction de manager) ;
- Un e- learning sur les Risques psycho sociaux a été déployé pour l'ensemble des managers

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.

La Banque Populaire du Sud 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.

2020 est une année record en ce qui concerne la baisse de la sinistralité relative aux accidents de travail et de trajet selon Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Pour la Banque Populaire du Sud, nous constatons une amélioration du nombre de déclaration d'accident de travail. Dans le contexte de crise sanitaire, les efforts d'adaptation technologique et d'organisation en faveur du travail à distance ont largement contribué à ce résultat.

La réduction de l'empreinte environnementale de la Banque Populaire du Sud dans son fonctionnement s'inscrit en cohérence avec l'objectif du groupe BPCE de diminuer ses émissions carbone de 10% d'ici 2020.

Pour la Banque Populaire du Sud, cet objectif se traduit par la réduction des émissions de gaz à effet de serre de 22.4% entre 2020 et 2019.

### **Bilan des émissions de gaz à effet de serre**

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

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

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.<sup>11</sup>

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 du Sud a émis 20 157 teq CO<sub>2</sub>, soit 9,79 teq CO<sub>2</sub> par ETP, une baisse de 21,74% par rapport à 2019.

## Emissions de gaz à effet de serre

### Par Scope

|  | 2020<br>tonnes eq<br>CO <sub>2</sub> | 2019<br>tonnes eq<br>CO <sub>2</sub> | 2018<br>tonnes eq<br>CO <sub>2</sub> |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Combustion directe d'énergies fossiles et fuites de gaz frigorigènes (scope 1) | 891                                  | 1076                                 | 1258                                 |
| Electricité consommée et réseau de chaleur (scope 2)                           | 330                                  | 358                                  | 505                                  |
| Tous les autres flux hors utilisation (Scope 3)                                | 18 936                               | 24 530                               | 15 254                               |
| <b>TOTAL</b>   | 20 157                               | 25 965                               | 17 017                               |
| TOTAL par etp  | 9,79                                 | 12,51                                | 10,32                                |

La réduction de l'empreinte environnementale de la Banque Populaire du Sud dans son fonctionnement s'inscrit en cohérence avec l'objectif du groupe BPCE de diminuer ses émissions carbone de 10% d'ici 2020.

## La Banque Populaire du Sud a mis en place les actions suivantes en 2020

### **En matière de consommation énergétique**

Optimisation du dispositif Photovoltaïque installé sur le toit du site de Saint Estève. Il a permis de produire 8.5% de l'électricité consommée sur ce site en 2020.

Poursuite de l'équipement en domotique (GTC), dans les sites centraux et les agences bancaires, afin de réduire les consommations en électricité et en eau.

Poursuite du programme de rénovation et création d'agences en respectant les normes environnementales en vigueur.

### **En matière de déplacement**

- Développement des actions du groupe de travail dédié aux déplacements, afin de favoriser la pratique de l'autopartage, du covoiturage mais aussi l'utilisation de la visioconférence, ceci afin de réduire le recours à la voiture lors de nos déplacements professionnels.
- Evolution du site de co-voiturage et de notre flotte, avec l'intégration d'un véhicule électrique de type Renault Zoé ainsi que d'une clio hybride sur le site de Nîmes salamandre.
- Animation de 3 PDE (Plan de Déplacement Entreprise), sur les agglomérations de Montpellier, Nîmes et Perpignan. L'objectif est ici de promouvoir le « report modal », c'est-à-dire d'inciter les collaborateurs à privilégier des modes de déplacements doux et peu émetteurs en gaz à effet de serre. Ainsi ils ont accès aux transports en commun urbain à des tarifs privilégiés et sont sensibilisés à l'utilisation du vélo et de la marche à pieds.

<sup>11</sup> 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)

- Mise à disposition sur les sites centraux de Saint Estève et de Nîmes Salamandre, de 2 locaux à vélo sécurisés, afin d'encourager la pratique de ce mode de déplacement.
- Installation d'une borne de rechargement électrique pour véhicules, parking de nîmes arènes. Sur Saint-Estève les bornes sont alimentées par la production électrique issue du dispositif photovoltaïque.

**En matière d'économie des ressources**

- Développement des travaux du groupe travail transversal Banque « Zéro papier ». Il a d'ores et déjà permis de supprimer de nombreuses éditions de documents utilisés en interne ou destinés à la clientèle. La numérisation des documents sur le poste de travail a également été mise en place.

**En matière de gestion des déchets**

- Généralisation du Tri sélectif des déchets sur les sites centraux, avec la mise en place de poubelles individuelles sur les bureaux de chaque collaborateur. Afin de promouvoir et d'impliquer toujours plus les collaborateurs dans cette démarche de développement durable, des conteneurs de recyclage pour plastique, piles et canettes aluminium, ont été installés dans chacun des sites centraux.
- Recyclage de l'ancien matériel électrique, électronique et informatique
- Recyclage de l'ancien mobilier, sous forme de dons à des associations caritatives.

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

**GOVERNANCE**

| Risque prioritaire   | Ethique des affaires   |             |             |                                  |                 |
|--|--|-------------|-------------|----------------------------------|-----------------|
| <b>Description du risque</b>                                       | Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information. |             |             |                                  |                 |
| <b>Indicateur clés</b>   | <b>2020</b>  | <b>2019</b> | <b>2018</b> | <b>Evolution<br/>2019 - 2020</b> | <b>Objectif</b> |
| Taux de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite | 80%  | 80%         | NC          | 0%                               | 90%             |
| Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment                | 93%  | 66%         | 81%         | 27%                              | 100%            |

**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.

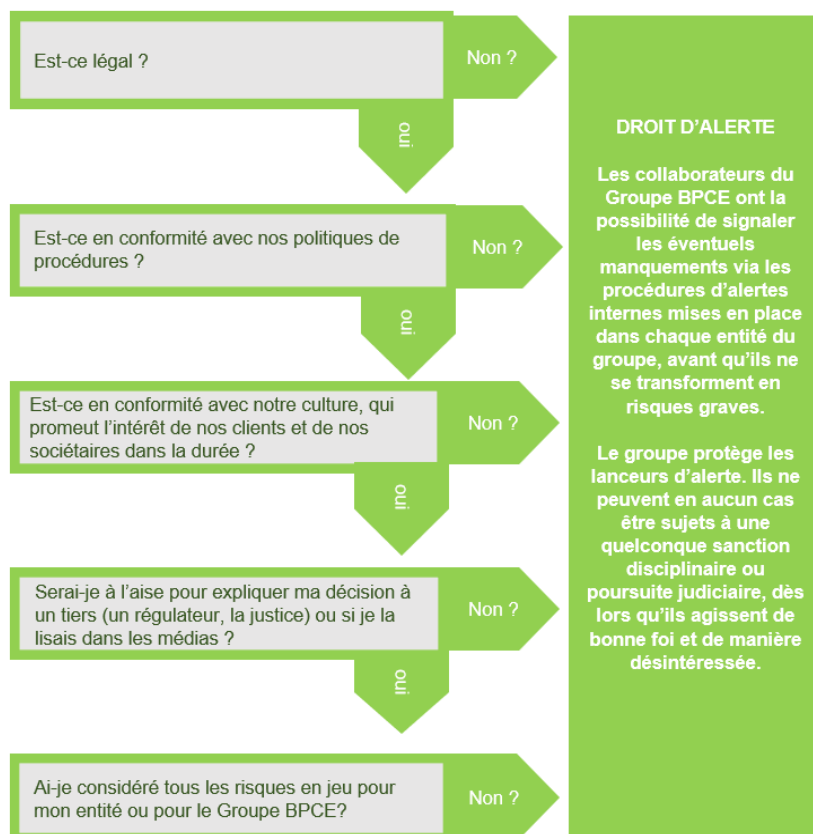


## Principes d'action

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, etc.). 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 2020, 100% des collaborateurs preneurs de risques inscrits de la Banque Populaire du Sud 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 du Sud 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 biannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière. La mise en place d'un suivi régulier des formations réalisées avec relance des collaborateurs explique la progression du taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment sur 2020.

### • Une Organisation

Conformément aux chartes du Groupe BPCE, la Banque Populaire du Sud 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 du Sud 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 du Sud est doté 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 du Sud et aux organes délibérants, ainsi qu'à l'organe central de BPCE.

### Travaux réalisés en 2020

Dans le domaine des sanctions financières internationales et des embargos, une équipe centrale a été constituée 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. Le groupe a engagé un programme d'actualisation de sa connaissance clients en fonction des risques de blanchiment et de financement du terrorisme.

## **Lutte contre la fraude interne**

La Banque Populaire du Sud 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

La Banque Populaire du Sud présentera aux instances le 8/02/21 une cartographie des risques de fraude interne précisant le dispositif de maîtrise des risques existants et les éventuels plans d'actions à mettre en œuvre.

## **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 du Sud 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 du Sud 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; Un comité d'agrément des prescripteurs a été instauré en 2020.
- 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. 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 seront explicitement fléchés vers les risques de corruption identifiés par les métiers dans la nouvelle cartographie des risques.

La Banque Populaire du Sud 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 faïtière relative à l'organisation du contrôle interne groupe et la charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents. Cette charte a été soumise à l'approbation du comité des risques du CA en décembre 2020.

| Risque prioritaire   | Sécurité des données  |             |             |                              |
|--|---|-------------|-------------|------------------------------|
| <b>Description du risque</b>   | Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité. |             |             |                              |
| <b>Indicateur clé</b>  | <b>2020</b>   | <b>2019</b> | <b>2018</b> | <b>Evolution 2019 - 2020</b> |
| Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy             | 85%   | 87%         | NC          | -2%                          |
| % de collaborateurs formés au RGPD (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans) | 94%   | 91%         | NC          | +3%                          |

### Protection des données et cybersécurité

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

En effet la Banque Populaire du Sud place la confiance au cœur de sa transformation digitale et considère que la cybersécurité est un enjeu majeur de sa protection et de celle de ses clients et prestataires.

### Organisation

La Banque Populaire du Sud s'appuie sur la Direction Sécurité Groupe (DS-G) qui définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI groupe.

### Stratégie Cybersécurité

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

### Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe

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

### Gouverner et se conformer aux réglementations

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

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

- Appliquer et renforcer les fondamentaux de la sécurité ;
- Renforcer la protection des actifs les plus sensibles en cohérence avec le risk appetite framework, en particulier la data ;
- Mettre en place une gouvernance des identités et des accès ;
- Développer une culture cyber au sein du groupe et les outils et méthodes associés selon les populations.

La Banque Populaire du Sud a optimisé sa filière SSI en nommant un expert chargé de la sécurité informatique qui se coordonne avec le RSSI sur tout le périmètre.

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

#### Renforcer les dispositifs de veille notamment au travers du CERT Groupe BPCE

Pour accélérer sa mise en œuvre, cette stratégie a été inscrite parmi les 12 volets du Plan d'Action Tech et Digital et a bénéficié au titre de ce plan d'un budget additionnel de 16 M€.

En 2020, en dépit du contexte sanitaire, le déploiement de cette stratégie cybersécurité s'est poursuivi à un rythme soutenu au travers notamment des chantiers majeurs suivants :

Premières mises en œuvre, au travers du programme Groupe SIGMA, de la feuille de route de gestion des identités et des droits (IAM) dont les objectifs sont :

- De disposer de référentiels groupe pour les personnes, les applications et les organisations
- De mettre en place une gouvernance IAM groupe
- D'intégrer, si possible, toutes les applications du groupe dans l'IAM avec un provisioning automatique et une vue globale des habilitations.

A date, le choix de la solution technique est fait et de premiers déploiements sont engagés. La gouvernance est définie au travers d'une norme interne publiée. Elle fixe le cadre dans lequel s'exerce la gestion des habilitations dans les différentes entités du Groupe BPCE, elle définit les rôles et responsabilités des acteurs dans le cadre des demandes d'habilitations et établit les principes fondamentaux notamment ceux de moindre privilège et de séparation de fonction. Enfin les référentiels de Groupe de personnes et d'organisation sont définis et leur mise en œuvre est engagée.

Refonte de l'écosystème Identity and Access Management :

- Mise sous contrôle de l'ensemble des comptes à forts privilèges du Groupe dans une solution centralisée nommée « IDENT-IT » permettant une gestion du cycle de vie, un processus d'approbation, une recertification régulière, et un provisioning automatique de ces comptes. A fin 2020, 100% des 1300 comptes à très fort privilège sont gérés par la solution IDENT-IT
- Mise en œuvre et déploiement d'un portail d'authentification unique pour les collaborateurs du Groupe, avec un niveau de sécurité élevé, tout en permettant une réduction importante des coûts. A fin 2020 plus de 50000 des 105000 collaborateurs passent par ce portail pour l'ensemble de leurs accès.
- Généralisation de l'authentification forte. A fin 2020, plus de 40000 collaborateurs disposent d'un moyen d'authentification renforcée (Smartphone, biométrie, etc.)

## **Poursuite de l'exécution du Plan de Sensibilisation Groupe**

Livraison d'un nouveau kit de sensibilisation à la Banque Populaire du Sud pour animer le mois de la CyberSécurité, composé notamment de 5 vidéos didactiques, de 2 podcasts, de 10 fiches « Règles d'or » et d'une Affiche.

Généralisation du déploiement opérationnel de l'outil d'auto-formation des développeurs en matière de code sécurisé. 690 développeurs, soit 95% de la cible, ont réalisé l'intégralité du parcours d'autoformation.

Réalisation de campagnes régulières de sensibilisation au phishing auprès des collaborateurs du Groupe. 9 campagnes menées en 2020 ciblant chacune entre 34000 et 48000 collaborateurs.

Concernant la Banque Populaire du Sud, en 2020, 9 campagnes ont eu lieu et 2229 collaborateurs y ont participé.

Développement de contenu de sensibilisation des clients, 29 FAQ produites.

Sensibilisation au règlement RGPD suivie par tous les nouveaux entrants. Une formation spécifique pour les chefs de projet a également été déployée au sein de l'organe central.

## **Accélération du Security Operations Center (SOC)**

Mise en place d'une équipe de Ethical Hackers (Red Team). A fin 2020 cette équipe aura réalisé une première mission d'expertise sur une chaîne applicative complète.

Poursuite de l'amélioration de la collecte des logs dans l'outil centralisé de gestion de l'information et des événements de sécurité (SIEM). A fin 2020, 67% des équipements d'infrastructure sont couverts représentant 175 milliards d'événements collectés et 98 scénarios de détection ont été définis et implémentés.

## **Revue du modèle de sécurité des réseaux**

Mise en place d'un nouveau modèle de sécurité des réseaux de type « aéroport permettant entre autre de contrôler la conformité des matériels et des utilisateurs accédant aux SI, ainsi qu'un cloisonnement plus fin et agile par couloir applicatif

Renforcement global du système de surveillance par sondes de détection d'intrusion

Revue des fondamentaux de la sécurité du Mainframe

- Réalisation d'un audit de sécurité technique complet sur les partitions Mainframe du Groupe et mise en œuvre des actions correctives.
- Amélioration de la collecte des événements de sécurité du Mainframe. A fin 2020, la collecte couvre 100% des partitions.

Poursuite de l'enrichissement de la cartographie SSI de l'exhaustivité des SI du Groupe incluant les systèmes d'information privés des établissements y compris le Shadow IT. A date, la cartographie SSI est achevée à 84% pour les 28 processus métiers les plus critiques sur un périmètre de 36 établissements.

Elaboration d'un nouveau schéma Directeur Sécurité Groupe pour la période 2021/2024, consacrant la poursuite des projets structurants déjà engagés et fixant de nouvelles ambitions au travers de nouveaux projets. Comme le précédent ce schéma directeur vise à définir les ambitions du groupe en matière de cyber sécurité et prend en compte la sécurité informatique, la continuité informatique et un renforcement de l'axe protection de la donnée.

## **Protection des données à caractère personnel**

Le suivi de la conformité au RGPD continue de bénéficier d'un haut niveau de sponsoring, avec la présence de trois membres du CDG de BPCE au comité trimestriel de pilotage exécutif.

Une politique de protection des données Groupe a été mise en place, fixant l'organisation type, les rôles des différents intervenants, et l'application des grandes lignes du RGPD au sein du Groupe.

Le traitement des demandes d'exercice de droits, et des violations de données à caractère personnel, font l'objet de procédures diffusées à l'ensemble des établissements.

L'intégration du suivi global de la conformité au RGPD dans l'outil DRIVE/ARCHER, également commun à la Sécurité des Systèmes d'information, à la lutte contre la cybercriminalité et à la continuité d'activité, exploitant ainsi de façon optimale les synergies entre ces différentes activités, a été engagée.

Des évolutions sont ainsi prévues en 2 temps sur l'année 2021 :

- Dans un 1er temps, utilisation de la matrice fiche contrôle groupe N2 (1ère restitution au T1 2021)
- Par la suite, développement de l'outil DRIVE/ARCHER avec 2 objectifs : intégrer les registres de traitement communautaires et locaux et réaliser la saisie des contrôles N1 et N2.

Dans le cadre de la lutte contre la cybercriminalité :

- Afin de répondre à l'augmentation depuis 2019 des signalements de vulnérabilités par des chercheurs et hackers sur les sites Internet du Groupe, le CERT Groupe BPCE a mis en place un service de divulgation responsable (VDP). Ce service est basé sur la plateforme d'un acteur majeur de Bug Bounty et permet d'encadrer les signalements de chercheurs. Soixante-huit signalements ont été traités depuis la mise en place de ce dispositif.
- Un outil de partage d'indicateurs de compromissions (IOC) entre le CERT Groupe BPCE et les SOC du Groupe est déployé en 2020. Il permet d'améliorer la réactivité dans la détection et le blocage d'attaques.
- Le CERT Groupe BPCE renforce sa présence au TF-CSIRT, passant au statut 'accrédité'.

En complément dans le cadre de la lutte contre la fraude externe :

- Un dispositif d'amélioration de la détection des IBAN à risque sur la banque à distance a été mis en production fin 2020 afin de réduire la fraude.
- Fregat, l'outil de collecte des incidents de fraudes externes (tentatives et fraudes avérées) va être mis en production début 2021. Il permettra d'obtenir une vision qualitative et quantitative des fraudes aussi bien par grandes catégories que par cas de fraude détaillé.
- Le programme de lutte contre la fraude chèque entame sa dernière étape par la mise en production des règles communautaires. Toutefois, les développements vont se poursuivre avec la création d'un moteur de score développé pour la LAFE.
- Afin de répondre au besoin d'expertise de la Filière Fraude Externe, une formation Groupe va être proposée en 2021 à l'ensemble de ses acteurs.

L'année 2020 a également été marquée par une progression :

- De l'accompagnement sécurité des projets. Ainsi 88% des projets ont fait l'objet d'un accompagnement formalisé et documenté
- De la revue de code automatisée sur les applications, à fin 2020 69% des scans sont automatisés.

Enfin en 2020, a été élaboré un Framework de sécurité Groupe basé sur le référentiel NIST permettant d'évaluer régulièrement la maturité du Groupe sur les 5 piliers Detect, Identify, Protect, Respond, Recover, de fixer des objectifs chiffrés annuels et de piloter les plans d'action et l'efficacité de nos dispositifs.

### **Fait marquant 2020 : Covid et cyberattaques**

Les risques en matière de sécurité informatique liés au recours massif au télétravail ont été appréciés et ont abouti à un ensemble de mesures et dispositifs dont vous trouverez les principaux ci-dessous :

- Sensibilisation aux collaborateurs sur les risques liés au télétravail en matière de cyber sécurité ;
- Accélération du déploiement d'une solution unifiée d'accès distant couplée à un authentificateur pour sécuriser la connexion (MFA) ;
- Renforcement du pilotage des prestations de lutte contre la cybercriminalité (veille, détection et réponse aux incidents) ;
- Mise en place d'un point de synchro hebdomadaire CERT Groupe BPCE et des SOC des principales informatiques ;
- Automatisation renforcée par les SOC des traitements d'IOC pour blocages préventifs (noms de domaines ou adresses mail malveillantes) ;
- Point de suivi quotidien de la fraude et du fonctionnement banque à distance ;
- Mise en place d'indicateurs de phishing clients quotidiens ;
- Accompagnement du retour sur site en terme de risque cyber (refonte de postes, applications des correctifs).

Aucun incident de cybersécurité majeur ou significatif n'a été signalé sur l'année 2020.

| Risque prioritaire  | Empreinte territoriale   |       |       |                       |
|---|--|-------|-------|-----------------------|
| Description du risque   | Agir en tant qu'employeur et acheteur en étant présent de façon adaptée dans les territoires |       |       |                       |
| Indicateurs clés  | 2020   | 2019  | 2018  | Evolution 2019 - 2020 |
| Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat (avec reçu fiscal) | 652K€  | 795K€ | 849K€ | -18%                  |

En 2020, la Banque Populaire du Sud a fait réaliser une étude d'empreinte socio-économique. Cette étude a été menée selon une méthode certifiée LocalFootprint@ (cf chapitre 2.2.5 Méthodologie) sur la base des chiffres de 2018.

Ce projet a été réalisé de manière collective, dans un cadre orchestré par BPCE, avec l'appui des deux Fédérations, de deux Banques Populaires et de deux Caisses d'Epargne pilotes.

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

Il n'a pas été décidé de faire de mise à jour de l'étude en 2020 sur la base des chiffres de 2019 compte tenu de la stabilité des paramètres pris en compte.

La méthode LocalFootprint repose sur les dépenses de fonctionnements des établissements bancaires (achats auprès des fournisseurs, dépenses de masse salariale et dépenses fiscales) ainsi que sur les financements accordés aux clients (crédits moyens et longs termes, crédits-baux, microcrédits). Les volumes engagés par la Banque Populaire du Sud sont ont peu variés entre 2018 et 2019.

Le modèle LOCAL FOOTPRINT est composé de 5 types de paramètres :

- 1.les paramètres macro-économiques d'un pays ou d'un territoire (comptes de la nation, imports, exports, etc.),
- 2.les coefficients techniques ou la "fonction de production" des différents secteurs (ventilation des dépenses par secteur, répartition de la valeur ajoutée selon les parties prenantes),
- 3.les statistiques sectorielles (les ratios sectoriels Production / Emploi),
- 4.les données relatives au tissu économique local (données INSEE en open source)
- 5.l'algorithme de calibrage local (permettant le passage d'un modèle national à un modèle départemental).

Ces 5 paramètres sont assez peu sensibles d'une année à l'autre en raison d'une relative stabilité macro-économique, des coefficients techniques considérés comme stables sur une période de 5 ans, un tissu économique stable - même si la fermeture ou le déplacement de localisation de certaines grandes entreprises peut avoir un impact -, des statistiques sectorielles mise à jours tous les 2-3 ans. Si les données d'entrée dans le modèle sont stables, la réutilisation des données de l'année n-1 pour présenter un impact en année n est tout à fait valable avec une marge d'erreur limitée (<5%)."

Vous retrouverez ci-dessous en image les résultats de cette analyse.



### En tant qu'employeur

La Banque Populaire du Sud est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte (fournisseurs et sous-traitants). Via son réseau d'agences et son siège, elle emploie ainsi 2 203 personnes sur le territoire.

### En tant qu'acheteur

La Banque Populaire du Sud a également recours à des fournisseurs locaux : en 2020, 72% de ses fournisseurs sont implantés sur son territoire (contre 69% en 2019).

### Politique d'Achats Responsables

La politique achat de la Banque Populaire du Sud s'inscrit dans celle du Groupe BPCE. Depuis 2018, la charte achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats pour le Groupe BPCE et des principaux acteurs français de la filière banque et assurance, fait partie des documents de référence du dossier de consultation envoyé aux fournisseurs. Elle a pour objet d'associer les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance.

### Promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

La Banque populaire du Sud s'est vu décerner le label Relations Fournisseur Responsables, qui distingue les entreprises françaises ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs, notamment en matière de délais de paiement. Ce label, d'une durée de trois ans, vient récompenser la mise en application des dix engagements pris par le Groupe BPCE lors de la signature, en 2010, de la Charte Relations Fournisseur Responsables, conçue par la Médiation des entreprises (dépendant du Ministère de l'Économie) et le CNA (Conseil National des Achats). Le label est attribué pour trois ans et un audit annuel est réalisé pour vérifier que les bonnes pratiques



responsables vis-à-vis des fournisseurs (éthique, respect des intérêts fournisseurs, intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs...) sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées.

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

### ***Délais de paiement***

BPCE Achats a mis en place, depuis le mois d'avril, des enquêtes de mesure des Délais de paiements des fournisseurs, bimensuelles jusqu'à fin juin puis mensuelles depuis septembre, qui ont permis d'assurer un suivi des délais de paiement.

Par ailleurs, la Banque Populaire du Sud met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 30 jours en 2020.

### ***Sensibiliser aux achats responsables***

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

Un évènement sur la thématique des délais de paiement a été organisé au sein de BPCE Achats. Il a permis de partager avec les acheteurs, directions comptables et financières des entreprises du groupe les règles en matière de paiement et d'identifier des bonnes pratiques grâce à des témoignages.

### ***Achats au secteur adapté et protégé***

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au secteur du travail protégé et adapté (STPA). En 2020, la Banque Populaire du Sud confirme cet engagement avec près de 215 000 euros TTC de dépenses effectuées auprès du STPA. Les achats confiés par la Banque Populaire du Sud contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

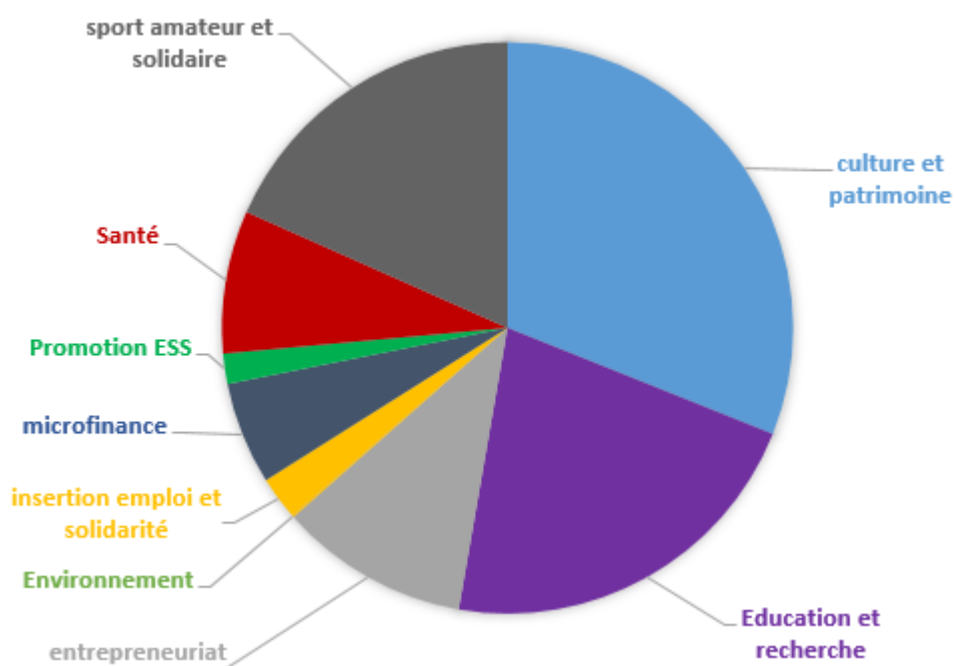
## **En tant que mécène**

### ***Soutien et accompagnement des associations du territoire***

La Banque Populaire du Sud, acteur engagé sur son territoire, se mobilise aux côtés des associations de proximité qui œuvrent en faveur de l'intérêt général. En 2020, son mécénat a représenté environ 652K€<sup>12</sup>. La Banque Populaire du Sud s'engage dans des actions en faveur de la société civile dans de multiples domaines. Elle est ainsi particulièrement impliquée en faveur de la culture et du patrimoine, du monde de l'éducation et de la recherche, du sport amateur et solidaire et soutient activement la création d'entreprises (notamment via la microfinance), ainsi que le domaine de la santé.

---

<sup>12</sup> Le montant dédié aux activités de mécénat est en baisse entre 2019 et 2020, un versement exceptionnel ayant été effectué en 2019 au profit de la fondation Patrimoine Notre Dame de Paris.



Source : *Empreinte Coopérative et Sociétale 2020 – Chapitre Mécénat (hors fondation)*

En 2020, elle a orienté son mécénat et ses partenariats non commerciaux en faveur du patrimoine et de la culture. Elle a également privilégié les actions en faveur de l'éducation et de la recherche via les fondations universitaires et a continué de promouvoir l'entrepreneuriat en soutenant notamment les plateformes d'initiatives locales ainsi que la plateforme CREALIA, un acteur incontournable dans la chaîne de financement des projets innovants en Région Occitanie. Plateforme Initiative France, elle octroie des prêts d'honneur personnels à taux zéro, allant jusqu'à 100 000€ par projet. CREALIA accompagne le développement économique des entreprises depuis plus de 10 ans.

Présidée par des chefs d'entreprises et spécialisée dans le financement de l'innovation en amorçage, CREALIA intervient dans la phase la plus risquée, et où les ressources pour financer les fonds propres et investissements immatériels sont difficiles à trouver. Le fonds de prêts est abondé par des partenaires publics historiques (la Région Occitanie, la Caisse des Dépôts et l'Europe) et des partenaires privés (Chef d'entreprise, avocat, banquier, expert-comptable...).

La Banque Populaire du Sud soutient également le secteur de la santé, elle a ainsi renouvelé son aide à l'Institut contre le cancer et accompagne la ligue nationale contre l'obésité.

Enfin, privilégiant les sports collectifs, qui sollicitent la cohésion et la solidarité, elle continue de soutenir de nombreux clubs locaux ainsi qu'un centre de formation de jeunes sportifs.

Cette stratégie de mécénat se veut adaptée aux besoins du territoire. Ainsi, elle est définie par les instances dirigeantes de la Banque Populaire du Sud. Elle mobilise les administrateurs qui participent aux comités de décision, au suivi et à l'évaluation des projets.

### **La Fondation d'entreprise Banque Populaire**

La Banque Populaire du Sud soutient la Fondation Banque Populaire, qui est l'instrument de mécénat national des 14 Banques Populaires et de leurs sociétaires depuis 1992. Elle soutient des individus talentueux ayant un projet de vie dans les domaines de la musique classique, du handicap et de l'artisanat d'art. La Fondation leur apporte une aide financière décisive mais aussi un accompagnement dans la durée. Les membres experts des jurys, les anciens lauréats, l'équipe de la Fondation constituent un réseau de partage d'expériences et de conseils. Les lauréats de la Fondation illustrent l'engagement coopératif et sociétal des Banques Populaires en portant leurs valeurs de solidarité, d'esprit d'entreprendre et de goût de l'innovation. La Fondation véhicule les qualités d'exigence, de combativité, de dépassement de soi et elle démontre que la réussite est multiple, à la portée de tous. En 2020, la Fondation a ainsi déjà accompagné plus de 850 projets de vie. (Voir le site Internet de la Fondation d'entreprise Banque Populaire : <https://www.fondationbanquepopulaire.fr/>)

### **Partenariats nationaux**

En cohérence avec les actions des Banques Populaires sur leur territoire, la 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 2020, 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 de l'immatériel, Paris Sud. La FNBP est également partenaire de Finances & Pédagogie pour doter les collaborateurs des Banques Populaires d'outils les aidant à détecter et accompagner les clients en fragilité financière. 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'Institut universitaire Varenne.

### **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.

Sur son territoire, la Banque Populaire du Sud, en complément du partenariat avec la Ligue de la voile Occitanie, a lancé dès 2018, sa Team Voile Banque Populaire du Sud. Programme d'accompagnement de jeunes sportifs, cette Team Voile BPS est constituée d'espoirs olympiques sur diverses disciplines de la voile.

## **2.2.5 Note méthodologique**

### **Méthodologie du reporting RSE**

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

### **Méthodologie de l'étude l'empreinte socio-économique**

L'objectif de l'empreinte socio-économique est d'évaluer les impacts de l'activité de la Banque Populaire du Sud sur l'emploi et le PIB. Cette analyse repose sur les dépenses de fonctionnements des établissements bancaires (achats auprès des fournisseurs, dépenses de masse salariale et dépenses fiscales) ainsi que sur les financements accordés aux clients (crédits moyens et longs termes, crédits-baux, micro-crédits). Elle ne prend pas en compte :

- Les impacts générés par les financements court terme
- Les impacts générés par les financements hors bilan (garanties, cautionnements, ...)
- Les impacts générés par les placements sur les marchés financiers, les prises de participation ainsi que les indemnités versées au titre des assurances
- Les gains de productivité et compétitivité que peuvent générer les crédits chez nos bénéficiaires
- L'impact de l'accompagnement des clients par les collaborateurs des deux réseaux Banque Populaire et Caisse d'Épargne.

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

LOCAL FOOTPRINT® quantifie les emplois soutenus et le PIB généré dans les secteurs économiques et les départements, dans l'ensemble de la chaîne de fournisseurs, par la consommation des ménages et les dépenses de l'administration publique. Des contrôles de cohérence sont effectués aux différentes étapes du calcul.

### **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 du Sud, auprès de différentes Directions, en fonction de son plan stratégique, de ses segments de marché et de son territoire.

## NOS RESSOURCES

| THEMATIQUE                        | INDICATEUR                                     | PRECISIONS  |
|-----------------------------------|--|---|
| <b>Nos clients et sociétaires</b> | Nombre de clients                              | Clients particuliers, professionnels et entreprises au 31/12  |
|                                   | % de sociétaires parmi les clients             | Nombre de sociétaires au 31/12 / nombre total de clients  |
|                                   | Nombre d'administrateurs                       | Nombre d'administrateurs au 31/12   |
| <b>Notre capital humain</b>       | Nombre de collaborateurs au siège et en agence | Total effectif ETP CDI + CDD. Ce calcul correspond à l'indicateur 1.1.3 du bilan social.  |
|                                   | Indice égalité femmes hommes                   | Bilan social  |
|                                   | % d'emplois de personnes handicapées           | Bilan social  |
| <b>Notre capital financier</b>    | Montant de capitaux propres                    | Stock de capitaux dont dispose l'entreprise (capital + réserve, après affectation des résultats)  |
|                                   | Ratio de solvabilité                           | Le ratio de solvabilité européen était un ratio minimum de fonds propres applicable aux banques, défini par la directive 89/647/CEE du Conseil, du 18 décembre 1989, relative à un ratio de solvabilité des établissements de crédit. Il est l'application du ratio cooke défini dans l'accord de Bâle 1. Ratio de solvabilité CE1T |
| <b>Notre capital immobilier</b>   | Nombre d'agences et centres d'affaires         | Agences et centres d'affaires hors agences virtuelles   |

## NOTRE CREATION DE VALEUR

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Pour nos clients et sociétaires</b> | Montant des intérêts aux parts sociales                  | Il s'agit des intérêts versés aux parts sociales au bénéfice des sociétaires et non du capital social des Banques Populaires. Le taux de rémunération est généralement connu en mai-juin de chaque année pour le capital social de l'année d'avant.   |
|  | Montant de mise en réserve                               | Contribution annuelle aux réserves impartageables   |
| <b>Pour l'économie du territoire</b>   | Encours de Prêts Garantis par l'Etat                     | Montant des PGE débloqués sur l'ensemble des marchés concernés au 31/12   |
|  | Montant d'encours de fonds ISR et solidaires             | Montant des encours ISR (assurance vie-CTO-PEA)   |
|  | Montant de financement des TPE/PME                       | Montant des prêts équipements professionnels et entreprises débloqués au 31/12  |
|  | % de fournisseurs locaux                                 | Nombre de fournisseurs locaux / Nombre total de fournisseurs  |
|  | Impôts locaux  | Impôts fonciers, contribution économique territoriale, taxe additionnelle sur les surfaces de stationnement (exclus : impôts sur les sociétés car impact national)  |
| <b>Pour nos talents</b>                | Salaires des collaborateurs au siège et en agences       | Masse salariale annuelle totale au sens de la déclaration annuelle des salaires. On entend par masse salariale la somme des salaires effectivement perçus pendant l'année par le salarié. Prend en compte la somme des éléments de rémunération soumis à cotisations sociales pour tous les salariés. S'entend hors intéressement, participation, abondement à un PEE et hors charges patronales. |
|  | % de la masse salariale consacrée à la formation         | Montant dédié à la formation sur la masse salariale   |
| <b>Pour la société civile</b>          | Engagement sociétal (Mécénat et Fondations)              | Montant dédié aux activités de Mécénat et Fondations (avec reçu fiscal), hors partenariats non commerciaux  |
|  | Montant de refinancements des structures de microcrédits | Microcrédits personnels et professionnels Adie et Microcrédits professionnels agence garantis par France Active   |
| <b>Pour l'environnement</b>            | Montant de financement de la transition environnementale | Montant de financement de la transition énergétique (production annuelle) : Energies renouvelables (CRD du financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (= Eco PTZ + PREVair + PROVair) + transports bas carbone (AUTOVair)   |

### Choix des indicateurs

La Banque Populaire du Sud s'appuie sur une analyse de ses risques extra-financiers proposée par BPCE. Cette analyse fera l'objet d'une actualisation chaque année, afin de prendre en compte :

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

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

## Définitions des indicateurs prioritaires

| INDICATEURS PRIORITAIRES   | DEFINITIONS   |
|--|---|
| <b>NPS (net promoter score) client annuel et tendance</b>  | Indicateur utilisé pour connaître la propension de clients prêts à recommander la Banque. Le NPS est annuel et correspond au nombre de clients promoteurs moins le nombre de clients détracteurs.   |
| <b>Financement des entreprises TPE/PME</b>   | Montant des encours et nombre de prêts équipements débloqués des clients BPS professionnels et entreprises  |
| <b>Financement de l'ESS</b>  | Montant des encours et nombre de prêts ayant pour objet le financement de l'Economie Sociale et Solidaire.  |
| <b>Financement de la transition énergétique (en millions d'euros)<sup>1</sup></b>  | Le périmètre du financement de la transition énergétique a été élargi aux financements professionnels et corporate en 2020.<br>-En 2020 : Montant de la production annuelle et du stock des prêts débloqués ayant pour objet le financement des énergies renouvelables (financement de projets structurés + financements corporate 100% EnR) + bâtiment vert (produits Eco PTZ + PREVair + PROVair) + transports décarbonés (AUTOVair).<br>-En 2019 et 2018 : Montant de la production annuelle et du stock des prêts débloqués ayant pour objet le financement des énergies renouvelables + bâtiment vert (produits Eco PTZ + PREVair) + transports décarbonés (AUTOVair). |
| <b>Total des fonds ISR commercialisés (en millions d'euros)</b>  | Fonds Communs de Placement Entreprise solidaires – FCPE (Encours fin de mois des fonds commercialisés par la Banque Populaire) et Fonds ISR et solidaires.  |
| <b>Nombre de réclamations « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées</b>     | Nombre de réclamations avec la typologie « Information/conseil » traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées   |
| <b>Nombre de réclamations « opération non autorisée» traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées.</b> | Nombre de réclamations avec la typologie « opération non autorisée» traitées avec une réponse favorable /Nombre total de réclamations traitées.   |
| <b>Production brute annuelle OCF</b>   | Nombre de conventions "Offre clientèle Fragile" souscrites sur l'année.   |
| <b>Taux de conformité au PCA annuel (%)</b>  | Cet indicateur est basé sur un questionnaire de 42 questions qui recouvre 5 thèmes (Gouvernance, Analyse des risques, Mise en œuvre, Validation du dispositif et suivi des Fournisseurs). L'indicateur est le taux global pour ces 5 thèmes.  |
| <b>Nombre d'heures de formation/ETP</b>  | Nombre d'heures de formation réalisées /nombre d'ETP au 31/12   |
| <b>Pourcentage de femmes cadres</b>  | Nombre de femmes dans l'encadrement / Nombre total de personnes dans l'encadrement (effectif au 31/12)  |
| <b>Taux d'absentéisme maladie</b>  | Nombre de jours d'absence / nombre de jours travaillés théoriques.<br>Cet indicateur comprend tous les types d'absence pour maladie et accidents du travail (contrats CDI et CDD à l'exclusion des contrats professionnels et alternants). Les absences longue durée et les mi-temps thérapeutiques sont comptabilisés. Les nombres de jours (travaillés et théoriques) sont exprimés en jours calendaires.   |
| <b>Taux d'absentéisme maladie avec cause de pandémie</b>   | Nombre de jours d'absence / nombre de jours travaillés théoriques. Cet indicateur intègre les maladies pour cause de pandémie.  |
| <b>Taux de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite</b>  | Nombre de collaborateurs ayant réalisé la formation code de conduite / nombre de collaborateurs inscrits à la formation code de conduite  |
| <b>Taux de salariés formés à la lutte anti-blanchiment</b>   | Nombre de salariés formés à la lutte anti-blanchiment / nombre de salariés inscrits.  |
| <b>Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy</b>  | Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy par le Groupe BPCE   |
| <b>% de collaborateurs formés au RGPD</b>  | Nombre de collaborateurs formés au RGPD / Nombre de collaborateurs inscrits (100% des effectifs sollicités – renouvellement tous les 3 ans)   |

**Montants décaissés dédiés à des activités de mécénat (avec reçu fiscal)**

Montant dédié aux activités de Mécénat + Fondation BPS et FNBP (subventions versées aux associations pour lesquelles un reçu fiscal est délivré). Les partenariats non commerciaux sont exclus.

**Emissions de gaz à effet de serre**

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

**Exclusions**

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

- L'économie circulaire, la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable compte tenu de notre activité de service.

**Comparabilité**

La Banque Populaire du Sud a fait le choix de ne communiquer, cette année, que sur un seul exercice pour certains indicateurs dont la définition aurait été modifiée par rapport à 2019, ainsi que pour les indicateurs publiés pour l'exercice 2019 mais pas 2020.

**Période du reporting**

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> Janvier 2020 au 31 Décembre 2020.

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

**Disponibilité**

La Banque Populaire du Sud s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans.

**Rectification de données**

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

**Périmètre du reporting**

Pour l'exercice 2020, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE concerne l'entité Banque Populaire du Sud. La Banque populaire du Sud a fusionné avec la Banque Dupuy de Parseval, la Banque Marze et le Crédit Maritime Méditerranée avec effet rétroactif au 01/01/2020.