

*Nanon Genest,
Para-athlète et ingénieure
au Ministère des Armées*

*Nanon Brunet,
escrimeuse et Maréchal
des Logis dans la Gendarmerie*

**DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE**

2019

02

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

LA DIFFÉRENCE COOPÉRATIVE DE LA CASDEN BANQUE POPULAIRE

LE SECTEUR BANCAIRE FACE À SES ENJEUX

LES GRANDS DÉFIS LIÉS À NOTRE ENVIRONNEMENT

La capacité de la CASDEN Banque Populaire à servir ses Sociétaires 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 CASDEN Banque Populaire s'appuie sur les atouts du Groupe BPCE dont elle fait partie.

SITUATION INTERNATIONALE, RISQUE GÉOPOLITIQUE ET DÉMOGRAPHIQUE



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

CONDITIONS MACRO-ÉCONOMIQUES



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

ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE ÉVOLUTIF ET EXIGENCES CROISSANTES



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

INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES, NOUVEUX ENTRANTS ET CYBERSÉCURITÉ



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

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE



- 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

LES GRANDS DÉFIS

NOS ATOUTS / NOS RÉPONSES

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

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

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

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

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

LE MODÈLE COOPÉRATIF, GARANT DE STABILITÉ ET DE RÉSILIENCE

Créée au début des années 1950 et destinée à l'origine aux enseignants, la CASDEN s'est peu à peu ouverte à la recherche et à la culture. En 1974, elle noue un partenariat avec les Banques Populaires régionales (et adopte elle-même le statut de Banque Populaire), permettant à ses Sociétaires de bénéficier d'une offre bancaire complète et de proximité. Elle s'implante dans les départements d'Outre-mer dans les années 1980, puis dans le Pacifique à partir de 1996, où elle s'adresse dès le début à toute la Fonction publique.

Depuis fin 2015, la CASDEN Banque Populaire est ouverte à tous les personnels de la Fonction publique.

Banque coopérative et entreprise de l'économie sociale et solidaire, la CASDEN Banque Populaire accompagne ses Sociétaires dans leurs projets en leur proposant une offre globale d'épargne, de crédits et de caution aux meilleures conditions. La CASDEN Banque Populaire poursuit un but autre que le seul partage des bénéfices, ceux-ci étant majoritairement consacrés au développement de son activité au service de ses Sociétaires.

Au-delà de son métier de banquier, la CASDEN Banque Populaire porte également une politique d'engagement sociétal forte : elle est particulièrement active dans les domaines de l'éducation, de la recherche, de la culture, du sport, de l'éducation au développement durable, de l'économie sociale. La CASDEN Banque Populaire est également proche de nombreuses organisations représentatives de la Fonction publique. Une façon d'accompagner ses Sociétaires dans leur métier et d'être à leurs côtés au quotidien.

Le modèle coopératif de la CASDEN Banque Populaire, repose sur 4 piliers :

La double qualité de ses membres

Pour bénéficier des services de la CASDEN Banque Populaire, il faut en être Sociétaire et pour demeurer Sociétaire il faut utiliser les services de la CASDEN Banque Populaire. Ainsi, au 31 décembre 2019, quelque 1,9 million de personnes sont tout à la fois « clientes » et « actionnaires » de la CASDEN Banque Populaire. 100 % du capital de la CASDEN Banque Populaire appartient à ses Sociétaires.

Une gouvernance démocratique fondée sur le principe « une personne, une voix »

Tous les Sociétaires, sans discrimination ni différenciation notamment fondée sur la part de détention de capital votent selon le principe « une personne, une voix ». Les membres du Conseil d'Administration sont élus démocratiquement par et parmi les Sociétaires.

Un engagement de ses membres au service de la communauté

Outre la mise en commun de l'épargne de tous pour financer les projets de chacun, la CASDEN Banque Populaire peut compter sur un réseau militant de plusieurs milliers de Sociétaires volontaires et engagés. Ils participent à la vitalité de son modèle coopératif dont la finalité est d'être au service des coopérateurs. Ainsi, 226 Délégués portent les messages et les valeurs de la CASDEN Banque Populaire auprès de ses partenaires. Ils animent un réseau de 8 810 Correspondants. Ce réseau militant, symbole d'un engagement collectif, fait la force de la CASDEN Banque Populaire et sa spécificité dans le secteur bancaire.

Un modèle coopératif transparent au service des générations actuelles et futures

Informers clairement ses Sociétaires sur les offres et les produits qu'ils souscrivent, traiter de manière équitable tous les Sociétaires en ne prenant en compte que la contribution de chacun à la coopérative, sont au cœur de ses pratiques.

Les excédents de la CASDEN Banque Populaire sont prioritairement mis en réserve pour assurer son développement et celui de ses membres dans une logique de long terme au bénéfice des Sociétaires actuels et futurs.

UN MODÈLE D'AFFAIRES SPÉCIFIQUE

La CASDEN Banque Populaire présente la particularité de ne s'adresser qu'aux personnels de la Fonction publique et aux personnes morales dont l'activité est au service de ces derniers. Par ailleurs, elle ne propose pas toute la gamme de produits d'une banque de détail traditionnelle, concentrant son offre autour de l'épargne, des crédits et de la caution. C'est pourquoi, elle a noué un partenariat avec les Banques Populaires pour compléter son offre et proposer un accueil de proximité à tous ses Sociétaires.

La CASDEN Banque Populaire est aujourd'hui un acteur majeur du financement des personnels de la Fonction publique.

CIRCUIT DE L'ARGENT

VOTRE ARGENT EST PLACÉ
À LA CASDEN...

DÉPÔTS ET LIVRETS*

7,4
MDS €
D'ENCOURS



À QUOI SERT-IL ?

Financement des projets personnels des Sociétaires

8,97
MDS €

d'encours de financement à l'économie.

DONT

7,6
MDS €

auprès des Sociétaires pour financer
leurs achats immobiliers.

1,36
MD €

auprès des Sociétaires pour financer
leurs projets de consommation.

INFO +

965
M €

pour le financement
des projets des
jeunes Sociétaires

PARTS SOCIALES

386
M €



Fonds propres

2
MDS €

Les Fonds propres** sont constitués des Parts Sociales
détenues par nos Sociétaires actuels et des réserves
constituées depuis l'origine de la coopérative.

DONT

386
M €

de Parts Sociales. Elles contribuent
au développement de la coopérative
en fournissant les fonds propres
indispensables à son activité de
crédit et de caution.

+

43
MDS €

de caution

1,5
MD €

de réserves impartageables, fruit des excédents accumulés
au fil des ans. Une spécificité des coopératives au bénéfice
des générations actuelles et futures.

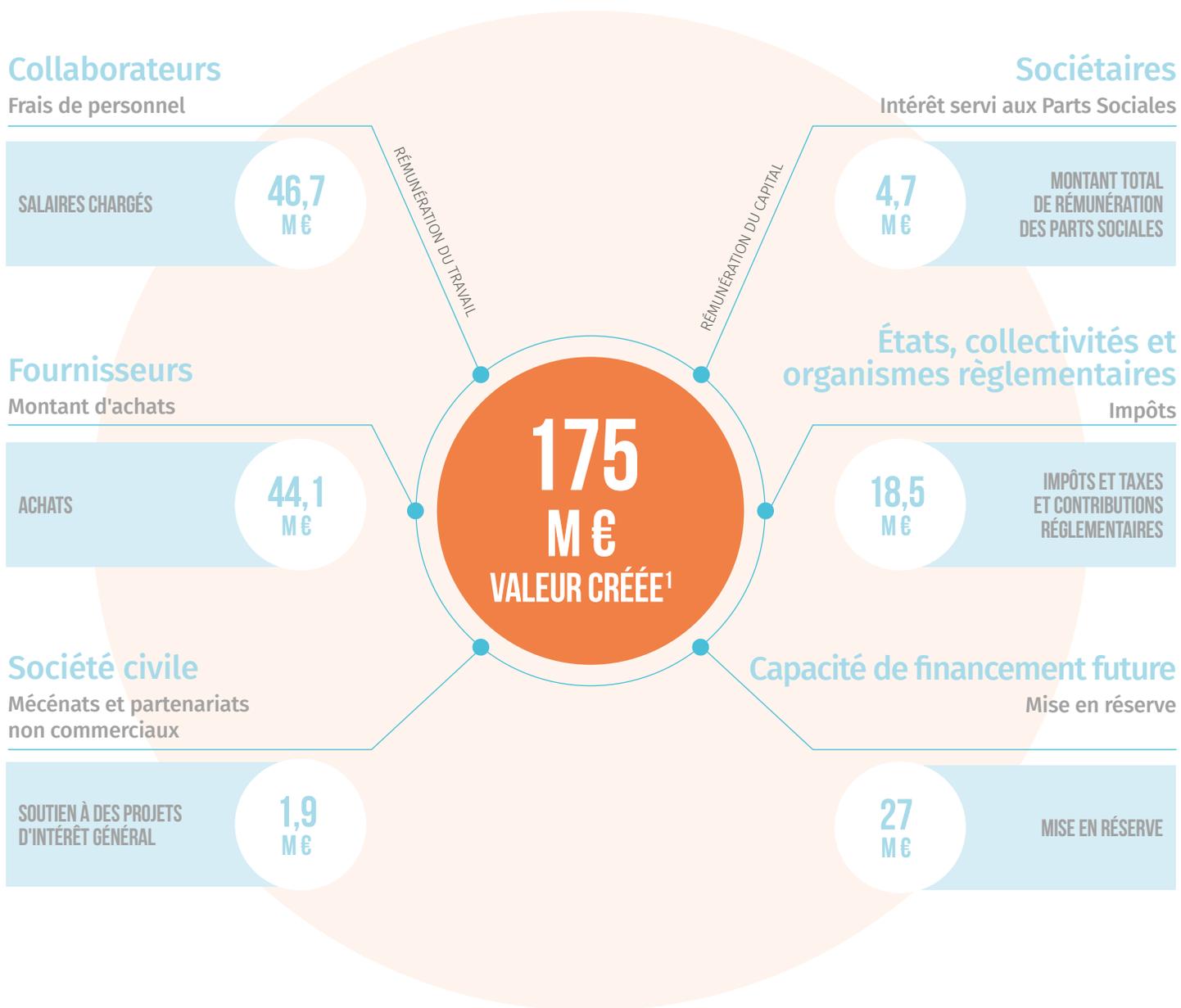
*Épargne sur DS et CSL CASDEN hors remontées banques partenaires

**Fonds propres de base

UNE REDISTRIBUTION DE LA VALEUR CRÉÉE

La CASDEN Banque Populaire redistribue à ses parties prenantes une partie de la valeur qu'elle a créée.

RÉPARTITION DE LA VALEUR CRÉÉE



¹ Produit net bancaire

LES RISQUES ET LES OPPORTUNITÉS D'UNE RSE COOPÉRATIVE

L'ANALYSE DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS POUR CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE RSE COOPÉRATIVE PERTINENTE ET AMBITIEUSE

Afin d'identifier ses enjeux RSE les plus stratégiques, la CASDEN Banque Populaire s'est appuyée sur la méthodologie du Groupe BPCE.

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

- Un univers de vingt risques RSE répartis 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 de tests réalisés dans quatre banques régionales pilotes, de BPCE.

Cette cotation a ensuite été soumise à des experts métiers de la CASDEN Banque Populaire et validée par le Comité de Direction.

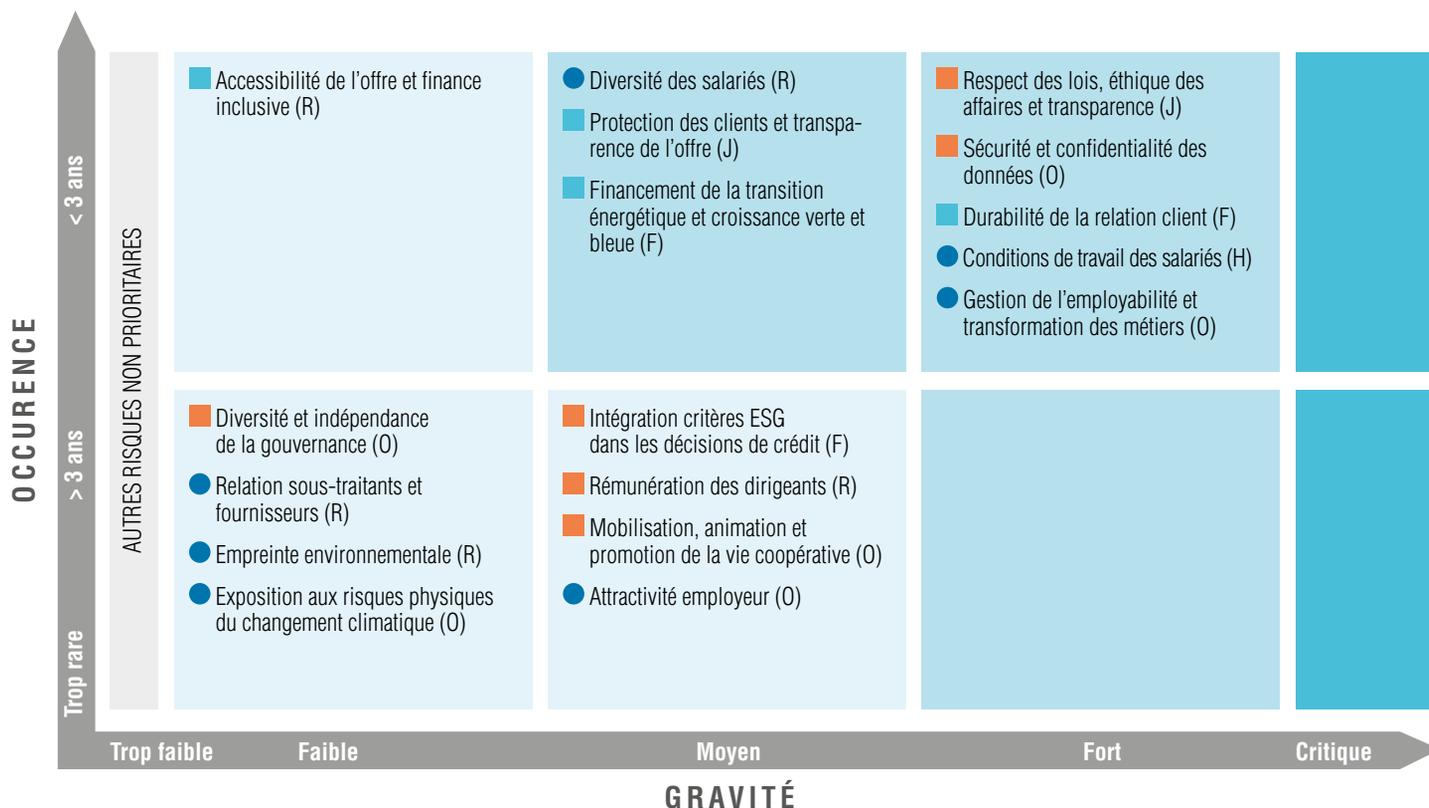
En 2019, une revue de la gravité et de l'occurrence des risques existants a été réalisée au sein de la CASDEN Banque Populaire, l'objectif a été d'actualiser les axes de la matrice de risques RSE en passant par le même processus d'analyse et de validation qu'en 2018.

En synthèse

L'analyse finale fait émerger 8 risques bruts majeurs auxquels la CASDEN Banque Populaire est exposée.

Compte-tenu des dispositions mises en œuvre à la CASDEN Banque Populaire, sur la base de la méthodologie proposée par le Groupe BPCE, il n'en ressort aucun risque net majeur.

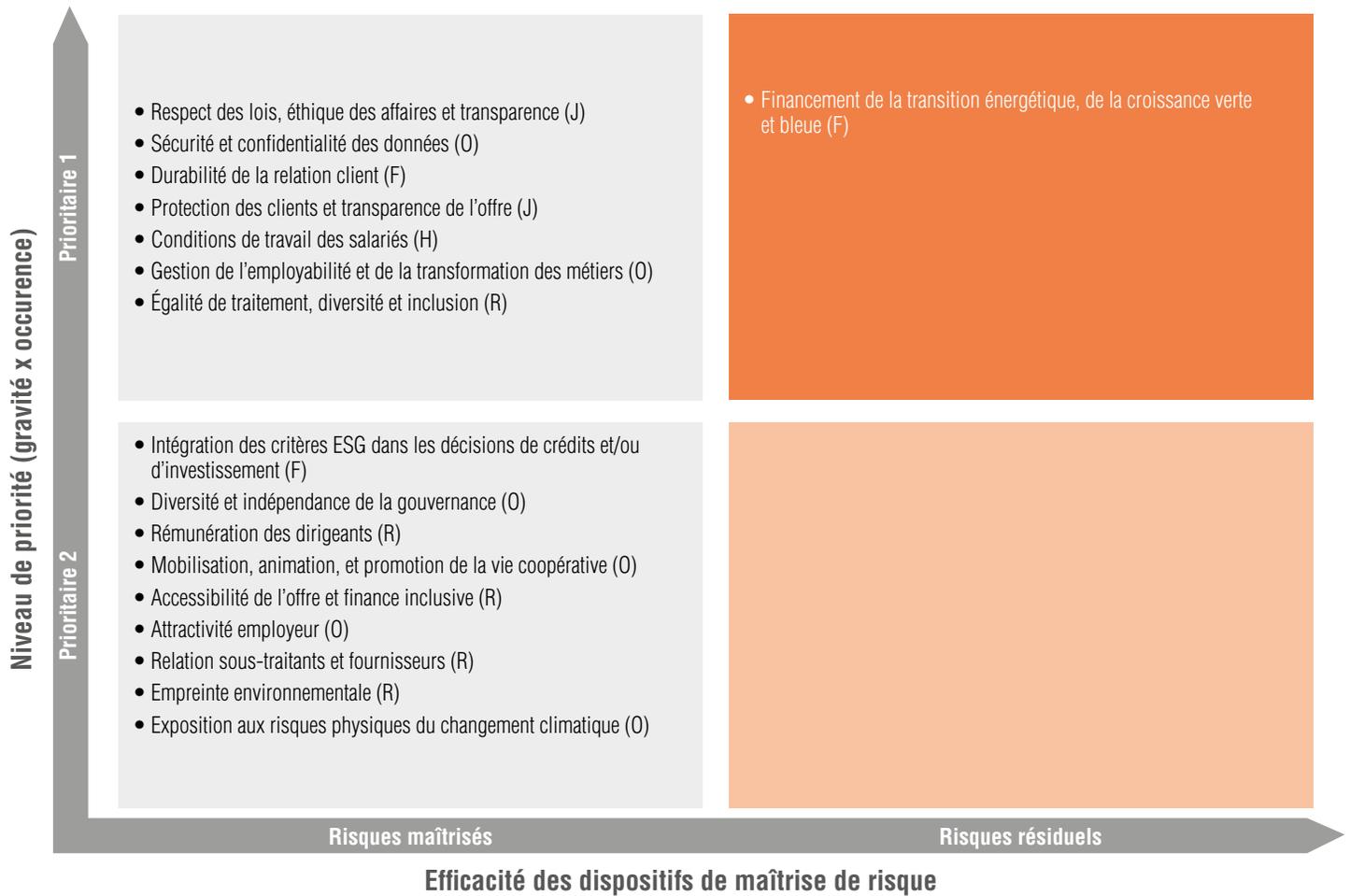
Cartographie des risques RSE bruts de la CASDEN Banque Populaire



Catégorie de risque : ■ Gouvernance ■ Produits et Services ● Fonctionnement interne

Impact principal : (F) Financier - (O) Opérationnel - (J) Juridique - (R) Réputationnel - (H) Humain

Cartographie des risques RSE nets de la CASDEN Banque Populaire



Impact principal : (F) Financier - (O) Opérationnel - (J) Juridique - (R) Réputationnel - (H) Humain

LES INDICATEURS CLÉS DE PILOTAGE RSE

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

Risques prioritaires	Description du risque	Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/ engagements	Indicateurs clés associés	Données 2018	Données 2019
Employabilité et transformation des métiers	Adéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers	Cf page 44	Nombre d'heures de formation/ETP	22.9h	19h (Ind 1)
Diversité des salariés	Assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise	Cf page 46	% de femmes cadres	54 %	53 % (Ind 2)
Conditions de travail	Assurer des conditions de travail respectueuses des salariés	Cf page 45	Nombre d'accidents de travail et de trajet	10*	9 (Ind 3)
Éthique des affaires, transparence & respect des lois	Respect de la réglementation, lutte contre la corruption et la fraude, prévention des pratiques non éthiques et accessibilité à l'information	Cf page 40	Résultats de la cartographie d'exposition à la corruption (Sapin 2)	Évaluation globale des risques tiers : Faible Évaluation globale du DMR : Efficace Évaluation générale de l'exposition aux risques de corruption : Faible	(Ind 4) Évaluation globale des risques tiers : Faible Évaluation globale du DMR : Efficace Évaluation générale de l'exposition aux risques de corruption : Faible
Sécurité et confidentialité des données	Protection contre les cybermenaces, assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité	Cf page 42	Taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy	NC	87 % (Ind 5)
Relation durable client	Assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients	Cf page 47	NPS (net promoter score) client annuel et tendance	7	6 (Ind 6)
Protection des clients & transparence de l'offre	Faciliter la compréhension des produits et services par tous les clients. Communiquer clairement et vendre des produits et services adaptés à chaque besoin du client	Cf page 41	[Qualitatif] : mise à jour annuelle de la cartographie des risques de non-conformité	Page 42 RA** 2018	Page 41 RA** 2019 (Ind 7)
Financement de la TEE + solidaire/ sociétale	Appui insuffisamment actif dans le financement de la transition énergétique, de la croissance verte et bleue	Cf page 49	Montant de financement de la transition énergétique	NC	26 millions d'euros (Ind 8)

* Modification de la donnée 2018 : la Sécurité sociale a reconnu en 2019 plusieurs accidents intervenus en 2018.

** Rapport annuel

UN ENGAGEMENT COOPÉRATIF & RSE ÉVALUÉ ET PROUVÉ

LA CASDEN BANQUE POPULAIRE S'EST DOTÉE D'UNE STRATÉGIE RSE AMBITIEUSE

Le Comité RSE de la CASDEN Banque Populaire, mis en place en 2018, contribue à la définition des grandes orientations de la banque en matière de RSE et fait des préconisations au Conseil d'Administration.

Dans le cadre de cette stratégie, la CASDEN Banque Populaire a obtenu la labellisation LUCIE 26 000 en novembre 2019, sur la base d'un audit réalisé par Bureau Veritas. Label de référence en matière de RSE en France, aligné sur la norme internationale de la responsabilité sociétale (RSE), l'ISO 26000, cette distinction démontre l'engagement de la CASDEN dans une véritable démarche de respect de toutes ses parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, partenaires...) conformément aux principes du développement durable.

Par l'obtention de ce label, la CASDEN est engagée dans une démarche structurante d'amélioration continue sur les trois prochaines années, pour devenir plus responsable.

Le suivi des actions de RSE est assuré par un référent dédié, au sein de la Direction Communication Groupe et Développement Durable (1 ETP est consacré à la RSE). La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur l'ensemble des directions de la CASDEN Banque Populaire.

Preuve de cet engagement, des critères RSE sont intégrés dans le calcul de l'accord d'intéressement.

LA CASDEN BANQUE POPULAIRE S'APPUIE SUR LES INITIATIVES PORTÉES PAR LA FÉDÉRATION NATIONALE DES BANQUES POPULAIRES

La CASDEN Banque Populaire affirme sa différence coopérative

Le Comité Sociétariat et RSE de la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP) a impulsé en 2017 un chantier portant sur la valorisation de la différence coopérative des Banques Populaires. Celles-ci se sont accordées sur un socle commun de bonnes pratiques, à même de concrétiser de manière probante les valeurs qu'elles portent. Ces pratiques, déjà effectives ou à mettre en place, sont en cours de déploiement dans le réseau, et la CASDEN Banque Populaire participe activement à cette démarche.

Également dans le cadre de ce chantier, pour la 3^e année consécutive, la CASDEN Banque Populaire s'est impliquée dans la « Faites de la Coopération », semaine de sensibilisation et d'échanges autour de la coopération et du modèle coopératif Banque Populaire, qui s'inscrit dans le mois de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), en novembre. Par ailleurs, des actions étaient organisées au niveau national par la FNBP, parmi lesquelles : la formation des collaborateurs au travers de modules de e-learning une conférence au format TED sur le modèle coopératif, la création d'un baromètre sur la différence coopérative réalisé avec l'Université de Lyon 3.

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans une volonté de renforcer la pédagogie sur le statut coopératif de la banque auprès des collaborateurs, des Sociétaires, des agences de notation, des régulateurs, etc.

L'Empreinte Coopérative et Sociétale : un outil de mesure du « plus coopératif » des Banques Populaires

La CASDEN Banque Populaire s'appuie depuis 2011 sur un outil spécifique commun à l'ensemble du réseau Banque Populaire lui permettant de rendre compte auprès de ses Sociétaires de ses actions de responsabilité sociétale et coopérative. Fondée sur la norme internationale RSE ISO 26000, l'Empreinte Coopérative et Sociétale recense et valorise chaque année en euros les actions mises en place au sein de la banque en faveur des principales parties prenantes du réseau Banque Populaire. Reflet du « plus coopératif » des Banques Populaires, cet outil ne prend en compte que les actions allant au-delà des obligations légales, d'un objectif strictement commercial, et de l'exercice classique du métier bancaire. Ces données sont intégrées dans le dispositif d'open data du Groupe BPCE.

En 2019, l'Empreinte Coopérative et Sociétale de la CASDEN Banque Populaire s'est élevé à 5,1 millions d'euros. En 2019, les principaux axes de responsabilité sociétale et coopérative de la CASDEN Banque Populaire ont été l'engagement sociétal (37.3 %), la gouvernance (26.2 %), et les relations et conditions de travail (25.2 %).

La CASDEN Banque Populaire a réalisé sa procédure de révision coopérative en 2018

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 obligation, appliquée auparavant aux coopératives agricoles, a été étendue par la loi ESS du 31 juillet 2014 à toutes les coopératives, quel que soit le secteur d'activité. A la CASDEN Banque Populaire, cette mission de révision a été réalisée en 2018 et a permis de s'assurer du respect par la coopérative des normes et principes qui la régissent.

LA CASDEN BANQUE POPULAIRE S'INSCRIT DANS LA STRATÉGIE RSE DU GROUPE BPCE

Les engagements de la CASDEN Banque Populaire s'inscrivent également en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE, TEC 2020¹, élaboré notamment avec les contributions des Banques Populaires et de leur Fédération. Cette démarche se décline dans 4 domaines (économique, social, sociétal et environnemental) et se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

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

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 CASDEN Banque Populaire 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 CASDEN Banque Populaire d'initier, de poursuivre et de développer sa politique développement durable dans le respect des standards internationaux.

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

GOUVERNANCE COOPÉRATIVE : PARTICIPER À LA CONSTRUCTION

L'ANIMATION DU MODÈLE COOPÉRATIF

Les Banques Populaires, dont la CASDEN Banque Populaire, sont des sociétés soumises à un régime juridique spécifique conforme aux valeurs des coopératives :

- Une rémunération limitée du capital hors de toute spéculation ;
- Des réserves impartageables transmises aux générations futures ;

- Le Sociétaire dispose d'une double qualité : il est à la fois détenteur et utilisateur de sa coopérative ;
- Une organisation qui fonde sa performance économique sur l'efficacité collective et la gestion sur le long terme ;
- La primauté de l'intérêt collectif sur l'intérêt individuel ;
- Un ancrage dans les territoires favorisant leur développement (organisation décentralisée).

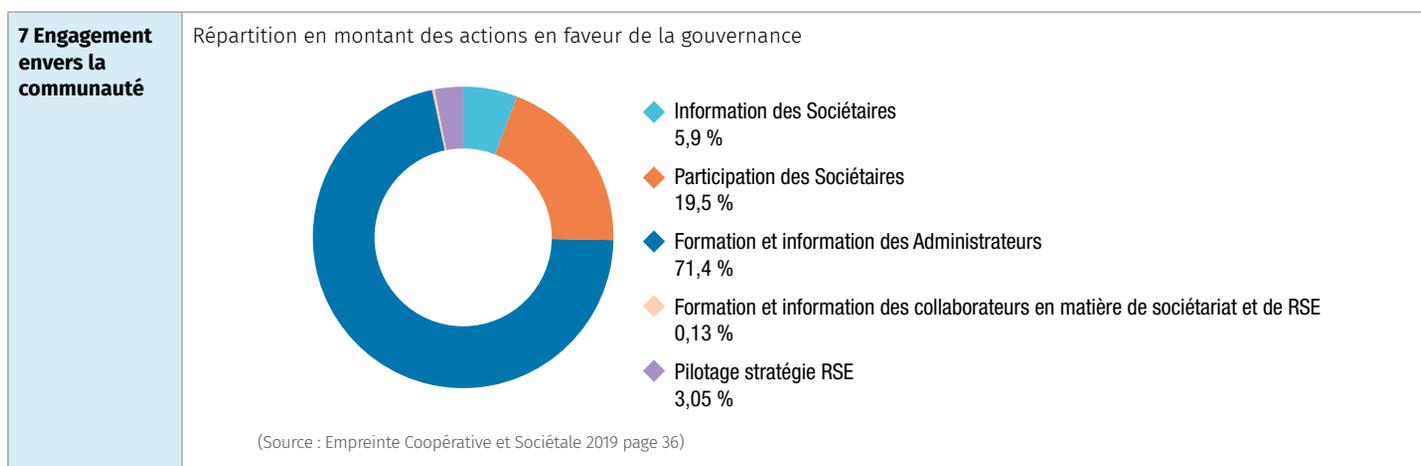
Les Banques Populaires ont défini conjointement de manière volontaire, un ensemble d'indicateurs répondant aux 7 grands principes de l'Alliance Coopérative Internationale pour évaluer leurs pratiques coopératives.

			2019	2018	2017
1 Adhésion volontaire et ouverte à tous	L'adhésion à la CASDEN Banque Populaire est un acte libre et volontaire, sans discrimination de sexe, d'origine sociale, ethnique, religieuse ou politique.	Nombre de Sociétaires	1 904 547	1 787 772	1 670 146
		Évolution du nombre de Sociétaires (en %)	+6,1 %	+7 %	+9,1 %
		Taux de Sociétaires parmi les clients	82,1 %	81,4 %	80,5 %
		Évolution du taux de Sociétaires parmi les clients (en %)	+0,7 pt	+0,9 pt	-0,2 pt
		NPS (net promoter score) clients Sociétaires	6	7	nc
		Répartition du sociétariat	99,84 % de particuliers 0,16 % de personnes morales	99,27 % de particuliers 0,73 % de personnes morales	99,79 % de particuliers 0,21 % de personnes morales
2 Pouvoir démocratique exercé par les membres	Les Sociétaires se réunissent chaque année pour participer à l'Assemblée Générale de la CASDEN Banque Populaire, élire les Administrateurs et voter les résolutions. Le vote des Sociétaires est historiquement à la proportionnelle. Une personne, une voix.	Taux de vote à l'Assemblée Générale	7,91 %	7,66 %	9,82 %
		Nombre de membres du Conseil d'Administration	17	15	15
		Nombre de censeurs	1	1	1
		Taux de participation des Administrateurs aux Conseils d'Administration	91 %	85 %	87 %
		Taux de femmes membres du Conseil d'Administration	47 %	46,7 %	46,7 %
		Nombre de réunions de Comités Spécialisés issus du Conseil d'Administration	14	13	13
3 Participation économique des membres	La rémunération des Parts Sociales est plafonnée. Les excédents sont en grande partie affectés aux réserves. L'actif net est impartageable.		2019	2018	2017
		Valeur de la Part Sociale	8,5 €	8,5 €	8,5 €
		Taux de rémunération de la Part Sociale	1,30 %	1,50 %	1,50 %
		Montant moyen de détention de Parts Sociales par Sociétaire	202,84 €	198,96 €	197,36 €
		Redistribution des bénéfices	12,09 %	12,78 %	37,56 %
Concentration du capital	7,57 % des Sociétaires détiennent 50 % du capital de la CASDEN Banque Populaire.	7,33 % des Sociétaires détiennent 50 % du capital de la CASDEN Banque Populaire.	5,62 % des Sociétaires détiennent 50 % du capital de la CASDEN Banque Populaire.		

4 Autonomie et indépendance	La rémunération des Parts Sociales est plafonnée. Les excédents sont en grande partie affectés aux réserves. L'actif net est impartageable.
--	---

		2019	2018	2017	
5 Éducation, formation et information	La CASDEN Banque Populaire veille, avec l'appui de la FNBP, à l'adéquation des contenus de formation des élus avec les exigences et responsabilités de leur fonction au sein des Conseils d'Administration.	Conseils d'Administration : pourcentage des membres ayant suivi au moins une formation sur l'année (en %)	82 %	93 %	58 %
		Conseils d'Administration : nombre moyen d'heures de formation par personne (en heures)	12,9 h	21,7 h	6,1 h

6 Coopération entre les coopératives	Par l'intermédiaire du Groupe BPCE, la CASDEN Banque Populaire est membre de Coop FR, organisme de représentation du mouvement coopératif en France. Elle est représentée au sein du Conseil Supérieur de la Coopération par la Fédération Nationale des Banques Populaires. Elle soutient la Chambre Régionale d'Économie Sociale et Solidaire sur son territoire.
---	---



La CASDEN Banque Populaire est dotée d'une organisation coopérative originale s'appuyant sur un réseau de 226 Délégués volontaires et militants, en activité ou retraités, et fortement marqués par la culture mutualiste de la coopérative. Ils représentent la banque auprès de ses parties prenantes : les Sociétaires, les organisations de la Fonction publique, et les Banques Populaires. Animateurs de la vie de la CASDEN Banque Populaire dans leur département, ils sont entourés d'un réseau de 8 810 Correspondants bénévoles dans les établissements de métropole et d'outre-mer, qui relaient les informations mises à disposition par la CASDEN Banque Populaire et expriment les besoins de leurs collègues auprès de la coopérative.

Chaque année la CASDEN Banque Populaire rassemble ses Correspondants à l'occasion de manifestations locales et régionales. En 2019, 120 réunions ont eu lieu réunissant quelque 4 000 participants. Ces événements permettent aux Correspondants de se rencontrer et d'échanger, mais également d'être informés sur l'actualité de la coopérative, du monde de l'éducation, de la recherche et de la culture, de la Fonction publique et plus généralement sur l'environnement économique et social.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les questions d'indépendance, de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance sont des préoccupations permanentes pour la CASDEN Banque Populaire.

En 2019, la CASDEN Banque Populaire a renouvelé partiellement les membres de son Conseil d'Administration qui compte désormais 17 Administrateurs (et 1 censeur). Tous Sociétaires, les membres du

conseil sont issus de régions, de professions et d'administrations différentes. Ils ont vocation à représenter les différentes composantes du sociétariat de la CASDEN Banque Populaire.

En ce qui concerne l'équilibre hommes/femmes, le Conseil d'Administration de la CASDEN Banque Populaire se compose de neuf hommes et de huit femmes.

Sur ces sujets, le risque est plus largement opérationnel : le manque de diversité et de représentativité nuit à l'efficacité de la gouvernance, à la diversité des idées et à la performance des décisions prises.

Aussi ces questions sont-elles explicitement traitées dans le règlement intérieur du Conseil d'Administration de la CASDEN Banque Populaire et des indicateurs de suivi ont été établis.

FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration de la CASDEN Banque Populaire s'est tenu 8 fois en 2019, et ses différents Comités spécialisés se sont réunis autant de fois que nécessaire au regard des sujets à examiner et des dispositions du règlement intérieur du Conseil d'Administration (4 réunions du Comité d'audit, 4 réunions du Comité des risques, 2 réunions du Comité des rémunérations, 2 réunions du Comité des nominations et 2 réunions du Comité RSE).

La CASDEN Banque Populaire, dans le cadre des dispositions légales prévues par le Code Monétaire et Financier (articles L. 511-98 et L. 511-100), évalue périodiquement, et au moins une fois par an le fonctionnement de son Conseil d'Administration. Cette mission est confiée au Comité des nominations qui doit ensuite en rendre

compte et soumettre au Conseil d'Administration toutes recommandations utiles.

Cette évaluation s'inscrit dans une démarche de progrès car elle permet de renforcer, et d'améliorer le cas échéant, la capacité du Conseil à exercer pleinement ses missions. Sont évalués :

- L'équilibre et la diversité des connaissances, des compétences et des expériences dont disposent individuellement et collectivement les membres du Conseil ;
- La structure, la taille, la composition et l'efficacité du Conseil, au regard des missions qui lui sont assignées ;
- Les connaissances, les compétences et l'expérience des membres du Conseil, individuellement et collectivement.

FORMATION DES ADMINISTRATEURS

La CASDEN Banque Populaire veille à l'adéquation des contenus de formation des élus avec les exigences et responsabilités de leur fonction au sein du Conseil d'Administration. Les Administrateurs constituent la clé de voute de la gouvernance des Banques Populaires.

C'est pourquoi, leur formation est construite pour veiller à la compétence individuelle et collective des membres du Conseil d'Administration. L'environnement du secteur bancaire est en profonde et permanente mutation. Aussi les formations proposées permettent-elles de bien appréhender et comprendre les évolutions et les grands enjeux du secteur bancaire.

La CASDEN Banque Populaire s'appuie depuis 2014 sur un outil de gestion en ligne des formations dédiées aux Administrateurs Banque Populaire : l'Académie des Administrateurs, qui répond à plusieurs objectifs :

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

Le programme de formation permet aux Administrateurs de définir les meilleures orientations et de nourrir les débats des instances de la CASDEN Banque Populaire, dans l'intérêt de l'ensemble de ses clients et Sociétaires.

ANIMATION DU SOCIÉTARIAT

Les 1.9 million Sociétaires de la CASDEN Banque Populaire constituent le socle de son modèle coopératif. Ils détiennent 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 2019, 7.91 % des Sociétaires se sont exprimés en votant.

Consciente de l'importance d'engager ses Sociétaires dans sa gouvernance coopérative, la CASDEN Banque Populaire organise un certain nombre de réunions et événements (120 en 2019) en plus de l'Assemblée Générale, notamment avec ses Délégués et Correspondants, des Sociétaires particulièrement engagés. Ainsi elle a réuni l'ensemble de ses Délégués en juillet. Elle a également organisé 11 réunions militantes en région.

UNE CONDUITE DES AFFAIRES GUIDÉE PAR L'ÉTHIQUE ET L'EXEMPLARITÉ

PROMOUVOIR UNE CULTURE DÉONTOLOGIQUE

Le Groupe BPCE s'est doté d'un Code de conduite et d'éthique Groupe en 2018, comme annoncé dans le plan stratégique TEC 2020. Celui-ci a été validé par le Comité de Direction Générale et le Conseil de Surveillance après examen par le Comité coopératif et RSE.

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

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

La CASDEN Banque Populaire a d'ailleurs intégré ce Code éthique au sein de sa Charte de Déontologie. Elle a revu le contenu de cette dernière en y ajoutant des exemples précis et adaptés à l'activité de l'établissement.

PRINCIPES D'ACTION

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

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

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

Est-ce légal ?	Non ?	DROIT D'ALERTE Les collaborateurs du Groupe BPCE ont la possibilité de signaler les éventuels manquements via les procédures d'alertes internes mises en place dans chaque entité du Groupe, avant qu'ils ne se transforment en risques graves. Le Groupe protège les lanceurs d'alerte. Ils ne peuvent en aucun cas être sujets à une quelconque sanction disciplinaire ou poursuite judiciaire, dès lors qu'ils agissent de bonne foi et de manière désintéressée.
Est-ce en conformité avec nos politiques de procédures ?	Non ?	
Est-ce en conformité avec notre culture, qui promeut l'intérêt de nos clients et de nos Sociétaires dans la durée ?	Non ?	
Serai-je à l'aise pour expliquer ma décision à un tiers (un régulateur, la justice) ou si je la lisais dans les médias ?	Non ?	
Ai-je considéré tous les risques en jeu pour mon entité ou pour le Groupe BPCE ?	Non ?	

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

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT, PRÉVENTION DE LA FRAUDE ET PRÉVENTION DE LA CORRUPTION

La prévention du blanchiment des capitaux et du financement des activités terroristes au sein de la CASDEN Banque Populaire repose sur :

Une culture d'entreprise

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

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

Une Organisation

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

Des travaux adaptés

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

Une supervision de l'activité

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

À fin 2019, la CASDEN Banque Populaire compte 100 % de ses collaborateurs formés aux politiques anti-blanchiment, sur 2 ans.

PRÉVENTION DE LA CORRUPTION

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

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

- À travers la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, la surveillance des « personnes politiquement exposées », le respect des embargos ;
- Le respect par les collaborateurs du Code de conduite et des règles de déontologie et d'éthique professionnelles en appliquant les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitations, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du Groupe ;
- La vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying ;
- L'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le Groupe décrivant les prestations et obligations réciproques, comités d'agréments et fixation contractuelle des rémunérations ;
- Une cartographie d'exposition aux risques de corruption des activités de la CASDEN Banque Populaire régulièrement mise à jour (Ind. 4). La CASDEN Banque Populaire évalue son exposition aux risques de corruption au travers d'une cartographie dédiée. Cette dernière mesure son exposition au regard des risques tiers et permet d'évaluer l'efficacité du dispositif de maîtrise de risques. Cette cartographie est mise à jour annuellement. Elle s'effectue au début de l'année N sur N-1. Les résultats communiqués sont donc évalués sur l'exercice 2018 ; ceux de 2019 étant en cours. La dernière cotation évalue une exposition globale de la CASDEN Banque Populaire aux risques de corruption comme étant faible, résultat stable depuis la mise en place de cet exercice de cartographie ;
- Une formation réglementaire relative aux règles de l'éthique professionnelles et de lutte contre la corruption sous forme d'e-learning, obligatoire pour tous les nouveaux entrants et les personnels des métiers les plus exposés ;

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

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

- Un système de délégations en matière d'octroi de crédit,

- Un encadrement de la connaissance client et des diligences de classification et de surveillance des clients.

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

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

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

MARKETING RESPONSABLE ET PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CLIENTS

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

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

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

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

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

Transparence de l'offre

La CASDEN Banque Populaire veille à la correcte information du client (affichage en délégation, documentation contractuelle, précontractuelle ou commerciale). La CASDEN Banque Populaire s'appuie sur un guide de conformité listant l'ensemble des obligations en la matière. Celui-ci est complété par le dispositif de gouvernance produit, garantissant la validation a priori de l'ensemble de la documentation commerciale par la Direction de la Conformité et/ou Juridique.

Protection de la clientèle

Les collaborateurs du Groupe sont régulièrement formés sur les sujets touchant à la protection de la clientèle, au droit au compte et à la clientèle fragile. Une formation à la déontologie a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs de la CASDEN Banque Populaire « Les incontournables de l'éthique professionnelle ». 482 collaborateurs ont été formés en 2019.

La CASDEN Banque Populaire procède aussi chaque année, au 1^{er} trimestre de l'année N sur N-1, à la mise à jour de sa cartographie des risques de non-conformité (Ind. 7). Cette évaluation s'effectue sur 12 risques agrégés traitant notamment de la protection de la clientèle, la vie des produits... Chaque risque de non-conformité auquel l'entité est exposée fait l'objet d'une évaluation. Comme pour l'année 2018, la cotation de la cartographie des risques de non-conformité de l'exercice 2019 ne révèle aucun risque fort ni critique concernant les règles de protection de la clientèle. La CASDEN maintient un dispositif de maîtrise de risque efficace sur ces sujets.

Conformité des services d'investissement et de l'assurance

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

La CASDEN Banque Populaire n'est pas prestataire de services d'investissement.

En revanche, concernant le périmètre de l'assurance, son activité se limite à la distribution d'assurance emprunteur. Elle est, par conséquent, uniquement concernée par la mise en place de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) qu'elle a déployée.

Politique satisfaction clients et qualité

Ce volet est traité dans la partie page 47 "Un accompagnement personnalisé de tous les clients".

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 CASDEN Banque Populaire.

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

Organisation

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

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

En tant qu'acteur du dispositif de contrôle permanent, le Directeur Sécurité Groupe est rattaché au département conformité sécurité

Groupe au sein du secrétariat général Groupe. La direction Sécurité Groupe entretient par ailleurs au sein de l'organe central des relations régulières avec la direction de l'Inspection générale du Groupe.

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

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

- Toute nomination de responsable SSI de la CASDEN Banque Populaire soit notifiée au RSSI-G ;
- La politique sécurité des systèmes d'information Groupe soit adoptée au sein des entreprises et que les modalités d'application par chaque entreprise de la politique SSI Groupe soit soumise à la validation du responsable SSI Groupe préalablement à son approbation par la Direction Générale et à sa présentation au Conseil d'Administration ou au Directoire de l'entreprise ;
- Un reporting concernant le niveau de conformité des établissements à la politique SSI Groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées soient transmis au RSSI Groupe.

Protection des données

- La CASDEN Banque Populaire est doté d'un Data Protection Officer (DPO) fonctionnellement rattaché au coordinateur DPO Groupe ;
- Ce coordinateur DPO Groupe a pour mission d'animer la filière protection des données personnelles ;
- Des Référents Informatique et Libertés (RIL) sont nommés au sein des directions Métier dans la CASDEN Banque Populaire en relais du DPO ;
- Sur les sujets de protections des données personnelles à destination des DPO et des collaborateurs du Groupe un dispositif de formation est en place. Au quatrième trimestre 2018, la CASDEN Banque Populaire a déployé le dispositif d'e-learning Groupe destiné à sensibiliser l'intégralité des collaborateurs à la protection des données à caractère personnel et à la réglementation y relative. 82 % de la population CASDEN a suivi ce module au moment de son déploiement, au quatrième trimestre 2018. 109 personnes supplémentaires (nouveaux arrivants ou salariés n'ayant pas suivi le module en 2018) ont validé cette formation sur l'année 2019, soit 18,50 % de l'effectif présent au 31/12/2019.

À fin 2019 le taux de nouveaux projets communautaires bénéficiant d'un accompagnement SSI et Privacy s'élève à 87 % (Ind.5).

Stratégie cybersécurité

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

Soutenir la transformation digitale et le développement du Groupe

- Sensibiliser et accompagner 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.

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

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

En 2019, la mise en œuvre de cette stratégie cybersécurité s'est matérialisée au travers notamment des chantiers majeurs suivants :

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

Définition et première exécution du Plan de Sensibilisation Groupe

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

Dans le cadre de la lutte contre la cybercriminalité :

- Mise en place de nouveaux services adaptés à l'évolution des menaces tels qu'une plateforme de management des IOC (indicateurs de compromission) et d'une solution d'analyse proactive de logiciels malveillants (malware) web et mobiles ;
- Présence accrue du CERT (Computer Emergency Response Team)

Groupe BPCE à la communauté InterCERT-FR animée par l'ANSSI et à la communauté européenne TF-CSIRT ;

- Constitution d'un Security Operation Center (SOC) Groupe, tour de contrôle pour surveiller et détecter, intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24x7 ;
- Élargissement en 2019 de la communauté VIGIE, dispositif collectif de vigilance du Groupe pour améliorer les échanges et la veille concernant les SI privatifs.

ACHATS ET RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

La politique achat de la CASDEN Banque Populaire s'inscrit dans celle du Groupe BPCE, signataire depuis décembre 2010 de la Charte Relations Fournisseurs Responsables. Cette charte a été conçue afin d'inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. L'objectif est de faire évoluer les relations entre Sociétaires et fournisseurs afin de construire, dans un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée entre ces derniers, ceci afin de soutenir l'économie nationale en privilégiant les démarches partenariales, le dialogue et le savoir-faire des professionnels de l'achat². La CASDEN Banque Populaire a elle-même décliné une Charte Achats Responsables en 2014.

La CASDEN Banque Populaire inscrit également ses actions en matière d'achats responsables dans le cadre du projet national « Agir ensemble pour des achats responsables » (AgiR), lancé par BPCE en 2012. Cette démarche a pour objectif de promouvoir une performance globale et durable à travers l'implication des entreprises du Groupe BPCE et les fournisseurs.

En 2019, deux parcours de formation en e-learning sur les thématiques de l'éthique dans les achats et des achats responsables ont été dispensés.

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

Par ailleurs, la CASDEN Banque Populaire a amélioré le délai de paiement de ses fournisseurs en le réduisant de 12,4 jours en 2019.

Achats au secteur adapté et protégé

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au secteur du travail protégé et adapté (STPA). Les achats confiés par la CASDEN Banque Populaire auprès du STPA correspondent à près d'1 Équivalent Temps Plein (ETP) en 2019.

LES SALARIÉS AU CŒUR DU MODÈLE

Dans un environnement en pleine mutation, la CASDEN Banque Populaire s'attache à mener une politique responsable de développement des ressources humaines :

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

* Au moins présent 1 jour dans l'année.

² <http://www.bpce.fr/Fournisseur/La-politique-achats-responsables/Engagements-durables>

Emploi et formation

Emploi

La CASDEN Banque Populaire, comme les autres banques du Groupe BPCE, continue d'évoluer dans un environnement en pleine mutation (taux de crédit historiquement bas, renforcement des règles prudentielles pour les banques, nouvelles attentes des clients Sociétaires, accélération de la transformation digitale).

Dans ce contexte, la CASDEN Banque Populaire met en œuvre l'adéquation entre les besoins en compétences métiers et le développement des compétences des salariés, ceci dans une perspective tant d'accès ou de maintien dans l'emploi que de projet professionnel. Les dispositifs de recrutement, d'intégration, de formation et de gestion de carrière sont donc essentiels.

La proportion des cadres en CDI continue de progresser, conséquence de la professionnalisation toujours plus croissante des métiers. En 2019, la part des cadres représente 37 % de l'effectif CDI.

Répartition de l'effectif par contrat, statut et genre

	2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%
CDI - CDD				
CDI	531	91%	530	91 %
CDD y compris alternance	54	9 %	52	9 %
TOTAL	585	100 %	582	100 %

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

	2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%
NON CADRE / CADRE				
Effectif non cadre	337	63 %	343	65 %
Effectif cadre	194	37 %	187	35 %
TOTAL	531	100 %	530	100 %

CDI inscrits au 31 décembre

	2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%
FEMMES / HOMMES				
Femmes	377	71 %	383	72 %
Hommes	154	29 %	147	28 %
TOTAL	531	100 %	530	100 %

CDI inscrits au 31 décembre

Favoriser le développement des compétences et développer l'employabilité des collaborateurs

L'investissement dans la formation professionnelle est un moyen essentiel pour adapter les collaborateurs à l'évolution de leur emploi mais également pour développer leurs compétences, en adéquation avec les besoins et ambitions stratégiques de l'entreprise.

Au travers d'une politique de formation active, la CASDEN Banque Populaire témoigne de son ambition à garantir à ses salariés employabilité et mobilité, tout au long de leur parcours professionnel.

En 2019, les dépenses consacrées à la formation continue s'élevaient à 4,54 % du montant de la masse salariale, taux qui se situe dans la moyenne du secteur bancaire et au-dessus de l'obligation légale de 1 %. Cela correspond à un volume de 9 909 heures de formation et 86 % de l'effectif présent formés au cours de l'année 2019*.

Les orientations de la formation professionnelle ont été construites autour de 3 axes en 2019, en lien étroit avec les orientations triennales du Groupe et les orientations de la Branche Banque Populaire :

- Soutenir l'employabilité dans un contexte de transformation ;
- Engager les collaborateurs et les managers au service de la performance collective ;
- Accompagner les collaborateurs dans leur développement professionnel.

Sur la base de ces orientations, 98 % des collaborateurs présents au 31/12/2019 ont été formés, soit 571 collaborateurs. Le volume total des heures de formation est en diminution de 16 % par rapport à 2018. Ce volume reste cependant supérieur aux années 2016 et 2017.

La part des formations règlementaires continue de progresser passant de 1/4 en 2018 à 1/3 des actions du plan de formation annuel, notamment depuis la mise en place, en 2017, de la directive crédit immobilier qui a instauré un module de formation continue annuelle de 7h pour les collaborateurs exerçant directement ou indirectement des activités d'élaboration, de proposition, d'octroi ou de conseil en matière de contrats de crédit immobilier ou encore la mise en place de la directive distribution Assurance. Une formation sur la mise en place du code de conduite a été proposée aux collaborateurs en 2019 : 89 % des collaborateurs présents au 31/12/2019 ont suivi cette formation.

La CASDEN Banque Populaire s'est également attachée à accompagner ses collaborateurs dans la transformation digitale en poursuivant le programme d'acculturation au digital « Bdigit » plateforme de formation proposée par 89C3, entité en charge de la mise en œuvre du digital au sein du Groupe BPCE.

Les dépenses moyennes de formation par salarié s'élevaient à 1 835 euros en 2019.

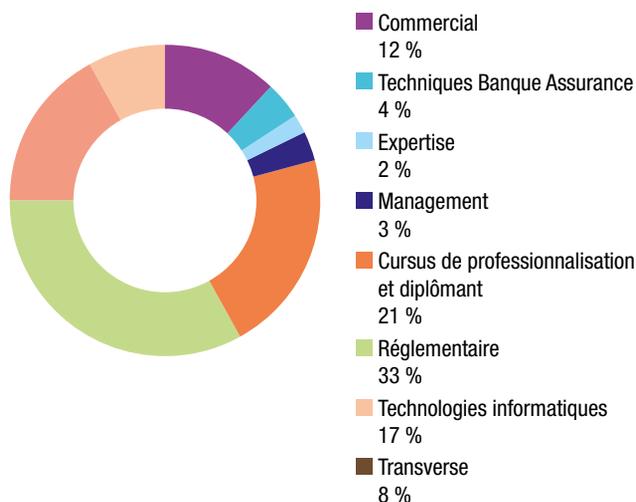
Parmi les actions de formations, 75 % avaient pour objet l'adaptation des collaborateurs à leur poste de travail et le maintien de leur capacité à trouver un emploi et 25 % le développement des compétences.

Nombre d'heures de formation par ETP

	2019	2018
Nombre d'heures / ETP	19h (Ind.1)	22,9h

Le nombre d'heures de formation par ETP est passé d'une moyenne de 17h en 2017 à 19h en 2019.

Répartition du nombre d'heures de formation par domaine sur l'année 2019



Accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel

Au-delà de l'investissement formation, notre volonté d'accompagner la montée en compétences de nos collaborateurs et de renforcer leur employabilité passe également par le dynamisme de la mobilité interne.

Depuis plusieurs années, nous mettons l'accent sur cette mobilité en privilégiant tant que possible les candidatures internes sur les CDI à pourvoir.

En 2019, sur 58 postes ouverts, nous avons opéré 24 mobilités internes, soit 41 %. Ce pourcentage est en recul par rapport à 2018. Le type d'expertise lié au poste recruté permet de faciliter ou non cette mobilité.

Attirer et fidéliser les talents

La CASDEN Banque Populaire a recruté 34 personnes en CDI en 2019. Les jeunes de moins de 30 ans représentent 23 % de ces recrutements, ainsi elle joue un rôle important dans l'accès à l'emploi de jeunes diplômés issus de filières très diverses.

Répartition des embauches

	2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%
CDI	34	35 %	26	36 %
Dont cadres	9	26 %	9	35 %
Dont femmes	19	56 %	19	73 %
Dont jeunes de 18 à 30 ans	8	23 %	9	35 %
CDD y compris alternance	62	65 %	46	64 %
TOTAL	96	100 %	72	100 %

CDI inscrits au 31 décembre

Répartition des départs CDI

	2019		2018	
	Nombre	%	Nombre	%
Départ en retraite	6	18 %	19	40 %
Démission	18	55 %	12	25 %
Mutation Groupe	1	3 %	4	8 %
Licenciement	2	6 %	2	4 %
Rupture conventionnelle	4	12 %	4	8 %
Rupture période d'essai	2	6 %	3	6 %
Autres*	0	0 %	4	8 %
TOTAL	33	100 %	48	100 %

* Licenciement pour inaptitude

Taux de sortie des CDI

2019	2018
6,2 %	8,7 %

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

Rendre les collaborateurs acteurs du changement

Cela passe par l'accompagnement des managers qui sont à l'écoute et donnent du sens aux missions confiées à leurs collaborateurs. Cela se traduit également par le développement des méthodes de travail collaboratives, portées par différentes initiatives internes, et bénéficiant souvent de l'accompagnement de la Tribu Agile et de leurs facilitateurs dans l'animation de groupes de travail. La Tribu Agile est composée de 12 collaborateurs qui accompagnent leurs collègues dans l'appropriation de méthodes de travail collaboratives.

Une démarche spécifique est réalisée avec l'encadrement pour renforcer son rôle et accompagner la conduite du changement. Des rencontres régulières sont initiées par la Direction Générale et la Direction des Ressources Humaines pour décliner les axes stratégiques et impliquer l'ensemble du corps managérial dans les nouveaux projets de développement de l'entreprise. Les actions ciblées comme la posture MC2 permettant de développer les compétences des managers en « coachs confiance » ainsi que l'animation d'ateliers de co-développement ou la diffusion du management visuel tendent également vers cet objectif.

Pour la CASDEN Banque Populaire, l'implication des collaborateurs passe également par la performance du dialogue social avec les partenaires sociaux : 100 % des collaborateurs sont couverts par la convention collective de la branche des Banques Populaires.

Plusieurs accords ont été signés au niveau de la Branche professionnelle : un avenant à l'accord relatif au Comité inter-entreprise BPCE du 14/11/2016 au 7/01/2019 ; un accord en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap du 3/10/2019 ; un accord relatif au CASCIE BPCE du 11/09/2019 ; un avenant de prorogation à l'accord sur les conditions de vie au travail Branche BP du 3/10/2019 ; et un accord relatif à la négociation annuelle obligatoire 2020 du 20/12/2019.

Au niveau de la CASDEN Banque Populaire, quatre accords collectifs sont venus compléter le socle conventionnel :

- Très novateur, un accord de performance collective a permis d'accompagner la mise en place du programme de transformation de la filière Crédit appelé « Optimacs » en favorisant la mobilité interne des collaborateurs et en développant la reconnaissance du parcours professionnel des métiers du Front Office bancaire. Signée à l'unanimité avec les partenaires sociaux le 10 octobre 2019, cette convention à durée indéterminée fixe notamment les conditions d'adaptation des emplois ainsi que les mesures susceptibles de les accompagner ;
- L'amélioration des conditions de travail se traduit également par la mise en place du télétravail, dont la prolongation de la phase expérimentale sur 2020 a été signée le 10 décembre 2019 à l'unanimité avec les organisations syndicales CFDT, CFTC et CGT. Une cinquantaine de collaborateurs supplémentaires pourront rejoindre prochainement le dispositif aux côtés de la centaine de collaborateurs déjà éligibles ;
- En matière de négociation collective annuelle relative à l'aménagement et à la réduction du temps de travail, un protocole d'application été signé le 24 octobre 2019 pour la mise en place du calendrier des jours fériés 2020 ;
- Des réunions de négociation annuelle obligatoire sur les salaires effectifs ont eu lieu en novembre et en décembre 2019 pour examiner les mesures salariales de performance individuelle au regard du contexte économique, de l'environnement bancaire, des résultats de l'entreprise et des revendications des organisations syndicales. Une attention particulière a également été apportée au réajustement de certaines situations salariales dans le cadre du projet Optimacs, en matière de diversité et d'égalité professionnelle entre les femmes et les

hommes. Les avantages sociaux relevant de cette négociation annuelle ont fait l'objet d'un examen. A l'issue de ces réunions, un accord a été signé le 16 décembre 2019 pour une mise en œuvre le 1^{er} janvier 2020.

Amélioration de la qualité de vie au travail

En concertation avec le CSE, via la commission CSSCT et les partenaires sociaux, la CASDEN Banque Populaire 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 2019 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la Qualité de Vie au Travail impulsés par les accords signés en 2016, notamment l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induites par le digital.

La démarche de qualité de vie de travail préconisée au sein de la CASDEN Banque Populaire 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 1 567 heures, avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

Conciliation vie professionnelle - vie personnelle

La CASDEN Banque Populaire est soucieuse de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel. En 2019, 22 % des collaborateurs en CDI, dont 96 % de femmes, travaillent à temps partiel.

Par ailleurs, elle accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales.

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

CDI à temps partiel par statut et par sexe

	2019	2018
Femme non cadre	94	109
Femme cadre	16	15
Total des femmes	110	124
Homme non cadre	1	1
Homme cadre	4	4
Total des hommes	5	5

Absentéisme et accidents du travail

	2019	2018
Taux d'absentéisme*	3,85 %	3,72 %
Nombre d'accidents du travail	9 (ind. 3)	10*

* modification de la donnée 2018 : la Sécurité sociale a reconnu en 2019 plusieurs accidents intervenus en 2018.

En 2019, 2 déclarations d'incivilité ont été établies. Pour accompagner les collaborateurs qui en feraient la demande, la CASDEN Banque Populaire travaille avec le Cabinet Pros-consulte. Un accompagnement de proximité est également mené par l'intermédiaire de la Direction des Ressources Humaines et des managers de proximité.

DES POLITIQUES RH AU SERVICE DES SALARIÉS DANS LEUR QUOTIDIEN

Assurer l'égalité professionnelle

Fidèle à ses valeurs coopératives, la CASDEN Banque Populaire 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, ethnique...) en dehors de tout préjugé.

La CASDEN Banque Populaire 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.

Égalité professionnelle

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la CASDEN Banque Populaire.

Avec un taux de féminisation s'élevant à 71 % fin 2019, la CASDEN Banque Populaire attache une place importante à l'égalité professionnelle et à la mixité des emplois. La population des techniciens est également majoritairement féminisée avec 81 % d'entre elles. Le taux des femmes cadres s'est stabilisé avec un taux de 53 % (Ind. 2) à fin 2019.

L'ouverture des postes à pourvoir en recrutement externe se fait de manière indifférente aux femmes et aux hommes à compétences, expériences et profils équivalents.

Le recrutement des femmes reste stable et représente 60 % du total des embauches en 2019. La part des recrutements de femmes en CDI représente quant à elle 56 % des embauches en 2019.

Concernant l'accès à la formation professionnelle, la CASDEN Banque Populaire déploie les différents modules du plan de formation en corrélation avec la représentativité des femmes et des hommes dans l'effectif global. En 2019, 70 % des salariés ayant suivi une formation sont des femmes et 69 % des salariés ayant suivi une formation managériale sont des femmes, soit une progression de près de 21 % depuis 2017.

Afin d'accélérer la progression de la mixité et de viser la parité dans les principaux métiers, la CASDEN Banque Populaire a pris l'engagement de mener des actions dans les principaux domaines suivants : le recrutement, la formation, la promotion professionnelle et l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle.

A l'instar de nombreuses entreprises du Groupe, la CASDEN Banque Populaire a créé depuis 2017, son propre réseau féminin « Elles CASDEN » qui compte fin 2019 130 adhérentes. De nombreuses actions de sensibilisation, de mentoring ont été menées en 2019 pour soutenir la mobilité interne et/ou externe et renforcer la parité à tous les niveaux hiérarchiques.

En matière salariale, le ratio du salaire médian entre les hommes et les femmes est de 25,12 %.

Ratio H/F sur salaire médian

	2019	2018
NON CADRE	-0,77 %	-0,14 %
CADRE	9,86 %	10,01 %
TOTAL	25,12 %	26,15 %

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

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

	2019		2018
	Salaire médian	Evolution	Salaire médian
Femme non cadre	32 699 €	0,63 %	32 495 €
Femme cadre	50 844 €	1,18 %	50 250 €
Total des femmes	34 408 €	1,12 %	34 025 €
Homme non cadre	32 450 €	0 %	32 449 €
Homme cadre	56 404 €	1 %	55 840 €
Total des hommes	45 953 €	-0,26 %	46 071 €

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

La CASDEN Banque Populaire reste attentive à la réduction des inégalités. Dans l'examen des propositions d'augmentations individuelles de salaire et de changement de niveau, une attention particulière est portée sur l'égalité professionnelle salariale entre les femmes et les hommes de telle sorte que les différences sur la base d'une même activité, d'un même métier et d'une même expérience s'amenuisent. L'ensemble de la hiérarchie est associé.

Emploi de personnes en situation de handicap

Depuis 2007, la CASDEN Banque Populaire fait de l'intégration des travailleurs handicapés un des axes forts de sa lutte contre toutes les discriminations. En témoigne la signature de l'accord collectif national conclu pour la période 2017-2019 signé le 14 novembre 2016 en faveur de l'emploi des personnes handicapées, venu compléter et renforcer les précédents dispositifs.

Emploi de personnes handicapées

	2019	2018
Emplois directs		
Taux d'emploi direct	4.48 %	5,34 %
Nombre de recrutements	1	2
Nombre d'adaptations de postes de travail	0	0
Emplois indirects		
Taux d'emploi indirect	0.18 %	1 %
TOTAL		
Taux d'emploi global	4.66 %	6,34 %

Au sein de la CASDEN Banque Populaire, les actions menées depuis 2016 se sont concrétisées par des résultats probants : recrutement sur des postes durables et en alternance, préservation de l'emploi des personnes handicapées, sous-traitance avec le milieu protégé, sensibilisation des collaborateurs au travers d'actions de sensibilisation.

Le taux d'emploi global des personnes en situation de handicap a évolué de manière significative ces dernières années. Entre 2016 et 2018, le taux est passé de 5,1 % à 6,34 %. Cependant au cours de l'année 2019, notre population de travailleurs handicapés a diminué entraînant mécaniquement la baisse de notre taux d'emploi direct de près d'un point. Contrairement aux années précédentes, il n'a pas été possible de recruter de nouveaux collaborateurs en situation de handicap et des salariés en situation de handicap ont fait valoir leur droit à la retraite. Ces deux paramètres expliquent la baisse du taux d'emploi direct.

La banque s'attachera à poursuivre ses actions dans le recrutement et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés pour poursuivre sa dynamique de banque handi-accueillante.

En 2019, le recours au secteur adapté et protégé (SAP) n'a pas pu être équivalent aux deux dernières années en terme de dépenses. Le déménagement vers notre nouveau siège social avait permis, en 2017 et 2018, d'augmenter fortement notre recours au secteur adapté (recyclage des ordinateurs, dématérialisation de documents, tri et archivage, organisation de l'inauguration de Solaris...). La CASDEN s'est attachée à continuer ses partenariats avec le SAP, notamment sur le traitement et la valorisation des équipements informatiques, la destruction ou la numérisation de documents, ainsi que l'entretien d'espaces verts ou l'organisation de repas pour des événements internes.

En 2020, la CASDEN poursuivra ses actions de sensibilisation auprès de l'ensemble des acteurs de la banque dans le but de favoriser le recours aux entreprises adaptées et au SAP, afin de contribuer à nouveau à l'augmentation de notre taux d'emploi indirect. Un des critères d'intéressement de la CASDEN Banque Populaire est le dépassement de l'obligation légale de 6 % du taux d'emploi global.

Par ailleurs, les collaborateurs bénéficient d'un accompagnement individualisé dans le cadre de leur maintien dans l'emploi : démarches administratives de reconnaissance facilitée, adaptation au poste et soutien d'une équipe pluri disciplinaire (réfèrent handicap, médecin du travail, assistante sociale...).

La CASDEN Banque Populaire poursuit également ses actions de sensibilisation, particulièrement lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, pendant laquelle elle s'est mobilisée une nouvelle fois cette année (organisation d'un Midrex : « le handicap à l'heure du digital », marché solidaire proposant aux collaborateurs des produits fabriqués par des ESAT et Entreprises Adaptées, différents échanges avec les collaborateurs pour parler du handicap et repas organisé par un ESAT lors de la journée d'intégration de nos nouveaux CDI).

Une gestion intergénérationnelle

Dans le cadre de l'accord GPEC 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 CASDEN Banque Populaire 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.

En 2019, la banque a pu maintenir en emploi les salariés âgés de 55 ans et plus qui représentent 20 % de ses effectifs. 18 % des collaborateurs formés sont âgés de 55 ans et plus, leur permettant de s'adapter à leur poste de travail et de poursuivre le développement des compétences.

RESPECT DES CONVENTIONS DE L'OIT

Dans le cadre de ses activités en France la CASDEN Banque Populaire s'attache au respect des stipulations des conventions de l'OIT :

- Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ;
- Élimination 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 CASDEN Banque Populaire 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.

AU PLUS PROCHE DES SOCIÉTAIRES

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DE TOUS LES SOCIÉTAIRES

POLITIQUE QUALITÉ

2019, un engagement puissant de la CASDEN Banque Populaire sur les leviers clés de la satisfaction clients

Notre ambition est de proposer une expérience à nos Sociétaires dans les meilleurs standards du marché. Le NPS (Net promoteur score, indice de recommandation) est l'indicateur qui permet de l'évaluer. Le NPS de la CASDEN Banque Populaire se positionne parmi les meilleurs du marché bancaire français (NPS moyen des entreprises du secteur bancaire à 0 sur 2019).

CASDEN Évaluation des Sociétaires TSMT	Annuel 2019	Annuel 2018	Évolution 2018-2019
Net Promoter Score	6 (Ind.6)	7	-1 point

source : Dispositif SAE Groupe 2019

Indication méthodologique :

- Le degré de recommandation est estimé par les Sociétaires à l'aide d'une note de 0 à 10 en réponse à la question « Dans quelle mesure recommanderiez-vous la CASDEN Banque Populaire à des collègues ou à vos proches ? ».
- Les Sociétaires se répartissent en 3 groupes selon la note attribuée :
 - Promoteurs : notes de 9 à 10
 - Neutres : notes de 7 à 8
 - Détracteurs : notes de 0 à 6
- Le calcul du Net Promoter Score est le suivant

$$NPS = \% \text{ clients Promoteurs (notes de 9 à 10)} - \% \text{ de clients Détracteurs (notes de 0 à 6)}$$

Pour assurer une entière objectivité, les dispositifs d'écoute de la CASDEN Banque Populaire sont sous-traités auprès d'instituts d'études : à savoir Kantar TNS et MOAI The Links. Ces dispositifs permettent d'interroger nos clients soit sur l'ensemble de l'expérience vécue avec la CASDEN Banque Populaire soit plus spécifiquement sur leur rendez-vous avec un conseiller en Délégation. Leur objectif est double : pouvoir se comparer aux autres établissements mais surtout agir en interne en faveur de la satisfaction client.

Les résultats sont partagés trimestriellement dans l'entreprise au travers de tableaux de bord qualité. Un des critères d'intéressement de la CASDEN Banque Populaire est la mesure de la qualité de la relation avec les Sociétaires grâce au NPS.

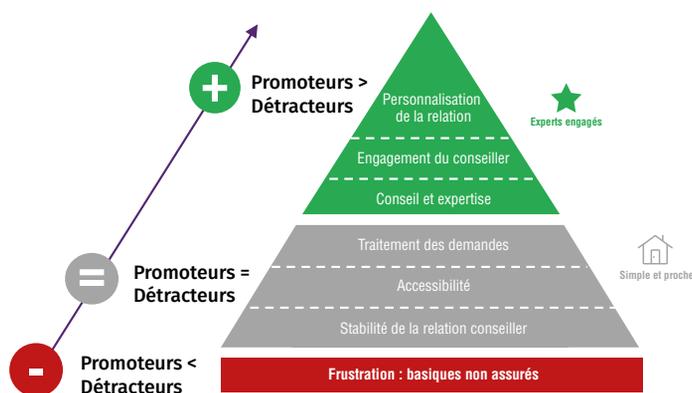
En termes d'actions, la CASDEN Banque Populaire a lancé en 2019 un vaste projet nommé « OPTIMACS » pour améliorer l'expérience Sociétaire et collaborateur sur le prêt immobilier. L'écoute client et

l'écoute collaborateur ont été placées au cœur de ce projet : d'un côté, analyse des résultats des dispositifs client complétée par des tables rondes de Sociétaires et de l'autre côté, des groupes de travail de collaborateurs. Les améliorations préconisées portent plus spécifiquement sur les attentes clients :

- Une meilleure réactivité face à leurs demandes ;
- Un accompagnement plus présent notamment pour les dossiers complexes ;
- Des évolutions digitales élargissant les services disponibles sur casden.fr.

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

Les leviers qui construisent le Net Promoter Score (NPS)



Source : études attentes clients TILT – dispositif SAE Groupe

Les voies de recours en cas d'insatisfaction

Il existe 3 niveaux successifs de recours en cas d'insatisfaction :

- 1^{er} niveau : les conseillers CASDEN Banque Populaire en charge de la relation commerciale et de proximité ;
- 2^e niveau : le service Réclamations CASDEN Banque Populaire si le différend n'a pas été réglé en premier niveau ;
- 3^e niveau : le Médiateur, si le désaccord persiste, ou à défaut de réponse du service Réclamations dans les 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Le Médiateur est une personnalité indépendante. Il dispose de son propre site internet. Un formulaire permet au client de déposer sa demande de médiation en ligne. Depuis 2017, le réseau des Banques Populaires s'est doté d'un dispositif de médiation de la consommation adossé à sa Fédération Nationale, pour répondre aux exigences réglementaires en matière de RELC (règlement extra-judiciaire des litiges de la consommation). La CASDEN Banque Populaire a adhéré depuis 2019 à ce service centralisé, destiné à proposer une solution amiable aux litiges opposant les établissements du réseau des Banques Populaires à leur clientèle non professionnelle.

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

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

- Sur le site internet de la CASDEN Banque Populaire ;
- Dans les conditions générales CASDEN Banque Populaire ;
- Sur les relevés de situation CASDEN Banque Populaire.

Le pilotage du traitement des réclamations

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.

Ce pilotage concerne en particulier :

- Les motifs d'insatisfactions ;
- Les produits et services concernés par ces insatisfactions ;
- Les délais de traitement.

Sur l'année 2019, 76 % des réclamations ont été traitées en moins de 10 jours vs 60 % en 2018. Cette progression se reflète également dans notre délai moyen de traitement qui passe de 13 à 8 jours ouvrés.

Analyse et exploitation des réclamations

La CASDEN Banque Populaire analyse les réclamations afin de détecter d'éventuels dysfonctionnements, manquements et / ou mauvaises pratiques. 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 permanence.

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

ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION BANCAIRE

Des délégations départementales proches et accessibles

Fin 2019, la CASDEN Banque Populaire comptait 110 délégations départementales.

La CASDEN 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, 91 % des délégations remplissent cette obligation, les délégations restantes ne pouvant l'être pour des raisons d'impossibilité technique.

Réseau de délégations départementales

	2019	2018
Réseau		
Délégations Départementales	110	110
Accessibilité		
Délégations accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	91 %	91 %

Accompagner les clients en situation de fragilité financière

La CASDEN Banque Populaire actionne de multiples leviers pour une finance plus inclusive, notamment la prévention du surendettement.

L'action de la CASDEN Banque Populaire repose sur trois axes :

- **Renforcement de l'accès aux services bancaires**, par la mise en marché dès fin 2014, de l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité (OCF). Sur le fondement de la loi bancaire du 26 juillet 2013 instituant une offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière (OCF), les Banques Populaires régionales,

partenaires de la CASDEN Banque Populaire, ont élaboré et lancé en 2018, leur plan d'action pour renforcer la distribution de cette offre spécifique. L'objectif du Groupe BPCE est de réaliser 30 % de souscriptions brutes sur les deux dernières années entre fin 2017 et fin 2019.

- **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.

La CASDEN Banque Populaire assure une détection précoce de la fragilité financière, en adressant un courrier à tous les emprunteurs ayant fait l'objet de deux rejets de prélèvements (hors rejet technique) pour une même échéance. Dans ce courrier, il est indiqué à l'emprunteur qu'il peut contacter la CASDEN en cas de difficultés financières. Le cas échéant, plusieurs solutions de gestion du crédit pourront lui être proposées, en fonction du degré de gravité de ses difficultés et de leur caractère pérenne. Dans le cadre de ce dispositif, 3 438 emprunteurs CASDEN ont été détectés comme remplissant les critères définis ci-dessus et ont fait l'objet d'un envoi de courriers.

La CASDEN Banque Populaire s'investit également en matière de pédagogie bancaire. Via la Fédération Nationale des Banques Populaires, elle est membre de l'association Finances et Pédagogie. Les Animatrices Régionales accompagnent l'association dans des sessions d'information sur la pédagogie financière.

- **Formation des personnels** à ces dispositifs et au suivi des mesures mises en place, à travers une formation dispensée par la Direction Risques et Conformité. En 2019, 11 collaborateurs sur 39 nouveaux entrants, éligibles à cette formation l'ont suivi.

UNE OFFRE DE PRODUITS FAVORABLES À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE, ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE

FINANCEMENT DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR UNE CROISSANCE VERTE

Les attentes des Sociétaires de la CASDEN Banque Populaire évoluent fortement ces dernières années, tout particulièrement sur les attentes environnementales, sociales et sociétales. La CASDEN Banque Populaire suit cette évolution et adapte ses offres.

Financement de la transition énergétique pour une croissance verte

La CASDEN Banque Populaire 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, au travers des fonds Eurofideme de Mirova notamment, s'élèvent à 26 millions d'euros (Ind 8).

En 2019 en matière de transition énergétique la CASDEN Banque Populaire a investi dans :

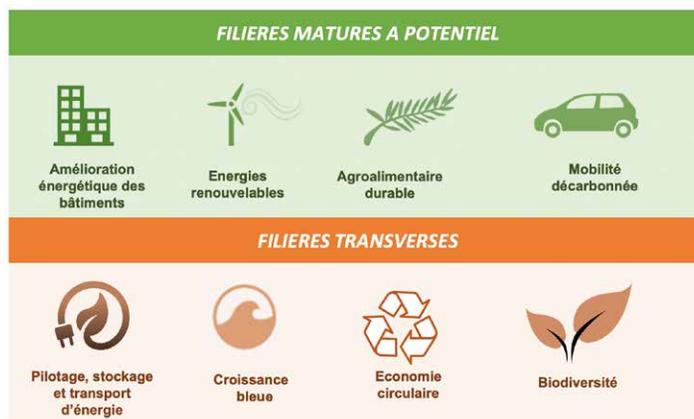
- Paris Fonds Vert a vocation à rassembler des financements et à les investir dans des PME à fort potentiel de croissance qui développeront, pour Paris et d'autres métropoles, des solutions innovantes dans les domaines de la transition écologique. Les entreprises financées devront être en mesure de démontrer leur contribution aux objectifs du Plan Climat de Paris ;
- Apple Inc Green Bonds investi dans des projets visant à réduire l'empreinte carbone, à utiliser des matériaux plus verts dans les produits et à conserver les ressources.

Dans le domaine de la gestion de ses portefeuilles de placement sous forme de titres, la CASDEN Banque Populaire est en train de formaliser une politique d'investissement sectorielle dans le cadre de sa stratégie

RSE 2019-2021 et en coordination avec le Comité RSE émanant de son Conseil d'Administration.

La CASDEN Banque Populaire 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.



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

Crédits verts : production en nombre et en montant

La CASDEN Banque Populaire distribue des Prêts eco-PTZ, des Prêts réglementaires qui sont destinés à financer des travaux améliorant la consommation énergétique des logements.

Eco-PTZ : production en nombre et en montant

	2019		2018		2017	
	Encours (M€)	Nombre	Encours (M€)	Nombre	Encours (M€)	Nombre
Éco-PTZ	2,614	706	4,203	910	1,052	128

CONJUGUER VISION LONG TERME & DÉVELOPPEMENT

UNE PROXIMITÉ CONSTANTE AVEC LES PARTIES PRENANTES

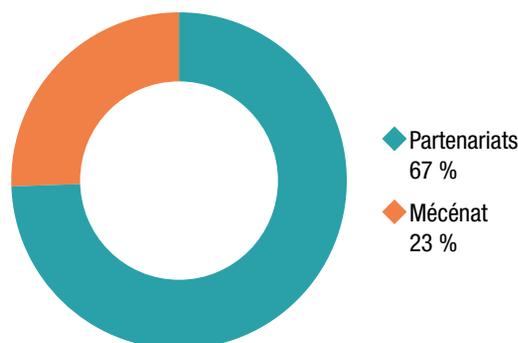
La CASDEN Banque Populaire mène directement, un dialogue permanent et constructif avec les différentes parties prenantes. Elle collabore avec de nombreux acteurs (État, collectivités locales, associations...) sur des projets sociétaux ou environnementaux par exemple. Elle forme ses Administrateurs, consulte ses Sociétaires et ses collaborateurs.

<p>SOCIÉTAIRES</p> <p>PARTICULIERS ET ORGANISATION ESS PERSONNELS FONCTION PUBLIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaires offre CASDEN • Détention de Parts Sociales • Assemblées générales, newsletters • Contrôle du respect des règles de conformité et déontologie dans les politiques commerciales, procédures et parcours de vente • Mesure de la satisfaction • Gestion des réclamations et médiation 	<p>MILITANTS</p> <p>DÉLÉGUÉS ET CORRESPONDANTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Représentation institutionnelle de la CASDEN • Relai d'information • Participation aux permanences • Formation • Réunions militantes et événements 	<p>ADMINISTRATEURS</p> <p>CONSEIL D'ADMINISTRATION COMITÉS SPÉCIALISÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation par la Fédération Nationale des Banques Populaires • Participation aux Conseils d'Administration et Comités 	<p>COLLABORATEURS</p> <p>COLLABORATEURS DE LA CASDEN ET DE SES FILIALES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL ET SYNDICAUX</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités spécifiques • Supports d'informations internes • Réseau féminin, gestion des talents • Objectifs stratégiques • Accueil de stagiaires et d'étudiants en alternance
<p>FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS</p> <p>ENTREPRISES PRESTATAIRES DE SERVICES ENTREPRISES DU STPA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultations et appels d'offres • Charte achats responsables 	<p>ASSOCIATIONS ET ONG</p> <p>PARTENAIRES : ASSOCIATIONS, ONG, FONDATIONS, MUTUELLES, SYNDICATS DE LA FONCTION PUBLIQUE, ÉCOLES ET UNIVERSITÉS, INSTITUTS DE RECHERCHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutien de projets • Echanges réguliers • Mécénat de compétences 	<p>ACTEURS INSTITUTIONNELS, FÉDÉRATIONS, RÉGULATEURS</p> <p>INSTANCES DE RÉGULATION FINANCIÈRE, FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE, ASSOCIATION FRANÇAISE DES BANQUES, ORSE, GLOBAL COMPACT, ESG, EACB...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Via le Groupe BPCE et la FNBP 	<p>ORGANISME TIERS INDÉPENDANT</p> <p>COMMISSAIRES AUX COMPTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmission d'informations et de documents pour audit • Dialogues réguliers

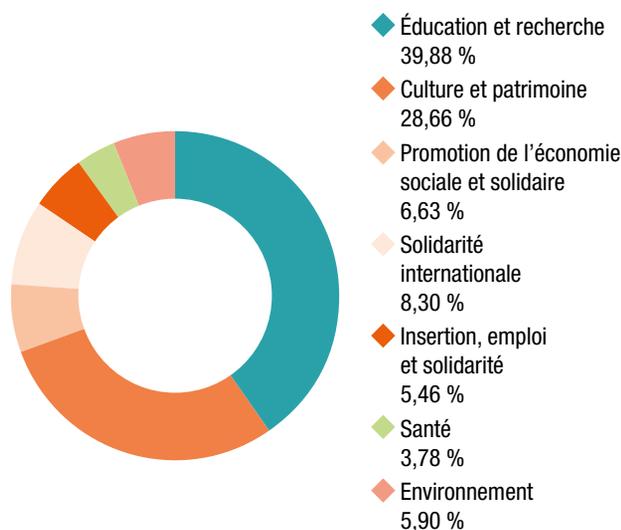
L'EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE DE LA BANQUE

La CASDEN Banque Populaire, banque coopérative de la Fonction publique, est fortement engagée auprès du monde de l'éducation, mais aussi dans les domaines de la recherche, de la culture, de la santé, de l'économie sociale et solidaire, de l'environnement, etc. En 2019 elle a consacré près d'1.9 million d'euros à ses actions d'engagement sociétal, dont 603 608 euros au titre du mécénat.

Engagement sociétal



Mécénat



La CASDEN Banque Populaire propose également à ses collaborateurs de partir en congés solidaires en partenariat avec l'association Planète Urgence. Ce partenariat permet de développer le mécénat de compétences dans le cadre de missions de solidarité internationale.

Développer des outils pédagogiques

Fidèle à ses origines, la CASDEN Banque Populaire contribue au développement d'outils pédagogiques permettant d'accompagner les enseignants dans l'animation de leur classe et leur métier.

La CASDEN Banque Populaire soutient ainsi les outils pédagogiques du musée du Quai Branly, et en particulier un outil de médiation scolaire innovant : le dossier pédagogique d'aide à la visite des enseignants.

Avec la Fondation Lilian THURAM, elle s'engage pour la déconstruction du racisme à travers le concours national Nous Autres, également soutenu par le ministère de l'Éducation nationale et la MGEN. En s'appuyant sur le DVD offert « Nous Autres, Education au racisme », les classes participantes (de la maternelle à la 6^e) réalisent ensuite une production plastique illustrant le thème « déconstruire le racisme ». Les 30 classes lauréates sont reçues au musée du Quai Branly.

Favoriser l'éducation au développement durable

Depuis de nombreuses années, la CASDEN Banque Populaire a fait de l'éducation au développement durable (EDD) un axe d'engagement sociétal fort. Cela se traduit par la mise en place de partenariats pérennes aux côtés d'acteurs de référence dans ce domaine, afin de proposer des outils pédagogiques aux enseignants et aux familles.

La CASDEN Banque Populaire a choisi la soutenir la collection Carnets d'alerte coécrit par Pierre RABHI et Juliette DUQUESNE, afin de favoriser sa diffusion auprès des enseignants. Les Carnets d'alerte abordent les sujets de société en profondeur de manière synthétique et accessible à tous, pour sensibiliser les jeunes notamment. En 2019, un quatrième Carnet d'alerte « Vivre mieux sans croissance » est sorti.

La CASDEN Banque Populaire est partenaire du Forum des Ressources pour l'Éducation au Développement Durable (FOREDD) depuis sa première édition en 2009. Ce forum organisé par le Canopé de l'académie d'Amiens, pôle national de compétences pour l'EDD, réunit chaque année enseignants et inspecteurs académiques EDD autour d'un sujet lié à l'éducation au développement durable. En 2019, la thématique était « Nourrir l'humanité, un défi global ? ».

Encourager la recherche scientifique

La CASDEN Banque Populaire soutient depuis la première édition et participe au jury de « Ma thèse en 180 secondes », organisé par la Conférence des présidents d'université (CPU) et le CNRS. Ce concours favorise la vulgarisation de la recherche auprès du grand public, en imposant à des chercheurs un temps de parole limité pour présenter leurs travaux de façon claire et ludique. La CASDEN Banque Populaire est également partenaire du concours national du meilleur exposé de mémoire de Master Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation (MEEF).

La CASDEN Banque Populaire et la Fondation de l'Avenir ont par ailleurs remis la « Bourse du Chercheur 2019 » au Docteur Laura MECHTOUFF pour ses recherches autour des accidents vasculaires cérébraux.

Promouvoir l'Économie Sociale et Solidaire

Banque coopérative, la CASDEN Banque Populaire souhaite montrer son engagement pour le rayonnement de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Partenaire de la Chaire de l'Économie Sociale et Solidaire de l'Université de Paris Est Marne-la-Vallée, elle finance les prix du jury et du public, remis aux lauréats du festival Vidéos Solidaires.

La CASDEN Banque Populaire et Sciences Po Paris ont par ailleurs lancé en 2015 une plateforme d'Économie Sociale et Solidaire au sein de l'École des affaires internationales (PSIA). La CASDEN Banque Populaire continue à soutenir le développement de ce projet pilote d'innovation pédagogique sur l'ESS, au travers d'un enseignement transversal, ouvert à tous les étudiants de Sciences Po.

En partenariat avec l'ESPER, la CASDEN Banque Populaire soutient l'opération « Mon ESS à l'École », qui propose aux classes de collège et lycée de parcourir toutes les étapes de création d'un projet entrepreneurial en ESS, de la définition de son utilité sociale à la production d'un bien ou d'un service. Les valeurs d'égalité, de coopération et de solidarité, ainsi que les principes de gouvernance démocratique et de lucrativité limitée qui caractérisent l'ESS concourent, une fois mis en pratique, à la formation de citoyens responsables.

Accompagner les fonctionnaires dans leurs métiers

Dans une volonté d'accompagner tous les personnels de la Fonction publique dans leur métier, la CASDEN Banque Populaire a choisi de soutenir les web-conférences WEKA sur des sujets d'actualité du secteur public. Animées par des experts, ces web-conférences ont traité en 2019 : la transition écologique des territoires, favoriser la mobilité, la gestion des DRH, le défi du management, repenser le mode de gestion des carrières...etc.

La Fondation d'entreprise Banque Populaire

La CASDEN Banque Populaire 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 2019, la Fondation Banque Populaire a ainsi accompagné 33 musiciens, 36 personnes en situation de handicap et 25 artisans d'art.

Partenariats nationaux

En cohérence avec les actions des Banques Populaires sur leur territoire, la FNBP insuffle 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 2019, le soutien à l'ADIE -association qui finance, conseille et accompagne des micro- entrepreneurs dans la création et le développement de leur activité- reste prégnant, tout comme celui à Entreprendre pour Apprendre, association qui sensibilise et développe les compétences entrepreneuriales des jeunes... Depuis 2015, la FNBP développe son soutien à des Chaires de recherche : financement de projets de recherche sur la gouvernance coopérative avec la Burgundy School of Business, de travaux sur la différence coopérative avec la Chaire Lyon 3 Coopération ou encore d'études sur la performance des territoires en matière d'innovation avec la Chaire de l'immatériel, Paris Sud. 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.

ATTENTIFS AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

LA CONSIDÉRATION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX AVANT L'OCTROI DE CRÉDIT

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

INTÉGRATION DE CRITÈRES ESG DANS LES POLITIQUES SECTORIELLES CRÉDITS GROUPE

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

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

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

LA RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DES ACTIVITÉS DE LA BANQUE

La CASDEN Banque Populaire est attentive aux enjeux environnementaux et prend un certain nombre d'engagements en la matière.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La CASDEN Banque Populaire réalise depuis 2010 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 délégations départementales 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 scope³.

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 CASDEN Banque Populaire a émis 5 115 teq CO₂, soit 9.9 teq CO₂ par ETP, une hausse de 0.9 % par rapport à 2018. Le poste Déplacements connaît notamment une hausse de 11,1 %, liée en partie à l'organisation cette année de la Convention bisannuelle réunissant les 226 Délégués CASDEN.

Émissions de gaz à effet de serre

	2019 (TONNES EQ CO ₂)	2018 (TONNES EQ CO ₂)	2017 (TONNES EQ CO ₂)
Énergie	172*	298	237
Achats et services	1 662*	1 811	1 734
Déplacements de personnes	1 855*	1 649	1 929
Immobilisations	1 208*	1 087	831
Autres	218*	225	237
Total	5 115*	5 070	4 968

*changement de périmètre pour l'exercice 2019

Périmètre du bilan carbone

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

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

Suite à cette modification le bilan Carbone de la CASDEN Banque Populaire pour l'année 2019 présente ce nouveau périmètre de consolidation.

³ 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)

Déplacements

Les déplacements sont le 1^{er} poste le plus significatif du bilan carbone et représente 36.27 % du total des émissions de GES émises par l'entité.

Au total, en 2019, les déplacements professionnels en voiture ont représenté 17 434.56 litres de carburant. Par ailleurs, le Gramme de CO₂ moyen par km (étiquette constructeur) des voitures de fonction et de service est de 123.

La CASDEN Banque Populaire a élaboré un Plan de Déplacement Entreprise (PDE) depuis le 1^{er} janvier 2018, visant à promouvoir l'usage des transports en commun et mobilités douces. L'infrastructure du nouveau siège social, avec un parking à vélo sécurisé, salle de fitness, douches et vestiaires, favorise la pratique sportive et les déplacements courts à vélo ou à pied. La CASDEN Banque Populaire a également mis à disposition des collaborateurs cinq prises de recharge pour véhicules électriques et des places de co-voiturage.

Dans le cadre du PDE 12 collaborateurs ont été formés à l'éco-conduite en 2019. Le taux des nouvelles voitures de fonction est plafonné et les véhicules diesel progressivement remplacés par des véhicules essence (6 véhicules remplacés en 2019). Lors de la semaine de la mobilité en septembre, les collaborateurs ont été sensibilisés au covoiturage.

Production des biens et des services

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

Pour la CASDEN Banque Populaire, cela se traduit à trois niveaux :

a) L'optimisation de ses consommations d'énergie et les mesures prises en matière d'efficacité énergétique et du recours aux énergies renouvelables.

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie énergétique, la CASDEN Banque Populaire poursuit la mise en œuvre de différentes actions visant à :

- Inciter ses collaborateurs à limiter leurs consommations d'énergie sur ses principaux sites ;
- Réduire sa consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments.

Consommation d'énergie (bâtiments)

	2019	2018	2017
Consommation totale d'énergie par m ² (en kWh)	119.12*	144,20	146,11

* Baisse due aux rénovations de la domotique de 7 délégations départementales et à la meilleure gestion du bâtiment HQE labellisé Effnergie+.

Actions mises en place :

- Le nouveau siège social SOLARIS à Champs-sur-Marne (mars 2018). Ce bâtiment répond aux derniers standards de haute qualité environnementale : démarche HQE, labellisé Effnergie+, 40 % plus performant que la Réglementation thermique 2012 ;
- La domotique pour adapter la consommation d'énergie en fonction des usages au siège et en délégations départementales : détecteur de présence, programmateur chauffage...etc ;
- L'utilisation de néons basse consommation ;
- Les postes de travail du siège sont des boîtiers peu consommateurs d'énergie ;

- La mise en veille des ordinateurs le soir et les week-ends ;
- L'utilisation d'électricité d'origine renouvelable équivalente à 100 % ;
- De plus, des investissements dans des fonds d'énergie verte de Mirova ont financé la production MWh d'origine éolienne, photovoltaïque et hydraulique.

b) L'utilisation durable des ressources (eau, matières premières...)

Les principaux postes de consommation de la CASDEN Banque Populaire sont le papier et le matériel bureautique.

Consommation de papier

	2019	2018	2017
Tonnes de ramettes de papier vierge (A4) achetées par ETP	0,037	0,040	0,046

- 98.5 % des publications internes imprimés sur des papiers certifiés PEFC/FSC (gestion durable des forêts) ;
- Suppression de la totalité des imprimantes individuelles du siège et des délégations départementales ;
- Les collaborateurs sont sensibilisés sur l'intranet à la réduction de papier avec le partage d'éco-gestes, ainsi que la synthèse de leurs impressions hebdomadaires et des impacts environnementaux générés. Le réseau social d'entreprise, dans un groupe sur le développement durable, partage également des articles et bonnes pratiques.

Concernant les consommations et rejets d'eau, la banque n'a pas à proprement parler un impact important. Cependant plusieurs initiatives existent pour réduire la consommation en eau, un bien rare, notamment la régulation automatique des débits des robinets d'eau au siège.

c) La prévention et gestion de déchets.

La CASDEN Banque Populaire respecte la réglementation relative aux mesures de prévention, recyclage, réutilisation et autres formes de valorisation et d'élimination en s'assurant de son respect par ses sous-traitants en matière de déchets de papier, de métal, de plastique, de verre et de bois et de déchets électroniques et électriques (DEEE).

Pour cela, la CASDEN Banque Populaire a déployé :

- Un dispositif sous forme de bornes de collectant des déchets spécifiques (papier, cannettes, bouteilles et bouchons en plastique, déchets divers). Elles sont disponibles à chaque étage dans les points d'impression, les tisaneries, et la cafétéria. Le prestataire de déchets collecte et pèse chaque type de déchets permettant une traçabilité efficace ;
- Suite à la création d'un nouveau territoire de marque, les toiles des anciens kakemonos sont recyclées par l'Esat de Chennevières en trousse et porte-cartes ;
- En 2019, 394 appareils informatiques et mobiles d'un poids total de 3,7 tonnes ont été traités. 88 % des appareils pourront être commercialisés à nouveau via la destruction de données, les tests de matériel, l'achat de pièces, la réparation, la mise à niveau et le nettoyage.

Déchets

	2019	2018	2017
Quantité de déchets électriques ou électroniques (D3E)	3700 kg	12 500 kg ⁴	102 kg
Total de déchets Industriels banals (DIB)	46,69 tonnes	43 tonnes	157 tonnes
Quantité de déchets électriques ou électroniques (D3E)/ETP	7,22 kg	23,69 kg	0,19 kg
Total de déchets Industriels banals (DIB)/ETP	91,19 kg	83,70 kg	288,60 kg

Pollution

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

Les actions mises en place :

- Éclairage de la quasi-totalité du siège piloté automatiquement en Gestion Technique du Bâtiment (mise en place de régulateurs, détecteurs de présence...etc) ;
- 7 délégations ont été renouvelées en 2019 dans un souci de réduction d'énergie (éclairage 100 % LED ; détecteur de mouvement ; mise en place de systèmes économes en énergie pour les enseignes ...etc). En 2019, 65 % des délégations départementales sont renouvelées.

Gestion de la biodiversité

La CASDEN Banque Populaire a installé 6 ruches sur le toit de son siège dans le cadre de son partenariat avec l'UNAF (Union Nationale de l'Apiculture Française). Elle soutient son programme « Abeilles, sentinelles de l'environnement » qui vise à sensibiliser à la vie des abeilles et à les protéger.

Un apiculteur référent de l'UNAF vient s'occuper du rucher pendant la haute saison. En 2019 les abeilles ont produit 20 kg de miel. Tout au long de la saison apicole les collaborateurs ont eu l'occasion de

monter sur le toit pour découvrir la vie d'une rucher et également de déguster le miel lors de différents événements en interne.

Le siège dispose de jardinières au rez-de-chaussée et aux deux derniers étages, mais aussi d'un espace extérieur géré en « prairie fleurie ». En effet cette technique vise à faucher uniquement deux fois par an afin que les fleurs s'auto-gèrent et que la biodiversité s'installe (aucun pesticide n'est utilisé).

Prévention du risque climatique

La CASDEN Banque Populaire est fortement exposée au risque climatique compte-tenu de l'implantation de ses sites et concernant ses actifs, notamment ceux situés dans les départements d'Outre-Mer (bâtiments...).

Pour ce faire, elle a identifié ce risque dans son PUPA (plan d'urgence poursuite d'activité) piloté par le Département Conformité la filière risques opérationnels. Le taux de conformité du dispositif PUPA de la CASDEN Banque Populaire est de 100 %.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE**MÉTHODOLOGIE DU REPORTING RSE**

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

ÉLABORATION ET ACTUALISATION DU MODÈLE D'AFFAIRES

Dans le cadre de son plan stratégique, BPCE a coordonné les travaux relatifs à la mesure de l'empreinte socio-économique sur les territoires. Ces travaux, impliquant des directions métiers de BPCE ainsi que des banques régionales, ont permis d'aboutir à la formalisation de deux schémas (circuit de l'argent et valeur créée sur le territoire, cf page 30 « Un modèle d'affaires spécifique »). Ces schémas ont ensuite été revus et confirmés par la CASDEN Banque Populaire, dans le cadre d'un groupe de travail. La description de notre écosystème s'est basé sur les éléments d'information fournis par BPCE.

Répartition de la valeur

	PRÉCISIONS
Masse salariale	Indicateur : Masse Salariale Annuelle Globale (en milliers d'Euros) Masse salariale annuelle totale, au sens de la déclaration annuelle des salaires. On entend par masse salariale la somme des salaires effectivement perçus pendant l'année par le salarié. Prend en compte la somme des éléments de rémunération soumis à cotisations sociales au sens de la DSN pour tous les salariés. Cette masse salariale s'entend hors intéressement, participation, abondement à un PEE et hors charges patronales.
Montant d'achats	Montant total dépensé avec les fournisseurs de moins le montant dépensé pour l'engagement sociétal.
Soutien à des projets d'intérêt général	Mécénat et partenariats non commerciaux : montants décaissés sur l'exercice au profit de projets dont l'objet est conforme à l'intérêt général (avec ou sans reçus fiscaux)
Mise en réserve	Contribution annuelle aux réserves impartageables (à minima 15 % des résultats); nb: donnée 2018 disponible en juin de l'année 2019
Impôts	Ensemble des impôts, taxes, et contributions réglementaires
Montant total de rémunération des Parts Sociales	Montant total de rémunération annuelle des Parts Sociales
Valeur créée (PNB)	Produit net bancaire

⁴ Donnée rectifiée par rapport au Rapport Annuel 2018

Circuit de l'argent

	PRÉCISIONS
Montant des Parts Sociales	Stock de Parts Sociales (= capital social de l'entreprise)
Fonds propres	Stock de capitaux dont dispose l'entreprise (capital social + réserves, après affectation des résultats)
Réserves impartageables	A minima 15 % du résultat mis en réserve (définition issue de la loi de Coopération de 1947)
Dépôts et livrets	Stock des dépôts et livrets

CHOIX DES INDICATEURS

La CASDEN Banque Populaire s'appuie sur une analyse de ses risques RSE proposée par BPCE, cf page 33 « L'analyse des risques et opportunités extra-financiers pour construire une stratégie RSE coopérative pertinente et ambitieuse ».

Cette analyse fera l'objet d'une actualisation chaque année, afin de prendre en compte :

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

Le référentiel BPCE fait l'objet d'un guide utilisateur sur lequel la CASDEN 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.

EXCLUSIONS

Du fait de l'activité de la CASDEN Banque Populaire, 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.

PÉRIODE DU REPORTING

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

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

DISPONIBILITÉ

La CASDEN Banque Populaire s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans : www.casden.fr

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 2019, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE concerne les entités suivantes :

- CASDEN Banque Populaire
- Parnasse Garanties