

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Annexe
au rapport
annuel



20

SOMMAIRE DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

1	Une démarche RSE au cœur de la stratégie de la Banque Palatine	283	4	Empreinte nationale de la Banque Palatine	320
1.1	La Banque Palatine, un modèle d'affaires hybride au sein du Groupe BPCE	284	4.1	Développer les achats responsables : une empreinte socio-économique en tant qu'acheteur	320
1.2	Notre engagement : un soutien aux objectifs de développement durable	285	4.2	S'engager pour vivre mieux : une empreinte sociétale en tant que mécène	321
1.3	Les grands axes de notre stratégie RSE	287	4.3	Prendre soin de l'environnement : une empreinte environnementale en tant qu'acteur dans la société	323
1.4	Analyse des enjeux, risques et opportunités RSE	288	4.4	Contribuer aux recettes fiscales de l'état : une empreinte citoyenne en tant qu'entreprise	328
2	La proximité avec les clients	291	5	Annexe	329
2.1	Accompagner les clients en prenant en compte les enjeux économiques, sociaux et environnementaux	291	5.1	Les indicateurs clés de performances associées	329
2.2	Assurer la sécurité des données des clients et l'intégrité des outils	293	5.2	Méthodologie RSE du reporting de la Banque Palatine	332
2.3	Faire preuve d'éthique et d'exemplarité dans les affaires	295			
2.4	Toujours mieux servir les clients sur le long terme	299			
3	Du capital humain à l'engagement des collaborateurs	301			
3.1	Enjeux	301			
3.2	Analyser la structure des effectifs	301			
3.3	Favoriser la qualité de vie au travail et le bien-être des collaborateurs	305			
3.4	Assurer l'employabilité et l'inclusion des salariés	310			
3.5	Un système de rémunération complet, compétitif et aligné avec les intérêts de la Banque et de ses clients	317			

A Déclaration de performance extra-financière

1 Une démarche RSE au cœur de la stratégie de la Banque Palatine

La Banque Palatine fait partie du Groupe BPCE, deuxième groupe bancaire en France. Un peu moins de 1 200 collaborateurs au service de 14 000 clients entreprises et 55 700 clients privés exercent leurs métiers au plus près des personnes physiques ou morales, en répondant de façon concrète aux besoins de l'économie réelle.

En cette année 2021, la Banque Palatine, partenaire de référence des ETI, de leurs dirigeants et Banque privée s'est mobilisée pour la seconde année consécutive afin de faire face à la crise inédite de la Covid-19.

Dans ce contexte de crise, la Banque Palatine a été particulièrement attentive à la santé de ses collaborateurs, en mettant en place des mesures de protection pour ceux qui devaient se rendre sur leur lieu de travail et en favorisant massivement le télétravail.

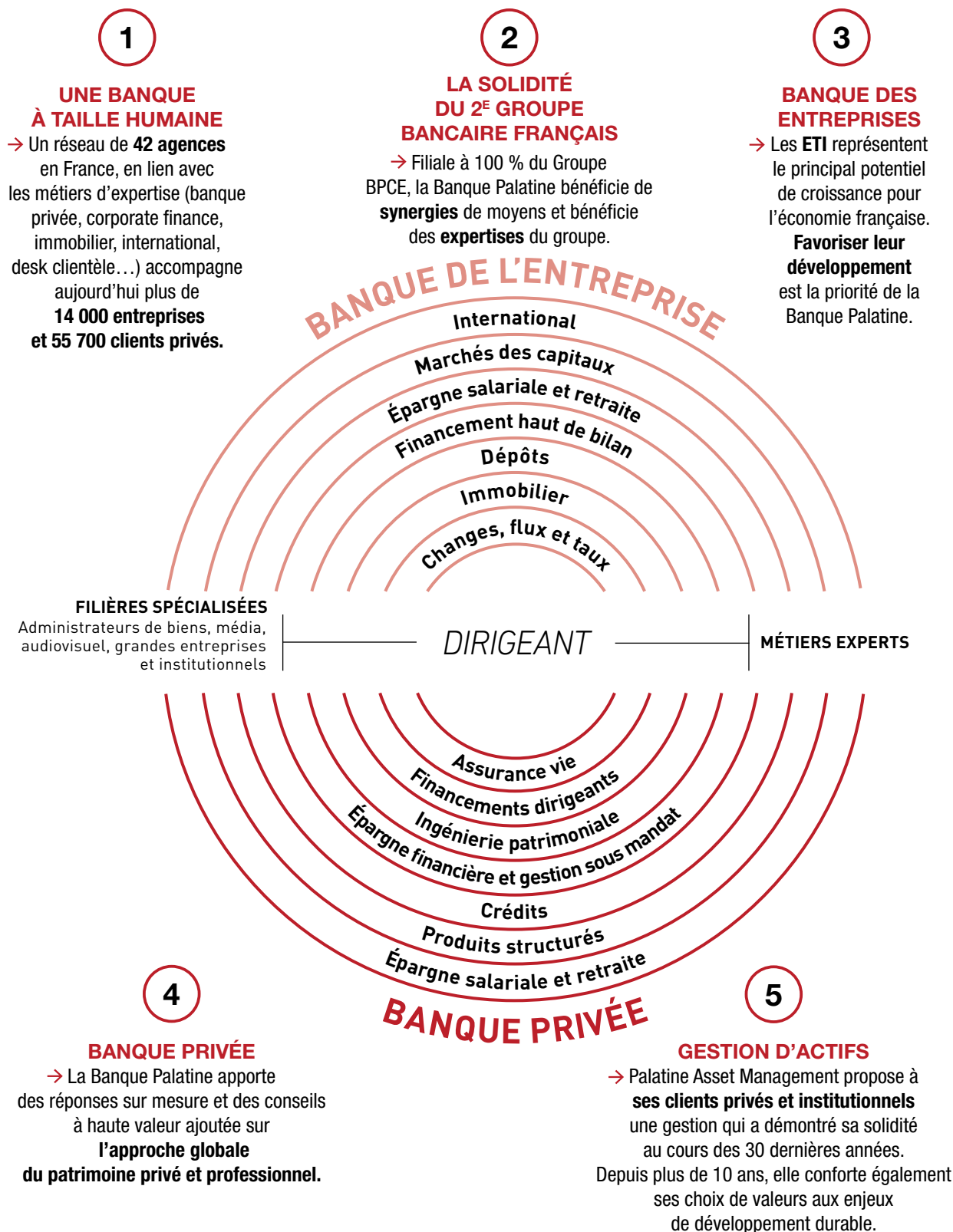
Fidèle à ses engagements de proximité et à ses valeurs, elle a mené des initiatives sociétales, réalisé des dons ou soutenu des projets solidaires pour agir contre les conséquences de cette crise.

Le modèle Banque Palatine présenté ci-après a fait la preuve de sa pertinence, de son efficacité et de sa capacité de résilience au cours de ces deux dernières années si particulières.

1.1 La Banque Palatine, un modèle d'affaires hybride au sein du Groupe BPCE

Depuis plus de 240 ans, la Banque Palatine établit une relation d'excellence et de partenariat avec chacun de ses clients entreprises, dirigeants et privés. Sa valeur ajoutée :

la proximité relationnelle, des expertises métiers reconnues et des solutions sur mesure qui reposent sur un modèle d'affaires singulier.



1.2 Notre engagement : un soutien aux objectifs de développement durable

1.2.1 Propos introductif

Fixés le 25 septembre 2015, les Objectifs de Développement Durable (ODD) constituent un appel de l'ONU (Organisation des Nations Unies) à tous les acteurs de la société à déployer des moyens d'actions pour construire un avenir inclusif et durable. Ces

objectifs couvrent l'intégralité des enjeux de développement tels que le climat, la biodiversité, l'énergie, l'eau, la pauvreté, l'égalité des genres, la prospérité économique ou encore la paix, l'agriculture, l'éducation...

Déclinés en 17 objectifs thématiques et en 169 cibles, ils portent l'ambition d'éradiquer la pauvreté, de renforcer la résilience au changement climatique et d'assurer prospérité et perspective d'avenir à chacun d'ici 2030.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Ces 17 ODD sont aujourd'hui un référentiel commun pour beaucoup d'entreprises publiques ou privées, à travers le monde.

Par ailleurs, les **Principes pour l'Investissement Responsable** (PRI) ont été mis en place par les Nations Unies en 2006. Cet engagement volontaire, qui s'adresse aux acteurs de la gestion d'actifs, incite les investisseurs à intégrer les problématiques Environnementale, Sociale et de Gouvernance (ESG) dans la gestion de leurs portefeuilles. Les PRI sont un des moyens de tendre vers la généralisation de la prise en compte des aspects extra-financiers par l'ensemble des métiers financiers.

Fin 2019, Palatine Asset Management (PAM) a rejoint les signataires des Principes pour l'Investissement Responsable.

Enfin, le Groupe BPCE a signé le 23 septembre 2019 les **Principes pour une Banque Responsable** (PRB) : autre initiative de l'ONU dans le cadre de son programme pour

l'environnement et le secteur financier. Il s'agit de la transposition au secteur bancaire des Principes pour l'Investissement Responsable destinés aux acteurs de la gestion d'actifs.

1.2.2 Notre contribution aux ODD en fonction des actions mises en place

La manière dont la Banque Palatine exerce ses métiers est aussi importante que son activité première qui consiste à proposer des produits et services bancaires. La Banque Palatine est convaincue de l'importance de sa contribution aux ODD de par son cœur de métier, ses opérations internes et ses activités de mécénat. Les ODD mis en place par l'ONU constituent donc un cadre de référence pour l'ensemble des actions menées dans le cadre de sa politique RSE. La Banque Palatine s'inscrit dans cette dynamique et souhaite en rendre compte au travers de sa Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF).

La Banque Palatine contribue à la construction d'un futur durable d'ici 2030 en couvrant 9 des 17 ODD du programme, de façon directe notamment via les actions auprès de ses collaborateurs ou de façon indirecte, via les financements de ses clients. Les contributions sont présentées ci-dessous sous forme d'un tableau :

	<p>Donner aux individus les moyens de vivre une vie saine et promouvoir le bien-être à tous les âges</p> <ul style="list-style-type: none"> chartes et dispositifs (exemple qualité de vie au travail, accords relatifs au télétravail...) ainsi que moyens (ex matériel bureautique) permettant de renforcer le bien-être au travail ; dispositifs permettant de limiter les risques psychosociaux ; à travers l'opération proposée à ses collaborateurs « arrondi sur salaire » dont les dons sont reversés à l'Institut Curie.
	<p>Veiller à ce que tous puissent suivre une éducation de qualité dans des conditions d'équité et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie</p> <ul style="list-style-type: none"> engagements pour développer l'employabilité des collaborateurs et les formations professionnelles ; engagements pour insérer professionnellement et garantir le parcours dans l'emploi des travailleurs handicapés ; mesures en faveur de l'alternance ; à travers la Fondation Entreprendre et la participation au projet « Femmes des territoires » ; le partenariat avec Sciences Po et l'association NQT « Nos Quartiers ont des Talents » ; insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap (politique Handicap et Achats responsables).
	<p>Réaliser l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles</p> <ul style="list-style-type: none"> mise en place de mesures internes comme l'accord relatif à l'égalité professionnelle hommes/femmes, la proposition d'ateliers de développement personnel pour les femmes, le réseau Palatine Pluriel, pourcentage de femmes au Comité de direction générale : 60 % ; pourcentage de femmes au Conseil d'administration : 50 % ; pourcentage de femmes au Comité exécutif : 29 % ; Index égalité professionnelle à 97/100 ; Label AFNOR à travers l'opération proposée à ses collaborateurs « arrondi sur salaire », dont les dons sont reversés à La Fondation des femmes.
	<p>Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable</p> <ul style="list-style-type: none"> financement des énergies renouvelables, financement des professionnels de l'immobilier sur des projets verts
	<p>Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous</p> <ul style="list-style-type: none"> à travers l'accompagnement de ses clients entreprises et notamment la mise en place des prêts garantis par l'Etat, le financement des énergies renouvelables ; offres spécifiques permettant de garantir l'accès de tous aux services bancaires ; prise en compte de critères ESG permettant d'intégrer les droits humains et droits du travail dans les prises de décisions d'investissement (PAM) ; actions pour limiter l'impact écologique de l'activité ; mobilisation en faveur de l'emploi et de la non-discrimination à l'embauche (partenariat permettant l'intégration de réfugiés à hauts potentiels...) ; accompagnement des femmes entrepreneuses via le don réalisé à la Fondation Entreprendre pour le projet « Femmes des territoires », « Nos Quartiers ont des Talents » ; mécénat en faveur de la Fondation pour le Pacte de Performance ; adhésion au réseau cancer@work.
	<p>Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre</p> <ul style="list-style-type: none"> politiques en faveur des aidants et celles liées au handicap.
	<p>Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables</p> <ul style="list-style-type: none"> mécénat en faveur de la culture (la quinzaine des réalisateurs) qui se déroule pendant le festival de Cannes.
	<p>Etablir des modes de consommation et de production durables</p> <ul style="list-style-type: none"> prise en compte des critères ESG dans les investissements (PAM) ; politique d'achats responsables, la Banque Palatine adhère et participe à la démarche AGIR du Groupe BPCE ; réduction de la consommation d'énergie ; diminution de l'empreinte environnementale (déplacements professionnels en baisse, mise à disposition de parkings à vélo...) ; réduction des déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation ; amélioration de la performance énergétique des bâtiments.
	<p>Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable</p> <ul style="list-style-type: none"> dispositifs de lutte contre la fraude et la criminalité ; lutte contre la corruption ; actions pour la transparence et la responsabilité de la Banque dans ses relations avec les fournisseurs ; transparence au niveau de ses pratiques fiscales.

1.3 Les grands axes de notre stratégie RSE

La stratégie de responsabilité sociétale de la Banque Palatine est l'expression d'un engagement renouvelé depuis 2008. Les exigences de conformité sont strictement appliquées en cohérence avec la démarche de développement durable de BPCE, dont la Banque Palatine est filiale à 100 %.

Au-delà de la conformité, la Banque Palatine, banque à taille humaine, fait de sa responsabilité sociétale un enjeu majeur en suivant 3 principes :

- l'humain d'abord : entretenir une relation durable et sur mesure avec les clients et les collaborateurs ;
- l'accompagnement : être proche des clients comme financeur, mais également en véritable partenaire, au-delà du métier de banquier ;
- le travail en collectif : privilégier la co-construction et l'intelligence collective, pour susciter créativité, proactivité et enrichir les solutions proposées.

1.3.1 Une articulation autour de 5 axes

La démarche RSE est construite autour de cinq axes :

- **soutenir les acteurs de l'économie réelle :**

En s'engageant aux côtés des ETI et en encourageant l'investissement socialement responsable ; en vue de contribuer à financer les acteurs ayant les meilleures pratiques sociales, environnementales ou de gouvernance.

- **garantir l'éthique et la transparence des pratiques :**

En veillant à agir de manière responsable et en incarnant une banque qui tient ses promesses ;

afin de créer les conditions nécessaires au développement d'une relation de confiance avec ses parties prenantes.

- **faire vivre la diversité au quotidien :**

En cultivant son capital humain, en veillant à développer la mixité et en s'engageant en faveur du handicap ; pour gagner en créativité et en performance.

- **prendre soin de l'environnement :**

En se mobilisant pour réduire son empreinte environnementale et en encourageant la transition vers une économie plus durable ; afin de contribuer à diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

- **cultiver nos engagements dans la cité :**

En soutenant les arts et les lettres et en renforçant ses partenariats pour l'égalité des chances en matière de philanthropie avec la Fondation Entreprendre et le projet « Femmes des territoires » ; afin de renforcer le sens de son action.

1.3.2 Présentation des 4 chantiers RSE du nouveau plan stratégique UP 2024

En 2021, le Groupe BPCE a placé le climat et « l'expérience collaborateur » au cœur de son nouveau plan stratégique BPCE 2021-2024. Les engagements de la Banque Palatine s'inscrivent également en cohérence avec ce projet stratégique qui met en avant une stratégie environnementale forte combinée à des objectifs intermédiaires ambitieux et une stratégie RH favorisant la qualité de vie au travail et le développement professionnel de tous les collaborateurs. En complément, la politique RSE du groupe associe des fondamentaux qui soulignent la prise en compte globale de notre responsabilité économique et sociétale, et le respect de principes qui guident notre démarche.

La Banque Palatine a vu l'année 2021 principalement marquée par l'adoption du nouveau plan stratégique « UP 2024 » dont l'ambition est d'affirmer son positionnement de banque de référence aux côtés des ETI et de leurs dirigeants.

UP 2024 prévoit l'adaptation de l'organisation aux attentes et évolutions des clients qui attendent davantage d'agilité et d'efficacité, au service d'une relation exigeante et durable. Dans cette perspective, UP 2024 prévoit un nouveau maillage territorial et la généralisation du concept d'agence mixte. Ce choix stratégique permettra de regrouper au sein d'une même agence l'ensemble des compétences et services au bénéfice des clients ETI et dirigeants.

La Banque Palatine renforcera son offre digitale avec le lancement complémentaire d'agences de banque privée à distance, Palatine & Vous Premium, un service qui répondra aux exigences des clients en attente d'un accompagnement expert sur-mesure et immédiat.

Dans le cadre de ce plan stratégique, la stratégie RSE de la Banque Palatine pour les 3 prochaines années a été structurée autour de 4 grands chantiers :

1/ Accompagner les clients dans leur financement au regard des enjeux environnementaux

Le Groupe BPCE est pleinement engagé dans la promotion de la transition énergétique et dans l'accompagnement de ses clients sur les questions environnementales. Cet engagement est aligné avec les recommandations des régulateurs qui s'accordent pour demander aux établissements de crédit de prendre en compte les risques climatiques à tous les stades du processus d'octroi des prêts.

Au-delà de ces attentes, la Banque Palatine est convaincue du lien qui existe entre la performance des entreprises et leur engagement en matière de climat et d'environnement. Des travaux sont donc menés pour pouvoir compléter les processus crédits par une approche extra financière, en complément des données comptables et financières habituelles. Pour cela, les données des clients doivent être collectées pour mieux apprécier le niveau de prise en compte des risques liés au climat et à l'environnement et éclairer les décisions de crédits. D'où le projet de déploiement à partir de 2022 d'un « questionnaire de transition ».

Par ailleurs, la Banque Palatine a pour ambition de former l'ensemble de ses commerciaux aux critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance). Sans oublier les risques climatiques, qui sont un risque croissant pour les banques.

De nouvelles offres adaptées seront proposées aux clients afin de couvrir leurs besoins en matière de mobilité verte, d'efficacité énergétique et de production d'énergie. Nous pouvons également citer les crédits à impact pour lesquels la Banque Palatine souhaite devenir un acteur important sur ce nouveau marché.

2/ Accélérer la croissance des encours en matière d'investissement responsable

La thématique de l'investissement responsable va être porteuse ces prochaines années (renforcement de la réglementation, attentes fortes de la société...).

Les Conseillers du Marché de la Clientèle Privée vont être formés. Les clients seront davantage sensibilisés et les outils vont être adaptés pour flécher l'épargne des clients vers des produits de l'économie responsable. Là aussi, une évolution du questionnaire dans le logiciel de conseil en investissement, permettant de recueillir les préférences des clients en matière d'ESG avant de leur proposer un produit d'investissement, est prévue dès 2022.

Enfin, en gestion d'actifs, l'ensemble de la gamme de fonds, chez Palatine Asset Management, va être labellisée ISR et les critères ESG vont être systématiquement intégrés dans les processus d'investissement Action/Taux/Diversifié.

L'objectif est d'atteindre un triplement des encours ISR à horizon 2024.

3/ Réduire l'empreinte environnementale directe de la Banque Palatine

En signant le 23/09/2019 les Principes pour une Banque Responsable (initiative de l'ONU), le Groupe BPCE s'est engagé à respecter les accords de Paris et de ce fait à contribuer à limiter la hausse des températures à max +2 °C à horizon 2100 et par là même atteindre la neutralité carbone en 2050. La neutralité carbone implique un équilibre entre les émissions de carbone et l'absorption du carbone de l'atmosphère par les puits de carbone. Le but est d'atteindre des émissions nettes nulles (Net Zéro Emission).

Le bilan carbone d'une entreprise permet de comptabiliser les émissions, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre d'une activité ou d'un site, de l'amont jusqu'à l'aval. Le Groupe BPCE calcule ses émissions grâce à un outil dédié, utilisé par tous ses établissements et filiales (hors Scope 3B : émissions indirectes liées à son activité de financement).

Dans ce contexte, l'ambition proposée par la Banque Palatine est de réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 10 %, sur la période 2019-2024 (2019 étant l'année de référence, hors COVID).

Pour atteindre cette ambition, 4 axes de travail ont été identifiés : la mobilité durable, le numérique responsable, l'immobilier et les achats. Des actions de sensibilisation seront menées régulièrement en interne pour y parvenir.

4/ Poursuivre ses efforts en matière de parité

La Banque Palatine a mis en œuvre depuis plusieurs années une politique RH favorisant la diversité et la mixité au sein de ses

équipes. Cela s'est traduit très concrètement dans les chiffres de représentation au niveau de ses instances dirigeantes tels qu'un taux équilibré femmes/hommes au sein du Conseil d'administration ou un taux de 60 % de femmes au Comité de direction générale au 31/12/2021, la publication de l'index égalité professionnelle chaque année (depuis 2018) supérieur ou égal à 96/100... Par ailleurs, un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été signé fin 2020. Même si la Banque Palatine affiche une politique déjà bien avancée en matière de mixité, elle entend poursuivre ses engagements pour développer la parité au cours de ces prochaines années.

L'ambition est d'atteindre un taux de 45 % de femmes managers sur des postes à responsabilité, d'ici 2024.

1.4 Analyse des enjeux, risques et opportunités RSE

1.4.1 Méthodologie : un univers de risques réparti en 3 catégories

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

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

- un univers de seize risques RSE réparti en trois typologies : **produits et services, fonctionnement interne et gouvernance** et chaque risque fait l'objet d'une définition précise ;
- une cotation de ces risques, en fonction de leur fréquence et de leur gravité ; une évaluation des dispositifs de maîtrise de ces risques (DMR). Chaque année, les risques extra-financiers et leurs cotations sont revus au prisme de :
 - l'évolution de la réglementation,
 - l'évolution de la macro-cartographie des risques groupe,
 - les recommandations des auditeurs externes du reporting,
 - les demandes des agences de notation et investisseurs,
 - les nouveaux standards de reporting.

A la suite des travaux menés cette année par le Groupe BPCE, cette cartographie a ensuite été soumise à la direction RSE de la Banque Palatine, analysée, modifiée puis présentée au Comité des Risques du 18 novembre 2021 et approuvée par le Conseil d'administration du 10 décembre 2021.

L'analyse conduite a fait émerger onze risques majeurs auxquels la Banque Palatine est exposée : finance inclusive, diversité des salariés, éthique des affaires, protection des clients, sécurité des données, relation durable clients, financement de la transition énergétique et écologique, conditions de travail, employabilité et transformation des métiers, intégration des critères ESG dans les décisions de crédit ou d'investissement et implication dans la gouvernance des entreprises investies.

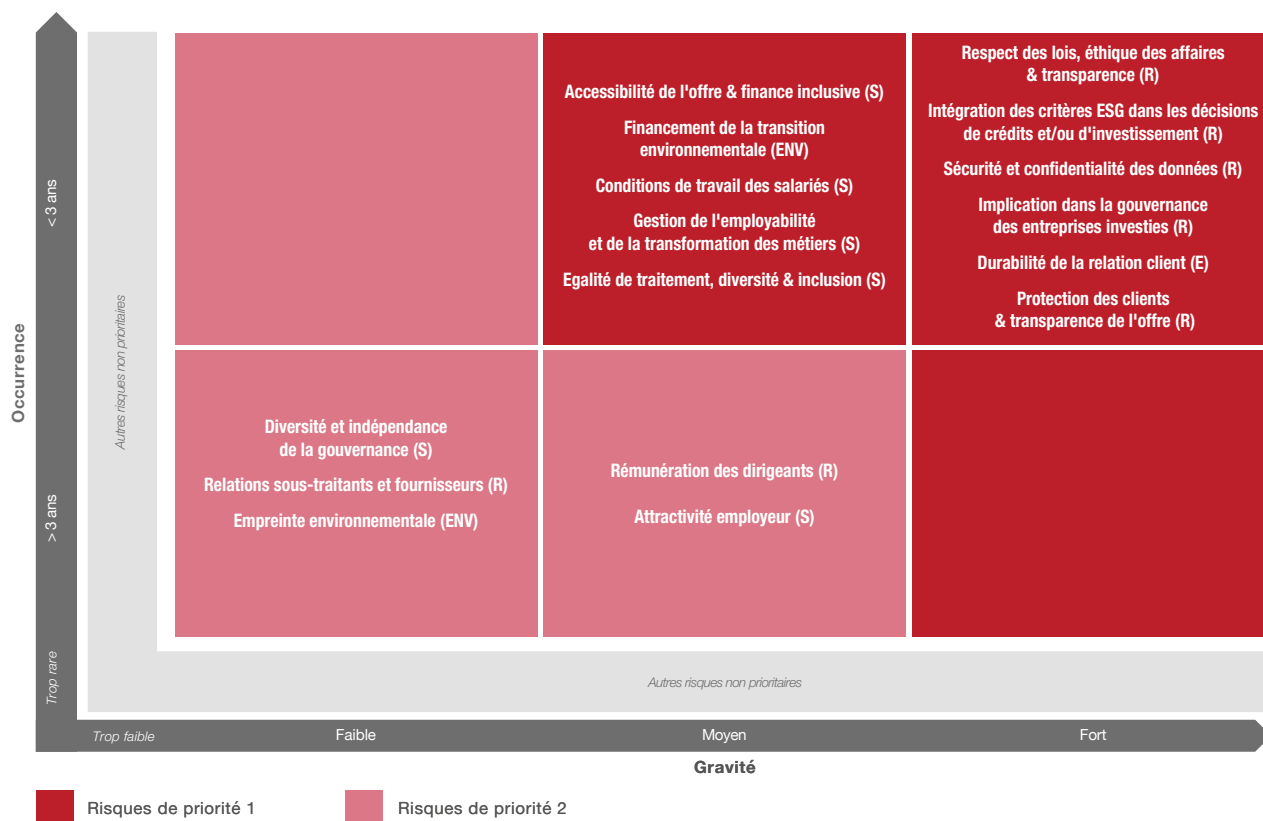
D'autres modifications sont également présentes dans la matrice des risques extra-financiers en 2021 :

- le « Risque climatique physique, sanitaire et technologique » a été supprimé. Il a été considéré comme un risque essentiellement opérationnel, intégré aux risques opérationnels du Groupe. Son maintien dans la matrice des risques-extra-financiers n'a pas été jugé pertinent ;

- la taxonomie des impacts des risques extra-financiers a été revue. Les impacts principaux sont désormais : environnemental, social/sociétal, économique et réputationnel. L'objectif était de restreindre les impacts à l'univers extra-financier.

Catégorie de risque	Risques Extra-financiers	Définition
Produits et services	Relation durable client	Absence de dispositifs permettant d'assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients.
	Financement de la transition environnementale	Absence de stratégie de financement dans les projets favorables à la transition environnementale.
	Protection des clients	Manque de transparence des offres, vente inadaptée de produits et services financiers ne répondant pas aux besoins du client.
	Inclusion financière	Absence de mise à disposition d'une offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique.
	Risques ESG	Non intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions de financement et d'investissement.
Fonctionnement interne	Employabilité et transformation des métiers	Inadéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.
	Diversité des salariés	Absence de dispositifs permettant d'assurer l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise.
	Conditions de travail	Absence de dispositifs permettant d'assurer des conditions de travail respectueuses des salariés.
	Attractivité employeur	Difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif.
	Achats	Relation non durable avec les fournisseurs et sous-traitants.
	Empreinte environnementale	Contribution au changement climatique par l'émission de gaz à effet de serre du fait du fonctionnement de la Banque.
Gouvernance	Ethique des affaires	Non-respect de la réglementation, absence de dispositifs pour lutter contre la corruption et la fraude ou pour prévenir des pratiques non éthiques et inaccessibilité à l'information.
	Sécurité des données	Absence de dispositifs pour protéger la banque contre les cybermenaces, pour assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité.
	Diversité des dirigeants	Manque d'indépendance, de diversité et de représentativité au sein des instances de gouvernance.
	Droits de vote	Défaut de participation à la gouvernance des entreprises investies/accompagnées.
	Rémunérations des dirigeants	Non intégration de critères extra-financiers et de long terme dans la rémunération des dirigeants.

1.4.2 Le résultat de la matrice des risques bruts



Légende : typologie des risques

1. Social/Sociétal (S) ;

2. Economique (E) ;

3. Réputationnel (R) ;

4. Environnemental (ENV).

Quelques éléments clés en ressortent :

- l'analyse conduite n'a pas fait émerger de risques RSE critiques ;
- les risques bruts prioritaires pour la Banque Palatine sont majoritairement des enjeux relatifs à son cœur de métier.

Comme le confirme la présentation des démarches qui suivent, dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux, tous ces risques ont fait l'objet d'engagements précis, *via* le plan stratégique, ou au travers des plans d'action métiers.

Les indicateurs clés de performances associés qui permettront le suivi des projets figurent en annexe.

2 La proximité avec les clients

2.1 Accompagner les clients en prenant en compte les enjeux économiques, sociaux et environnementaux



2.1.1 Une offre de Prêts Garantis par l'Etat (PGE) maintenue pour les clients ETI

La Banque Palatine, partenaire de référence des ETI en France, a répondu présente lors de la crise inédite de la Covid-19 : reports d'échéances de crédit pour les professionnels et les entreprises, mise en place des prêts garantis par l'Etat (PGE), écoute et accompagnement des clients dans les difficultés rencontrées, concernant les aspects financiers ou le déploiement des outils digitaux bancaires.

En 2021, la Banque Palatine a continué de soutenir l'économie en réalisant une production de 140 M€ en matière de PGE.

2.1.2 Des offres en faveur de la transition environnementale et sociale

2.1.2.1 L'activité de financement des énergies renouvelables

Le Groupe BPCE est un des leaders français du financement des énergies renouvelables grâce à son ancrage régional.

Les énergies renouvelables, ou EnR, sont des sources d'énergie dont le renouvellement naturel est assez rapide pour qu'elles puissent être considérées comme inépuisables à l'échelle du

temps. Elles regroupent essentiellement l'éolien, le solaire photovoltaïque, l'hydraulique, mais aussi la biomasse ou la méthanisation. Ces énergies sont également surnommées « vertes » en opposition aux énergies fossiles (pétrole, charbon, gaz...) et nucléaires (problèmes liés au traitement des déchets).

La Banque Palatine, dans le sillon des engagements du Groupe BPCE, a affiché son attachement à la baisse significative des émissions de CO2 découlant de ses activités. Le choix de financer des projets de production d'EnR a pour objectif d'accompagner ses clients, mais également de favoriser la conception d'énergies dégageant très peu de CO2 lors de leur production. L'offre *green* – EnR est donc un élément essentiel et cohérent avec la politique RSE de la Banque Palatine.

Un département dédié de la direction du marché des entreprises se focalise sur le secteur des EnR et analyse les caractéristiques économiques, juridiques et techniques de chaque projet à financer, fournit également un accompagnement global, notamment des couvertures de taux, des crédits documentaires (pour l'achat des matériels), des garanties bancaires (dans le cadre des appels d'offres organisés par le Ministère du Développement durable).

La majorité des financements sont accordés à des projets éoliens ou solaires, les technologies à ce jour les mieux maîtrisées. Les projets financés sont situés en France, y compris la Corse et l'Outre-mer.

Aujourd'hui, le portefeuille de financements de projets Energies renouvelables de la banque représente un encours d'environ 230 millions d'euros.

Financement EnR accordé par la Banque Palatine	31/12/21	31/12/20	31/12/19
Quote-part en puissance installée			
Eolien en MWc	55,80	158,52	3,04
Photovoltaïque en MWc	11,43	7,64	32,15
Montant investissement en M€	80,2	91,9	53,9

Au-delà de cette activité spécifique, la Banque Palatine accompagne au quotidien ses clients PME et ETI sur des financements d'investissements Capex dont certains sont liés à la transition énergétique.

2.1.2.2 L'accompagnement des clients sur des problématiques environnementales, avec des partenaires de l'Immobilier

Le secteur du bâtiment est le plus gros consommateur d'énergie en France et est donc naturellement un important contributeur d'émission de gaz à effet de serre (CO2). Les problématiques liées à la transition énergétique ont été prises en compte au sein de la Banque Palatine dans le cadre des offres proposées aux clients.

Ainsi, un partenariat conclu avec le Crédit Foncier assure des missions d'ingénierie immobilière qui ont pour objectif de dresser un diagnostic sur les problématiques techniques, juridiques ou fiscales liées à la gestion d'un patrimoine immobilier et de proposer des conseils personnalisés, comme par exemple l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments.

En 2021, la mise en place d'une calculatrice verte a été généralisée pour tous les dossiers de la direction de l'Immobilier présentés en comité. Le score ainsi attribué est communiqué à tous les clients et les meilleurs dossiers donnent lieu à une bonification des conditions financières qui sera intégralement reversée à des associations engagées dans le Développement durable.

2.1.2.3 Le financement des clients entreprises intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance

La Banque Palatine souhaite permettre aux entreprises de mettre en cohérence leur politique de développement durable et leur politique financière.

La direction du Corporate Finance et la direction des Grandes Entreprises ont ainsi participé pour plus de 160 millions d'euros à des « crédits à impact », ce qui a représenté un montant global de dettes levées par les emprunteurs de près de 6,5 milliards d'euros. Ces financements bénéficient d'une indexation de leur marge à la performance durable de l'entreprise sur la base de critères sociaux, environnementaux et de gouvernance.

En 2021, La Banque Palatine a arrangé et coordonné son premier crédit syndiqué LBO à impact sur une ETI. Ce financement de 98 M€ dans le secteur agroalimentaire a été souscrit par un pool de banques et de fonds institutionnels, la Banque Palatine ayant été l'Agent de cette opération.

2.1.2.4 L'orientation de l'épargne des clients privés vers une économie plus responsable

La Banque Palatine a déployé en janvier 2021 sa nouvelle gamme de portefeuilles modèles en architecture ouverte et a fait le choix de les constituer majoritairement avec des fonds ISR et ESG.

7 portefeuilles sur 9 sont totalement dédiés à la finance durable et ont permis de collecter plus de 45,8 M€.

Ces portefeuilles sont amenés à évoluer dès mars 2022 pour être constitués à 80 % en moyenne par des fonds de Palatine Asset Management et de Natixis Investment Managers, tous ISR.

La Banque Palatine inscrira également son offre de *Private Equity* dans cette mouvance par le référencement notamment d'un fonds Mirova dédié au climat.

Fort de son succès sur la commercialisation de produits structurés de type EMTN ⁽¹⁾ (plus de 80 M€ en 2021) dont les indices ont été annexés sur l'économie circulaire et la transition énergétique, la Banque Palatine proposera à nouveaux en 2022 cette typologie de placements auprès de ses clients.

2.1.2.5 L'offre en Investissement Socialement Responsable chez Palatine Asset Management

Palatine Asset Management (PAM) est engagée depuis de nombreuses années dans la prise en compte des risques climatiques dans ses choix d'investissement, anticipant dès 2005 l'intérêt d'investir dans des modèles de développement durable (décarbonés) afin de lutter contre le réchauffement climatique.

Parallèlement, l'investissement thématique et l'analyse ESG ont été croisés. Convaincus de l'urgence écologique et climatique, PAM a choisi d'investir dans des sociétés apportant des solutions concrètes pour une autre croissance, et développer une expertise ISR propre afin de mieux identifier les risques et opportunités, liés à une valeur, et de lutter contre le réchauffement climatique (gestion des risques liés au climat et contribution au financement de l'économie verte).

(1) Euro Medium Term notes

Aujourd'hui, Palatine Planète a pris le relais de Palatine Or Bleu créé en 2006, en s'ouvrant à l'ensemble des enjeux planétaires et proposant un portefeuille plus diversifié.

Le portefeuille de Palatine Planète est composé de sociétés dont l'activité est liée à l'environnement et particulièrement celles qui concourent à la lutte contre le réchauffement climatique, la pollution et la raréfaction des ressources.

Le fonds couvre 5 thèmes d'investissement :

- les énergies non émettrices de gaz à effet de serre : solaire, éolien, géothermie, hydraulique ;
- l'efficacité énergétique : constructions, génie civil, isolation, modes de transport propres ;
- l'adaptation au changement climatique : nouvelles technologies de production ;
- le traitement, l'assainissement, l'approvisionnement en eau potable et la gestion des déchets ;
- la sauvegarde de l'humain et de « la maison commune » : santé et pharmacie.

La sélection porte sur les entreprises qui cherchent à délivrer de la performance sur le long terme dans le meilleur intérêt des clients : l'analyse fondamentale classique (positionnement stratégique, structure financière, qualité de la gouvernance) est complétée d'une analyse extra-financière rigoureuse qui s'appuie sur les données de Vigeo Eiris et Ethifinance, afin d'affiner la sélection en s'assurant que les entreprises dérouleront leur stratégie en mobilisant de manière responsable l'ensemble de leurs ressources environnementales et sociales.

L'expertise ISR s'est diffusée en profondeur dans les pratiques des gestionnaires financiers.

PAM a élargi sa gamme de fonds actions ISR avec les fonds Export Europe et Palatine Entreprises Familiales ISR et transformé la SICAV Uni-Hoche en Palatine France Emploi Durable axée sur la thématique sociale. Tout en intégrant dès le départ un filtre ISR pour réduire l'univers d'investissement, la gestion de cette SICAV est active et privilégie les sociétés ayant déployé des politiques sociales les plus vertueuses en matière d'emploi en France et de qualité, à bonne visibilité et à prix raisonnable, sans contrainte sectorielle. Pour appliquer ce filtre thématique, PAM s'appuie sur l'expertise d'une société de notation extra-financière spécialisée sur l'emploi, la société Humpact.

Toujours en 2021, PAM a inséré dans le processus d'investissement de Palatine Amérique une solution d'investissement quantitative, reposant sur l'intelligence artificielle, qui utilise un modèle pour prédire le mouvement et l'évolution du cours des actions. Et pour pouvoir être éligibles dans le portefeuille, les entreprises doivent également prouver dans un premier temps, à travers un filtre ISR, qu'elles ont mené une politique satisfaisante en matière de comportement sur les marchés, de droits humains, d'environnement, de gouvernance et d'engagement sociétal.

Enfin dans la plupart des fonds monétaires et obligataires ainsi que des 2 fonds actions petites et moyennes capitalisations a été mis en place un processus d'intégration ESG pour aider les gérants à

identifier, gérer et rendre compte des risques et opportunités ESG dans leurs décisions d'investissement et la gestion de leur portefeuille.

En conformité avec l'article 173-VI de la loi TEPCV (Transition énergétique pour la croissance verte), PAM communique dans les reportings extra-financiers trimestriels sur la gestion des risques liés au climat et les impacts environnementaux de ses investissements :

- la mesure de l'impact carbone de ses investissements qui intègre les émissions de carbone (scope 1 + First Tier Indirect) des entreprises. Cette mesure est rapportée au chiffre d'affaires, afin de comparer l'efficacité opérationnelle d'entreprises de même secteur ;
- et la part des investissements dédiés aux solutions à bas carbone (la mesure de la part des investissements « verts » versus les investissements fossiles).

PAM sélectionne les entreprises les plus engagées dans la réduction des émissions carbone, et pas seulement les secteurs à faibles enjeux carbone.

Sa démarche ISR répond au Code de transparence de l'AFG-FIR et 3 fonds actions (Export Europe, Palatine Planète et Palatine Entreprises Familiales ISR) ont le label étatique : garantie de qualité et de transparence ainsi qu'un gage de confiance à destination de ses clients.

La gestion ISR chez PAM s'accélère depuis 2019, avec en particulier son adhésion aux principes d'investissement responsable de l'ONU (PRI) pour renforcer ses engagements en matière de gestion d'actifs. De même, une politique charbon a été mise en place afin d'aligner ses stratégies d'investissement avec les Accords de Paris.

Investissement responsable	31/12/21	31/12/20	31/12/19
Encours sous gestion ISR en M€	4 661	276	91

2.1.2.6 Politique de droit de vote (PAM)

Pour l'exercice de ses droits de vote, Palatine Asset Management s'appuie depuis 2015 sur l'expertise de la société en conseil de vote, ISS (Institutional Shareholder Services Europe SA) pour élargir son périmètre de vote.

Au cours de l'exercice 2021, Palatine Asset Management a exercé ses droits de vote lors d'assemblées générales qui ont concerné l'Europe entière (hors pays à POA -Power of Attorney- où la procédure de vote exige des surcoûts financiers) et principalement sur les sociétés composant l'indice CAC40, sur les sociétés composant l'actif des OPC labellisés ISR, sur les sociétés

françaises dont le seuil de détention consolidé est supérieur à 0,50 % de la capitalisation boursière et enfin sur les sociétés étrangères détenues ayant une capitalisation boursière supérieure à 100 M€.

L'objectif est de promouvoir les bonnes pratiques ESG au sein des entreprises dans lesquelles les fonds gérés par Palatine Asset Management sont actionnaires afin de pousser ces dernières à adopter une démarche de progrès et de responsabilité. Les principes de cette politique de vote sont accessibles sur le site internet www.palatine-am.com

2.2 Assurer la sécurité des données des clients et l'intégrité des outils



2.2.1 Fiabilité des informations

La Banque Palatine a créé une direction de la gouvernance des données en 2017 qui s'appuie sur une filière de correspondants *data* au sein des métiers. La complétude et la fiabilité des informations dans le strict respect de la réglementation sur la protection des données personnelles sont une préoccupation majeure de la Banque afin de répondre aux besoins de ses clients et aux contraintes légales et réglementaires.

2.2.2 Collecte et exploitation des données personnelles

La Banque doit garantir à ses clients et à ses collaborateurs :

- la sécurité des données personnelles ;

- le respect des choix en matière de sollicitation et de prospection commerciale ;
- la transparence quant aux traitements des données personnelles ;
- l'information sur les droits Informatique et Libertés.

A la suite de la migration informatique d'octobre 2020, l'arrimage de la Banque Palatine au Groupe BPCE s'est poursuivi tout au long de l'exercice 2021. Ainsi, pour les outils communautaires, la conformité RGPD de l'établissement est totalement embarquée dans le pilotage du Groupe BPCE.

En termes de gouvernance, le rattachement du *Data Protection Officer* ou délégué à la protection des données personnelles (DPO) a encore évolué au cours de cet exercice afin d'être rattaché au Département des Risques Opérationnels, ce qui permet de rationaliser les synergies avec le RSSI qui a également été rattaché à ce département.

Le DPO anime et pilote la communauté des Référents Informatique et Libertés (RILs), désignés au sein de chaque direction en tant que relais de la protection des données.

Pour cet exercice 2021, les travaux les plus significatifs ont découlé des recommandations d'audit émises dans le cadre de la Mission d'Audit Groupe conduite en 2020, à savoir principalement :

- la poursuite d'actions de sensibilisation avec diverses actions de communication (exemple : création d'un groupe Yammer), la mise en place de formation à destination des RILs et chefs de projets, la diffusion de Fiches Pratiques RGPD sur l'intranet et Yammer ;
- la mise en conformité des supports contractuels et commerciaux à destination de la clientèle ;
- la poursuite de l'analyse de conformité RGPD des outils privatifs de la banque ;
- pour les violations de données à caractère personnel, la diffusion d'une procédure dédiée et la mise en œuvre du registre des violations ;
- l'intégration de la protection des données personnelles dès la conception d'un projet (« Privacy by Design ») ;
- l'alimentation de l'outil groupe « DRIVE » pour la gestion du registre des traitements ;
- la mise en place de reportings.

2.2.3 Intrusion dans le système d'information – cybercriminalité

Organisation et pilotage de la filière SSI

Au sein du dispositif de maîtrise des risques liés aux TIC (technologie de l'information et de la communication), la direction de la Sécurité Groupe (DSG) est notamment en charge de la sécurité des systèmes d'information (SSI) et de la lutte contre la cybercriminalité. La direction de la Sécurité Groupe (DSG) est rattachée au Secrétariat général Groupe.

La sécurité des systèmes d'information du Groupe BPCE est organisée en filière, pilotée par la direction de la Sécurité Groupe (DSG).

La direction, définit, met en œuvre et fait évoluer la politique SSI Groupe (PSSI-G).

La DSG :

- anime la filière SSI regroupant les RSSI des affiliées maisons mères, des filiales et des GIE informatiques ;
- assure le pilotage du dispositif de contrôle permanent de niveau 2 et le contrôle consolidé de la filière SSI ;
- initie et coordonne les projets Groupe de réduction des risques et ;
- représente le Groupe auprès des instances de Place interbancaires ou des pouvoirs publics dans son domaine de compétence.

Depuis mars 2020, l'activité Gouvernance, Risques et Contrôles de second niveau de BPCE-IT a été transférée à la DSG :

- l'activité gouvernance SSI BPCE-IT est désormais sous responsabilité SSI-Groupe ;

- l'activité Risques et Contrôles Sécurité est quant à elle assurée au sein d'une nouvelle entité rattachée à la direction Sécurité Groupe.

Le RSSI de la Banque Palatine et plus largement de tous les affiliés maisons mères, des filiales directes et des GIE informatiques sont rattachés fonctionnellement au RSSI Groupe. Ce lien fonctionnel implique notamment que :

- toute nomination de RSSI soit notifiée au RSSI Groupe ;
- la politique sécurité des systèmes d'information Groupe soit adoptée au sein des établissements et que chaque politique SSI locale soit soumise à l'avis du RSSI Groupe préalablement à sa déclinaison dans l'établissement ;
- 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.

Le RSSI de la Banque Palatine est rattaché au département risques opérationnels et est accompagné par un alternant.

Suivi des risques liés à la sécurité des systèmes d'information

Le Groupe BPCE a élaboré une politique de sécurité des systèmes d'information Groupe (PSSI-G), adossée à la charte risques, conformité et contrôle permanent Groupe. Cette politique définit les principes directeurs en matière de protection des systèmes d'information (SI) et précise les dispositions à respecter d'une part, par l'ensemble des établissements du Groupe en France et à l'étranger et, d'autre part, au travers de conventions, par toute entité tierce dès lors qu'elle accède aux SI d'un ou plusieurs établissements du Groupe.

La PSSI-G constitue un socle minimum auquel chaque établissement doit se conformer. À ce titre, la Banque Palatine a décidé d'appliquer en l'état la PSSI Groupe.

Dans le cadre du programme Groupe de mise en conformité aux exigences du règlement européen relatif à la protection des données personnelles (RGPD), un dispositif d'accompagnement RGPD des projets (y compris les projets digitaux) est en place avec un fonctionnement adapté au cycle de développement agile.

Le Groupe BPCE est également particulièrement vigilant en matière de lutte contre la cybercriminalité. Un Security Operation Center (SOC) Groupe unifié intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24x7 est opérationnel.

Plusieurs actions ont été poursuivies en 2021, afin de renforcer les dispositifs de lutte contre la cybercriminalité :

- travaux de sécurisation des sites internet hébergés à l'extérieur ;
- capacités de tests de sécurité des sites internet et applications améliorées ;
- mise en place d'un programme de Divulgence Responsable des vulnérabilités par le CERT Groupe BPCE.

Sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité

Outre le maintien du socle commun Groupe de sensibilisation des collaborateurs à la SSI, l'année 2021 a été marquée par la participation au « mois européen de la cybersécurité ».

Sur le périmètre de BPCE SA, outre les revues récurrentes des habilitations applicatives et de droits sur les ressources du SI (listes de diffusion, boîtes aux lettres partagées, dossiers partagés, etc.), la surveillance de l'ensemble des sites web publiés sur internet et le suivi des plans de traitement des vulnérabilités sont renforcés ainsi que la surveillance du risque de fuite de données par mail ou l'utilisation de service de stockage et d'échange en ligne.

De nouvelles campagnes de sensibilisation et de formation des collaborateurs ont été menées :

- test de phishing, campagne de sensibilisation au phishing et accompagnement des collaborateurs en situation d'échecs répétés ;
- participation aux réunions d'accueil des nouveaux collaborateurs.

Travaux réalisés en 2021

Un dispositif de pilotage global des revues de sécurité et tests d'intrusion a été mis en place pour couvrir 100 % des actifs

critiques des SI sur des cycles de 4 ans. Ce dispositif permet désormais de consolider l'ensemble des vulnérabilités identifiées dans le cadre des revues de sécurité et tests d'intrusion ainsi que les plans de remédiation liés dans DRIVE pour un suivi centralisé.

En 2021, le chantier d'élaboration de la cartographie SSI de l'ensemble des SI du groupe s'est poursuivi.

A ce titre, chaque établissement du groupe, au regard de son rôle et de son contexte a pour objectif de dresser la cartographie SSI des SI dont il est en charge opérationnellement en s'appuyant sur la méthodologie groupe articulant les approches SSI avec celle des métiers.

Un référentiel de contrôle permanent de niveau 1 a été spécifié et mis à disposition de l'ensemble des établissements.

La Banque Palatine a travaillé sur la cartographie des risques SSI pilotée par la filiale SSI du Groupe BPCE.

Elle a également travaillé sur la mise à jour des règles de la PSSI-G dont elle assure la responsabilité (le détournage). Cette action doit être validée par le RSSI Groupe en 2022 afin que la Banque Palatine puisse appliquer le plan de contrôle N1 et N2 proposé par le Groupe sur la partie privative.

2.3 Faire preuve d'éthique et d'exemplarité dans les affaires



2.3.1 Corruption

La prévention de la corruption fait partie d'un ensemble de mesures de sécurisation financière qui traduit l'engagement du Groupe BPCE, adhérent au Pacte mondial des Nations unies. Depuis le 16 septembre 2017, les dispositions de la loi Sapin II fixent un cadre normatif à la lutte contre la corruption avec un volet préventif et un volet répressif.

Les collaborateurs sont appelés à la plus grande vigilance au regard des sollicitations et pressions dont ils peuvent être l'objet, ou des situations révélant notamment des commissions anormalement élevées ou surfacturées, ainsi que des rencontres informelles et privées avec des entreprises publiques.

Dans le cadre du contrôle interne et en application de la Charte conformité Groupe BPCE, la direction de la conformité et des contrôles permanents de la Banque Palatine a mis en place plusieurs niveaux de contrôle qui relèvent de la conformité, de la déontologie et de la sécurité financière.

Les mesures prises pour lutter contre le risque de corruption se déclinent dans le règlement intérieur de la Banque dont un chapitre et une annexe sont dédiés à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Les salariés doivent veiller à avoir un comportement conforme à l'éthique professionnelle et concourir, au titre de leurs obligations de vigilance et/ou de déclaration de soupçon, à la prévention du blanchiment de capitaux, du financement du

terrorisme, de la lutte contre la fraude et de la corruption. Ces mesures répondent aux recommandations de l'Agence Française Anticorruption (AFA).

Ces dispositifs sont repris dans les procédures et documentations concernant notamment les thèmes suivants :

- cartographie des risques de corruption ;
- sécurité financière : lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et lutte contre la fraude interne et externe ;
- gestion des embargos ;
- entrée en relation avec les tiers/intermédiaires (connaissance client/intermédiaires, éthique des pratiques commerciales, transparence de la structure juridique, absence de lien d'intérêts connu entre le tiers et un agent public (Personne Politiquement Exposée))
- politique d'achat, sélection des fournisseurs, conseils... ;
- prévention et gestion des conflits d'intérêts ;
- politiques des cadeaux, avantages, invitations, voyages, libéralités, notes de frais ;
- sélection des intermédiaires et apporteurs d'affaires ;
- confidentialité et secret professionnel ;
- formations obligatoires des collaborateurs sur le code de conduite et les incontournables de l'éthique professionnelle ;
- dispositif d'alerte interne ;
- dispositifs de contrôle.

Le régime disciplinaire du règlement intérieur permet de sanctionner les salariés de la société en cas de violation du code de conduite et d'éthique.

En 2021, aucune sanction pour comportement anticoncurrentiel ou infraction aux lois antitrust et pratique monopolistique n'a été prononcée à l'encontre de la Banque Palatine.

2.3.2 Blanchiment/financement du terrorisme et dispositifs de formation

La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme repose sur une cartographie des risques de non-conformité par processus ainsi que sur un dispositif de maîtrise des risques comprenant pour la partie sécurité financière :

- des procédures sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et sur le respect des sanctions internationales ;
- un plan de formation LAB/FT ainsi que des interventions et actions de sensibilisation ;
- un dispositif de connaissance client à l'entrée en relation et en cours de relation d'affaires qui tend à s'étoffer via des actions de remédiation et l'utilisation de nouveaux outils de suivi ;

- l'utilisation d'outils de surveillance des opérations *a priori* et *a posteriori* ;
- un dispositif de remontée d'informations auprès des autorités administratives idoines le cas échéant.

Le dispositif de formation, issu de la cartographie des risques de non-conformité, repose sur :

- des formations de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme en *e-learning* dispensées aux nouveaux arrivants ;
- une campagne *e-learning* de rappel sur les sujets de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme à destination de tous les collaborateurs sur une fréquence biennale ;
- des interventions et actions de sensibilisation à destination des publics les plus exposés au risque de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (agences et services du Siège).

Indicateurs Groupe Banque Palatine	2021	2020	2019
% de salariés formés à la lutte anti-blanchiment de l'entité (hors ALD)	85 *	91	88

* Les formations LCB-FT à destination des collaborateurs de la Banque s'effectuent par cycle de deux ans. Une campagne significative a été menée en 2020 avec 1 055 collaborateurs formés. 939 collaborateurs sur 1 107 présents au 31/12/2021 (hors ALD : Affectation de Longue Durée) ont réalisé la formation entre 2020 et 2021.

2.3.3 Fraude

La direction des risques, de la conformité et des contrôles permanents anime le dispositif de prévention et traitement des cas de fraudes au sein de la Banque Palatine par le biais d'une cellule dédiée. Cette unité recense tous les cas de fraudes ou tentatives détectées. Ce dispositif est complété par un Comité fraudes qui se réunit 2 fois par an. Celui-ci est constitué des représentants des principaux métiers de la Banque pour identifier et suivre les plans d'action identifiés, pour répondre aux fraudes ou tentatives de fraudes détectées. Les éléments significatifs liés aux fraudes sont également présentés en Comité des risques opérationnels et de la sécurité (CROS) chaque trimestre. Cette cellule est également en charge des actions de prévention, notamment au travers d'actions de formation et de communication.

Pour la partie fraude interne, les dispositifs de prévention et suivi des fraudes se sont renforcés à l'issue de la migration informatique en octobre 2020, avec l'intégration de la totalité du dispositif déployé par le Groupe BPCE. Des requêtes de détection d'anomalies sont exploitées par cette cellule dédiée.

2.3.4 Conflit d'intérêts

Le risque de conflit d'intérêts dans les institutions bancaires, financières et assurantielles fait l'objet d'un renforcement de la réglementation européenne sur les « Marchés d'Instruments Financiers » (MIF2) et de l'attention croissante des régulateurs.

Conformément à la réglementation, la Banque Palatine a formalisé et maintient à jour une politique d'identification, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts pour garantir en toutes circonstances la primauté des intérêts du client. La synthèse de cette politique est disponible sur le site internet institutionnel de la Banque.

Cette politique de conflits d'intérêts décrit le dispositif de prévention, de détection et de gestion des conflits d'intérêts mis en place au sein de la Banque Palatine. Afin d'assurer la protection et la primauté des intérêts du client dans la fourniture des produits et services proposés au regard des réglementations MIF2 et DDA (directive sur la distribution d'assurance), du règlement intérieur et du Code de bonne conduite du Groupe BPCE, elle expose notamment :

- les circonstances qui donnent lieu ou peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts risquant de porter atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients ;
- les procédures à suivre et les mesures prises par la Banque afin de gérer de tels conflits et de les empêcher de nuire aux intérêts du client.

Cette politique repose sur :

- un cadre normatif :
 - le règlement intérieur de la Banque,
 - le Code de bonne conduite de BPCE.
- des règles encadrant l'activité reposant sur :
 - des principes pour définir et encadrer les règles de rémunérations,
 - un dispositif pour encadrer les transactions personnelles des collaborateurs concernés et les informations privilégiées,
 - un dispositif pour encadrer les cadeaux et les dons,
 - une procédure spécifique pour encadrer les conflits d'intérêts pouvant survenir au niveau des organes de direction,
 - un dispositif pour préciser les règles relatives aux intérêts externes,
 - un dispositif pour préciser les règles relatives à la mise en marché de produits ou services,
 - des dispositifs de commercialisation pour les produits et services proposés au client,
 - un dispositif de « Barrière à l'information ».
- une cartographie des conflits d'intérêts potentiels au niveau de la fourniture de :
 - services d'investissement,
 - services et produits d'assurance (vie et non vie),
 - services et produits bancaires.
- l'information des clients :
 - sur les modalités d'exercice de l'activité,
 - sur conflits d'intérêts potentiels à risque.
- la mise en place d'une formation dédiée pour sensibiliser les collaborateurs aux problématiques liées aux conflits d'intérêts et aux règles et procédures applicables.

La direction des risques, de la conformité, des contrôles permanents et de la sécurité financière :

- analyse la situation de conflit d'intérêts potentiel ou avéré sur la base des éléments qui lui sont communiqués afin d'évaluer les différents impacts susceptibles d'affecter les intérêts des clients ;
- propose une solution visant à éviter le conflit d'intérêt ou le résoudre ;
- met à jour le registre des conflits d'intérêts avérés en précisant le cas échéant, les dispositions et mesures mises en place.

Le dispositif de contrôle s'assure de l'efficacité du dispositif mis en place au sein de la Banque Palatine. Lorsque le contrôle des dispositifs conflits d'intérêts révèle des dysfonctionnements, la direction des risques, de la conformité, des contrôles permanents et de la sécurité financière définit un plan d'action et prend des mesures correctives.

2.3.5 Protection des clients

Les règles de protection des clients existent pour corriger l'asymétrie d'information entre le client (pas toujours en mesure d'évaluer les avantages, inconvénients et risques d'un produit) et le professionnel (collaborateur d'un établissement financier). Il s'agit pour les professionnels d'adopter des comportements et des pratiques commerciales loyales, prenant en compte les intérêts des clients, limitant les risques pour ceux-ci et prévenant les risques de conflits d'intérêts au préjudice des clients.

Les dispositifs déjà évoqués dans les points précédents (conflit d'intérêts, transparence, etc.) et les points qui suivent (Ethique et gouvernance, etc.) expliquent les mesures mises en place concernant le sujet de la protection de la clientèle et des bonnes pratiques commerciales tout au long du processus commercial et notamment envers la population vulnérable. Les efforts portent également sur une meilleure segmentation de la clientèle, voire sa prise en charge par des filières dédiées, afin que les collaborateurs puissent apporter la meilleure expertise sur leurs segments spécifiques.

La Banque Palatine porte une attention particulière aux réglementations relatives aux marchés des instruments financiers, MIF2 et PRIIPS (*Packaged Retail Investment and Insurance-Based Products*) qu'elle a déployées et dont les dispositions renforcent tout particulièrement la transparence des marchés et la protection des investisseurs. A ce titre, la Banque Palatine communique sur son site internet sa politique de meilleure exécution et de meilleure sélection décrivant les moyens mis en œuvre pour obtenir le meilleur résultat possible pour les ordres passés pour ses clients. Les reportings RTS 28 ⁽¹⁾ permettent de prendre connaissance des principaux lieux d'exécution des ordres.

La Banque Palatine a également mis en place une politique de meilleure exécution des ordres pour le service qu'elle propose à ses clients par la salle des marchés. Cette politique est également consultable à partir du site internet ainsi que les documents d'informations clés pour l'investisseur (DIC).

La Banque Palatine fournit pour ses clients des services d'investissement proposés dans le cadre de parcours conseil fondés sur le recueil de données de la connaissance client (profil client, caractéristiques des projets du client en termes d'objectifs, d'acceptation et de tolérance aux risques et d'horizon de placement). Le conseil en investissement est formalisé par un rapport d'adéquation au profil du client. Un récapitulatif annuel de frais et avant chaque opération assure une transparence et des informations claires sur les frais et leur impact sur les rendements.

2.3.6 La finance inclusive

Les mesures d'inclusion financière sont des objectifs importants des banques de détails. La Banque Palatine, filiale du Groupe BPCE, lui-même acteur important de la finance inclusive s'inscrit dans cette démarche même si la typologie de sa clientèle de particuliers, ne présente pas à priori les caractéristiques d'une clientèle financièrement fragile.

La Banque Palatine identifie ses clients particuliers en situation de fragilité financière sur la base de l'un des 3 critères ci-dessous :

- surendettement

(1) RTS : Regulatory Technical Standards ou normes techniques de réglementation

- incidents de paiement de chèques
- incidents et irrégularités de fonctionnement du compte

Les clients fragiles identifiés se voient proposés par courrier de souscrire à l'Offre à la Clientèle Fragile (OCF). Au 31/12/2021, 11 clients sont équipés de cette offre.

La préconisation du Groupe BPCE de mettre en place une cellule dédiée à la clientèle fragile a conduit la Banque Palatine à s'orienter vers une entité du groupe (BPCE Solutions Crédit) spécialisée sur ces sujets d'inclusion.

2.3.7 Ethique et gouvernance

Le Conseil d'administration, dans sa séance du 26 mai 2020, a adopté un nouveau cadre de gouvernance, comprenant :

- un cadre de gouvernance d'entreprise : document faitier qui formalise l'organisation, les modalités de fonctionnement et les responsabilités des organes de direction par référence aux différentes politiques et textes applicables dans l'établissement ;
- un règlement intérieur cadre du Conseil d'administration issu de la fusion du règlement des comités du Conseil d'administration et du règlement intérieur du Conseil d'administration afin d'obtenir un règlement plus précis, quant aux règles relatives à la composition, au fonctionnement et aux missions des comités du Conseil ;
- une politique de nomination et de succession : le rôle du Comité des nominations en matière de sélection (dirigeants effectifs/administrateurs) est renforcé, la sélection des membres de l'organe de direction devant être réalisée parmi plusieurs candidats (avoir jusqu'à son terme la présence d'au moins une personne de chaque sexe parmi les candidats – loi Pacte). La politique établie tient compte du dispositif mis en place par la direction des ressources humaines groupe ;
- une politique d'évaluation de l'aptitude des dirigeants effectifs et des administrateurs : les modalités d'évaluation sont précisées en étant au plus proche du dossier ACPR/BCE « Fit and Proper ». Le rôle du Comité des nominations en matière d'évaluation de l'aptitude est renforcé ;
- une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts des dirigeants effectifs et des administrateurs et une charte de prévention et de gestion des conflits d'intérêts des dirigeants effectifs ont été établies ;
- une charte de déontologie de l'administrateur, mise à jour du point sur les conflits d'intérêts.

Obligations des administrateurs

L'action des administrateurs doit être inspirée par le seul souci de l'intérêt de la Banque Palatine.

L'administrateur doit se considérer comme le représentant de l'ensemble des actionnaires et se comporter en toutes circonstances comme tel dans l'exercice de ses fonctions. Il ne doit pas s'exposer à des conflits d'intérêts relativement à ses relations d'affaires avec la société.

Il doit avoir le souci de sa contribution à l'exercice de ses pouvoirs par le Conseil d'administration.

Les administrateurs s'assurent du respect des règles légales relatives au cumul des mandats en matière de sociétés et aux incompatibilités ainsi que de celles qui sont propres aux établissements de crédit.

Les administrateurs, y compris les administrateurs représentant les salariés, et toutes les personnes présentes, sont tenus à une obligation de confidentialité sur le déroulement du conseil et des comités spécialisés, sans préjudice du secret professionnel pénalement sanctionné auquel ils sont soumis relativement à certaines informations relevant de ce secret.

Le président de séance déclare la confidentialité des débats lorsque les conditions réglementaires ou les intérêts de la Banque Palatine l'imposent. Il peut notamment faire signer un engagement en ce sens à toute personne participant à la réunion. Il en fait de même au sein des comités spécialisés du conseil. Cette déclaration est consignée dans le procès-verbal de la réunion.

En cas de non-respect par un administrateur de l'une de ses obligations, et notamment de son obligation de discrétion, le président du Conseil d'administration saisit le conseil en vue de prononcer à l'encontre de l'administrateur concerné une mise en garde ou un avertissement, et ce outre les mesures résultant des dispositions légales, réglementaires ou statutaires.

Le Conseil d'administration peut, sur proposition de son président, solliciter la révocation de l'administrateur par l'organe ou l'autorité compétent. S'il s'agit d'un membre de comité, le Conseil d'administration peut, sur proposition de son président, mettre fin à ses fonctions de membre du comité.

Le membre concerné sera préalablement informé des propositions de sanction à son encontre et sera mis en mesure de présenter ses observations.

Tout administrateur a l'obligation de faire part au conseil de toute situation de conflit d'intérêt, même potentiel, et doit s'abstenir de participer au vote de la délibération correspondante.

Une situation de conflit d'intérêt se définit comme une situation dans laquelle un membre du Conseil d'administration a un intérêt personnel qui diverge, ou est susceptible de diverger, de l'intérêt de l'ensemble des actionnaires de la Banque.

Sauf autorisation donnée par BPCE, prise en accord avec le président du conseil, le mandat d'administrateur de la Banque est incompatible avec une fonction de directeur général, de membre de directoire, d'administrateur ou de membre de conseil au sein d'un autre établissement de crédit ou d'une autre entreprise prestataire de services d'investissement ne faisant pas partie du Groupe BPCE.

Il est demandé aux administrateurs de participer avec assiduité aux réunions du conseil et des comités et d'assister aux assemblées générales.

Ceux qui ne pourraient respecter cette règle d'assiduité s'engagent, conformément aux responsabilités attachées à la fonction d'administrateur, à remettre leur mandat à la disposition du conseil sur demande du président.

Plus généralement, un administrateur qui ne s'estimerait plus en mesure de remplir sa fonction au sein du conseil et des comités dont il est membre doit démissionner.

Tout administrateur nouvellement nommé s'engage à participer, dans l'année de sa nomination et par la suite, à au moins une formation qui lui est proposée.

Délits d'initiés

Lors de leur prise de fonction, les administrateurs signent la Charte de déontologie des administrateurs de la Banque Palatine annexée au règlement cadre du Conseil d'administration.

Dans cette Charte de déontologie des administrateurs de la Banque Palatine sont plus particulièrement précisés :

- la gestion des informations privilégiées (articles 621-1 et 622-1 du règlement général de l'AMF) ;
- les transactions sur les instruments financiers émis par la Banque Palatine (article 19-1 du Règlement 596/2014) ;
- les périodes de black-out sur les instruments financiers des sociétés du Groupe BPCE ;
- les conflits d'intérêts ;
- la prévention du délit d'initié.

Diversité

Les administrateurs de la Banque Palatine nommés par l'organe central du réseau des Banques Populaires et des Caisses

d'Epargne BPCE font partie des dirigeants du Groupe et possèdent une riche expérience en leadership et en élaboration de stratégies.

Leur diversité sur le plan des compétences, de l'expérience, de la représentation géographique et du genre constitue un atout essentiel pour le conseil qui en bénéficie.

Parité

La parité est un indicateur important pour la direction générale de la Banque Palatine. Il est suivi non seulement pour le Conseil d'administration mais également pour la direction générale, le comité de direction générale et le Comité exécutif. Il fait partie des indicateurs du plan stratégique UP 2024 via le pourcentage de femmes managers qui atteint en 2021 : 39,5 % des managers.

Au 31 décembre 2021 :

- le pourcentage d'administrateurs de sexe féminin au sein du Conseil d'administration atteint 50 % et respecte ainsi la loi Copé Zimmermann ;
- le comité de direction générale atteint 60 % de femmes managers ;
- le Comité exécutif comprend 29 % de femmes managers ;
- parmi les 10 % de postes à forte responsabilité, ce taux atteint 31,6 %.

2.4 Toujours mieux servir les clients sur le long terme



2.4.1 La qualité de la relation client

La Banque Palatine a placé l'amélioration du service et la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie et de son plan stratégique Envol qui s'est achevé en 2020.

Sa politique qualité est orientée dans une volonté permanente de satisfaire ses clients et se traduit en interne par une recherche constante d'amélioration continue de ses processus. Son plan stratégique Envol a traduit deux ambitions fortes, la montée en gamme du service client et l'accélération de l'amélioration des processus clients.

La démarche qualité de la Banque Palatine se veut transversale et implique l'ensemble des collaborateurs de la Banque. C'est une démarche qui favorise l'engagement des collaborateurs en investissant sur leur expertise et leurs qualités relationnelles et en récompensant les initiatives liées à la satisfaction des clients.

L'écoute client tant au plan qualitatif que quantitatif est un des principes fondateurs de la démarche qui permet à la Banque Palatine de mieux comprendre ses clients et de servir au mieux

leurs intérêts. Son dispositif d'écoute client complet lui permet de mesurer la satisfaction de ses clients et l'efficacité des actions engagées pour améliorer sa qualité de service.

Le NPS (*Net Promoter Score*) demeure un indicateur clé pour le Groupe BPCE et la Banque Palatine car il permet de comparer la recommandation et l'expérience client avec les autres acteurs bancaires aussi que d'autres types d'entreprises de service. Cet indicateur est reconnu internationalement et, au-delà de la satisfaction des clients, il mesure la recommandation de la marque à son entourage.

2.4.2 Le niveau des NPS (*Net Promoter Score*)

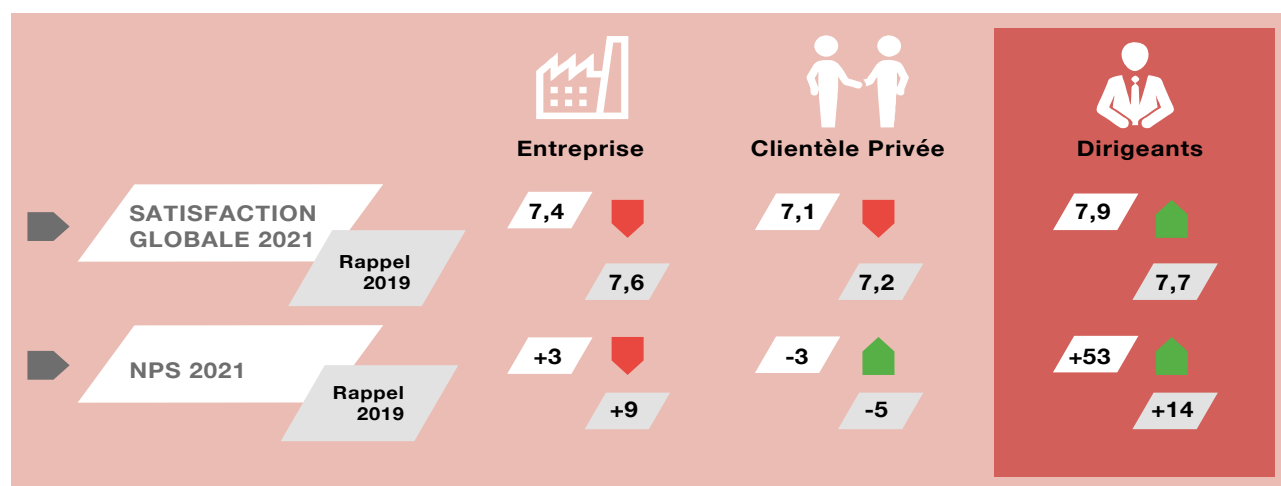
En mai 2021, la direction de la qualité (devenue direction de l'expérience client – relation clientèle) a réalisé des enquêtes quantitatives (à froid) de satisfaction auprès des clients de ses deux marchés (clientèle privée et entreprises), afin de mesurer l'évolution de la perception de la Banque par ses clients mais aussi d'envisager les évolutions dans la relation client dans un contexte sanitaire complexe.

Le niveau des NPS obtenus en 2021, (- 3 sur la clientèle privée/+ 3 sur la clientèle entreprise) sont marqués par l'impact de la migration informatique récente (octobre 2020) mais confirment la relation d'excellence et de partenariat que la Banque Palatine entretient avec ses clients.

En décembre 2021, la direction de l'expérience client a fait réaliser un nouveau baromètre sur sa clientèle prioritaire des dirigeants d'entreprise. Avec un NPS global de + 53, d'un niveau historique,

le modèle relationnel de la Banque Palatine démontre son efficacité et sa singularité.

■ Les Indicateurs Annuels (Baromètres 2021)



3 Du capital humain à l'engagement des collaborateurs

3.1 Enjeux

L'année 2021 a encore été fortement marquée par la crise sanitaire et ses impacts en termes d'organisation du travail. Le lancement du plan stratégique UP 2024 à l'aune de celui du Groupe BPCE a alors été décalé au second semestre 2021.

L'un des axes stratégiques de ce nouveau plan stratégique, repose dans la continuité des promesses et partis pris précédents, à savoir « l'engagement des collaborateurs afin d'accompagner le développement commercial, la transformation et le renforcement de la qualité de service ».

Dans ce contexte, les enjeux des ressources humaines sont les suivants :

• Renforcer la cohésion et cultiver le sens

- renforcer les échanges entre les collaborateurs et le duo « managers/ressources humaines » via un objectif d'amélioration continue du **parcours RH** en commençant par l'intégration (cartographie des moments clés),
- renforcer l'implication des collaborateurs dans les projets, afin de favoriser la liberté d'entreprendre et l'autonomie. Cela impliquera de :
 - casser les silos et laisser de la place à l'*empowerment*,
 - mettre en place des **challenges** (ex. « l'idée du trimestre ») afin de mettre en valeur les collaborateurs qui osent, et donner ainsi de la place à la créativité et au participatif,
 - promouvoir, dans l'intérêt de tous, une culture de la performance long terme afin de renforcer l'alignement des collaborateurs avec les actionnaires : nouvel intéressement lié à l'atteinte des objectifs du Plan.

• Développer les nouveaux modes de travail

- travailler sur l'accord actuel de télétravail, en vue d'une meilleure conciliation entre vie privée et vie professionnelle,
- porter une attention particulière aux managers dans un contexte de transformation qui exigera de faire évoluer les pratiques de *management* : manager coach, organisation managériale, valorisation.

• Moderniser et digitaliser les usages

- capitaliser sur les nouveaux outils et équipements pour développer de nouveaux modes de travail (ex. mix présentiel/à distance),
- digitaliser certaines tâches administratives (ex. *onboarding* et *offboarding*...) afin de gagner en efficacité et garantir la conformité juridique,
- mieux piloter les données RH afin de mieux accompagner les salariés et donc mieux les fidéliser.

• Sécuriser les compétences de demain au travers de parcours individualisés

- attirer, recruter grâce aux partenariats poussés avec certaines écoles afin de devenir un acteur incontournable pour celles-ci,
- poursuivre le développement de notre **marque employeur** en :
 - renforçant notre page carrière et notre présence sur les réseaux sociaux,
 - prenant des engagements sur la transformation des alternants en CDI,
 - se distinguant au travers de Labels qui font sens pour asseoir notre politique RH.
- garder et faire grandir les Talents grâce à une **gestion proactive des compétences** et des parcours de professionnels individualisés afin d'aligner nos compétences avec les besoins métiers notamment sur la montée en gamme pour démontrer que l'entreprise pense aux futurs de ses équipes.

Sur ce dernier item, l'accompagnement du professionnalisme et du développement des compétences doit permettre de fidéliser et de faire grandir l'ensemble des collaborateurs pour accroître la performance de la Banque et accompagner les transformations à venir qui, à l'ère du digital et avec un nouveau système d'information, vont accélérer les processus de productivité, et ainsi modifier les métiers.

3.2 Analyser la structure des effectifs



Au 31 décembre 2021, l'effectif de la Banque compte 1 146 collaborateurs dont 91 % sont en contrat à durée indéterminée (CDI) contre 92 % en 2020. La part importante des CDI dans l'effectif global est une volonté de la Banque de favoriser l'emploi pérenne et non précaire.

Les femmes représentent 52 % de l'effectif total, proportion stable sur les 3 dernières années. La proportion des cadres s'établit à

68,9 % en 2021, en progression de plus d'un point en un an. Au sein de cette catégorie professionnelle des cadres, la part des femmes évolue passant de 45 % en 2020 à 46 % en 2021.

La politique de recrutement des contrats en alternance se poursuit avec 45 jeunes collaborateurs en apprentissage ou contrat de professionnalisation au sein des équipes Palatine.

3.2.1 Répartition des effectifs par contrat, statut et sexe

Les effectifs de la Banque Palatine sont présents sur le territoire métropolitain français ; la répartition géographique n'est donc pas indiquée.

nc : non concerné – nd : non disponible

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Effectifs totaux en CDI et CDD avec alternance	1 146	27	1	1 218	24	1	1 320	30	1
Effectifs totaux en CDI et CDD (hors alternance et stagiaires vacances)	1 101	25	1	1 168	24	1	1 273	29	1
Nombre de CDI	1 043	25	1	1 117	24	1	1 129	29	1
% de CDI par rapport à l'effectif total	91,01 %	92,59 %	100,00 %	91,71 %	100,00 %	100,00 %	85,53 %	96,67 %	100,00 %
Nombre de CDD (y compris alternants)	103	2	0	101	0	0	191	1	0
% de CDD par rapport à l'effectif total	8,99 %	7,41 %	0,00 %	8,29 %	0,00 %	0	14,47 %	3,33 %	0
Effectif cadre total	789	24	0	825	24	0	840	30	0
% de l'effectif cadre par rapport à l'effectif total	68,85 %	88,89 %	0,00 %	67,73 %	100,00 %	0	63,64 %	100,00 %	0
Effectif non-cadre total	357	3	1	393		1	480	0	1
% de l'effectif non-cadre par rapport à l'effectif total	31,15 %	11,11 %	100,00 %	32,27 %	0,00 %	100 %	36,36 %	0,00 %	100 %
EFFECTIF TOTAL FEMMES RÉPARTITION PAR CLASSE D'ÂGE :	594	11	1	630	8	1	688	10	1
18- < 26 ans	37	2	0	49	0	0	58	2	0
26- < 31 ans	66	2	0	73	1	0	93	0	0
31- < 36 ans	92	0	0	101	0	0	109	0	0
36- < 41 ans	84	0	1	96	0	1	104	0	1
41- < 46 ans	76	1	0	65	1	0	69	1	0
46- < 51 ans	62	0	0	64	0	0	59	0	0
51- < 56 ans	53	1	0	56	2	0	83	3	0
56- < 61 ans	103	3	0	107	3	0	98	4	0
61 ans et plus	21	2	0	19	1	0	15	0	0
% de l'effectif femmes par rapport à l'effectif total	51,83 %	40,74 %	100,00 %	51,72 %	33,33 %	100 %	52,12 %	33,33 %	100 %
EFFECTIF TOTAL HOMMES RÉPARTITION PAR CLASSE D'ÂGE :	552	16	0	588	16	0	632	20	0
18- < 26 ans	35	0	nc	43	0	nc	60	0	nc
26- < 31 ans	71	3	nc	74	2	nc	84	6	nc
31- < 36 ans	79	3	nc	92	3	nc	98	0	nc
36- < 41 ans	75	1	nc	76	1	nc	83	1	nc
41- < 46 ans	67	1	nc	71	0	nc	69	0	nc
46- < 51 ans	65	1	nc	71	2	nc	69	4	nc
51- < 56 ans	53	2	nc	53	3	nc	61	2	nc
56- < 61 ans	77	5	nc	78	5	nc	85	6	nc
61 ans et plus	30	0	nc	30	0	nc	23	1	nc
% de l'effectif hommes par rapport à l'effectif total	48,17 %	59,26 %	0,00 %	48,28 %	66,67 %	nc	47,88 %	66,67 %	nc

Pour l'exercice 2021, le nombre total d'embauches en CDI s'élève à 58 collaborateurs et 109 en CDD, hors alternance. Cela représente un volume d'embauche en retrait de 15 % par rapport à 2020. Cette diminution est liée à des recrutements et à des remplacements de départs moins systématiques que les années

précédentes en lien avec la migration informatique opérée au dernier trimestre 2020 qui permet d'adapter la structure des effectifs aux nouveaux process et aux nouveaux outils disponibles, outils qui permettent des gains de productivité.

Les embauches en CDI se font encore majoritairement au statut cadre (71 % des recrutements en 2021 contre 65 % en 2020). Pour les CDD, la part des recrutements au statut cadre est également en progression, passant de 19 % en 2020 à 26 % en 2021.

La part des femmes dans les recrutements CDI est en recul par rapport à 2020. En 2021, les femmes représentent 38 % des embauches CDI, là où elles représentaient 43 % des embauches CDI en 2020. Cette évolution de la part des femmes dans les embauches ne modifiant pour autant pas leur part dans l'effectif global ni leur représentation dans les effectifs cadres.

La répartition des embauches en CDI par tranche d'âge est proche de celle de 2020. Les moins de 35 ans représentent 71 % des embauches CDI contre 70 % en 2020.

Sur l'année 2021, 5 créations de postes ont été actées afin d'accompagner le développement de l'entreprise et de sa filiale Palatine Asset Management. Ce chiffre, en recul par rapport à 2020 (7 créations), s'explique par 2 facteurs, (i) l'année 2021 a été marquée par la poursuite de la crise sanitaire et (ii) l'annonce en septembre d'un nouveau plan stratégique incluant une nouvelle organisation du réseau. Dans ce double contexte, la période était peu propice à des créations de poste.

En parallèle, sur le volet marque employeur, la Banque Palatine a renforcé sa stratégie de présence sur les réseaux sociaux (hausse du nombre de vues et d'abonnés sur les comptes LinkedIn et Twitter) grâce à ses ambassadeurs et aux actualités de la Banque régulièrement relayées (renouvellement du Label Afnor, actualités RSE, interviews des membres de la direction générale portant les valeurs de la Banque).

Sur le volet recrutement, au regard du contexte et en lien avec le plan stratégique, la visibilité a été forte sur les CDD mais en retrait sur la partie offre globale avec le gel des postes en CDI.

Par ailleurs, malgré une baisse du nombre de recrutements sur 2021, la cooptation s'est poursuivie et a renforcé les sentiments d'engagement et d'appartenance de nos salariés : 9 cooptations ont été réalisées avec un taux de transformation de 100 %, ce qui traduit la belle qualité des profils parrainés.

Sur le volet de la parution des offres d'emplois, les annonces rencontrent du succès via Indeed & surtout LinkedIn (hausse des approches directes) : 22 recrutements en 2021 ont été pourvus via ce canal.

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Total des embauches de cadres en CDI	41	4	0	45	0	0	104	6	0
Total des embauches de cadres en CDD	28	0	0	24	1	0	29	0	0
Total des embauches de non-cadres en CDI	17	1	0	24	0	0	50	0	0
Total des embauches de non-cadres en CDD	81	0	0	103	0	0	136	0	0
Total des embauches femmes en CDI	22	2	0	30	0	0	75	1	0
Total des embauches femmes en CDD	69	0	0	80	0	0	93	0	0
Total des embauches hommes en CDI	36	3	0	39	0	0	79	5	0
Total des embauches hommes en CDD	40	0	0	47	1	0	72	0	0

3.2.2 Répartition des départs par contrat, motif et sexe

Le nombre de départs en CDD, en 2021, est en retrait important par rapport à l'exercice 2020, et ce en lien avec la fin de notre migration informatique : 102 départs de CDD sont enregistrés sur 2021 contre 220 en 2020, soit une baisse de 54 %.

S'agissant des CDI, on comptabilise 132 départs en 2021 contre 81 en 2020, soit une évolution de 61 %, mais compte tenu du contexte sanitaire de l'année 2020, les départs avaient été moins nombreux.

La Banque Palatine constate des départs majoritairement au titre des démissions, en lien avec la reprise du marché de l'emploi en 2021, puis au titre des départs en retraite et des mobilités au sein du Groupe BPCE, l'appartenance au Groupe BPCE offre en effet la possibilité de travailler dans une entreprise à dimension humaine, tout en bénéficiant des opportunités de carrière et de mobilité d'un grand groupe.

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Nombre total de salariés en CDI ayant quitté l'entité	132	4	0	81	5	0	123	3	0
dont nombre de départs à la retraite	24	0	0	22	2	0	22	0	0
% de départs à la retraite sur l'effectif total des CDI	2,30 %	0,00 %	0,0 %	2,11 %	8,00 %	0,0 %	1,97 %	0,00 %	0,0 %
dont nombre de licenciements	7	1	0	8	1	0	14	0	0
% de licenciements par rapport l'effectif total des CDI	0,67 %	4,00 %	0,0 %	0,77 %	4,00 %	0,0 %	1,25 %	0,00 %	0,0 %
Ancienneté moyenne de l'effectif CDI ayant quitté l'entité	13,28	7,93	0	13,41	17,44	0	11,40	5,24	0
DÉPARTS CHEZ LES FEMMES CDI PAR MOTIFS	56	1	0	46	1	0	63	1	0
Démission	22	0	0	22	1	0	30	0	0
Licenciement	4	0	0	4	0	0	5	0	0
Mutation groupe	6	0	0	5	0	0	4	0	0
Retraite	15	0	0	12	0	0	12	0	0
Rupture conventionnelle	8	0	0	0	0	0	7	1	0
Rupture période d'essai	1	1	0	3	0	0	4	0	0
Autres motifs	0	0	0	0	0	0	1	0	0
DÉPARTS CHEZ LES HOMMES CDI PAR MOTIFS	76	3	0	35	4	0	60	2	0
Démission	36	2	0	12	1	0	26	0	0
Licenciement	3	1	0	4	1	0	9	0	0
Mutation groupe	16	0	0	2	0	0	4	0	0
Retraite	9	0	0	10	2	0	10	0	0
Rupture conventionnelle	8	0	0	5	0	0	2	1	0
Rupture période d'essai	2	0	0	2	0	0	9	1	0
Autres motifs	2	0	0	0	0	0	0	0	0

3.3 Favoriser la qualité de vie au travail et le bien-être des collaborateurs



3.3.1 La Qualité de Vie au Travail (QVT)

La Banque a signé son premier accord sur la qualité de vie au travail en novembre 2017 et en a renouvelé les mesures avec un nouvel accord signé le 1^{er} décembre 2020. Il est important de souligner que de nombreux dispositifs déjà existants au sein de la Banque, contribuent à l'amélioration des conditions de travail, à la conciliation des temps de travail et temps personnel et au développement de la qualité de vie au travail : accord télétravail, dispositifs d'horaires variables, accord astreinte, assistante sociale, cellule d'écoute psychologique, accord sur la GPEC...

La Banque a pérennisé les principales mesures issues de l'accord initial et déclinées ci-dessous :

- **mesure 1** : renforcer la communication sur les différents dispositifs et différentes mesures animant la QVT ;
- **mesure 3** : administrer annuellement un baromètre QVT : Administré fin juin via un outil digitalisé qui évalue deux indicateurs, la satisfaction au travail et le stress. L'indicateur de satisfaction au travail est évalué à 5,4/10 en moyenne et 65 % des répondants, ne marquent pas d'insatisfaction sur leur niveau de stress au travail ;

Les principaux points forts tiennent à l'ambiance et au soutien managérial et à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Les marges de progression sont liées à l'organisation du travail et à la reconnaissance. Le rapport entre la charge de travail et l'autonomie est équilibré. Il y a donc une charge relativement importante mais un degré d'autonomie suffisant pour y faire face.

- **mesure 4** : partager la stratégie et décliner des feuilles de route par direction ;
- **mesure 26** : allouer un budget convivialité par direction ;
- **mesure 27** : contribuer à des réalisations de projets solidaires.

Sept grands chapitres structurent l'accord qui concentre son action sur :

- **l'accompagnement des aidants familiaux** avec une mise à disposition d'un guide spécifique, de permanences de l'assistante sociale, de conférences et d'ateliers dédiés, et la mise en place d'absences autorisées (9,5 journées posées pour 5 collaborateurs) ;
- **le don de jours** avec la création d'un fonds de solidarité abondé par la Banque (alimenté de 41,5 jours à fin 2021) ;

- **l'insertion et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap** avec la nomination d'un référent handicap, le lancement du challenge *Cancer@work* avec le soutien financier de la Banque permettant de promouvoir les actions de l'association en faveur de l'inclusion et du maintien dans l'emploi des personnes touchées directement ou indirectement par une maladie grave ou chronique ;
- **l'accompagnement du changement** notamment dans l'anticipation de ses impacts en termes de conditions de travail et de charge avec l'implication des parties prenantes (questionnaire amont et aval, groupe de travail...), le déploiement de formations sur mieux vivre les changements), un guide de conduite du changement diffusé sur l'intranet de la Banque, la diffusion d'un webinar sur la culture projet, la formation des organisateurs sur l'analyse de charge et d'impacts sur les conditions de travail ;
- **le droit à déconnexion** avec la mise à disposition d'un guide pratique sur le sujet rappelant les bonnes pratiques et un questionnement dédié dans l'entretien annuel permettant de remonter que 86 % des collaborateurs sont satisfait de leur droit à la déconnexion ;
- **les espaces d'expression** avec la mise à jour et diffusion aux collaborateurs du guide pratique Droit & Espaces d'expression – sachant que le contexte de pandémie n'a pas permis de déployer le nouveau format en 2021 ;
- **la prévention des risques de santé au travail** avec la mise à jour régulière des DUER, le déploiement d'ateliers QVT à distance pour l'ensemble des collaborateurs sur des thématiques variées (fatigue et récupération, entretenir sa vitalité, la nutrition, le sommeil...) et l'organisation de conférences sur le thème du travail sur écran.

Dans le prolongement de l'accord télétravail signé en juillet 2020, la Banque a signé un nouvel accord le 15 décembre 2021. Il pérennise les possibilités de télétravail à tous les collaborateurs en CDI que cela soit à partir de la résidence principale ou secondaire. De 1 à 3 jours de télétravail hebdomadaire sont possibles à la demande des salariés et en fonction de leurs activités et la Banque prend en charge une participation à l'acquisition de matériel de bureau permettant une meilleure installation des collaborateurs à leur domicile.

3.3.2 Equilibre vie professionnelle/vie privée

La durée du travail hebdomadaire, pour les collaborateurs travaillant selon l'horaire collectif, est de 39 heures. L'attribution de jours de réduction du temps de travail porte la durée moyenne du travail à 35 heures sur l'année. Les cadres, dont le temps de travail est décompté en jours, travaillent pour leur part 206 jours par an.

Les collaborateurs ont également la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel.

À fin 2021, 52 collaborateurs en CDI bénéficient d'un aménagement de leur temps de travail sous la forme d'un temps partiel, cela représente 5 % des collaborateurs en CDI, dont 90 % de femmes. Le nombre de collaborateurs à temps partiel est en progression en 2021, tant en nombre de personne qu'en pourcentage de l'effectif total de la Banque.

Dans le cadre des accords relatifs à la QVT et à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), la

Banque Palatine a initié de nouveaux modes d'organisation du temps de travail : la semaine de 4 jours et le congé de fin de carrière, mis en place en 2018 et reconduits en 2021. Ce dernier congé de fin de carrière ayant concerné 17 collaborateurs sur tout ou partie de l'année 2021.

Ces modes d'organisation du temps de travail s'ajoutent au dispositif déjà en place de l'horaire variable pour les collaborateurs non-cadres des sièges.

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Répartition des femmes en CDI inscrites au 31/12 selon la durée du travail	47	2	0	48	2	nc	53	3	nc
20 %	0	0	0	0	0	nc	0	0	nc
30 %	0	0	0	0	0	nc	0	0	nc
40 %	0	0	0	0	0	nc	1	0	nc
50 %	12	0	0	11	0	nc	10	0	nc
60 %	1	1	0	0	1	nc	3	0	nc
70 %	0	0	0	0	0	nc	0	0	nc
80 %	29	1	0	33	1	nc	33	1	nc
85 %	0	0	0	0	0	nc	0	0	nc
90 %	5	0	0	4	0	nc	6	2	nc
Répartition des hommes en CDI inscrits au 31/12 selon la durée du travail	5	1	0	3	1	nc	2	1	nc
20 %	0	0	0	0	0	nc	0	0	nc
30 %	0	0	0	0	0	nc	0	0	nc
40 %	0	0	0	0	0	nc	0	0	nc
50 %	1	0	0	1	0	nc	1	0	nc
60 %	1	0	0	0	0	nc	0	0	nc
70 %	0	0	0	0	0	nc	0	0	nc
80 %	3	0	0	2	0	nc	1	0	nc
90 %	0	1	0	0	1	nc	0	1	nc
Nombre de femmes en CDI à temps partiel pour la population non-cadre	27	0	0	27	0	nc	30	0	nc
Nombre de femmes en CDI à temps partiel pour la population cadre	20	2	0	21	2	nc	25	3	nc
Nombre d'hommes en CDI à temps partiel pour la population non-cadre	2	0	0	0	0	nc	0	0	nc
Nombre d'hommes en CDI à temps partiel pour la population cadre	3	1	0	3	1	nc	4	1	nc

Depuis 2018, la Banque Palatine est signataire de la Charte des équilibres des temps de vie reconnaissant par-là l'importance fondamentale de l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. Cette priorité a été réaffirmée dans l'accord QVT du 1^{er} décembre 2020.

La Banque a notamment :

- mis en œuvre des actions d'information sur les bonnes pratiques à adopter en matière d'outils numériques ;
- sensibilisé les managers au droit à la déconnexion et notamment sur :
 - l'exemplarité,
 - la nécessité d'aborder au moins une fois par an (lors des réunions d'espace d'expression) le droit à la déconnexion,
 - les demandes de travail et délais obligeant les collaborateurs à travailler le soir ou week-end,
 - la charge de travail compatible avec le respect des dispositions relatives aux repos.
- intégré une rubrique portant sur le droit à déconnexion à la trame d'entretien annuel et dans le baromètre annuel QVT.

3.3.3 Les risques psychosociaux (RPS)

Compte tenu de la complexité du phénomène du stress au travail, de la multiplicité des réactions individuelles face aux mêmes facteurs, de l'interpénétration du stress né en dehors de toute activité professionnelle, les principaux facteurs de risques psychosociaux sont les suivants :

- l'organisation de l'activité : changement de poste, changements organisationnels et accompagnement, difficultés d'organisation personnelle, charge de travail et notamment surcroît d'activité ponctuel, pression du temps ;
- les modes de *management* et niveau de responsabilité personnelle : faible autonomie ou autonomie excessive et faible contrôle ou contrôle excessif, risques d'erreurs, incertitudes, qualité et rythme des directives ;
- les relations internes : relations managers/collaborateurs, relations entre collègues ;
- les relations avec la clientèle : incivilités ;
- le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- la conciliation vie personnelle/vie professionnelle : contraintes familiales ;
- la santé et les facteurs environnementaux : ambiance physique.

Sur ces différents facteurs de nombreux dispositifs existent déjà au sein de la Banque et notamment :

- une cellule externe de soutien : « Qualisocial » ;
- un développement des compétences managériales ;
- une offre de formation dédiée à la qualité de vie au travail et la prévention des RPS ;
- une campagne de sensibilisation sur le bien-être au travail ;

- une mise à disposition de prestation de massages, de conférences sur les gestes et postures en lien avec les services de santé au travail ;
- le développement du télétravail ;
- la désignation des référents harcèlement sexuel et agissements sexistes au sein de la Banque.

En outre, dans le cadre de sa politique de prévention, la Banque a mis en place un mode opératoire (prévention tertiaire) permettant la prise en charge des situations de violence au travail et RPS.

Ce mode opératoire repose sur 3 garanties procédurales :

- la confidentialité des échanges ;
- des entretiens individuels menés par un maximum de 2 personnes ;
- la rédaction d'un compte-rendu confidentiel rapportant strictement les propos tenus, daté et signé par l'ensemble des participants.

Ce mode opératoire comprend plusieurs étapes :

- **alerte et saisine** : Tout collaborateur s'estimant en situation potentielle de violence au travail, de harcèlement ou RPS peut saisir directement soit son manager, son responsable des ressources humaines (RRH), les référents (de la direction des ressources humaines ou du Comité social et économique – CSE) en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ou un membre de la Commission de Santé, Sécurité et Conditions de travail (CSSCT) ;
- **entretiens** : Alerté en direct ou par le manager ou un membre de la CSSCT ou le Référent CSE en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, le RRH ou le Référent RH accuse réception de l'alerte sous 48 heures et reçoit le collaborateur dans les plus brefs délais, pour un entretien, afin de qualifier et cerner l'alerte et recueillir les éléments factuels dans le respect de la confidentialité ;
- **instruction** : À la suite de cet entretien, le RRH ou le Référent RH poursuit l'instruction du dossier avec en cas d'entretiens complémentaires l'établissement de compte-rendu soumis à la validation des collaborateurs concernés. Le RRH ou le Référent RH fait un point de situation à chaque étape du processus avec le membre de la CSSCT ou le Référent CSE qui a recueilli l'alerte s'il n'est pas présent aux entretiens. Le RRH ou le Référent RH et le membre de la CSSCT ou le Référent CSE présent aux entretiens rédigent un compte rendu avec les actions correctrices nécessaires et les préconisations en termes de prévention, en sollicitant le cas échéant les acteurs externes de la prévention. Les objectifs de cette instruction sont de recueillir les faits et preuves de manière précise, d'auditionner les éventuels témoins, de rencontrer les personnes mises en causes dans le respect d'une écoute impartiale et d'équité de traitement ;
- **conclusions et préconisations** : Les conclusions de la procédure RPS sont présentées par leurs auteurs en réunion de la CSSCT dans le respect de la confidentialité des personnes. La Banque, à l'appui des préconisations, détermine les mesures appropriées à mettre en œuvre.

Tout nouvel embauché à la Banque bénéficie également d'une session de sensibilisation sur le thème de la « Prévention des risques psychosociaux ».

Enfin, les collaborateurs concernés par un changement (d'organisation et/ou de *process* et/ou d'outil) peuvent suivre une formation portant sur « le bien-être au travail dans un contexte de changements ». Cette formation intitulée « Mieux vivre le changement » a débuté sur le dernier trimestre 2021 et se poursuit sur le 1^{er} trimestre 2022. Elle se déroule sur 2 jours non consécutifs et a pu être réalisée en présentiel avec le strict respect des mesures barrières. Conçue sur des ateliers expérientiels et ludiques, cette formation permet aux collaborateurs de :

- comprendre ses propres réactions (physiologiques, émotionnelles et mentales) face au changement ;
- connaître ses réactions possibles dans un collectif de travail ;
- acquérir des outils de gestion des émotions et de régulation du corps.

L'année 2021, ayant été à nouveau marquée par la crise sanitaire et la nécessité d'adapter son organisation du travail aux risques de la Covid-19, la Banque a reconduit, en fonction des impératifs des protocoles sanitaires successifs, les mesures ci-dessous :

- diffusion des préconisations relatives aux « gestes barrières » et les mesures de distanciation physique sociale par mail et affichages dans les locaux ;
- fermeture des restaurants inter-entreprises lors des épisodes de confinement afin de limiter les regroupements de salariés dans des espaces réduits et de façon dérogatoire aux dispositions du règlement intérieur, autorisation de déjeuner sur les postes de travail et avec roulement dans les salles de réunion disponibles en respectant les consignes de distanciation ;
- restriction des déplacements professionnels ;
- mise à disposition de plexiglas, masques et de gel hydro alcoolique avec une procédure interne de réapprovisionnement ;
- répartition des équipes sur les 2 sites administratifs ;
- modification des organisations du travail avec un fonctionnement ouvert/fermé ou roulement au sein des équipes, aménagement des horaires d'arrivée et de départ ; développement massif du télétravail ;
- communications régulières auprès des clients afin de limiter l'affluence dans les agences et uniquement pour les seules opérations qui ne pouvant pas être effectuées à distance ;
- désignation d'un référent Covid et points d'information réguliers avec les instances représentatives du personnel (sous format Teams bihebdomadaire au plus fort de la crise).

Dans le cadre de la gestion de cette crise sanitaire, la Banque a régulièrement mis à jour son document annuel d'évaluation des risques et s'est dotée d'une fiche de prévention des RPS liés à l'intensification du télétravail inhérent à la situation de pandémie.

L'année 2021 correspond au lancement du nouveau plan stratégique UP 2024. Ce plan ambitieux en termes de

développement commercial emporte une transformation du réseau des agences et de la filière gestion privée. Afin d'accompagner les collaborateurs dans ce changement structurant, la Banque s'est engagée à mettre en place un dispositif dédié à la gestion du stress dans un contexte de restructuration. Le document annuel d'évaluation des risques a ainsi été enrichi et porté à la connaissance du corps social.

3.3.4 Respect du droit du travail et éthique professionnelle

La Banque, comme tout acteur responsable, respecte les prescriptions du droit du travail. Aucun contentieux collectif n'est à déplorer et, si des différends d'interprétation surviennent, ils sont traités par la voie du dialogue social.

La Banque a par ailleurs signé 9 accords et avenants collectifs au titre de l'année 2021 :

- 2 accords de gestion prévisionnelle des départs en retraite ;
- 2 accords de prolongation de l'accord GPEC ;
- 1 accord d'intéressement (pour la seule année 2021) ;
- 1 accord de participation (avec le CSE) ;
- 2 avenants techniques relatifs aux PEG et PEE et PERCOL ;
- 1 accord relatif au développement du télétravail ;

Par ailleurs dans le cadre du projet de transformation du réseau deux accords ont été signés, un accord de méthode et un plan de départs volontaires sur la filière gestion privée du réseau.

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

Dans le cadre de ses activités en France et à l'international, la Banque Palatine 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.

Conformément à la signature et aux engagements pris dans le cadre du *Global Compact*, la Banque Palatine 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.

3.3.6 Les accidents de travail, santé et sécurité au travail

Le nombre d'accidents du travail est à nouveau en baisse. Cette diminution est cohérente avec l'activité de télétravail au cours de l'année 2021 et la réduction importante des déplacements (tant domicile-travail que professionnels).

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Nombre d'accidents du travail recensés sur l'exercice avec et sans arrêt de travail	5	0	0	9	0	0	13	0	0
Nombre d'accidents mortels recensés sur l'exercice	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de journées de travail perdues*	54	0	0	14	0	0	324	0	0
Taux de gravité	0,026	0	0	0,006	0	0	0,149	0	0
Taux de fréquence	2,40	0	0	2,59	0	0	5,99	0	0

*Le nombre de jours perdus est en nombre de jours calendaires. Il est lié aux accidents du travail uniquement, à l'exclusion des accidents de trajet.

3.3.7 L'absentéisme

Après une augmentation en 2020 (6,37 % d'absentéisme) dans un contexte sanitaire très perturbé, le taux d'absentéisme de la Banque Palatine revient pour 2021 à un niveau plus habituel de 4,19 %, taux qui se place même un peu en deçà de ce que l'on pouvait constater en 2018/2019 (N.D.L.R. : 4,83 %).

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
% d'absentéisme : jours abs/(jours ouvrés*effectifs inscrits au 31/12)	4,2 %	1,4 %	0	6,37 %	1,57 %	nc	4,83 %	2,46 %	nc

3.3.8 Heures supplémentaires

Depuis 2015, la sensibilisation régulière des managers et la recherche de nouveaux modes d'organisation du travail avaient permis de réduire le nombre d'heures supplémentaires payées.

Après une diminution de plus de 60 % entre 2015 et 2018, le nombre d'heures supplémentaires payées avait commencé à progresser en 2019 en lien avec la migration informatique. En 2020, du fait des travaux liés à la migration mais également du fait des conditions de travail spécifiques liées aux confinements et

au télétravail, la Banque a constaté une évolution importante du nombre d'heures supplémentaires payées.

Pour l'exercice 2021, la Banque a continué son suivi et sa sensibilisation sur le sujet et après les épisodes de migration informatique et de confinement, le volume d'heures supplémentaires payées est revenu à un niveau plus maîtrisé et plus habituel.

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Heures supplémentaires	5 292	0	0	13 086	4	nc	5 972	0	nc
Nombre de personnes concernées	117	0	0	396	1	nc	175	0	nc

3.3.9 Environnement de travail

La Banque poursuit, lors des aménagements de ses locaux, la recherche d'un meilleur confort au travail avec des traitements acoustiques adaptés, la mise à disposition de salle de réunion et bulles réaménagées.

La livraison de fruits secs bio s'est poursuivie, sur les agences. Elle a néanmoins été suspendue après l'été compte tenu de la crise sanitaire et des impératifs de gestes barrières.

En matière d'environnement de travail, le nouveau modèle d'agences continue d'être déployé au gré des rénovations ou de nouveaux baux. Le nouveau concept a un double objectif : des espaces plus conviviaux pour se recentrer sur le conseil et faire la part belle aux nouvelles technologies. L'agence Banque Palatine doit permettre au client de prendre la main de façon autonome (apport du digital) sur ses opérations, mais elle doit également proposer un accompagnement personnalisé (le rapport à l'humain est ainsi conservé). Des espaces confidentiels confortables clos sont donc créés pour permettre une relation sereine entre le client et le conseiller (via visioconférence si nécessaire), des salons de réception à disposition des collaborateurs et la suppression des bureaux conseillers nominatifs. L'espace de travail dédié à tous les collaborateurs se situe dans des espaces ouverts permettant de favoriser la synergie et le collaboratif.

En 2021, l'agence de Saint-Germain-en-Laye a été relocalisée dans de nouveaux locaux, configurés au format NFA2, pour répondre aux enjeux QVT et nouveaux modes de travail. De la même façon, mais dans un format plus élargi, les agences de Neuilly et Courbevoie ont été regroupés sur le nouveau site du 86 rue de Courcelles, sachant que ce site héberge également les directions Siège comme le Desk Client, le Corporate Finance et les Banquiers Conseils et l'Offre Différenciante rattachés la direction du marché entreprise.

En parallèle, la Banque Palatine a mené une action d'envergure pour réduire l'empreinte immobilière, à savoir :

- fermeture du site d'Anjou pour 4 622 m²
- fermeture de 2 sites à Val de Fontenay pour 2000 m²
- rénovation du site de Val de Fontenay (bâtiment I et Vecteur Est) pour configurer les locaux aux nouveaux modes de travail, dans un environnement QVT renforcé et pour accueillir l'ensemble des équipes du Siège.

3.3.10 Bureautique et télétravail

Dans le prolongement de l'année 2020, la Banque Palatine a adapté les conditions de travail de ses collaborateurs et a poursuivi leur équipement en matériels informatique et bureautique, afin de permettre un télétravail dans les meilleures conditions.

• Ordinateur portable :

Pour rappel depuis septembre 2020, tous les collaborateurs sont équipés de micro-ordinateurs portables.

• Téléphonie :

Pour rappel depuis septembre 2020, tous les collaborateurs CDI de la Banque sont équipés d'un smartphone professionnel.

• Outils de communication

Tirant profit de la période de crise sanitaire, la Banque a généralisé l'utilisation d'outils de visio-conférences, avec partage de documents.

En fin d'année 2021, la Banque a également mis à la disposition de ses collaborateurs une nouvelle solution informatique (*Beemyflex*) permettant la déclaration, plus simple et plus rapide, des modes de travail (travail sur site/télétravail) permettant ainsi de bénéficier d'une vision globale et en temps réel de la situation de travail des collaborateurs.

3.4 Assurer l'employabilité et l'inclusion des salariés



3.4.1 La marque employeur, un atout pour fidéliser et recruter les talents

La marque employeur de la Banque Palatine, lancée en 2018, renforce l'attractivité de la Banque à travers une identité visuelle dynamique et des slogans.

Elle valorise ses atouts différenciants en termes de valeurs, culture d'entreprise et politique ressources humaines : possibilités d'évolutions fonctionnelles, géographiques, parcours sur-mesure, accompagnement et formation sur mesure...

Après un déploiement en plusieurs phases (diffusion en interne et en externe ; presse, affichage dans les agences et les grandes villes ; diffusion sur les réseaux sociaux de la vidéo « les 7 bonnes raisons de rejoindre la Banque Palatine »), des campagnes de communication ciblées se sont adressées aux candidats potentiels de la Banque (2019 : partenariats avec *Indeed* et *Golden Bees*, spécialistes en marketing programmatique et ciblage intelligent de candidats). Cela a permis d'améliorer la visibilité des offres d'emploi et de diminuer significativement le coût par candidat sur 2020 et 2021 via ces supports.

Sur 2021, le partenariat s'est poursuivi avec *Indeed* et dans un contexte sanitaire à nouveau défavorable il a été enregistré une hausse significative du nombre de candidatures. Cette attractivité a été confirmée par la hausse du nombre de visiteurs en 2021 de la page Entreprise.

La direction des ressources humaines a poursuivi ce travail visant à aller chercher à l'extérieur de nouveaux talents dans des établissements de renom.

Grâce à sa gestion des carrières de proximité, un accompagnement individuel et un plan de formation ambitieux, la Banque Palatine offre à ses collaborateurs des parcours de formation ou d'évolution qui permettent de les fidéliser.

L'efficacité de ses actions se traduit dans les chiffres sur ces 3 dernières années :

- dans un contexte de recrutement très concurrentiel et de reprise du marché du travail, le taux de démission à la Banque Palatine bien qu'en progression après 3 années de baisse reste mesuré à 5,56 % ;
- toutes les offres d'emploi ont été pourvues grâce à cette notoriété externe et aux dispositifs internes : la fidélisation (dispositif du Cercle de l'Excellence, renforcement des passerelles métier *via* la formation) et la cooptation (les collaborateurs sont nos meilleurs ambassadeurs).



3.4.1.1 Intégration de nouveaux collaborateurs

En 2021, la mise en œuvre du dispositif d'intégration des nouveaux collaborateurs s'est poursuivie avec les modalités suivantes :

- la refonte du guide d'accueil permet la prise de connaissance des informations pratiques relatives à l'entreprise et les documents à retourner avant l'arrivée du nouveau collaborateur ;
- 5 journées d'intégration en distanciel : 4 pour les nouveaux collaborateurs en CDI et 1 pour les nouveaux alternants en

octobre. Ces journées permettent de créer les liens et favorisent la connaissance des enjeux de la Banque et des interlocuteurs ;

- les immersions métiers, après un ralentissement en 2020 (lié à la protection des salariés durant la crise sanitaire) ont nettement repris sur 2021 avec toutes les précautions nécessaires. Elles favorisent la transversalité et la rencontre des collaborateurs. Le nouveau plan stratégique UP 2024 et la politique RH associée seront un vecteur fort de ces immersions dans le cadre de mobilités internes ;
- l'accès à la *Welcom'In*. Ce partenariat avec Furecompany permet chaque année aux nouveaux collaborateurs de bénéficier de cette application. Elle permet d'accompagner le collaborateur en amont de son intégration physique, dans sa découverte de l'entreprise et ainsi d'être rapidement opérationnel à son arrivée. Grâce à des mini-défis à relever, elle l'aide à se familiariser de manière ludique à son nouvel environnement. Tous les candidats recrutés qui suivent cette application d'intégration digitale la jugent différenciante.

La Banque Palatine a également renforcé ses moyens pour maîtriser au mieux les risques de marque en menant 3 actions spécifiques :

- la poursuite du partenariat avec le MEDEF, l'AFB, le CFPB et WERO relatif à l'intégration de réfugiés hauts potentiel *via* l'alternance. En 2021, la Banque a participé à une table ronde AFB & FBF sur le thème de « l'intégration en entreprise & les valeurs portées » et recruté 2 candidats *via* ce dispositif ;
- une participation au *jobdating* de *Cancer@work* le 18 novembre ;
- un renforcement du partenariat avec nos écoles cibles (IAE + grandes écoles). En 2021, les IAE représentent 46 % des recrutements d'alternants sur le marché entreprises.

Le projet de *Onboarding* visant à tendre vers une interface digitale permettant les échanges de documents entre le futur collaborateur et la Banque a été différé du fait de réflexions du Groupe BPCE sur l'évolution de l'outil actuellement en place.

3.4.1.2 Gestion des carrières et mobilité

L'année 2021 a démarré avec la poursuite du nécessaire accompagnement des managers et des collaborateurs dans le contexte pandémique. Concrètement, une proximité forte a été maintenue pour les accompagner dans leurs besoins respectifs ; à savoir :

- guider les collaborateurs dans leurs projets professionnels en lien avec les opportunités présentes au sein de la Banque ; notamment les nouvelles perspectives d'évolution liées à la transformation du réseau et présentées dans le plan stratégique UP 2024 sur le dernier trimestre 2021 ;
- oser l'évolution vers des fonctions managériales, vers de nouveaux métiers ou vers de nouvelles régions afin de booster la dynamique professionnelle de chacun ;
- accompagner les managers dans leurs besoins avec un conseil sur mesure ; notamment dans un contexte de changements majeurs au sein du réseau.

L'équipe des responsables ressources humaines est restée fortement mobilisée pour participer à la gestion de la cellule de crise notamment sur le 1^{er} semestre 2021 lors du 3^e confinement. Ils ont joué un rôle clé en lien avec l'encadrement et les équipes afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre des actions et préconisations liées au protocole sanitaire notamment en termes d'organisation du travail (télétravail, roulement des équipes...).

L'équipe des responsables ressources humaines a intégré la cellule de crise Covid-19 dès la mi-mars 2020 et a poursuivi en 2021 cet accompagnement avec des compétences développées rapidement sur plusieurs axes précis tels que :

- accompagner les collaborateurs en zone incertaine avec une écoute active et empathique tout en sachant convaincre rapidement via de nombreux appels téléphoniques de réassurance et de suivi ;
- coordonner le déploiement du 1^{er} accord de télétravail signé en juillet 2020 et mis en œuvre à partir du 18 octobre 2021 ;
- consolider chaque situation individuelle à la lumière de nouvelles décisions gouvernementales et en lien avec la déclinaison sur le terrain des ordonnances/décrets ;
- accompagner les collaborateurs vers de nouvelles situations : télétravail, arrêt de travail selon des cas spécifiques, reprise sur site, adhésion au roulement en agence et suivi sur la durée du respect des mesures barrières et de la distanciation sociale ;
- trouver des solutions face à des situations nouvelles.

Cette mission spécifique a nécessité le développement d'une nouvelle forme de communication plus précise sur la base d'échanges réguliers et nombreux, par téléphone, pour répondre à des situations individuelles parfois complexes. Une rapide compréhension des enjeux étant indispensable pour disposer d'une approche plus subtile et efficace pour accompagner mieux encore les attentes et besoins exprimés par tous.

Parallèlement, l'équipe des responsables ressources humaines a maintenu une activité opérationnelle sur son cœur de métier tout au long de l'année 2021 ; avec notamment :

- des entretiens de mobilité liés aux candidatures internes sur les postes à pourvoir. Ceci a permis une continuité dans le traitement des candidatures internes conformément à la stratégie RH de mobilité interne prioritaire sur les postes à pourvoir ;
- un accompagnement des managers sur les problématiques RH qui ont ressurgi de manière encore plus prégnante à la lumière des périodes de confinement vécues ;
- une approche personnalisée et sur mesure pour des collaborateurs envisageant de démissionner avec des trajectoires Palatine proposées et qui ont pu se concrétiser avec succès.

Enfin, l'accord GPEC demeure le fil rouge de l'action des responsables ressources humaines ; accord qu'ils déclinent au quotidien sur le terrain auprès des collaborateurs et de l'encadrement selon les besoins exprimés tant en termes d'activité que de profils attendus sur les postes à pourvoir.

Les mobilités fonctionnelles ont connu en 2021 une reprise forte avec des mobilités plus nombreuses qu'en 2020. Plus que jamais, l'axe de la mobilité interne a été développé en 2021 avec l'envie d'accompagner les collaborateurs en interne et de les fidéliser. Par ailleurs, une nouvelle dynamique a été mise en place avec l'instauration d'une réunion hebdomadaire de réflexion entre RRH et recruteurs afin de s'échanger sur les besoins de la Banque notamment sur les postes disponibles et les profils de collaborateurs désireux d'évoluer sur de nouveaux challenges professionnels. Plus que jamais, la carte de la mobilité interne est à jouer comme un véritable atout pour fidéliser les potentiels identifiés, offrir un accompagnement RH sur mesure et donner des perspectives d'évolution concrètes. Sur ce sujet, nous avons, en 2021, déployé des interviews vidéo permettant aux collaborateurs ayant réalisé des mobilités internes de parler de leur expérience et d'incarner la réalité de mobilités réussies.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
• dont géographique	47	14	44
• dont fonctionnelle	155	53	102
• dont mutations Groupe	21	7	8
TOTAL MOUVEMENTS	223	74	154

En synthèse, l'accompagnement humain réalisé a permis d'affiner un suivi individuel permettant une meilleure connaissance de tous et des besoins de chacun ; ceci en lien avec les besoins de la Banque et sa stratégie. Ces nombreux échanges de proximité permettent de cultiver une qualité de relation avec l'ensemble de nos clients internes ; ceci quel que soit le contexte et la sensibilité de certains sujets.

3.4.1.3 Fidélisation et reconnaissance

Afin de prendre la mesure de la nécessaire fidélisation des forces commerciales, génératrice de résultats, la Banque a mis en place

en 2019 un dispositif innovant de reconnaissance et de fidélisation de la population commerciale des marchés de la clientèle privée et de la clientèle entreprise.

Le « Cercle de l'excellence » vise à reconnaître et promouvoir, en interne, les 10 meilleurs commerciaux de chaque marché. Ces collaborateurs sont, non seulement reconnus au titre de leurs réalisations commerciales, mais également au titre de leur savoir être par l'observation des 8 *soft skills* adoptées par la Banque (efficacité, sens des responsabilités, autonomie, implication, exemplarité, solidarité, courage, écoute).

En 2021, 20 collaborateurs ont été reconnus et ont bénéficié d'une reconnaissance financière venant en complément de leur rémunération variable, mais aussi de mesures non financières.

3.4.1.4 Formation : accompagner le développement des compétences et l'employabilité

La politique de formation porte pleinement les ambitions du Groupe BPCE en matière de formation et de développement des compétences des salariés.

Dans un secteur bancaire évolutif et exigeant, avec une volonté de monter en gamme accentuée par le nouveau plan stratégique UP 2024.

L'investissement formation de la Banque est conséquent afin de permettre le développement des compétences de ses collaborateurs.

Le volume d'heures de formations déployées s'est élevé en 2021 à 46 498 heures contre 35 009 heures en 2020.

Au cours de l'année 2021, la pandémie s'est poursuivie avec un impact persistant sur les modalités d'organisations et le rythme des formations.

Marché de la Clientèle Privée et Marché Entreprises

Du fait de la continuité d'une situation sanitaire instable, les formations métiers prévues se sont principalement déroulées en distanciel. A noter que les modalités pédagogiques proposées par les organismes de formations se sont adaptées à ce contexte permettant de procéder à des opérations de rattrapages sur des formations initialement prévues en 2020, telles que : entretien commercial, prospection téléphonique, analyse financière niveau 1 et niveau 2.

En 2021 : a été mis en œuvre la « Box Palatine », à destination des collaborateurs de la filière clientèle privée. Sur la base d'un modèle d'adaptive learning, des contenus métiers sont mis à disposition des collaborateurs. Un test final est réalisé en fin de parcours afin que le collaborateur puisse mesurer sa courbe de progrès.

Formations transverses

De nouvelles modalités de formations ont également été mises en place sur l'année 2021, afin de favoriser l'implication et l'autonomie des collaborateurs dans leurs besoins de formations.

A titre d'exemple, la solution proposée par ICEDAP (fiche clic & clair) a été déployée afin d'offrir à tous les collaborateurs de la Banque Palatine une base des connaissances bancaires en libre accès.

Le début du déploiement de la solution d'autoformation proposée par Openclassrooms, a été opéré en pilote en cours d'année ; les résultats, probants, permettent d'élargir ce dispositif à davantage de collaborateurs.

Un nouveau format de coaching individuel a été testé (MyPersoCoach) auprès de testeurs, qui ont confirmé la pertinence et la qualité de ce modèle ; raison pour laquelle, ce dispositif sera étendu sur 2022.

Formations réglementaires

L'activité bancaire est particulièrement réglementée notamment sur le sujet des formations obligatoires. La réalisation et le bon suivi de ces formations par les collaborateurs est un enjeu clé du service formation depuis plusieurs années et ceci en lien avec la direction de la conformité.

En effet il s'agit de s'assurer de la bonne réalisation de ces formations obligatoires en lien avec les activités exercées. En dépit du contexte sanitaire perdurant en 2021, 8 080 heures de formation réglementaires ont été réalisées au cours de cette année.

La synergie développée en 2020 entre le service formation et la direction de la conformité s'est accrue en 2021 afin d'optimiser le dispositif des formations réglementaires obligatoires. A titre d'exemple, en 2021 l'automatisation des parcours de formations réglementaires selon des groupes métiers définis, a été mis en place pour toutes les nouvelles prises de postes.

A noter également que la formation portant sur la directive sur la Distribution des assurances (DDA) a connu un déploiement majeur pour les collaborateurs concernés de la filière entreprise.

L'accompagnement du télétravail

En lien avec le recours massif au télétravail imposé par la pandémie, sur la période du 19 mai au 16 juin 2021, 2 web conférences ont été proposées sur 20 dates à l'ensemble des collaborateurs de la Banque avec 2 thématiques précises portant sur le télétravail et la communication à distance :

« Être efficace et performant en télétravail » et « Bien communiquer à distance »

L'accompagnement des managers

Compte-tenu du contexte sanitaire persistant en 2021, le programme « Leadership », dédié aux managers, a été essentiellement réalisé en distanciel via des classes virtuelles.

Ce programme est composé de deux thématiques majeures :

- garder le cap dans un contexte de changement grâce au modèle DISC ;
- l'intelligence émotionnelle.

Par ailleurs, à l'issue de ce programme, était proposé (sur la base du volontariat) le passage du test relatif au quotient émotionnel sur lequel une classe virtuelle était conçue de manière à échanger sur les résultats du test.

Dans le cadre du plan stratégique UP 2024 et de la transformation du réseau, une formation spécifique a été mise en place à destination des directeurs d'agence à partir du 4^e trimestre 2021. Ce dispositif est reconduit sur le 1^{er} trimestre 2022. Il prend la forme d'ateliers de codéveloppement pour accompagner et manager le changement.

Concernant les autres actions de formations mises en place, le coaching de prise de poste pour les nouveaux managers se poursuit.

En synthèse, plusieurs axes majeurs ont continué de guider l'activité formation tout au long de l'année :

- le renforcement de l'expertise des métiers pour se transformer ;
- le respect des obligations réglementaires ;

- l'envie de rendre le salarié co-acteur de son développement professionnel avec un accompagnement formation « sur mesure » ;
- l'accompagnement de l'ambition relative à l'efficience opérationnelle.

Heures de formation

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Moyenne d'heures de formation par salarié pour la population cadre	31,05	12,46	0	25,65	3,15	17	31,49	8,54	nc
Moyenne d'heures de formation pour la population non-cadre	22,01	10,92	17	22,34	0	17	22,22	0	0
Nombre moyen d'heures de formation par salarié	28,27	12,29	17	24,39	3,15	17	28,19	8,54	0
Nombre moyen d'heures de formation par sexe									
Hommes	30,91	14,26	0	29	9,82	nc	nc	9,7	nc
Femmes	23,12	9,43	17	23,27	3,72	17	27,44	5,87	0

3.4.1.5 La continuité d'activité et les savoir-faire clés

La Banque Palatine s'est dotée d'une organisation visant à assurer la continuité de ses activités métiers en cas de crise, au travers du « Plan d'urgence et de poursuite de l'activité » (PUPA) pour tous les métiers de l'entreprise. Pour la direction ressources humaines, un plan spécifique définit les actions à mener, il s'agit du « dispositif de gestion des impacts humains » encore nommé PGIH. Ce plan a pour objectif de définir le dispositif de gestion des impacts humains, qui sera mis en œuvre en cas déclenchement du PUPA.

Les mesures sont prises en fonction des spécificités des impacts d'une situation de crise sur la disponibilité des ressources humaines et en fonction de scénarii de crise prédéfinis dans le cadre du plan de continuité d'activité de la Banque Palatine.

A noter que ce plan est tenu à jour par un responsable du plan de continuité d'activité qui anime une équipe de correspondants chargés de faire vivre ce plan et de relayer l'information s'il était besoin de l'activer.

3.4.2 La mixité, la diversité

3.4.2.1 Mixité

La direction des ressources humaines a signé le 16 décembre 2020 un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Cet accord, dans le prolongement des accords antérieurs, définit des actions et objectifs de progression dans les domaines suivants :

- le recrutement ;

- la formation professionnelle ;
- l'évolution professionnelle et le déroulement de carrière ;
- l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et notamment l'exercice de la parentalité ;
- les actions de sensibilisation et de communication ;
- la rémunération effective et la suppression des écarts de rémunération.

Il reconduit les dispositions émanant des précédents accords et met en place sur le dernier item une nouvelle méthode d'identification des situations d'écarts de rémunération. Cette méthode fruit de travaux paritaires repose sur 4 étapes :

- **étape 1 :** l'élaboration d'un tableau de synthèse par emplois Palatine, regroupements d'emplois Palatine ou métiers repères AFB mesurant le différentiel de rémunération, différentiel retraité des effets de structure ;
- **étape 2 :** l'attribution de points selon le salaire médian des échantillons emploi/regroupement/métiers AFB et selon l'âge, l'ancienneté dans l'emploi et l'ancienneté Banque ;
- **étape 3 :** l'addition de tous les points permettant d'obtenir un total des points et de classer les collaborateurs de manière décroissante et permettant l'identification des situations à analyser ;
- **étape 4 :** l'analyse qualitative individuelle réalisée par la direction des ressources humaines en fonction des situations professionnelles.

En 2021, l'enveloppe de 100 000 € consacrée à l'égalité professionnelle a permis de revaloriser 63 collaborateurs :

- 19 hommes et 44 femmes ;
- 25 collaborateurs du réseau d'agence et 38 des sièges ou filières spécialisées ;
- 21 techniciens et 42 cadres.

En outre, ont été maintenues les mesures suivantes :

- la pérennisation, sur la durée de l'accord, de l'instance d'examen des situations individuelles ;
- le maintien de la rémunération des salariés en congé paternité ;
- le développement de formations dites de développement personnel et la mise en place d'une formation dédiée au retour de congé maternité ;
- un partenariat avec un réseau de crèches sur l'ensemble du territoire national afin de faciliter l'accès des collaborateurs à ce mode de garde (le dispositif « Les Petits Chaperons Rouges ») ;

- les titres CESU.

Les titres CESU mis en place par accord collectif le 25 novembre 2016 font l'objet d'une prise en charge de l'employeur à hauteur de 90 % du plafond d'exonération autorisé par les URSSAF.

Ils permettent de participer au financement des services suivants :

- les frais de garde des enfants de moins de 8 ans à domicile et hors domicile (crèche, halte-garderie, jardin d'enfants, garderie périscolaire, centre aéré pour les enfants de moins de 6 ans) ;
- les services d'aide aux collaborateurs en situation de handicap.

Le dispositif a bénéficié, en 2021, à 248 collaborateurs, soit une baisse de 7 % du nombre de bénéficiaire, en cohérence avec la baisse de l'effectif puisqu'en pourcentage de l'effectif, cela représente toujours près de 24 % des collaborateurs CDI. Les versements sont en légère diminution (-3,3 %) comme en 2020.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Nombre de bénéficiaires	248	267	268
Montant moyen de la dotation versée	1 382 €	1 328 €	1 371 €
Montant total versé	342 761 €	354 618 €	367 422 €

3.4.2.2 L'index égalité professionnelle

Rendu obligatoire depuis le 1^{er} mars 2019, l'index publié en 2022 au titre de l'exercice 2021 donne un résultat de 97 points sur 100, preuve de la constance de l'engagement de la Banque dans la garantie de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

	Index au titre de 2021	Index au titre de 2020	Index au titre de 2019	Nombre de points maximal de l'indicateur
Ecart de rémunération	37	36	37	40
Ecart d'augmentations individuelles	20	20	20	20
Ecart de promotions	15	15	15	15
% de salariées augmentées au retour de congé maternité	15	15	15	15
Ventilation hommes/femmes parmi les 10 plus hautes rémunérations	10	10	10	10
TOTAUX	97	96	97	100

3.4.2.3 Animation de la démarche mixité

Obtenu en 2016, le label égalité professionnelle marque une reconnaissance des actions en matière de mixité : pratiques de *management* favorisant l'égalité entre les hommes et les femmes, réduction des écarts salariaux, conciliation entre vie privée et vie professionnelle...

L'audit intermédiaire en 2018 a confirmé le maintien de ce label.

En 2021, un nouvel audit s'est déroulé et la Banque a obtenu le renouvellement de son label égalité professionnelle. Plusieurs points clés ont été mis en avant lors de la commission AFNOR qui s'est déroulée le 14 octobre 2021 :

- l'index égalité pro qui oscille entre 96/100 et 97/100 sur les 3 dernières années ;
- une directrice générale engagée qui participe à des conférences sur cette thématique et communique régulièrement sur le sujet ;
- 6 ateliers « Yes we are » de développement personnel proposés aux femmes sur des thématiques disruptives telles que : Yes we are at home, Yes we are bold, Yes we are intuitive... ;
- une ingénierie des programmes de formation adaptés aux sujets de l'égalité professionnelle tels que la parcours « L'art d'être leader » ;

Déclaration de performance extra-financière

- le réseau d'entreprise avec Palatine Pluriel (réseau mixte Palatine) composé d'environ 110 membres au 31 décembre 2021 dont un tiers d'hommes. Sa mission est de promouvoir notamment la parité, l'égalité, la créativité, la solidarité, le *business*, la confiance, l'excellence. Des petits déjeuners avec la directrice générale ont été organisés mensuellement, ainsi que des témoignages de personnalités inspirantes, des ateliers

organisés sur différents sujets (comment utiliser LinkedIn, la fresque du climat...), participation aux Assises de la parité 2021.

Mais il faut aussi compter sur le réseau ESSENTIEL'S (réseau Groupe BPCE).

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Ratio CDI H/F non-cadre (Salaire moyen H/salaire moyen F)	1,00	nc	nc	1,02	nc	nc	1,02	nc	nc
Ratio CDI H/F cadre (Salaire moyen H/salaire moyen F)	1,09	1,13	nc	1,11	1,04	nc	1,12	0,98	nc
Nombre de salariés féminins ayant bénéficié d'un congé parental lors du dernier exercice	10	0	0	14	0	nc	8	0	nc
Nombre de salariés masculins ayant bénéficié d'un congé parental lors du dernier exercice	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc
Nombre de salariés féminins étant revenus au travail après avoir bénéficié d'un congé parental	7	0	0	2	0	nc	4	0	nc
Nombre de salariés masculins étant revenus au travail après avoir bénéficié d'un congé parental	0	0	nc	0	0	nc	0	0	nc

3.4.2.4 Le handicap

En 2021, les dispositions relatives à l'obligation d'emploi de travailleurs en situation de handicap ont permis de rénover l'offre de services, visant à garantir le parcours dans l'emploi des travailleurs handicapés.

La Banque Palatine s'implique pour l'emploi des personnes handicapées. À ce titre, elle a toujours assuré un accompagnement de proximité, en toute confidentialité, pour répondre aux demandes des collaborateurs. En 2021, 4 nouvelles déclarations de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ont été enregistrées (un nombre similaire à l'année précédente).

La Banque Palatine permet à bon nombre de collaborateurs de bénéficier d'aménagements individualisés de temps de travail et/ou de poste afin de les maintenir dans l'emploi. L'accord Qualité de Vie au Travail signé en décembre 2020, a renforcé les dispositifs directement ou indirectement liés au handicap (don de jours, guide des aidants, label des aidants...). La Banque Palatine accompagne concrètement des salariés confrontés à des situations délicates.

Il est important de rappeler l'existence d'une politique ressources humaines s'engageant en faveur de la Diversité, l'Inclusion et la lutte contre les discriminations. À cet effet, la formation « Recruter sans discriminer » proposée par le Défenseur des droits a été suivie par l'ensemble des responsables ressources humaines et

recruteurs afin de renforcer la sensibilisation à cette thématique. En lien direct avec cette sensibilisation, il est rappelé que lors de la publication des offres d'emploi sur le site du Groupe BPCE, via les *jobboards*, les annonces parviennent sur les sites HandiBanque, Handiemploi et Capemploi, ce qui génère la réception de candidatures de personnes en situation de handicap.

En pleine crise de la Covid-19, la Banque a poursuivi sa politique RH à l'égard de toutes les formes de diversité (genre, âge, handicap...) via des actions concrètes sur l'axe du recrutement et de l'accompagnement des collaborateurs dans leur projet professionnel.

En 2021, trois collaborateurs nous ayant fait part de leur situation de handicap ont été recrutés en CDD au sein du réseau commercial et des services bancaires.

La Banque Palatine, qui a adhéré au réseau Cancer@Work en 2020, a participé en 2021 au 1^{er} challenge connecté multi-entreprises « Tous ensemble pour Cancer@Work ». Ce fut un franc succès et ce soutien financier pour ce challenge (dont les deux tiers du montant ont été intégralement versés à l'association), permettra concrètement de financer la réalisation de jobdating et l'accompagnement de quarante malades dans leur maintien dans l'emploi, après avoir vécu l'expérience de vie d'un cancer ou d'une maladie chronique. Dans la continuité de ce challenge, la Banque a également participé au jobdating du 18 novembre 2021.

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Nombre de salariés handicapés hors ESAT	31	2	0	32	2	0	31	2	0
Pourcentage de salariés déclarés en situation de handicap hors ESAT/effectif total (CDI)	2,97 %	8,00 %	0	2,86 %	8,33 %	0	2,49	7,02	0

Indicateurs	31/12/2021*			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Taux d'emploi de salariés handicapés avec minoration + ESAT sur l'effectif total (chiffres DOETH)			0	2,8 %	11,5 %	nc	3,6 %	7,0 %	nc

* Depuis l'an dernier les calculs ont changé et les données à prendre en compte sont envoyées par les URSSAF, à ce jour celles-ci n'ont pas été communiquées.

3.4.2.5 La politique de lutte contre les discriminations

Politique en faveur des aidants

La Banque Palatine a obtenu le 4 octobre 2019 le label des salariés aidants co-construit avec Klésia et Handéo après un audit de ses pratiques réalisés en mai 2019. Ce label est une reconnaissance de la politique de soutien aux aidants engagés depuis plusieurs années. Il est également un engagement pour l'avenir et une incitation à s'inscrire dans une démarche de progrès continue.

Fort de ce label la Banque a décidé de renforcer les mesures en faveur des aidants dans l'accord QVT de décembre 2020 avec notamment :

- une attention particulière portée aux demandes de temps partiel, de mobilité géographique et de télétravail des salariés aidants ;
- l'octroi de 3 jours d'absences autorisées rémunérées par an aux salariés aidants, permettent l'accompagnement d'un proche en cas de rendez-vous médicaux ou d'hospitalisation ;
- une priorité dans la pose de congés payés et RTT ;
- l'octroi de CESU aidants d'une valeur faciale de 300 € et financés par l'employeur à hauteur de 60 % ;
- la possibilité d'identifier les compétences extraprofessionnelles mobilisées en tant qu'aidants dans le cadre des évaluations professionnelles ;
- la mise en place d'un fonds de solidarité de dons de jours abondés de 20 jours par la Banque.

3.4.2.6 L'égalité des chances

La Banque Palatine s'est engagée fin 2017 dans un programme phare d'insertion dans l'emploi en faveur de personnes hautement qualifiées ayant obtenu le statut de réfugié. La Banque a souhaité en faire partie car sa politique RH a toujours été animée par le volet responsabilité sociale.

Le programme AFB réalisé avec l'association Each One/Wero a permis à de nombreux apprenants d'accéder aux métiers bancaires

via un cycle de formation en alternance qui intègre une période d'adaptation initiale suivie d'une année en contrat de professionnalisation.

A la Banque, depuis 2018, 5 collaborateurs ont été accompagnés dans 4 directions (international, systèmes d'information, services bancaires, comptabilité). Le bilan est positif : 2 personnes ont trouvé un CDI, 1 a poursuivi ses études et 2 sont en alternance au sein de la Banque.

Dans ce cadre, la FBF et l'AFB ont organisé le 21 septembre dernier, en partenariat avec Appels et Each One/Wero, en présence de Nadia HAI, ministre déléguée auprès de la ministre de la Ville et de la Cohésion des territoires, un événement pour permettre des témoignages et partages d'expérience, marquer l'engagement de la profession (4 Banques sont partenaires de ce dispositif) et identifier comment l'étendre dans plus d'établissements. Les échanges avec les Banques et les réfugiés hautement qualifiés ont mis en avant leurs retours d'expériences et permis d'éclairer tous les enjeux de ces actions en faveur de l'insertion et de la diversité.

Notre implication en tant que Banque responsable et la participation de nos équipes donnent l'élan à ces actions concrètes marquant l'engagement de la Banque Palatine au mieux des intérêts de tous : d'un côté, les réfugiés qui s'insèrent ainsi dans la vie professionnelle, de l'autre les collaborateurs, tuteurs ou futurs collègues qui bénéficient de cette diversité.

3.5 Un système de rémunération complet, compétitif et aligné avec les intérêts de la Banque et de ses clients

3.5.1 La rémunération de base

L'exercice 2021 voit une progression importante des rémunérations de base, cette augmentation a une double explication.

En premier lieu, les collaborateurs de la Banque appartenant aux fonctions support ont vu leurs parts variables intégrées au salaire de base. Cela génère, de fait, une évolution de la rémunération de base pour une partie des collaborateurs. La seconde explication vient de la dynamique salariale avec, en 2021, un budget

d'augmentations annuelles plus important que celui des années précédentes en l'absence de mesure collective.

La progression de la rémunération de base est quasi identique pour les hommes et les femmes cadres : + 4,4 %. Pour les techniciens, la progression est plus forte pour les femmes (+ 3,7 %) que pour les hommes (+ 2,5 %).

Les salaires des collaborateurs présents sont en progression constantes, du fait des mesures mises en place par la Banque en matière d'augmentation et d'accompagnement professionnel.

3.5.2 Les compléments de rémunération

En 2021, le dispositif de part variable mis en place en 2015 a été profondément modifié : Pour les fonctions support, n'ayant pas d'orientation commerciale, la part variable a été intégrée au salaire de base. Les fonctions à orientation commerciale conservant pour leur part le bénéfice du dispositif de rémunération variable.

Cohérence, homogénéité et transparence. Ce sont trois des qualificatifs que l'on peut utiliser pour qualifier ce dispositif qui, par les versements induits, complète le salaire de base et participe de la

reconnaissance de la performance, tant individuelle que collective des équipes commerciales, des filières spécialisées (Immobilier, Professions réglementées de l'immobilier, Desk clientèle, Corporate finance) et du Comité exécutif.

Pour compléter ce dispositif, et prendre la mesure de la nécessaire fidélisation des forces commerciales génératrices de résultats, la Banque a mis en place à l'été 2019 un dispositif innovant de reconnaissance et de fidélisation des populations commerciales des marchés de la clientèle privée et de la clientèle entreprise : le « Cercle de l'excellence » qui vise à reconnaître et promouvoir en interne les 10 meilleurs commerciaux de chaque marché.

Ces éléments de rémunération individuels sont complétés d'un dispositif de complètement de rémunération collectif composé d'un accord d'intéressement et d'un accord de participation.

Les versements intervenus en 2021, au titre de l'année 2020, sont en retrait de ceux constatés aux titres des années précédentes du fait d'une année de migration informatique et d'une crise sanitaire et économique, éléments ayant affectés les résultats de la Banque.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
en milliers d'euros	BP	BP	BP
Intéressement, participation et abondement (versés sur l'année indiquée)	3 150	7 710	10 096
Rémunération variable (hors Comité direction générale)	5 919	7 357	6 279

En 2021, les collaborateurs présents toute l'année ont à nouveau reçu leur bilan social individuel. Ce document permet de mettre en valeur l'ensemble des éléments constitutifs de la rémunération, directe ou indirecte, dont bénéficie chaque collaborateur :

- synthèse des formations suivies par le collaborateur pendant l'année n - 1 ;
- rémunération directe et compléments de rémunération ;
- rémunération différée ;
- participation de l'employeur au financement des différents dispositifs de la protection sociale.

De plus, le bilan social individuel présente des informations sur le dispositif des titres restaurants dématérialisés (carte « Apetiz »), sur le dispositif de rémunération des services à la personne avec le CESU, les avantages offerts par l'agence du personnel mais également un rappel des interlocuteurs utiles (mutuelle, prévoyance, Comité d'entreprise, Action logement...). Il est aussi indiqué l'évolution de la rémunération entre 2017 et 2020, donnant ainsi une tendance sur 4 ans.

Comme en 2020, ce document a été envoyé de façon digitale, via le coffre-fort électronique Digiposte mis en place pour accueillir également le bulletin de salaire dématérialisé, dispositif adopté par plus de 80 % des collaborateurs.

Indicateurs	31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Salaire de base moyen des hommes en CDI pour la population cadre (en K€)	61	68	-	59	66	nc	59	68	nc
Salaire de base moyen pour des hommes en CDI pour la population non-cadre (en K€)	36	nc	-	35	0	nc	34	0	nc
Salaire de base moyen des femmes en CDI pour la population cadre (en K€)	55	67	-	53	64	nc	53	69	nc
Salaire de base moyen des femmes en CDI pour la population non-cadre (en K€)	36	0	44	34	0	44	34	0	43
Salaire de base médian des hommes en CDI pour la population cadre (en K€)	57	62	-	55	59	nc	56	59	nc
Salaire de base médian pour des hommes en CDI pour la population non-cadre (en K€)	37	nc	-	35	0	nc	35	0	nc
Salaire de base médian des femmes en CDI pour la population cadre (en K€)	51	53	-	50	57	nc	50	61	nc
Salaire de base médian des femmes en CDI pour la population non-cadre (en K€)	36	0	44	34	0	44	34	0	43
Evolution du salaire de base médian N/N-1 des hommes en CDI pour la population cadre	3,3 %	3,5 %	-	-0,7 %	0	nc	4,7 %	-6,0 %	nc
Evolution du salaire de base médian N/N-1 des hommes en CDI pour la population non-cadre	3,9 %	nc	-	1,8 %	NC	nc	4,5 %	nc	nc
Evolution du salaire de base médian N/N-1 des femmes en CDI pour la population cadre	0,5 %	-3,5 %	-	-0,4 %	0	nc	4,1 %	3,1 %	nc
Evolution du salaire de base médian N/N-1 des femmes en CDI pour la population non-cadre	3,0 %	nc	-	2,9 %	NC	1,02 %	1,5 %	nc	1,00 %

3.5.3 La rémunération des dirigeants

S'agissant de la rémunération des dirigeants, les modalités de fixation et d'évolution ne sont pas identiques à celles des collaborateurs et ne relèvent pas de la responsabilité de la direction des ressources humaines.

Le Comité des rémunérations est chargé de formuler des propositions au Conseil d'administration concernant

- la rémunération, les indemnités et avantages de toute nature accordé à la directrice générale et au directeur général délégué ;
- les critères intégrés dans la part variable de la directrice générale et du directeur général délégué et qui prennent en compte cette année par exemple l'index égalité professionnelle.

4 Empreinte nationale de la Banque Palatine

4.1 Développer les achats responsables : une empreinte socio-économique en tant qu'acheteur



4.1.1 Ethique et fournisseurs, sous-traitants, prestataires

La fonction achats s'engage à respecter une charte éthique *via* le respect de 9 engagements depuis 2018 :

- sélectionner les meilleurs fournisseurs selon un processus transparent et équitable en se basant sur des critères clairs de sélection ;
- traiter les fournisseurs avec la plus grande équité et ne jamais prendre en compte ses intérêts personnels afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêts ou de corruption ;
- contribuer à l'engagement dans la société en accordant une attention particulière aux fournisseurs qui mènent des actions fortes en termes de RSE ;
- maintenir avec les fournisseurs un climat de respect mutuel et informer les fournisseurs qui ne sont pas retenus ;
- fidéliser les fournisseurs stratégiques et de proximité et développer des partenariats ;
- respecter la confidentialité des informations commerciales et techniques transmises par les fournisseurs ;
- être à l'écoute du marché pour identifier les sociétés innovantes (aspect social ou technologique) ;
- être force de proposition pour l'amélioration des performances ;
- limiter les repas d'affaires lorsque ces derniers sont exclusivement à la charge du fournisseur.

Cela permet de pouvoir promouvoir une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs et empêche de voir éclore des conflits d'intérêts.

La fonction achats s'appuie également sur une charte définie dans la procédure « Engagements de dépenses » qui a été mise à jour et diffusée en mars 2020.

Les principales modifications concernant cette charte sont les suivantes :

- mise en œuvre des *process* de consultation ou appel d'offres ;
- mise en place d'une fiche de synthèse achat et évolution des seuils ;
- évolution du Comité Achats (nouvelle fréquence, comités exceptionnels etc.),

En 2021, la direction risques conformité et la direction achat ont rédigé une procédure présentant la politique relative à la définition

des principes généraux applicables aux diligences fournisseurs simplifiées (Know Your Supplier – KYS pour les achats compris entre 5 et 50 K€). Celle-ci vise à s'assurer de la qualité du fournisseur avec lequel l'entité a signé un contrat ou s'apprête à entrer en relation notamment au regard des risques de corruption.

Cette procédure est en lien avec les nouvelles obligations découlant de la loi Sapin II qui s'imposent à la Banque Palatine, en tant que personnes morales de droit privé français.

Lors de chaque consultation, la fonction achats fait parvenir aux candidats un questionnaire afin d'identifier l'ensemble de leurs actionnaires et leur pourcentage de participation afin de limiter les conflits d'intérêts et de déterminer éventuellement la provenance de leurs fonds. Elle s'assure de faire signer un accord de confidentialité aux prestataires ou intègre une obligation de confidentialité dans le dossier de consultation. Elle valide également leur conformité légale en automatisant la collecte, la vérification et le suivi des documents fournisseurs.

Par ailleurs, la fonction achats fait réaliser une recherche sur le positionnement des candidats dans son environnement, *via* une cotation Banque de France ou une cotation Groupe BPCE. Cette dernière, en plus du positionnement financier, tient également compte de la réputation du candidat.

Lors de la conclusion des contrats, la fonction achats accompagne les métiers et fait intégrer l'ensemble des clauses contractuelles en lien avec les différents domaines d'expertises tels que le RGPD, l'anti-corruption, la politique RSSI...

Afin de permettre le suivi de toutes ces démarches, la fonction achats a également mis en place un fichier de contrôle trimestriel permettant de vérifier, avec les directions, la conformité des fournisseurs, de contrôler l'engagement des dépenses avec ce dernier et de valider la bonne mise en place des contrats et l'intégration dans l'outil recensant les contrats.

Par ailleurs, dans chaque consultation, la fonction achats intègre la démarche sociétale que la Banque souhaite voir soutenir par le candidat.

Lors de la consultation, les candidats et donc futurs prestataires sont encouragés à se conformer aux différentes normes et réglementations en vigueur en matière de responsabilité sociétale. Dans le dossier de consultation, il est précisé les efforts que la Banque Palatine souhaite que chaque candidat réalise et s'engage à poursuivre, tout au long du futur partenariat. Un questionnaire d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs et de leur offre est envoyé aux soumissionnaires afin d'identifier les risques et opportunités RSE de manière volontaire et d'intégrer cette performance dans l'évaluation globale des fournisseurs. L'ensemble de ses éléments sont pris en compte lors de la présentation de l'offre et du choix du candidat. Le critère RSE est désormais un critère de choix des soumissionnaires dans les appels d'offres.

4.1.2 La fonction achats et la démarche Phare

Après avoir connu une année 2020 au cours de laquelle le nombre de projets a diminué, la Banque Palatine a maintenu le même périmètre d'activités dites courantes confié au secteur adapté et protégé (nettoyage des distributeurs automatiques de billets, navettes, plateaux repas, vidéocodage, collecte des déchets sites centraux...). A travers les appels d'offres menés en 2021, la Banque Palatine a confié de nouvelles missions au secteur adapté comme la collecte des déchets sur tout son parc d'agence via la mise en place du centre d'apport volontaire et la gestion d'une conciergerie qui emploie des personnes RQTH pour réaliser la partie présentielle sur le site de Fontenay-sous-Bois.

4.1.3 Délais de paiement

En 2021, BPCE Achats a poursuivi les enquêtes de mesure des délais de paiement à l'échelle du groupe. Le tableau de bord mensuel a été mis en ligne sur PowerBI, au sein du rapport de suivi d'activité Achats du Groupe.

Un groupe de travail animé par BPCE Achats, composé d'acheteurs et comptables de BPCE SA, 4 Caisses d'Epargne et 3 Banques Populaires a permis la rédaction d'un Livre Blanc de bonnes pratiques (notamment sur les aspects juridiques et organisationnels), qui a été présenté puis diffusé à l'ensemble des établissements.

Par ailleurs, la Banque Palatine met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 41 jours en 2021.

	2021	2020	2019
Délais de paiement	41	39.43	43.56

4.2 S'engager pour vivre mieux : une empreinte sociétale en tant que mécène



4.2.1 Fondation

La fondation Palatine des ETI a pris fin en juillet 2021 du fait de l'extinction de sa convention constitutive.

La Banque Palatine a affecté en 2021 la même dotation à la fondation Entreprendre afin d'accompagner le projet « Femmes des territoires ». Par sa proximité avec les entrepreneurs des territoires, la banque adhère parfaitement à la conviction forte de la Fondation Entreprendre, celle que l'entrepreneuriat est un formidable levier d'égalité des chances.

C'est pourquoi, grâce au soutien de la Banque Palatine, la Fondation contribue à renforcer l'écosystème associatif français au service de tous ceux qui entreprennent pour les guider sur la voie du succès, quel que soit leur âge, leur genre, leur formation, ou leur situation géographique.

Ce soutien a été plus spécifiquement alloué à l'accompagnement de l'association Femmes de Territoires, un réseau physique et digital d'entraide pour les femmes.

Elle rejoint l'accélérateur de la Fondation Entreprendre en 2021 pour une durée d'accompagnement de 3 ans pour permettre l'atteinte de ses ambitions : toucher d'ici fin 2023, 15 000 adhérentes et tripler son ancrage territorial. Des étapes clés pour réussir ce développement ont été fixées avec la Fondation Entreprendre dans le cadre de son accompagnement :

- un réseau déployé pour que toutes les femmes entrepreneures puissent disposer de soutien et d'entraide à proximité de leur lieu de vie ;

- un maillage de l'ensemble du territoire français (métropolitain et ultra-marin) y compris dans les petites villes et zones semi rurales ou isolées ;
- une organisation adaptée en nombre et en compétence ;
- un modèle économique pérenne.

Les chiffres clés pour 2021 :

- 7 200 inscriptions sur la Plateforme ;
- 400 ateliers et rencontres et 5 000 participantes ;
- 40 villes et 80 intervenants bénévoles pour animer les ateliers.

4.2.2 Autres partenariats et mécénats

4.2.2.1 Actions sociales

Désireuse de favoriser la diversité sociale et géographique au sein des établissements de l'enseignement supérieur, la Banque Palatine a noué, depuis 2010, un **partenariat avec Sciences Po dans le cadre des Conventions Education Prioritaire**.

Les deux institutions s'engagent en faveur d'un recrutement diversifié en tenant compte de critères sociaux et géographiques. La Banque Palatine apporte son aide sous la forme de Bourses et de tutorats à des élèves méritants.

Elle propose également :

- la participation de plusieurs cadres de la Banque aux jurys d'admission des élèves issus des zones d'éducation prioritaires ;
- le tutorat d'élèves issus des Conventions éducation prioritaire (CEP) par des cadres de la Banque ;
- des stages ; l'organisation de présentations métiers à destination des élèves.

Dans le cadre du tutorat, deux collaborateurs de la Banque ont mentoré chacun 1 élève de Sciences Po. Leur accompagnement a consisté à définir et affiner ensemble le parcours d'études de l'élève dans la perspective de son projet professionnel et de métiers-types. Ils ont été sollicités pour des conseils dans le cadre de la recherche de stage pour les 2 années à venir, sur l'analyse des offres de stage correspondant au projet d'étude et professionnel, puis sur le travail du CV et la lettre de motivation en conséquence.

D'autre part, la Banque Palatine a adhéré au réseau Cancer@Work en 2020 et a renouvelé son partenariat en 2021. Il s'agit du 1^{er} réseau d'entreprises, créé en 2012, engagé sur le sujet du cancer et du travail et qui propose à ses membres d'agir en faveur de l'insertion des personnes malades dans le monde du travail.

Enfin, la Banque Palatine propose à ses salariés d'arrondir leur salaire chaque mois, en réalisant des micro-dons sur leur net à payer, en faveur d'associations qui plaident la cause des femmes.

La Banque Palatine a donc le plaisir d'apporter son soutien à 4 athlètes (avec comme principe une double parité : une parité homme/femme en accompagnant 2 femmes et 2 hommes, une parité athlète et para athlète en accompagnant 2 sportifs olympiques et 2 sportifs paralympiques) et de participer ainsi à la performance des équipes de France dans 4 disciplines.

Elodie Clouvel, en pentathlon moderne



Camille Jaguelin, en équitation



En 2021, cet engagement de la Banque Palatine dans le sport a été renforcé : elle est devenue premier mécène de la Fondation Alice Milliat, sous égide de la Fondation du Sport Français. Au travers d'une convention de mécénat pluriannuelle, la Banque

Chaque mois, les collaborateurs de la Banque Palatine ont la possibilité de faire un don sur leur bulletin de paie, à la Fondation des Femmes ou à l'Institut Curie. La Banque Palatine abonde les dons à 100 %, l'intégralité est reversée aux deux associations bénéficiaires. En 2021, ce sont 62 collaborateurs de la Banque qui ont participé à cette opération.

4.2.2.2 Sport

Partenaire premium des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, la Banque Palatine a souhaité s'engager au plus près des sportifs. Elle accompagne donc, depuis septembre 2019, quatre athlètes français susceptibles de participer aux Jeux Olympiques ou Paralympiques en 2024.

En ce sens, le soutien financier apporté à la Fondation Pacte de performance offre la possibilité aux sportifs ayant des ressources insuffisantes de bénéficier d'une Bourse annuelle. Elle leur permettra ainsi de se concentrer pleinement sur leur pratique sportive.

Gaëlle Edon, en tir



Nicolas Muller, en golf



Palatine s'engage à accompagner le développement des actions de la Fondation Alice Milliat, dont le but est de contribuer à la reconnaissance de la place des femmes dans le sport et celle des sportives dans les médias sur la scène nationale et internationale.

4.2.2.3 Soutien aux arts

La Banque Palatine est mécène, depuis 2011, de la « **Quinzaine des Réalistes** » organisée par la société des réalisateurs de films (SRF), pendant le Festival de Cannes.

Parmi les différentes sélections du Festival de Cannes, la Quinzaine des Réalistes se distingue, depuis sa création en 1969, par sa liberté d'esprit, son caractère non compétitif et son souci d'ouverture au public.

Pour la Banque Palatine, c'est une façon de contribuer d'une autre manière à la promotion des talents et à la diversité des œuvres cinématographiques.

Par ailleurs, la Banque Palatine soutient le cinéma français indirectement au travers des **Sofica Palatine Etoile**, cofondées avec CINE NOMINE ou directement grâce à son expertise reconnue dans le **financement des professionnels du cinéma et de l'audiovisuel**. Malgré le contexte sanitaire qui a conduit à la fermeture des salles de cinéma depuis plusieurs mois et a entraîné le report de nombreux tournages, la 46^e cérémonie des César qui s'est tenue le 12 mars 2021, a récompensé les films, réalisateurs, acteurs, actrices et techniciens qui ont marqué l'année 2020. 70 nominations ont été obtenues par des films soutenus par la Banque Palatine. Sur les 23 récompenses, 19 ont été attribuées à des films accompagnés directement ou indirectement par la Banque Palatine.

4.2.2.4 La plateforme d'engagement du Groupe BPCE « Team Imagine 2024 »

« Team Imagine 2024 » est une plateforme d'engagement, ouverte à l'ensemble des collaborateurs du Groupe BPCE depuis septembre 2020. Sa vocation est de permettre à chacun de s'engager, au travers d'activités sportives et sociétales individuelles et collectives, au profit d'associations proches des marques du groupe. Chaque collaborateur de la Banque Palatine peut s'inscrire et participer à un événement déjà programmé ou bien créer le sien en fédérant un maximum de personnes autour de son projet.

En 2020 et 2021, la Banque a fédéré ses collaborateurs autour de 3 projets principaux :

- le soutien de Clarisse Crémer dans sa participation à la 9^e édition du Vendée Globe ;
- une course en faveur du téléthon ;
- un plogging (ramasser des déchets en faisant du jogging ou de la marche à pied) à l'occasion de la journée mondiale de la Terre.

Au cours de l'année 2021, 1 800 000 points ont été attribués aux projets solidaires portés par les trois associations et ONG partenaires : Fondation Abbé Pierre, Actions contre La faim et Surf Insertion.

4.3 Prendre soin de l'environnement : une empreinte environnementale en tant qu'acteur dans la société



4.3.1 L'empreinte environnementale et le groupe

La réduction de l'empreinte environnementale du Groupe BPCE dans son fonctionnement propre constitue l'un des piliers de sa stratégie RSE 2021-2024.

Le climat est l'une des trois priorités du plan stratégique Groupe. BPCE a pour objectif de participer à la limitation du réchauffement climatique entre 1,5 °C et 2 °C en réduisant ses émissions de -15 % en 2024 par rapport à 2019.

La Banque Palatine dans le cadre de son Plan Stratégique UP 2024 s'est fixée un objectif de réduction de -10 % de ses émissions de gaz à effet de serre.

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

Dans cette optique, plusieurs sessions de sensibilisation ouvertes à l'ensemble des métiers ont été dispensées :

- sensibilisation aux enjeux RSE, énergétiques et climatiques ;
- formation au reporting RSE ;
- formation à l'outil de calcul des émissions de gaz à effet de serre du groupe.

4.3.2 Démarche environnementale de la Banque

La Banque Palatine a renforcé son engagement environnemental grâce aux mesures suivantes :

- maintien d'une fourniture d'énergie verte (remise en concurrence du fournisseur Direct Energie *via* un appel d'offres) avec un passage de l'ensemble des sites (siège et agences) 100 % en énergie verte courant 2021 ;
- renforcement des actions en matière de recyclage : tri des déchets par les collaborateurs ; réemploi du matériel informatique ou téléphonique ; recyclage des mégots sur les sièges *via* un prestataire ESAT ;

- mise en place d'actions de sensibilisation auprès des collaborateurs et communication des progrès en la matière (communication « zéro plastique », communication « Gobi's, mégots et bon réflexes », communication sur la suppression des gobelets en plastique) ;
- remboursement des indemnités kilométriques vélos aux collaborateurs qui en font le choix, depuis 2017 ;
- mise à disposition de parkings vélos sur les 2 sièges (Val de Fontenay et Anjou) ;
- installation de ruches sur le toit de son siège situé à Val de Fontenay ;
- installation des distributeurs réfrigérés offrant des plats frais issus de circuit court et mis en bocaux en verre réutilisés. Les invendus sont redistribués et les déchets valorisés ;
- installation de fontaines connectées au réseau d'eau sur Val de Fontenay, Courcelles et le réseau ;
- dons de bureaux à une association AIMA (40 postes de travail) ;
- dons de fournitures de bureaux à une association qui finance une école sénégalaise ;
- diffusion d'un guide sur les écocgestes au bureau.

Depuis quelques années, les collaborateurs de Val de Fontenay ont le plaisir d'accueillir sur le toit terrasse de leur lieu de travail, des ruches et des abeilles. Cette initiative en faveur de la biodiversité s'inscrit dans une démarche de développement durable et répond aux enjeux de la protection de l'environnement. En 2021, ce sont 20 kilogrammes qui ont été produits.

L'économie circulaire a comme objectif la production des biens et des services, tout en limitant la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie. Pour la Banque Palatine, cela se traduit par une utilisation durable des ressources (eau, matières premières...), la prévention et la gestion des déchets et le réemploi du matériel remplacé par des associations (circuit bleu).

Dans le cadre de la semaine européenne du développement durable, une vingtaine de collaborateurs de la Banque ont participé à un atelier de la Fresque du Climat. Il s'agit d'un atelier scientifique, collaboratif, et créatif conçu pour sensibiliser de façon ludique au changement climatique. Cela permet de comprendre en 3 heures les grands mécanismes qui conduisent au dérèglement climatique, les conséquences d'ores et déjà visibles et celles qui s'annoncent. Mais chacun a également pris conscience des leviers d'actions individuels et collectifs. Et le groupe a travaillé sur les axes du Plan Stratégique de la Banque et a proposé des solutions à étudier. D'autres ateliers seront proposés à un plus grand nombre, en 2022.

Par ailleurs, toujours dans un objectif de sensibilisation, des boîtes de collecte Ecologic (Eco-organisme agréé par l'état) ont été installées au sein des cafétérias des sites centraux afin d'y recueillir les appareils électroniques obsolètes ou défectueux des

collaborateurs, en vue de leur recyclage ou reconditionnement par les Ateliers du bocage (Groupe Emmaüs).

4.3.3 La consommation d'énergie

Les transports professionnels sont l'un des postes les plus importants en matière de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie. Les déplacements professionnels en voiture ont représenté en 2021 : 45 620 litres de carburant. Par ailleurs, le gramme moyen de CO₂ par kilomètre de la flotte automobiles Palatine (fonction et service) est de 103.

Actions de la Banque Palatine :

- la Banque Palatine encourage ses salariés à utiliser des moyens de transport plus propres que la voiture individuelle en privilégiant notamment les déplacements en train et les transports en commun ;
- installation de la solution Teams permettant de limiter et d'optimiser les déplacements professionnels ;
- le parc automobile de la Banque Palatine est composé de véhicules référencés par le Groupe BPCE incluant des véhicules électriques et hybrides. Les véhicules de service sont choisis en fonction de leur faible émission de CO₂ et bascule progressivement en essence (d'ici fin 2021). Selon préconisation du groupe, le diesel est principalement conservé pour les gros rouleurs (supérieurs à 25 000 kms/an) ;
- les utilisateurs des véhicules de service et/ou de fonction disposent d'un guide éco-conducteur réalisé en interne ;
- le plan de déplacements entreprise (PDE) ou plan de mobilité favorise l'usage des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle. Sa mise en œuvre est encouragée par les autorités publiques. Il présente de nombreux avantages pour les salariés et les entreprises. La Banque Palatine s'inscrit dans cette démarche pour les 2 sites centraux ayant plus de 100 salariés par site ;
- remboursement des indemnités kilométriques vélos et l'augmentation de la prise en charge des abonnements de transports pour les collaborateurs des deux sièges ;
- afin d'apporter une solution de traitement des chèques à nos clients, des courses de ramassage de chèques avec des partenaires utilisant au maximum des véhicules propres ont été mises en place. L'optimisation des schémas de courses en 2019 a permis de diminuer le nombre de collectes et donc l'émission de gaz à effet de serre. Les courses ponctuelles dans Paris intra-muros sont, elles, effectuées exclusivement à vélo ou en véhicules électriques ;
- la Banque Palatine continue d'améliorer la performance énergétique de ses bâtiments au travers des contrôles réglementaires annuels.

Les mesures préventives liées à la crise sanitaire (*télétravail, déplacements limités*) prises par la Banque Palatine impactent les indicateurs tels que les déplacements professionnels

Indicateurs	31/10/2021			31/10/2020			31/10/2019		
	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES	BP	PAM	ARIES
Consommation essence des voitures de fonction (en litres)	12 626	943	0	15 836	570	0	10 845	251	nc
Consommation essence des voitures de service (en litres)	8 577	0	0	5 462	nc	0	1 541	nc	nc
Consommation gazole des voitures de fonction (en litres)	23 860	0	0	29 522	632	0	44 379	1 554	nc
Consommation gazole des voitures de service (en litres)	35 708	0	0	45 825	nc	0	72 462	nc	nc
Déplacements professionnels en voiture personnelle (en km)	45 620	nc	0	120 400	nc	0	129 277	nc	22 168
Gramme de CO ₂ moyen par km des voitures de fonction et de service	103	nc	0	99	nc	0	95	nc	nc
Déplacements professionnels en train (en km)	284 788	1 262	120 1	121 758	5 199	0 3 136 751	19 971		nc
Déplacements professionnels avion court courrier (en km)	33 940	0	0	298 867	0	0	670 598	6 033	nc
Déplacements professionnels avion long et moyen-courrier (en km)	0	0	0	0	0	0	21 496	nc	nc

4.3.4 Gestion de l'eau

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2021	31/10/2020	31/10/2019
Consommation totale d'eau (en m ³)	305 123	350 541	300 096
Consommation totale d'eau par m ² *	10,68	11,19	10,19
Montant total des dépenses liées à l'eau (en K€)	4,0	5,3	5,1

* Ce chiffre correspond aux montants des factures réglées en direct par la Banque Palatine. Les consommations d'eau comprises dans les charges ne sont pas comptabilisées.

4.3.5 Consommation de matières premières

L'extension de l'utilisation des impressions sécurisées, la mise en place d'une meilleure gestion des impressions et du recours à la GED expliquent la poursuite de la diminution du nombre de ramettes utilisées. Les mesures préventives liées à la crise sanitaire (*télétravail*) ont diminué fortement le nombre d'impression.

Depuis 3 ans, la Banque a fait le choix de digitaliser à 100 % son parcours conseil en investissement au travers de la solution O2S, permettant ainsi à ses clients de pouvoir bénéficier de la signature

électronique sur tous les documents réglementaires et commerciaux. Cela permet à la fois d'éviter l'impression de toute cette documentation en agence et l'envoi par courrier pour les parcours réalisés à distance, avec tout ce que cela peut avoir comme impact sur l'empreinte carbone.

L'année 2021 est fortement en baisse car nous avons utilisé les stocks existants liés à une diminution des impressions dans les back-offices (dématérialisation et télétravail)

Enfin, le papier consommé est recyclé et labellisé.

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2021	31/10/2020	31/10/2019
Consommation totale de papier (en tonne)	12,56	33,26	41,89
Consommation totale de papier sur effectif total (en Kg)	9,97	25,67	31,66
Dont consommation totale de papier recyclé ou papier labellisé FSC ou PEFC (en tonne)	12,56	33,26	41,89

4.3.6 Consommation d'énergie électrique et de gaz naturel

La Banque Palatine consciente des enjeux inhérents au changement climatique poursuit la mise en œuvre de différentes actions :

- poursuite de la réduction de la consommation d'énergie en incitant les collaborateurs à limiter leurs consommations d'énergie sur ses principaux sites ;

- des régulateurs de type minuteries ont été mis en place de 7 heures 30 à 21 heures ;
- des détecteurs de présences de lumière installés sur les paliers et les sanitaires des sites centraux ;
- passage des fluos compacts aux leds, moins énergivores, pour les lumières paliers, bureaux et salles de réunion ;
- passage en énergie verte sur tous les sites (100 %).

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2021	31/10/2020	31/10/2019
Consommation totale d'énergie finale (en Kwh)	2 812 644	2 671 278 *	3 384 673
Consommation totale d'énergie par m ² chauffé/occupé (en Kwh)	96,22	82,86	113,83
Consommation totale de gaz naturel (en Kwh)	84 580	75 785 **	31 726
Consommation totale d'électricité (en Kwh)	2 728 064	2 595 493	3 352 947
Part énergie renouvelable dans la consommation totale d'énergie finale (compteurs bleus) (en Kwh)	2 812 644	2 399 864	3 164 438

* Energie totale – Estimation pour le site d'Anjou sur la base de l'année précédente. Données manquantes dans l'extraction du fournisseur d'Energie. Correctif en cours.

** Gaz – Kwh basés sur une estimation du fournisseur (Agence de Lyon Cordeliers).

4.3.7 Dépenses de nettoyage

Les actions mises en place :

- modification du protocole de nettoyage avec ajout du nettoyage approfondi des points de contacts avec utilisation exclusive de

produits anti bactérien, fongicide et virucide répondant à la norme E14476 ;

- remplacement des essuie-mains tissu par des essuie-papier.

Indicateurs Groupe Banque Palatine (en K€)	31/12/2021	31/10/2020	31/10/2019
Montant total de dépenses liées au service de nettoyage	734	842*	736

* dont 96 K€ de prestations supplémentaires liées à la situation sanitaire.

4.3.8 Pollution et gestion des déchets

Dans le cadre de ses actions en faveur de l'économie circulaire, la gestion et le recyclage des déchets sont une priorité dans la démarche environnementale de la Banque. Cette action passe également par la communication vers les collaborateurs en les incitant à la diminution de l'utilisation des gobelets et des bouteilles en plastique.

La Banque Palatine a déployé sur ses sites centraux des corbeilles d'apport volontaire permettant de pousser plus loin la démarche du tri sélectif, la traçabilité et le recyclage des déchets. En effet, la

démarche de tri y est encore plus fine : papier, autres déchets, gobelets, canettes/bouteilles, toners. Pour que cette démarche soit encore plus vertueuse, la Banque Palatine s'est associée avec la société Triéthic, une entreprise adaptée (EA).

Un dispositif de collecte et de recyclage des mégots a été mis en place par une entreprise adaptée et protégée.

La Banque Palatine poursuit sa démarche en déployant les corbeilles d'apport volontaire dans son parc d'agences avec la société Elise.

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2021	31/10/2020	31/10/2019
Montant total de dépenses liées au service de gestion de déchets par prestataire (en K€ HT)	94	89	91
Total de déchets Industriels Banals (DIB) (en tonnes)	18	31	38 *
Total de déchets produits par l'entité (en tonnes)	44	49	68
Total de déchets recyclés (en tonnes)	69	57	77

* Le mode de calcul précédent se basait sur une estimation de la capacité des bacs mis en place (en tonnes). Afin d'obtenir des données plus justes, un nouveau mode de calcul plus réaliste a été mis en place.

Conformément aux dispositions légales, l'ensemble des déchets d'équipements électriques et électroniques générés par les activités de la Banque Palatine est recyclé par la société RECYCLEA. Par ailleurs, afin d'améliorer la gestion de ses déchets, la Banque a confié à son prestataire la destruction des documents confidentiels sur la totalité de son réseau.

La Banque Palatine met en œuvre des moyens pour éviter toute pollution et dégradation des ressources naturelles résultant de son activité. Elle s'emploie à diminuer et rationaliser la consommation des matières premières et cherche à améliorer la gestion de ses déchets pour éviter le gaspillage.

	31/10/2021	31/10/2020	31/10/2019
Total des déchets DEE recyclés (en tonnes)	2,2	1,1	2,4

4.3.9 Le recyclage

La quantité de cartouches et toners recyclés est en constante diminution depuis 2017. Cette réduction traduit la maîtrise plus précise des services d'impression et le début vertueux d'impressions moins importantes.

L'ambition de la Banque Palatine demeure de parvenir à récupérer et recycler l'ensemble des cartouches et toners générés par l'entreprise afin de permettre de se positionner positivement en faveur de l'économie circulaire.

Indicateurs Groupe Banque Palatine	31/10/2021	31/10/2020	31/10/2019
Quantité de cartouches et de toners recyclés (en tonne) *	0,14	0,23	0,38
Quantité de tubes fluorescents au néon collectés (en nombre)	Indicateur supprimé	240 ***	93
Poids des piles collectées (en kg)	Pas de collecte	0,018	0 **

* Les données collectées sont indiquées, depuis 2019, en tonne et non plus en nombre. En 2018, 121 cartouches et toners avaient été recyclés.

** Pas de ramassage sur la période concernée.

*** 2020 – Tubes et ampoules fluorescents.

4.3.10 L'empreinte carbone

La Banque Palatine réalise depuis 2013 un bilan annuel de ses émissions de gaz à effet de serre grâce à un outil sectoriel dédié. Cet outil permet de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) selon une méthodologie compatible avec celle de l'ADEME, de la norme ISO 14 064 et du GHG (Green House Gaz) Protocol.

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

La méthodologie permet de fournir :

- une estimation des émissions de gaz à effet de serre au niveau de l'entreprise ;

- une cartographie de ces émissions :

- par poste : énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres,
- par scope.

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

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, la Banque Palatine a émis 4 674 teq CO₂, une baisse de 12 % par rapport à 2020.

Cette baisse entre 2020 et 2021 est en partie liée à la réduction du poste déplacement de personnes, en raison de la persistance de la pandémie. Le télétravail est resté sur un rythme exceptionnel une grande partie de l'année. Par ailleurs, les réunions, formations, plénières, etc., à distance ou en mode hybride sont devenus très courants.

	2021 tonnes eq CO ₂	2020 tonnes eq CO ₂	2019 tonnes eq CO ₂	Evolution 2020/2021
Energie	176	211	200	(17) %
Achats et services	1 649*	1 990*	1 437*	(17) %
Déplacements de personnes	707	912	1 397	(22) %
Immobilisations	1 801	1 815**	1 902**	(1) %
Autres	341	381	442	(10) %
TOTAL	4 674	5 309	5 378	(12) %

* Les données ont été retraitées selon une nouvelle méthodologie de calcul du Bilan carbone 2021.

** Erreur matérielle enregistrée en 2019 et 2020.

4.4 Contribuer aux recettes fiscales de l'état : une empreinte citoyenne en tant qu'entreprise



La dimension économique de l'impôt et la transparence fiscale

Les pratiques fiscales sont un élément important de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise et de son engagement éthique. Les exigences réglementaires, les attentes des clients, des citoyens et de la société en général, sont de plus en plus fortes en termes de transparence, de « citoyenneté » fiscale et de lutte contre l'évasion.

Le paiement d'un impôt équitable et la transparence fiscale font partie intégrante de la responsabilité sociétale de la Banque Palatine.

La Banque Palatine déclare et paie tous ses impôts en France.

Par ailleurs, Banque Palatine a un partenariat fiscal avec l'administration. Ce partenariat a été signé par BPCE en mars 2019 et engage ses filiales détenues à 100 %. Il permet aux grandes entreprises d'avoir accès à un mécanisme de rescrit privilégié dès lors que celles-ci s'engagent parallèlement à un niveau accru de transparence vis-à-vis du Fisc.

Enfin, la mise en place la réglementation DAC 6 ⁽¹⁾ au sein de la Banque Palatine va permettre de mieux lutter encore contre l'évasion fiscale.

(1) DAC 6 est une directive européenne instaurant l'obligation de déclarer à l'administration fiscale tout dispositif transfrontière qui présenterait, au regard de critères qu'elle définit, un caractère potentiellement agressif d'un point de vue fiscal.

5 Annexe

5.1 Les indicateurs clés de performances associées

L'évaluation de la maîtrise des principaux risques RSE de la Banque Palatine a été réalisée avec les experts métiers concernés qui ont pu détailler les engagements mis en place en face de chaque risque.

Risques prioritaires		Financement de la transition environnementale	
Description du risque	Absence d'une définition de stratégie d'accompagnement des clients vers la transition écologique et énergétique et de sa déclinaison à tous les niveaux opérationnels		
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie 2.1 : accompagner les clients en prenant en compte les enjeux économiques, sociaux et environnementaux		
Indicateurs clés		Encours de financement de la transition énergétique	Encours des actifs sous-gestion en ISR
Données 2019		185 M€	91 M€
Données 2020		211 M€	276 M€
Données 2021		230 M€	4 661 M€
Risques prioritaires	Gestion de l'employabilité et de la transformation des métiers		
Description du risque	Inadéquation des besoins de l'entreprise avec ceux des salariés pour répondre aux évolutions des métiers.		
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie 3.4. Assurer l'employabilité et l'inclusion des salariés		
Indicateurs clés		Nombre d'heures de formation par ETP	
		Banque Palatine	Palatine Asset Management
Données 2019		28,19	8,54
Données 2020		24,39	3,15
Données 2021		28,27	12,29
Risques prioritaires	Respect des lois, éthique des affaires et transparence		
Description du risque	Non-respect de la réglementation, absence de dispositif pour lutter contre la corruption et la fraude ou pour prévenir des pratiques non éthiques et inaccessibilité à l'information		
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie 2.3 : faire preuve d'éthique et d'exemplarité dans les affaires		
Indicateurs clés	% de salariés formés à la lutte anti-blanchiment de l'entité (hors ALD)		
Données 2019	88		
Données 2020	91		
Données 2021	85		

Risques prioritaires		Sécurité et confidentialité des données		
Description du risque		Absence de dispositifs pour protéger la Banque contre les cybermenaces, pour assurer la protection des données personnelles des salariés et des clients et assurer la continuité d'activité		
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements		Cf. partie 2.2 : assurer la sécurité des données des clients et l'intégrité des outils		
Indicateurs clés		Dispositifs mis en œuvre dans le cadre du RGPD		
Données 2019		Campagnes de tests de <i>phishing</i> mensuelles depuis novembre/2019, actions de sensibilisation à destination de l'ensemble des collaborateurs (mails, intranet et présentiel), diffusion d'un kit de bonnes pratiques SSL, diffusion d'un kit de bonnes pratiques concernant l'envoi de données personnelles vers l'extérieur, diffusion de kits de bonnes pratiques sur la fraude externe et interne, tests d'intrusion réalisés, Revue des habilitations.		
Données 2020		Poursuite des campagnes de tests de <i>phishing</i> mensuelles pour l'ensemble des collaborateurs, sensibilisations individuelles en cas d'échec, renforcement des actions de sensibilisations du fait du travail à distance (mails, intranet) diffusion des bonnes pratiques, revue des habilitations. Du fait de la migration, les tests d'intrusions sont décalés à 2021.		
Données 2021		Poursuite des campagnes de tests de <i>phishing</i> mensuelles pour l'ensemble des collaborateurs, sensibilisations individuelles en cas d'échec, renforcement des actions de sensibilisations du fait du travail à distance (mails, intranet) diffusion des bonnes pratiques, revue des habilitations. Réalisation des tests d'intrusion/Revue de code sur les applicatifs privés exposés sur internet. Diffusion de fiches pratiques RGPD, remédiation IT privative. Actions de sensibilisations spécifiques lors du mois de la cybersécurité (octobre).		
Risques prioritaires		Durabilité de la relation client		
Description du risque		Absence de dispositifs permettant d'assurer une qualité de services pérenne et satisfaisante aux clients		
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements		Cf. partie 2.4 : toujours mieux servir les clients sur le long terme		
Indicateurs clés		Net Promoter Score client annuel et tendance		
Données 2019		<u>Dirigeants ETI</u> + 14	<u>Clientèle privée</u> - 5 ⁽¹⁾	<u>Clientèle entreprises</u> + 9
Données 2020		Aucune enquête réalisée auprès des <u>dirigeants ETI</u> en 2020	<u>Clientèle privée</u> + 6	<u>Clientèle entreprises</u> + 29
Données 2021		<u>Dirigeants ETI</u> + 53	<u>Clientèle privée</u> - 3	<u>Clientèle entreprises</u> + 3
Risques prioritaires		Accessibilité de l'offre et finance inclusive		
Description du risque		Absence de mise à disposition d'une offre pour tout public tant au niveau géographique que technologique		
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements		Cf. partie 2.3 : faire preuve d'éthique et d'exemplarité dans les affaires : la finance inclusive		
Indicateurs clés		Nombre de clients équipés en « offre clientèle fragile »		
Données 2019		Mise en place d'un plafond de frais d'incidents pour les clients en situation de fragilité financière et pour les clients détenteurs de l'offre spécifique (8 clients)		
Données 2020		10 clients équipés		
Données 2021		11 clients équipés		

(1) La donnée en 2019 de +5 a été publiée dans la DPEF 2020 suite à une erreur matérielle.

Risques prioritaires**Protection des clients et transparence de l'offre**

Description du risque	Manque de transparence des offres, vente inadaptée de produits et services financiers ne répondant pas aux besoins du client
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie 2.3 : faire preuve d'éthique et d'exemplarité dans les affaires (la protection des clients)
Indicateurs clés	% de réclamations pour motif « Information/Conseil » traitées en 2020 avec une réponse favorable sur total des motifs de réclamations
Données 2019	Contrôle des pratiques commerciales loyales basé sur une information claire et non trompeuse visant à privilégier l'intérêt des clients
Données 2020	49 %
Données 2021	58 %

Risques prioritaires**Intégration des critères ESG dans les décisions de crédits et/ou d'investissement**

Description du risque	Non-intégration des critères (ESG) dans les politiques sectorielles et l'analyse des dossiers de financement et/ou d'investissement.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie 2.1 : accompagner les clients en prenant en compte les enjeux économiques, sociaux et environnementaux (l'offre ISR chez PAM)
Indicateurs clés	Taux des encours ISR/encours totaux sous gestion
Données 2019	2,3 %
Données 2020	5,8 %
Données 2021	90 %

Risques prioritaires**Conditions de travail des salariés**

Description du risque	Développement des risques professionnels qui intègrent : <ul style="list-style-type: none"> • des risques psycho-sociaux, du harcèlement moral et/ou sexuel, • de l'accidentologie, environnement de travail inadapté, • des mesures organisationnelles et disciplinaires inadéquates, • des conséquences liées au risque sanitaire.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie 3.3 : favoriser la qualité de vie au travail et le bien-être des collaborateurs

	Nombre d'accidents de travail avec ou sans arrêt de travail	Taux d'absentéisme = jours abs/ (jours ouvrés ⁽¹⁾ effectifs inscrits au 31 décembre)
Données 2019	13	4,83 %
Données 2020	9	6,37 % (Effet pandémie)
Données 2021	6	4,19 %

Risques prioritaires**Egalité de traitement, diversité et inclusion**

Description du risque	Absence de dispositifs permettant de mettre en place l'égalité de traitement des candidats à l'embauche et des salariés au sein de l'entreprise		
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie 3.4 : assurer l'employabilité et l'inclusion des salariés		
		Index égalité H/F	Part de femmes cadres
Données 2019	97/100 (index produit en 2020 sur l'année 2019)		44,9 %*
Données 2020	96/100 (index produit en 2021 sur l'année 2020)		45 %
Données 2021	97/100 (index produit en 2022 sur l'année 2021)		46 %

(1) La donnée en 2019 de 49,9% a été publiée dans la DPEF 2020 suite à une erreur matérielle.

Risques prioritaires**Attractivité employeur**

Description du risque	Gestion du développement des carrières non attractive, politique de rémunération non attractive, évaluations négatives de la marque employeur, difficulté d'attraction des talents dans un marché compétitif.
Descriptif du dispositif de maîtrise des risques associés/engagements	Cf. partie 3.4 : assurer l'employabilité et l'inclusion des salariés ; cf. partie 3.5 : un système de rémunération complet, compétitif et aligné avec les intérêts de la Banque

	Taux de démissions	Les délais de recrutement (sur la base du délai moyen par poste sur les recrutements en CDI uniquement)	Le taux de transformation nos alternants en CDD (dont alternance) et CDI
Données 2019	4,96 %	33,5 jours	30,2 %
Données 2020	3,04 %	34,7 jours	29,4 %
Données 2021	5,56 %	36,8 jours	28,0 %

5.2 Méthodologie RSE du reporting de la Banque Palatine

Les informations présentes dans le rapport sont le résultat d'un travail collectif réunissant différentes directions. Il a permis de définir des indicateurs RSE pertinents en ligne avec les activités de l'établissement, les spécificités et les orientations de la Banque Palatine.

Les informations publiées reflètent le souci de transparence du Groupe Banque Palatine et sa volonté de décrire objectivement ses actions les plus pertinentes, déjà engagées dans le passé ou nouvelles, qui témoignent de son engagement continu en matière de RSE.

5.2.1 Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021 sauf les données environnementales qui sont fournies pour la période du 1^{er} novembre 2020 au 31 octobre 2021.

5.2.2 Périmètre du reporting

Le périmètre de reporting comprend l'UES Banque Palatine, à savoir la Banque Palatine, Palatine Asset Management, Ariès assurances.

5.2.3 Choix des indicateurs

La Banque Palatine s'appuie sur une analyse de ses risques extra-financiers proposée par BPCE.

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

- les recommandations exprimées par la filière RSE ;
- l'évolution de la réglementation.

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

5.2.4 Précisions sur les données sociales

- Les effectifs totaux sont la photographie au 31 décembre 2021 des personnes liées à chaque entité par un contrat de travail ou un mandat social (CDI, CDD, contrats de professionnalisation, apprentis), y compris les départs à cette date et les salariés dont le contrat de travail est suspendu. Les données CDD n'incluent pas les contrats CDD en alternance (professionnalisation et apprentissage).
- Dans les embauches sont pris en compte les embauches externes ainsi que les passages de contrat CDD/alternants vers un contrat CDI. Concernant les passages de contrat CDD en contrat CDI, sont comptabilisées une sortie CDD et une entrée CDI. En cas de succession de CDD sans discontinuité, seule l'entrée est comptabilisée en embauches.
- Les données relatives aux départs tiennent compte des CDI partis entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021, quel que soit le motif. Le détail est donné pour les motifs suivants : démission, licenciement, mutation groupe, retraite, rupture conventionnelle, rupture période d'essai et autres motifs.
- Le salaire de base moyen CDI représente le salaire annuel brut théorique qui est pris en compte. La rémunération variable n'est pas prise en compte dans ce calcul. Au dénominateur l'effectif pris en compte est l'effectif physique CDI au 31 décembre 2021. Les mandataires sociaux ne sont pas inclus dans l'indicateur.
- Pour le calcul de l'indicateur relatif aux absences, sont pris en compte : la maladie, les longues maladies, hors invalidité permanente, la maternité, la paternité, les accidents de travail, les accidents de trajet, les congés autorisés (événements familiaux, repos compensateur, congés plus de 55 ans) et les absences exceptionnelles autorisées (récupération).
- Pour le calcul de l'indicateur relatif à la formation sont prises en compte les heures de formation en présentiel, classe virtuelle et *e-learning* sur les CDI, CDD, alternants de l'UES Banque Palatine.

5.2.5 Précisions sur les données environnementales

- La consommation de papier est composée, pour la totalité, de papier de type A4 et la méthode de calcul est inchangée.
- Les consommations d'eau sont estimées à partir des montants financiers.
- Les consommations d'énergie intègrent les consommations des réseaux chaleur/froid des 2 bâtiments centraux qui comptent pour 44 % de la surface. Seuls ces 2 bâtiments utilisent ce type d'énergie.
- Les déchets : les données sont dorénavant accessibles via les prestataires.
- Emissions de gaz à effet de serre : en 2021, des travaux d'affinage des données du bilan carbone ont été effectués portant principalement sur l'inclusion du télétravail et l'actualisation du facteur d'émission des opérateurs IT du Groupe. Les données 2019 et 2020 ont été alignées en conséquence.

5.2.6 Exclusions

Compte tenu des activités de la Banque Palatine, certaines thématiques relatives au décret du 24 avril 2012 n'ont pas été jugées pertinentes :

- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement : enjeux peu pertinents au regard de l'activité de la Banque Palatine, mais pris en compte dans les activités de financement, notamment avec l'application des Principes de l'Equateur ;
- les nuisances sonores et autres formes de pollution, et l'utilisation des sols : du fait de ses activités de services, la Banque Palatine n'est pas concernée par les enjeux relatifs à la prévention des nuisances sonores ainsi qu'à l'emprise aux sols. De par la configuration de ses bureaux et ses locaux commerciaux, souvent à plusieurs étages, son emprise au sol est inférieure à des activités industrielles étendues sur un même plan ;
- le gaspillage alimentaire, compte tenu de notre activité de services.

www.palatine.fr

 @banquepalatine



Société Anonyme au capital de 688.802.680 Euros - Une Société du Groupe BPCE - Siège social : 86, rue de Courcelles - 75008 Paris - Tél : 01 55 27 94 94 - Siège administratif : Banque Palatine - TSA 30083 - 93736 Bobigny cedex 9 - Tél : 01 43 94 47 47 - Immatriculation : 542 104 245 RCS Paris - CCP Paris 2071 G - BIC BSPFFRPPXXX - Swift BSPF FR PP - N° TVA intracommunautaire FR77542104245 - Membre de la Fédération Bancaire Française et couverte par le fonds de garantie des dépôts et de résolution - Intermédiaire en assurance immatriculé à l'Orias sous le numéro 07 025 988 - Titulaire la carte professionnelle « Transaction sur immeubles et fonds de commerce sans détention de fonds » n° CPI 7501 2015 000 001 258 délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile de France - garantie financière délivrée par la CEGC - 16 rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 La Défense cedex - www.palatine.fr.