



# RAPPORT D'IMPACT 2024

BANQUE  
POPULAIRE  
DU SUD 

BANQUE COOPÉRATIVE ET LOCALE



# Sommaire

<b>Edito..</b> .....	<b>4</b>
<b>01 Une banque coopérative et locale engagée pour un avenir durable</b> .....	<b>5</b>
1.1 Une banque coopérative locale .....	6
1.2 Un engagement : rendre l'impact accessible à tous .....	11
1.3 Une gouvernance portant les enjeux ESG au plus haut niveau .....	14
<b>02 Être l'acteur de référence du développement économique et sociétal de notre territoire</b> .....	<b>17</b>
2.1 Soutenir les acteurs des territoires et développer des infrastructures durables .....	18
2.2 Amplifier nos actions grâce à un mécénat engagé et nos partenariats .....	22
2.3 Être exemplaire en matière d'achats responsables.....	25
<b>03 Contribuer à la décarbonation de l'économie en rendant l'impact accessible à tous</b> .....	<b>27</b>
3.1 Accompagner tous nos clients dans leur transition environnementale .....	28
3.2 Préserver l'environnement et les générations futures .....	33
<b>04 Etre un employeur responsable</b> .....	<b>40</b>
4.1 Droits de l'Homme.....	41
4.2 Dialogue social et conditions de travail.....	42
4.3 Egalité des chances et lutte contre les discriminations .....	46
4.4 Attractivité et développement des compétences.....	50
<b>05 Être une banque inclusive qui protège</b> .....	<b>55</b>
5.1 Placer la satisfaction client au cœur de nos priorités.....	56
5.2 Proposer une offre de produits qui n'exclut aucun client .....	57
<b>06 Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité</b> .....	<b>61</b>
6.1 Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires .....	62
6.2 Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients et de la société.....	63
<b>Annexes</b> .....	<b>66</b>
1. Dispositif de pilotage des enjeux ESG / « Impact Inside ».....	67
2. Prendre en compte les risques ESG .....	67
3. Une prise en compte des enjeux ESG au plus près du territoire .....	68
4. Plan de transition du Groupe BPCE pour l'atténuation du changement climatique.....	72
5. Note méthodologique.....	73

# Edito

Dans un monde en constante évolution, marqué par des défis économiques, sociaux et environnementaux majeurs, la Banque Populaire du Sud réaffirme sa mission : être une banque coopérative et engagée, au service de son territoire et de ceux qui y vivent et le font vivre.

Notre modèle coopératif repose sur une conviction forte : la finance doit être un levier de développement pour tous, un moteur de croissance inclusive et durable. Nos sociétaires, véritables acteurs de notre gouvernance, portent cette ambition et nous poussent chaque jour à aller plus loin dans notre engagement.

Parce qu'être une banque locale, c'est bien plus qu'une simple présence sur un territoire. C'est comprendre ses enjeux, soutenir ses initiatives, accompagner ses entrepreneurs et agir avec responsabilité pour le bien commun. C'est aussi encourager l'innovation, investir dans des projets à impact positif et répondre aux attentes d'une société en mutation.

À travers ce rapport, nous souhaitons démontrer que la durabilité est intégrée à l'ensemble de nos activités. Du management de nos risques à notre politique RH, en passant par l'offre de produits et services responsables, nous agissons pour un impact positif sur la société et sur l'environnement.

Chaque initiative, chaque projet financé, chaque engagement pris s'inscrit dans une volonté unique : celle d'une croissance en harmonie avec son environnement et ses habitants.

Notre responsabilité, aujourd'hui plus que jamais, est d'être à la hauteur des défis du futur. Et nous sommes convaincus qu'ensemble, avec nos sociétaires, nos clients et nos partenaires, nous bâtissons une économie plus solidaire et plus durable.



**Frédéric MERCIER**

**Directeur Général Adjoint  
de la Banque Populaire du Sud  
*Performance durable et  
Secrétariat Général***



01

**Une banque coopérative et  
locale engagée pour un  
avenir durable**

# 1.1 Une banque coopérative locale

## Notre raison d'être

La Banque Populaire du Sud est une entreprise coopérative, responsable, à l'écoute de son territoire. Sa nature de banque coopérative l'a amenée depuis toujours à agir en tenant compte de la performance sociale, sociétale et environnementale, bien au-delà de la nécessaire performance économique.

**La Banque Populaire du Sud accompagne dans la durée ceux qui vivent et entreprennent sur son territoire.**

### RÉSOLUMENT COOPÉRATIVE ET INNOVANTE

- ▶ Au cœur des territoires, la Banque populaire du Sud a une compréhension fine des acteurs et des enjeux régionaux, elle soutient les initiatives locales et agit en proximité.
- ▶ Elle crée de la valeur économique et sociétale en étant convaincue de la nécessité d'une évolution harmonieuse de la société tout en préservant les générations futures.
- ▶ Son modèle coopératif lui garantit, depuis l'origine et grâce à sa gouvernance, indépendance, vision long terme, innovation et gestion équilibrée.
- ▶ Grâce à sa culture entrepreneuriale, elle accompagne tous ceux qui entreprennent leurs vies et démontrent que la réussite est multiple.

Ancrage territorial, réponses concrètes aux besoins de l'économie réelle et de toutes les clientèles locales, soutien aux acteurs de la vie économique et sociale : le modèle Banque Populaire a fait la preuve de sa pertinence, de son efficacité et de sa capacité de résilience. Il repose sur 3 fondamentaux, constitutifs de sa raison d'être :

Accompagner dans la durée ceux qui vivent et entreprennent sur le territoire

### NOS ENGAGEMENTS



LA PROXIMITÉ  
TERRITORIALE



LA CULTURE  
ENTREPRENEURIALE



L'ENGAGEMENT  
COOPÉRATIF  
ET DURABLE

## Proximité territoriale

La Banque Populaire du Sud agit en proximité pour le développement économique et social de son territoire. Les décisions sont prises localement et adaptées aux particularités territoriales. **100% des crédits sont ainsi décidés en région, 100% de l'épargne collectée est réinvestie pour le financement de l'économie locale.**

La banque recrute en priorité des collaborateurs issus de son territoire. Son engagement local se traduit également par le soutien aux associations culturelles, sportives, sanitaires et sociales via sa Fondation, ses actions de mécénat et ses partenariats. Enfin, elle accompagne les personnes et structures vulnérables au-delà des obligations commerciales et réglementaires.



## Engagement coopératif et durable

La Banque Populaire du Sud est une banque coopérative. Elle développe l'implication des sociétaires et impulse des actions en faveur du sociétariat. Elle assure une qualité de service pérenne à ses clients, en veillant à la formation régulière de leurs collaborateurs et au suivi de la relation client.

La Banque Populaire du Sud investit aussi largement pour participer à une société plus durable. Elle agit par exemple sur la préservation des générations futures et leur environnement en mettant une part importante du résultat en réserve. Elle accompagne les clients et les territoires dans les enjeux de transitions environnementales et de santé au travers d'offres et d'actions spécifiques.

Elle s'engage également à fonctionner durablement en se fixant des objectifs importants de réduction de bilan carbone à court terme, et en développant des politiques d'achats responsables qui veillent à privilégier des achats éthiques et écologiques et qui font appel à des entreprises du secteur du travail protégé et adapté.

## Culture entrepreneuriale

Première banque des entreprises depuis 14 années consécutives, la Banque Populaire du Sud soutient leur création et leur développement. Ses collaborateurs experts et impliqués dans le tissu entrepreneurial accompagnent les clients professionnels et entreprises. Elle finance les acteurs économiques et contribue à la vie des écosystèmes entrepreneuriaux.

Elle favorise également le fait d'entreprendre via l'éducation et le soutien à l'innovation. Elle soutient par exemple des chaires de recherche et des fondations universitaires. Elle diffuse la culture entrepreneuriale en valorisant les réussites locales, notamment au travers de prix nationaux et régionaux (Prix de la Dynamique Agricole pour les agriculteurs et viticulteurs, Next Innov pour les start-ups innovantes, Prix artisan commerçant...etc.).

## Un engagement évalué et prouvé

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

**En 2024, l'Empreinte Coopérative et Sociétale de la Banque Populaire du Sud s'est élevée à 18 millions d'euros avec 575 actions de responsabilité sociétale et coopérative envers l'ensemble de ses parties prenantes recensées : sociétaires, clients, collaborateurs, partenaires, fournisseurs, société civile, environnement...**



**575**  
actions de  
responsabilité  
sociétale et  
coopérative

# Notre modèle coopératif

## Nos sociétaires, socle du modèle coopératif

Les **225 473 sociétaires de la Banque Populaire du Sud** représentent 39% des clients de la Banque Populaire du Sud. Ils détiennent son capital social. Ils votent lors de l'assemblée générale et élisent directement les administrateurs qui les représentent au sein du conseil d'administration. En 2024, ce sont plus de 14,9% des sociétaires qui se sont exprimés en votant.

**L'assemblée générale de la Banque Populaire du Sud a réuni plus de 1000 sociétaires le 30 mai 2024 au Palais des Congrès de Perpignan.** Présidée une dernière fois par André Joffre, l'Assemblée Générale a connu un temps fort avec l'hommage rendu à ses 15 ans d'engagement à la tête du Conseil d'Administration en tant que Président. **Le passage de relais à Karine Puget, nouvelle présidente a été réalisé en lui transmettant symboliquement la flamme olympique.**

Cette Assemblée a commencé par une mise en lumière de la Fondation BPS ponctuée par le spectacle des « Super-Héros au grand cœur », une association qui égaye le quotidien d'enfants hospitalisés ou handicapés en leur apportant joie et réconfort.

**Cyril Brun, le Directeur Général a présenté le bilan de l'exercice 2023 et la feuille de route 2024.**

La Banque Populaire du Sud, notamment via son Comité Sociétariat & RSE, suit régulièrement différents indicateurs relatifs à son sociétariat : pratiques de commercialisation et de rémunération des parts sociales, évolution du capital social et distribution entre les sociétaires, etc...

Le suivi des actions d'animation du sociétariat est assuré par une référente dédiée au sein de la Direction RSE et Sociétariat.



La Banque Populaire du Sud s'appuie sur la feuille de route 2024/2030 « **Elan Coopératif Banque Populaire** » élaborée par le comité sociétariat national et animée par la Fédération Nationale des Banques Populaires qui vise à promouvoir le modèle coopératif au travers de quatre axes prioritaires :

- 1. Coopératif 'inside'**, les collaborateurs ambassadeurs du modèle ;
- 2. Coopératif 'outside'**, l'animation du modèle coopératif pour mettre les collaborateurs au cœur de la vie de la banque ;
- 3. Le sociétariat**, au cœur du modèle de développement commercial ;
- 4. La communication coopérative**, affirmer notre communication pour donner de la puissance à cet élan.

## Vie coopérative

Consciente de l'importance d'engager ses sociétaires dans sa gouvernance coopérative, **la Banque Populaire du Sud organise un certain nombre de réunions et d'événements en plus de l'Assemblée Générale** au cours desquels les sociétaires peuvent échanger avec des dirigeants et des administrateurs sur l'actualité de leur banque.

En 2024, **31 rencontres sociétaires** ont été organisées pour promouvoir le sociétariat sur l'ensemble du territoire de la Banque ainsi que **6 clubs entrepreneurs** sur différentes thématiques commerciales sur fond de valeurs coopératives.

**1300** clients sociétaires  
et **400** collaborateurs  
présents à ces événements

La Fondation d'entreprise de la Banque Populaire du Sud offre aussi aux sociétaires de **la Banque Populaire du Sud la possibilité de participer activement à sa mission de mécénat par leur vote lors du « prix des sociétaires »**.

En 2024, 2200 sociétaires ont permis à un des lauréats de 2023 de la Fondation BPS, l'association l'arbre aux abeilles, de remporter 2000 € supplémentaires pour la réalisation du projet de création d'une forêt mellifère sur le Causse de Sauveterre (48).

Les sociétaires disposent de canaux d'information privilégiés leur permettant de suivre l'actualité de leur banque **comme le journal annuel intitulé Coopérative inside** mis à disposition dans les agences, en ligne dans l'espace sociétaires et distribué en Assemblée Générale.

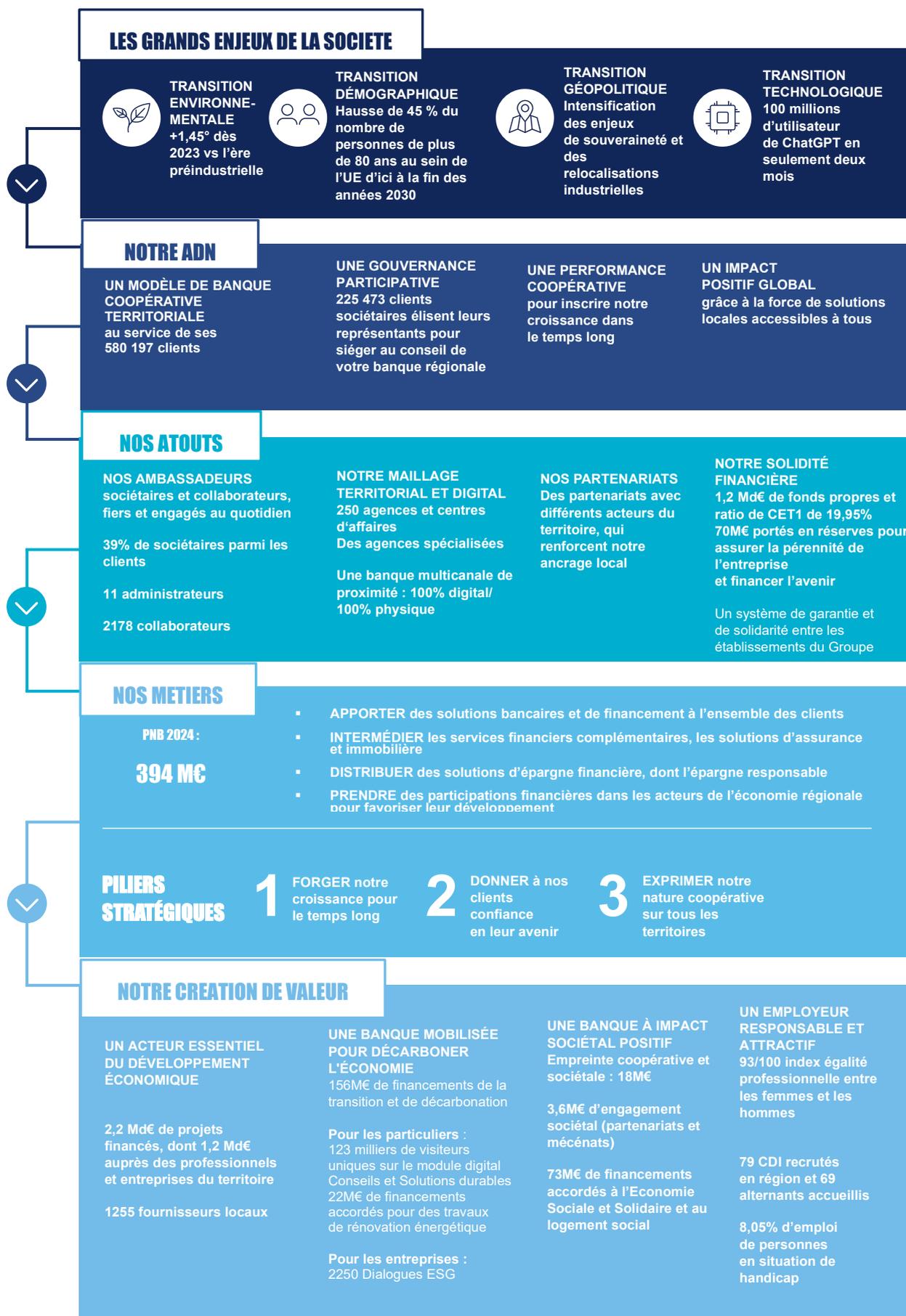
**En 2024, la Banque Populaire du Sud a lancé les Comités Régionaux Coopératifs** pour renforcer la participation des clients et sociétaires à la vie de l'établissement. Cette initiative répond à la volonté de créer un lien plus étroit entre la banque et ses clients sociétaires en les impliquant directement dans son développement et son impact local. **Animés par les Directeurs de région, 12 Comités de 8 à 10 clients sociétaires se sont réunis deux fois cette année pour échanger, partager des idées et coconstruire le nouveau plan stratégique ADN 2030.**



Ces comités représentent les 4 maisons : 9 Comités pour la Banque Populaire du Sud, 2 pour le Crédit Maritime, 1 pour la Banque Marze et 1 pour la Banque Dupuy de Parseval.

La mission des Comités Régionaux Coopératifs est de permettre aux sociétaires de rester connectés aux objectifs, contraintes et actions de la Banque. Ils ont pour rôle d'enrichir la Banque des actualités de leur territoire, d'identifier les besoins spécifiques de leur secteur d'activité et de servir de relais d'information sur les enjeux locaux. Grâce à leur contribution, la Banque Populaire du Sud pourra accélérer et améliorer son action sur le terrain, tout en renforçant sa proximité avec ses sociétaires.

# Notre modèle d'affaires



## 1.2 Un engagement : rendre l'impact accessible à tous

### Un groupe à impact positif

La Banque Populaire du Sud s'appuie sur VISION 2030, le projet stratégique du Groupe BPCE, qui fixe les grandes priorités pour construire un projet de croissance au service de ses clients, dans une société marquée par quatre grandes transitions : environnementale, démographique, technologique et géopolitique. Pour accompagner ces transitions, le Groupe BPCE mobilise sa présence territoriale, ses métiers et ses expertises pour permettre à ses clients, ses sociétaires et ses collaborateurs d'affirmer leur pouvoir d'agir et d'aborder leur avenir en confiance.



### Impact environnemental

Face à l'urgence climatique, la démarche du groupe vise à mettre œuvre et déployer rapidement des mesures d'atténuation et d'adaptation aux impacts environnementaux et socio-économiques déjà tangibles. Rendre « l'impact accessible à tous », c'est sensibiliser et accompagner massivement tous ses clients dans la transition environnementale via des expertises, des offres de conseil et des solutions globales. En prenant appui sur les scénarios définis par la science, le Groupe BPCE et ses métiers se positionnent en facilitateurs des efforts de transition, avec un objectif clair et ambitieux : financer une économie neutre en carbone en 2050 en agissant dès aujourd'hui.

#### ► Des solutions à impact :

**Pour les clients particuliers** : accompagner la rénovation énergétique et l'adaptation du logement au vieillissement et à la perte d'autonomie en proposant des solutions de financement et en mobilisant notre rôle d'opérateur, de tiers de confiance ainsi que nos partenariats : outil de « Conseils et Solutions durables » en partenariat avec l'ADEME, accompagnement à chaque étape des projets de rénovation énergétique pour les logements individuels et les copropriétés, augmentation du nombre de financements pour la rénovation énergétique des bâtiments.

**Pour les clients BtoB** : accompagner la transition des modèles d'affaires avec un dialogue dédié et un apport d'expertises sectorielles pour intégrer les enjeux ESG selon leurs tailles et secteurs économiques notamment dans les infrastructures énergétiques, de transport, de gestion et traitement des déchets, etc. ;

#### ► Le soutien à l'évolution du mix énergétique :

Face à l'urgence climatique la priorité est d'accélérer l'avènement d'un système énergétique soutenable, notamment en augmentant ses financements dédiés à la production et au stockage d'électricité verte et en soutenant la réindustrialisation des territoires et la souveraineté énergétique ;

#### ► L'alignement de ses portefeuilles de financement sur des trajectoires basées sur des scénarios scientifiques compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris.

## Un impact sociétal positif

Profondément ancrées au plus près des territoires, des besoins de la société et des clients, les Banques Populaires jouent un rôle sociétal clé, en finançant notamment l'entrepreneuriat social ou le microcrédit. Elles agissent dans les écosystèmes locaux de cohésion des territoires, soutenant de nombreuses initiatives en faveur de l'inclusion sociale et de réduction des inégalités. Elles sont des acteurs incontournables de la dynamique des territoires, en finançant notamment la construction ou la rénovation d'infrastructures et d'équipements nécessaires à l'éducation, la santé ou encore la mobilité. Elles sont engagées dans le soutien d'initiatives locales et nationales : l'impact du mécénat des 14 Banques Populaires est mesuré chaque année via leur Empreinte Coopérative et Sociétale (ECS). Cette empreinte identifie et valorise en euros les actions RSE et coopératives mises en place au sein de chaque banque.

**« Impact Inside » : une transformation interne de toutes les entreprises du groupe, à tous les niveaux :** Afin d'accompagner les transitions de ses clients, selon les meilleurs standards, le Groupe BPCE a lancé un plan de transformation interne « Impact Inside ». Pour élargir ses solutions à impact auprès de ses clients et accélérer sur chacune des dimensions de l'ESG, le groupe a engagé une transformation de toutes ses entreprises à tous les niveaux. Il mobilise sa gouvernance et ses collaborateurs qu'il s'engage à former aux enjeux ESG, et agit sur ses propres activités en réduisant son bilan carbone.

**Notations extra-financières du Groupe BPCE :** Les notations extra-financières du Groupe BPCE sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.groupebpce.com/rse/ratings-standards-internationaux/>

## Engagements du Groupe BPCE

Le Groupe BPCE a pris de longue date plusieurs engagements pour amplifier ses actions et accélérer les transformations positives auxquelles il contribue



(1) Périmètre certains affiliés Natixis Investment Managers (Natixis IM), BPCE Assurances rejoignant les PRI en 2016.  
(2) Engagement pris par Natixis en 2018, élargi au Groupe BPCE en 2024.

## Stratégie ESG et Plan de Transition Climatique :

Le Groupe BPCE lance "Impact Inside", une démarche ESG intégrée à tous ses métiers. Le programme Impact 2026 comprend des engagements concrets sur l'offre, le financement, l'empreinte carbone, la gestion des risques et la politique employeur. La Direction de l'Impact, rattachée au président du directoire, pilote la stratégie et le programme ESG du groupe (Annexe 1). La Banque Populaire du Sud déploie le dispositif de gestion des risques ESG du groupe BPCE. Les risques ESG, incluant les risques physiques et de transition, sont identifiés et évalués pour déterminer leur matérialité. L'intégration des risques ESG dans les décisions opérationnelles s'appuie sur les politiques du groupe et un dialogue avec les clients (Annexe 2). La Banque Populaire du Sud, de par son modèle coopératif, place le dialogue avec ses parties prenantes au cœur de sa stratégie d'impact. Pour l'analyse de la double matérialité, la Banque Populaire du Sud applique la méthodologie définie par le Groupe BPCE. En 2024, le Groupe BPCE axe sa stratégie sur l'atténuation du changement climatique, les autres enjeux environnementaux étant jugés non-matériels (Annexe 3). Le plan de transition climatique du Groupe BPCE vise l'accompagnement des clients dans leur transition et la décarbonation de ses portefeuilles (Annexe 4).

## Stratégie RSE de la Banque Populaire du Sud

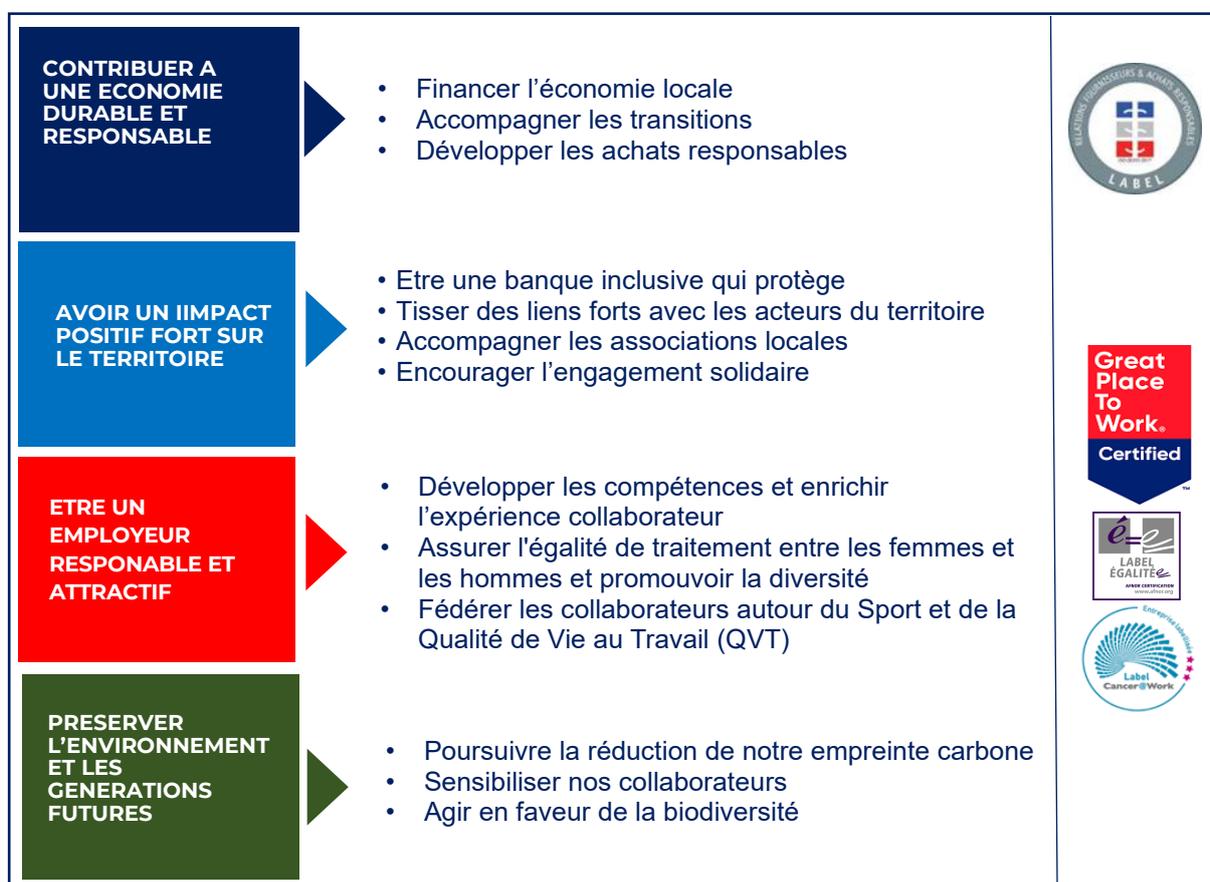
Le Comité Sociétariat et RSE de la Banque Populaire du Sud contribue à la définition des grandes orientations de la banque en matière de sociétariat et de RSE et fait des propositions au Conseil d'administration.

La Banque Populaire du Sud a mis en place **une politique RSE, qui s'articule autour de 4 principaux axes et de 14 piliers.**

**Cette démarche volontaire et collective est intégrée dans la stratégie de développement de la banque.**

Les actions réalisées par la Banque Populaire du Sud en matière de RSE sont évaluées par des organismes publics et privés qui octroient un label certifiant, gage de conformité à une norme.

**La Banque Populaire du Sud s'est ainsi vue délivrer plusieurs labels pour récompenser ses pratiques responsables :** le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (depuis 2020), le label Egalité Professionnelle (depuis 2016), le label Cancer@work (depuis 2021) et le label Great Place to work (obtenu en 2024).



**Le pilotage de la démarche RSE et le suivi des actions sont assurés par une équipe dédiée au sein de la Direction RSE et Sociétariat.** La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur l'ensemble des directions de la Banque Populaire du Sud.

**Une communauté d'une vingtaine d'ambassadeurs RSE a été lancée en janvier 2021.** Elle rassemble toutes les directions de l'entreprise, avec l'identification d'un ambassadeur par Direction dans les sites centraux et dans le Réseau (agences et centres d'affaires entreprises) et vise à faciliter l'adhésion autour des enjeux humains, organisationnels ou de business liés au développement durable et à la RSE.

Des échanges trimestriels permettent de partager des informations et de les démultiplier dans toutes les Directions de l'entreprise, d'impliquer les ambassadeurs dans les temps forts et d'identifier les actions RSE à mettre en place. Certains ambassadeurs ont pu développer leurs compétences dans le domaine du développement durable en participant à des cycles de formation spécifiques (Forqual expertise développement durable, Fresque du Climat).

## 1.3 Une gouvernance portant les enjeux ESG au plus haut niveau

### Les administrateurs de la Banque Populaire du Sud, représentants des sociétaires



De gauche à droite :

Olivier Assie  
Françoise Guetron-Gouaze  
Caroline Wincker (*nommée censeur en 2025*)  
Bénédicte Navarro  
Bruno Liguori  
Karine Puget (*Présidente*)  
Marie-Perez Siscar  
François Raguin  
Laetitia Leonard  
André Joffre  
Alain Penchinat (*censeur*)  
Sozic Jean (*administratrice salariée*)  
Séverine Puel (*administratrice salariée*)

Les administrateurs du réseau Banque Populaire sont des chefs d'entreprise, des chercheurs, des enseignants et des salariés impliqués dans la vie économique de leur région. Forces vives du territoire, ils sont régulièrement présents dans diverses instances locales comme les Chambres de commerce, les chambres de métiers ou encore des instances de représentations de la vie économique et sociale. Les administrateurs représentent les sociétaires au Conseil d'Administration.

Au 31 décembre 2024, le **Conseil d'Administration de la Banque Populaire du Sud est composé de 12 membres**, dont 9 membres indépendants, 2 représentantes des salariés et 1 censeur.

**En 2024, la représentation féminine au sein du conseil d'administration de la Banque Populaire du Sud (hors censeurs et administrateurs salariés) est de 56%.**

Le choix des administrateurs proposé à la validation de l'Assemblée Générale a été réalisé sur la base de la politique de nomination et de succession adoptée par le Conseil, avec un examen minutieux des candidatures effectué par le Comité des nominations.

Cette approche vise à promouvoir la diversité au sein du conseil, en tenant compte de critères tels que la formation, le parcours professionnel, l'âge, le sexe et la représentation géographique. Le fonctionnement du conseil est évalué périodiquement, au moins une fois par an, et des

recommandations sont formulées pour améliorer sa composition, favorisant ainsi une gouvernance efficace et inclusive.

**La Banque Populaire du Sud s'appuie également sur un dispositif d'autoévaluation, un plan de formation annuel et un bilan annuel des formations** élaborés par la FNBP pour répondre aux exigences du régulateur concernant l'évaluation du fonctionnement des conseils d'administration et la formation des administrateurs.

Elle veille à l'adéquation des contenus de formation des élus avec les exigences et responsabilités de leur fonction au sein du Conseil d'Administration. Leur formation est construite pour veiller à la compétence individuelle et collective des membres des conseils d'administration. **Les formations proposées permettent d'appréhender et comprendre les évolutions et les enjeux du secteur bancaire.**

Le plan de formation élaboré par la FNBP traite de thématiques liées aux neuf compétences clefs retenues par la BCE, mais aussi des sujets liés à l'ESG (Environnement, Social et Gouvernance) et aux transformations du modèle bancaire, impacté par les enjeux de durabilité et du digital. Un bilan annuel des formations permet de suivre le nombre de formations réalisées, le nombre d'heures de formation effectuées et la diversité des formations suivies. Ce programme de formation permet aux administrateurs de définir les meilleures orientations et de nourrir les débats des instances de la Banque Populaire du Sud, dans l'intérêt de l'ensemble de ses clients et sociétaires

## Prise en compte des enjeux ESG dans l'organisation de la Banque Populaire

Dans un contexte où les enjeux environnementaux, sociaux et économiques deviennent des priorités incontournables, la Banque Populaire du Sud porte les dimensions ESG (Environnement – Social et Gouvernance) au cœur de son modèle.

**Les enjeux ESG sont fortement intégrés dans sa gouvernance et portés par ses différentes filières métiers.**



Les principaux comités traitant des sujets ESG sont les suivants :

**Le Comité Sociétariat et RSE** contribue à la définition des grandes orientations de la banque en matière de sociétariat et RSE et de faire des propositions au Conseil d'Administration. Il s'est réuni 4 fois en 2024. Les sujets ESG principalement évoqués en 2024 sont le sociétariat, la fondation BPS, l'animation de la démarche RSE, l'empreinte coopérative et sociétale et le bilan carbone de la Banque Populaire du Sud, la présentation de la vision 2030 du Groupe BPCE et les nouveaux enjeux liés à la CSRD.

**Les Comités réglementaires** ont intégré les dimensions de l'ESG au sein des risques de crédit, de marché et ALM (Gestion Actif-Passif)

**Le Comité consultatif BTE** constitue un espace d'échange et de prospective, permettant d'anticiper les mutations technologiques et économiques liées à la transition énergétique. Il oriente ainsi les offres de financement vers les secteurs les plus porteurs et ceux qui ont le plus besoin d'accompagnement bancaire.



**Le Comité Impact Durable** représente l'ensemble des directions de la Banque populaire du Sud. Créé en 2024, il a pour objectif d'assurer à fréquence trimestrielle la coordination des actions entreprises au sein de la BPS sur les sujets liés à l'impact : réduction de l'empreinte carbone de la banque, sensibilisation des collaborateurs, déploiement de l'approche NZBA, commercialisation des offres « vertes », pilotage opérationnel et réglementaire et d'assurer la bonne appropriation des projets émanant de la Direction de l'Impact et de la Direction BPA de BPCE.





02

**Être l'acteur de  
référence du  
développement  
économique et sociétal  
de notre territoire**

## 2.1 Soutenir les acteurs des territoires et développer des infrastructures durables

### Accompagner les entreprises, des PME aux ETI locales, ainsi que les professionnels, artisans, commerçants et professions libérales

Assurer la dynamique économique sur son territoire est une priorité pour la Banque Populaire du Sud. Partenaire incontournable des entreprises, la Banque Populaire du Sud met l'épargne locale et les résultats au service de son territoire, soutient une économie de proximité et finance des projets régionaux qui prennent en compte les besoins économiques spécifiques des territoires.

**La Banque Populaire, première banque des entreprises<sup>1</sup>, est un acteur central du financement de l'économie locale.** Créée par et pour des entrepreneurs, elle intervient en proximité et est le partenaire bancaire de référence de près d'une entreprise sur deux. Positionnée comme le banquier de long terme de toutes les entreprises, la Banque Populaire du Sud accompagne ses clients autour des grands enjeux de transitions écologiques et sociétales, du développement de l'activité et de l'emploi local en les conseillant dans la gestion de leur passif et actif financier, via des dispositifs adaptés. **Elle compte aujourd'hui 7 900 entreprises clientes qui sont suivies par un effectif spécialisé de collaborateurs.**

**La Banque Populaire du Sud accompagne les transitions.** Pour soutenir toutes les transitions, des produits innovants ont été lancés comme le Prêt à Impact.

La Banque Populaire du Sud souhaite également inciter le plus grand nombre de clients dirigeants à intégrer une politique ESG dans leur stratégie. Pour les accompagner, elle s'appuie sur une équipe de chargés d'affaires entreprises formés aux enjeux du développement durable. Avec la mise en place d'un dispositif consacré au dialogue stratégique centré sur cinq axes, la Banque Populaire du Sud développe des mesures pour accompagner les entreprises dans leurs enjeux de croissance et de transition.



**La Banque Populaire du Sud soutient activement l'entrepreneuriat sur son territoire.**

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



**Ainsi, la Banque Populaire du Sud encourage la dynamique entrepreneuriale et contribue à l'essor de l'économie des territoires, en soutenant la croissance des TPE/PME, le développement des ETI, et la cession de transmission des entreprises. La réindustrialisation, la transition et la décarbonation des entreprises sont également des sujets d'expertise cruciaux.**

<sup>1</sup> Enquête PME PMI Kantar 2023

**La Banque Populaire du Sud a annoncé la création d'une nouvelle entité dédiée à l'accompagnement des entreprises, avec un accent particulier sur les entreprises de taille intermédiaire (ETI).** Cette initiative vise à offrir des solutions de financement et un accompagnement sur mesure, soutenus par des experts de haut niveau et des partenariats stratégiques. Prévues courant 2025, cette banque d'affaires se positionne comme un hub d'expertises, favorisant un lien humain et local tout en garantissant une large gamme de solutions pour les chefs d'entreprise.

## Accompagner les différentes structures de l'Economie Sociale et Solidaire

L'Economie Sociale et Solidaire (ESS) a un impact social et environnemental positif sur l'économie française et régionale en répondant à des enjeux sociétaux forts : santé, soin, dépendance, vieillissement, lutte contre la précarité, économie collaborative, transition écologique, insertion, bien être et sport.

La Banque Populaire du Sud accompagne, les acteurs de l'ESS, quels que soient leur statut et leur taille : associations, coopératives, fondations, mutuelles et entreprises ESUS (Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale), contribuant ainsi au développement de projets ayant un impact direct dans les territoires.

**En 2024, les financements accordés au secteur de l'ESS, du logement social et du secteur public se sont élevés à 73 millions d'euros.**

La Banque Populaire du Sud soutient des opérations régionales et accompagne les structures de l'ESS dans les grands enjeux de transition qu'elles rencontrent, renforçant par leur action la cohérence du modèle coopératif régional de proximité.

Une chargée de développement et 34 référents « associations » accompagnent leur développement sur le territoire en s'appuyant sur des offres de produits et services spécifiques.



## Les infrastructures clés des territoires, le financement des acteurs de la santé

La Banque Populaire du Sud assure un rôle essentiel auprès des acteurs de l'écosystème de santé. Elle agit sur son territoire et auprès de ses habitants en se mobilisant en faveur de l'accès aux soins dans tout le territoire, en contribuant au développement du tissu d'entreprises qui innovent dans le secteur de la santé et en accompagnant les professionnels de santé.

### La Banque Populaire du Sud soutient les étudiants, les professionnels de santé et de la dépendance dans leur exercice, leur installation et leur transformation

La Banque Populaire a lancé **NEXTSANTE, une plateforme digitale affinitaire destinée à tous les acteurs de la santé** : fonctionnaires hospitaliers, professionnels libéraux, praticiens à activité mixte, étudiants... Elle a été conçue en co-construction avec les partenaires et clients des Banques Populaires. Accessible gratuitement depuis le site internet de la Banque Populaire, elle réunit toutes les informations utiles et nécessaires pour aider les professionnels de santé dans leur quotidien, avec notamment les dernières actualités du secteur.

La Banque Populaire et la Banque européenne d'investissement (BEI) mettent à disposition une **enveloppe de 150 millions d'euros destinée à faciliter l'installation des professionnels de santé** et ainsi renforcer l'accès aux soins des patients. Ils pourront ainsi investir à un taux préférentiel dans du matériel, de l'immobilier ou des biens immatériels tels que des fonds de commerce pour financer leur installation et accompagner le développement de leur activité.

La Banque Populaire et la CASDEN Banque Populaire, banque coopérative de la fonction publique, ont signé un **partenariat avec la Fédération nationale des étudiant.es en sciences infirmières (FNESI)** pour accompagner les étudiants dans le domaine des sciences infirmières ;

Pour faciliter le financement de l'installation ou le développement des professionnels de santé, notamment dans les zones les moins dotées et dans les déserts médicaux, la Banque Populaire du Sud propose un **Prêt Zéro Désert Médical, à taux 0 % pour favoriser l'installation de nouveaux praticiens et aider au développement de l'activité ou à la réalisation de travaux**. Ce nouveau financement s'inscrit dans la volonté de soutenir la filière santé, avec pour objectifs d'accompagner les soignants de leurs études à la retraite, de faciliter l'accès aux soins dans tous les territoires et de promouvoir l'innovation en santé. **En 2024, 150 prêts zéro désert médical ont ainsi été accordés en 2024.**

## 150 prêts Zéro désert médical

permettant l'installation  
d'un professionnel de  
santé



**La Banque Populaire du Sud accompagne les entreprises de santé, les marchés de l'industrie pharmaceutique et de l'écosystème innovant (e-santé, biotech, medtech...) dans leur installation et leur croissance.**

Elle améliore l'accès aux soins en stimulant le développement de start-up issues de la Health Tech et en s'appuyant sur les dispositifs d'accompagnement et de financement des entreprises innovantes (NextInnov). Le réseau Banque Populaire s'est associé en ce sens à France Biotech, l'association des entrepreneurs de l'innovation dans la santé.

La Banque Populaire du Sud accompagne plus d'une centaine d'entreprises de la santé globe (santé, environnement et alimentation).

**Le Club des entrepreneurs porté par la Banque Populaire du Sud et MedVallée anime et fédère le réseau de dirigeants et acteurs du secteur de la santé globale.**

Une programmation régulière de conférences et tables rondes favorise les échanges et le partage d'expériences autour de thématiques à enjeux : santé des dirigeants, IA en santé, la ville qui soigne, la faim de l'eau.



La Banque Populaire du Sud accompagne les hôpitaux publics, les hôpitaux privés, les associations et fondations du sanitaire et social, les Ehpad, les maisons de santé pluriprofessionnelles et l'hébergement social. En tant que financeur, elle aide ces acteurs dans leur transformation via, par exemple, le financement des hôpitaux publics, l'accompagnement des concentrations, le renforcement de la présence sur une majorité des opérations concernant les hôpitaux et cliniques privés ou encore les Ehpad, etc.

## Les infrastructures clés des territoires, l'économie du sport

Acteur bancaire de référence dans le sport, la Banque Populaire du Sud est engagée auprès des collectivités, des professionnels, des entreprises du sport, des fédérations et des clubs, apportant son soutien au mouvement sportif et favorisant la promotion du sport professionnel et amateur. Très investie sur son territoire, elle s'appuie sur le programme Sport et Santé pour conforter son positionnement de Banque du Sport et Banque de la Santé.

Avec le dispositif Entreprendre 2024, la Banque Populaire du Sud s'est mobilisée pour que les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 bénéficient aux entreprises, notamment aux TPE-PME et aux structures de l'ESS, en leur permettant de prendre part aux appels d'offres lancés dans les secteurs d'activités liés à la construction des infrastructures et à l'organisation de l'événement.

**43 entreprises clientes ont remporté des appels d'offres ou des appels à projets.**



La Banque Populaire du Sud a mis en place avec la BEI (Banque Européenne d'investissement) des crédits bonifiés pour les infrastructures sportives des collectivités locales.

Depuis 2023, la Banque Populaire du Sud a ainsi soutenu les projets d'investissement de collectivités locales pour rénover ou agrandir des infrastructures sportives à hauteur de 15M€ (13,7M€ en 2024), comme par exemple le skate Park de Grammont à Montpellier (photo ci-contre)

Forte de la dynamique des Jeux de Paris 2024, la Banque Populaire du Sud continue à s'engager en faveur du sport, pour un héritage de long terme, tangible pour les clients, les sociétaires, les collaborateurs et tout le territoire, en :

- Contribuant activement à la structuration de l'économie du sport, en soutenant les entreprises du secteur et en finançant les infrastructures sportives ;
- Contribuant à un sport durable et inclusif, notamment à travers le soutien à l'inclusion ;
- Poursuivant et développant le soutien des athlètes en les accompagnant dans leur formation, leur carrière et leur reconversion
- Mobilisant les collaborateurs autour des valeurs du sport et luttant contre la sédentarité.



## 2.2 Amplifier nos actions grâce à un mécénat engagé et nos partenariats

L'engagement en matière de mécénat de la Banque Populaire du Sud s'inscrit au cœur de l'histoire, de l'identité et des valeurs des Banques Populaires. Acteur engagé sur son territoire, la Banque Populaire du Sud se mobilise ainsi aux côtés des associations de proximité qui œuvrent en faveur de l'intérêt général. Cette stratégie de mécénat se veut adaptée aux besoins du territoire ; elle est définie par les instances dirigeantes de la Banque Populaire du Sud, et mobilise les administrateurs qui participent aux comités de décision, au suivi et à l'évaluation des projets. La Banque Populaire du Sud est aujourd'hui l'un des premiers mécènes sur son territoire.

**En 2024, l'engagement sociétal de la Banque Populaire du Sud a représenté 3,6M€ dont 925K€ de mécénat avec plus de 450 projets de proximité soutenus.**

### La mission de la Fondation BPS : accompagner les associations locales et encourager l'initiative des jeunes de 18 à 30 ans

Grâce à sa fondation d'entreprise, la Banque Populaire du Sud renforce cet engagement vis à vis de la société et sa contribution à l'intérêt général sur son territoire. Depuis sa création, la fondation BPS apporte son aide aux associations locales et aux jeunes résidant sur son territoire géographique.



Depuis 2013, la Banque Populaire du Sud a soutenu 754 projets portés par des associations locales et des jeunes pour un montant de 1,8M€.

En 2024, 75 projets locaux ont été soutenus par la Fondation Banque Populaire du Sud pour un montant de 176 500 euros. 7 lauréats du « prix initiatives jeunes » de 18 à 30 ans ont reçu cette année « *un coup de pouce pour passer de l'idée à l'action* » avec des projets dans des domaines très variés, de la cuisine au théâtre, de la sensibilisation au sport pour nos aînés à la découverte des espèces marines des étangs de notre littoral.



Pour la première fois cette année, un « **prix exceptionnel** » de 30 000€ a été remis à l'association **Superherosgrandcœur**.

Ce prix a permis à l'association, qui rend visite aux enfants hospitalisés, de financer l'achat d'un mini-bus.

En 2025, de nouvelles catégories sont introduites en adéquation avec le plan stratégique de la Banque Populaire du Sud : Eau et Environnement ; Sport et Santé ; Inclusion sociale et Solidarité ; Patrimoine culturel local ; prix Initiative Jeune entrepreneuriat. Les jurys incluront des sociétaires et des collaborateurs. De plus, deux nouveaux prix seront bientôt dévoilés.

**La Banque Populaire du Sud soutient la Fondation Nationale Banque Populaire**, instrument de mécénat des 14 Banques Populaires et de leurs sociétaires depuis 1992 ; la Fondation favorise l'initiative individuelle et accompagne dans la durée des projets de vie de personnes talentueuses, créatives, ayant l'esprit d'entreprendre et le goût pour l'innovation dans trois domaines : la Musique classique, le Handicap et l'Artisanat d'Art.

En cohérence avec les actions des Banques Populaires sur leur territoire, la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP) insuffle et porte une politique de partenariats et de mécénat via son Fonds de dotation qui soutient des projets en faveur de la proximité territoriale, de la valorisation du modèle coopératif et durable et de l'entrepreneuriat. En 2024, le Fonds de dotation de la FNBP a poursuivi son soutien de l'Adie, association nationale et régionale, qui finance et accompagne des micro-entrepreneurs.

## Des liens solides tissés avec les acteurs locaux

La Banque Populaire du Sud tisse depuis toujours des liens forts avec les acteurs du développement de son territoire. Cette relation de confiance s'exprime aujourd'hui au travers d'actions de mécénat et de nombreux partenariats qu'elle noue avec ces acteurs autour de grands axes d'intervention choisis :



**Entrepreneuriat** : Accompagnement et formation des entrepreneurs (*Crealia Occitanie, CCI, CMA, MEDEF, CPME*), promotion de l'entrepreneuriat auprès de publics spécifiques (60 000 rebonds), subventions à des pépinières et incubateurs (*plateformes Initiatives*).



**Education et recherche** : Soutien aux fondations universitaires (*Université de Perpignan Via Domitia, Universités de Montpellier et de Nîmes*), financement d'écoles (*École 42 de Perpignan*), participation à des chaires d'enseignement supérieur, soutien à la vie étudiante, attribution de prix et de bourses.



**Culture et patrimoine** : Soutien à des festivals de musique ou d'arts vivants (*Visa pour l'image, Escalade à Sète, Off de Perpignan...*), aux jeunes et à leur professionnalisation (*Mécènes du Sud, Maison de l'image*), à la rénovation et la protection du patrimoine (*Eric Tabarly, Vivante Ardèche...*)



**Insertion, emploi et solidarité** : Soutien à des structures œuvrant dans le domaine du handicap (*Zulie & Co*), collaboration avec des associations d'insertion et d'emploi (*FACE, NQT, Capital Filles*), soutien à la lutte contre l'exclusion (*Banque Alimentaire du Gard*).



**Santé** : Aides aux structures de santé (*CHU de Montpellier, Nîmes, Perpignan*), participation à des événements de sensibilisation à la santé, soutien aux associations du secteur (*Cancer@work*).



**Microfinance** : Soutien à la création d'entreprise via des structures de microcrédit (*Adie, Airdie - France Active*).

**La Banque Populaire du Sud renouvelle chaque année sa présence à différents événements régionaux dans les domaines suivants :**

- La transition environnementale et la biodiversité (*Le Forum le Monde Nouveau et le salon AdNatura*)
- Les énergies renouvelables (*Salon Energaia*)
- L'économie bleue (*Blue tech Show*)

En 2024, elle a participé au So local Fest', le village des entrepreneurs engagés organisé pour les 30 ans de son partenaire France-Active Airdie-Occitanie.

**Elle soutient différentes chaires et bourses universitaires :**

- La **Chaire MBS Entrepreneuriat Social et Inclusion (ESI)**, la **Chaire MBS Business Entrepreneurship for Sustainable Transformation (BEST)** et la **bourse handicap de Montpellier Business School**
- La **Chaire Egalité des Chances** et la **Chaire Club RSE de l'Université de Perpignan Via Domitia**.

Elle contribue au développement des start-up « green tech » avec la **Clean Tech Vallée** ;

En qualité de membre fondateur et partenaire de la plateforme **RSE Occitanie**, elle participe à des ateliers et partages de bonnes pratiques entre membres engagés RSE sur le territoire ;

## Un engagement fort dans le domaine du sport



Dans le cadre de son Partenariat Premium avec Paris 2024, la Banque Populaire du Sud a confirmé son engagement dans le sport en lançant en 2021 sa team « Je Rêve de Paris 2024 », composée de douze athlètes.

Cette équipe, symbole d'inclusion et de diversité, regroupe des sportifs de son territoire, valides et handisport, ainsi que des femmes et des hommes, alliant talents confirmés et jeunes espoirs.

L'objectif de la Banque Populaire du Sud est désormais de créer un programme d'héritage autour de l'eau, la Banque Populaire du Sud étant reconnue comme Banque de la voile.

Présente aussi au niveau des clubs locaux, elle mouille le maillot sur plusieurs terrains : voile, rugby (*Dragons Catalans, Montpellier Hérault Rugby*), handball (*Montpellier HandBall*), beach volley, ...

Côté événementiel, elle participe à des manifestations sportives sur l'ensemble de son territoire. En effet, au-delà de l'accompagnement, des équipes Banque Populaire du Sud composées de collaborateurs sont présentes pour relever tous les défis. La Banque Populaire du Sud partage plus que jamais le même ADN de la performance, du dépassement de soi, de la réussite collective et des valeurs portées par le sport.

## L'engagement solidaire des collaborateurs

Plusieurs dispositifs permettent aux collaborateurs de la Banque Populaire du Sud de s'engager au profit d'associations locales, sur le territoire.



L'**arrondi sur salaire by BPS** permet aux collaborateurs de verser à des associations un microdon directement prélevé sur leur salaire. La Banque Populaire du Sud abonde ces dons à hauteur de 200%. En 2024, la générosité de 275 collaborateurs et l'abondement ont permis de reverser plus de 25 000 € à 6 associations locales œuvrant dans le domaine de la santé et de l'environnement.

La Banque Populaire du sud donne à ses collaborateurs la possibilité de s'engager sur leur temps de travail au profit d'associations locales sur des missions individuelles ou collectives grâce au **programme d'engagement solidaire et citoyen SoPOP**. En 2024, 105 collaborateurs ont consacré presque 430h sur leur temps de travail pour répondre aux besoins de 7 associations locales. Deux missions solidaires réalisées avec les Restos du Cœur et les banques alimentaires ont été proposées pour lutter contre la précarité. Les collaborateurs ont également pu participer à des opérations de ramassage des déchets sur le littoral dans le cadre du World Cleanup Day avec l'association Resaclons.

**430 heures**  
Consacrées  
au profit  
d'associations  
locales



La Banque Populaire Sud soutient les collaborateurs engagés en tant que **sapeurs-pompiers volontaires** afin de leur permettre de mieux concilier leur engagement et leur activité professionnelle. A ce titre, une convention a été signée avec 3 SDIS et à ce jour, 5 collaborateurs bénéficient de ce dispositif.

## 2.3 Être exemplaire en matière d'achats responsables

### Une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

La Banque Populaire du Sud est attachée à la promotion d'une relation durable et équilibrée avec ses fournisseurs. C'est l'un des engagements pris dans le cadre de sa Politique Achats Responsables<sup>2</sup>.

A travers son modèle coopératif, la Banque Populaire du Sud est très impliquée dans la vie locale et contribue au dynamisme et à la collaboration au sein de son territoire en s'appuyant notamment sur **1255 fournisseurs locaux** qui représentent 65% du total de ses fournisseurs.

Le montant des achats réalisés en local s'est élevé à 35 millions d'euros en 2024.



Le 27 mars 2024, l'équipe Achats de la Banque Populaire du Sud s'est vue remettre pour la 2ème fois par la Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats le **label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)**.



Valable pour une durée de trois ans et adossé à la norme achats responsables ISO 20400, il distingue les entreprises françaises qui démontrent des relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs et mettent en œuvre des démarches de progrès continu en matière d'achats responsables. Un audit annuel est réalisé pour vérifier que les bonnes pratiques responsables vis-à-vis des fournisseurs (éthique, respect des intérêts fournisseurs, intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs...) sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées.

**Ce renouvellement confirme l'engagement de la Banque Populaire du Sud en faveur des achats locaux, du recours à des entreprises du secteur adapté et protégé, de l'entretien de relations régulières avec ses partenaires fournisseurs, de la réduction des délais de paiement et du développement mutuel des enjeux RSE.**

En 2024, le dispositif d'enquêtes et d'écoute « Voix des fournisseurs »<sup>3</sup> mis en place par BPCE Achats & Services fait état d'une très forte intention de recommandation (NPS de 89) de la Banque Populaire du Sud par ses fournisseurs.

L'enquête confirme également l'excellent niveau de satisfaction globale (TS-I de 85) des fournisseurs sur la qualité des échanges avec l'équipe achats de la Banque Populaire du Sud.

<sup>2</sup> La politique Achats Responsables de la Banque Populaire du Sud s'inscrit totalement dans la Politique Achats Responsables du Groupe BPCE.

<sup>3</sup> Cette enquête a évalué l'intention de recommandation (échelle 0 à 10) et de satisfaction (très/assez /peu / pas du tout satisfait.e) recouvrant 7 thématiques : dialogue, délais de paiement, vie du contrat, visibilité sur la relation commerciale, innovation, RSE, label et médiation. 27 fournisseurs ont participé à l'enquête sur 92 sollicités, soit un taux de participation de 28%.

## Des critères sociaux et environnementaux pour sélectionner les fournisseurs

Vecteur de transformation et d'évolution, la démarche d'Achats Responsables de la Banque Populaire du Sud, pilotée par une équipe dédiée (photo ci-contre) s'inscrit dans un objectif de performance globale et durable.

La RSE est intégrée dans les processus Achats :



### EN AMONT DES ACHATS

Un outil permet d'identifier les enjeux et les risques RSE intrinsèques pour les 142 catégories d'achats.

### DANS LE PROCESSUS DE DECISION

Les dossiers achats indiquent la performance RSE des produits et services prévus et renforcent le **poids de l'évaluation RSE des fournisseurs = 100 % des catégories d'achats sont couvertes par des questionnaires d'évaluation RSE spécifiques.**

### DANS LES CONTRATS

**Des clauses contractuelles exigent des sous-traitants le respect des réglementations** sociales, du travail ou environnementales

### DANS LE DEVELOPPEMENT DE MARCHES

Un développement du **recours au marché de l'inclusion** est recherché avec l'identification des prestataires inclusifs, et la mise en place de module de formation spécifique pour sensibiliser aux achats inclusifs. **Le montant des achats auprès du secteur adapté et protégé s'est élevé à 260 715 € en 2024.**

### DANS LA FORMATION DES ACHETEURS

La RSE est diffusée **dans la professionnalisation de la filière achats** avec un programme de formation étoffé, des plénières réunissant l'ensemble des filières achats et RSE pour un partage d'informations et de bonnes pratiques.

## Un suivi rigoureux des délais de paiement

La Banque Populaire du Sud s'appuie sur le dispositif de suivi des délais de paiement et sur le « livre blanc sur les délais de paiement » mis en place par BPCE Achats & Services. Un tableau de bord dédié est communiqué trimestriellement à l'ensemble des dirigeants des entreprises du Groupe, notamment lors du Comité des risques fournisseurs Groupe trimestriel.

**18**

jours de  
délai moyen de  
paiement



Ce dispositif permet à la Banque Populaire du Sud de :

- Suivre trimestriellement ses délais de paiement ;
- De piloter l'objectif des 28 jours défini pour le groupe ;
- De partager les bonnes pratiques en termes de délais de paiement avec les autres entreprises du Groupe.

En 2024, le délai de paiement moyen de la Banque Populaire du Sud est de 18 jours vs 23 jours en moyenne pour le réseau des Banques Populaires et 25 jours pour les entreprises du Groupe BPCE.



03

**Contribuer à la  
décarbonation de  
l'économie en rendant  
l'impact accessible à  
tous**



## Accompagner les clients particuliers

Concernant la clientèle des particuliers, la stratégie de réduction des émissions financées à l'échelle du Groupe BPCE est basée en particulier sur la rénovation énergétique, compte tenu de la position prépondérante du groupe sur le secteur de l'immobilier et sur la mobilité douce. Plusieurs offres de produits & services, et parcours sont proposés.

En augmentant le nombre de financements pour la rénovation énergétique des bâtiments, le plan d'action décliné par tous les établissements du groupe mobilisera annuellement 1 milliard d'euros de financement des travaux de rénovation énergétique pour les particuliers à horizon 2026.

### Dans la rénovation énergétique

Dans un contexte où la performance énergétique des logements est un enjeu majeur pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, répondre à l'augmentation des coûts de l'énergie et au besoin de valoriser son patrimoine immobilier, la Banque Populaire du Sud œuvre au quotidien pour permettre à ses clients d'engager des actions d'amélioration de l'efficacité énergétique de leurs logements :

- **En proposant à ses clients l'utilisation de l'application « Conseils et Solutions Durables »**, disponible sur l'application mobile Banque Populaire, qui permet de calculer simplement son empreinte carbone et de bénéficier de conseils et solutions pour les travaux de rénovation énergétique.  
La Banque Populaire du Sud a ainsi enregistré 123 milliers de visiteurs uniques sur le module digital Conseils et Solutions durables depuis son lancement ;
- **En accompagnant ses clients porteurs de projet immobilier, pour les logements individuels et les copropriétés.** Plusieurs prestations et parcours leur sont proposés : bilan énergétique, recherche de subventions, financements adaptés à chaque situation (prêt Eco PTZ dédié, prêt immobilier à Impact), des partenariats établis ou en test avec des spécialistes de la rénovation (Cozynergy, Sunvolt, IzibyEDF, Leroy Merlin,...).
- En intégrant **au sein de l'offre d'assurances multirisques habitation**, l'assurance des constructions durables et du matériel de production d'énergie renouvelable pour favoriser la transition climatique du secteur de l'habitat.



Pour répondre aux besoins liés à l'habitat, la Banque Populaire du Sud propose le **Crédit immobilier à impact +x**, une nouvelle offre qui vise à faciliter l'accès au crédit immobilier tout en améliorant l'efficacité énergétique des logements. Les particuliers qui contractent un nouveau prêt peuvent bénéficier d'une réduction de leur taux d'intérêt s'ils effectuent des travaux d'amélioration énergétique sur leur bien, dont le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) est classé entre E et G, dans un délai de trois ans.

Cette solution encourage les propriétaires à améliorer leur DPE d'au moins deux lettres, tout en aidant les particuliers à accéder à la propriété. Elle contribue également à la transition énergétique, en offrant des avantages financiers et en valorisant le patrimoine des clients.

## Dans la mobilité douce

La transition vers les mobilités « bas-carbone » constitue l'un des enjeux majeurs de la transition énergétique<sup>4</sup>.

Au regard du contexte législatif orientant les particuliers vers ce mode de mobilité (loi LOM, Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte), la Banque Populaire du Sud a ainsi fait évoluer ses offres pour accompagner ses clients particuliers dans l'adaptation à ce nouveau contexte :



- **Un prêt « Véhicule propre »** pour répondre aux besoins de financement des véhicules décarbonés soit, selon la réglementation, les véhicules électriques et hybrides rechargeables émettant moins de 50g de CO<sub>2</sub> par km ;
  - **Une offre de crédit à la consommation intitulée « Prêt vert »** pour acquérir un véhicule électrique ;
- 
- **Des offres d'assurance Auto, dédiées aux véhicules « propres »** (hybrides, électrique, GPL) avec un avantage tarifaire spécifique pour les véhicules électriques (jusqu'à - 10 %) et aux petits rouleurs (réduction jusqu'à 10 % s'ils parcourent moins de 8 000 kilomètres);
  - **Des offres d'assurance déployées pour accompagner l'acquisition de moyens de « mobilités douces »** (trottinette, vélo électrique, gyropode...) au sein du contrat Multirisque Habitation ;
  - **L'application « Conseils et Solutions Durables »** propose aux clients un accompagnement complet : compréhension des évolutions réglementaires, identification des Zones à Faibles Émissions (ZFE), calcul de la vignette Crit'Air de son véhicule, estimation de l'impact carbone de ses déplacements via le simulateur de l'ADEME, identification des aides et subventions favorisant l'adoption d'une mobilité moins émissive, recherche d'un véhicule propre à l'achat ou sous forme locative, financement et assurance de ces véhicules.

## Via des produits d'épargne dédiés

En proposant des produits d'épargne dont les ressources ont vocation à être affectées au financement de prêts locaux ayant un objectif de développement durable, la Banque Populaire du Sud permet à tous ses clients particuliers de prendre part efficacement à cet objectif commun.

Le dispositif de fléchage des produits d'épargne bancaire « verts » permet de justifier l'affectation des fonds collectés sur le **CODEVair** vers des univers de financement contribuant à la transition énergétique et environnementale : rénovation énergétique, mobilité « bas-carbone », transition d'activité, énergies renouvelables ou constructions immobilières aux derniers standards de performance énergétique.

Ce dispositif s'applique également aux 10% des fonds collectés sur le **Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS)** et conservés sur le bilan de la Banque populaire du Sud.

---

<sup>4</sup> En 2023, le secteur des véhicules légers (particuliers et utilitaires) générait 87 MtCO<sub>2</sub>e, représentant 23,3 % des émissions totales de gaz à effet de serre en France (source rapport Secten 2024).

L'offre d'épargne financière ESG distribuée par la Banque Populaire du Sud s'appuie sur un univers large et diversifié de fonds proposés par Natixis Investment Manager et les gestionnaires d'actifs du groupe.

Les clients peuvent ainsi accéder à :



- Des produits qui promeuvent, entre autres, des caractéristiques environnementales et/ou sociales, pour autant que les sociétés dans lesquelles les investissements sont réalisés appliquent des pratiques de bonne gouvernance, à savoir l'intégration des critères ESG dans les décisions d'investissement (article 8 du règlement européen SFDR) ;
- Des produits financiers qui poursuivent un objectif d'investissement durable évalué au travers d'indicateurs (article 9 du règlement européen SFDR).

A fin 2024, la collecte brute sur les fonds commercialisés relevant de l'article 8 et de l'article 9 s'élève pour la Banque Populaire du Sud à 350 millions d'euros.

## Accompagner les clients personnes morales dans l'adaptation de leur modèle d'affaire

### Avec une offre de produits adaptés au contexte de transition

Pour accompagner ses clients dans la transition environnementale, et notamment climatique, la Banque Populaire du Sud a mis en place une organisation visant à incarner le Green Business et à animer une communauté de référents et d'experts locaux.

Cette organisation permet de concentrer l'expertise et ainsi de mieux servir les entreprises clientes en leur proposant des produits adaptés dans les différents univers de la transition : rénovation énergétique, mobilité durable, transition d'activité et énergies renouvelables.

**La Banque Populaire du Sud commercialise le Prêt à Impact dédié aux PME et ETI.** Le fonctionnement de ce prêt, dont la tarification est indexée sur les performances extra-financières du client, encourage les comportements vertueux et met en valeur les engagements RSE de ses clients. Le client choisit, avec le chargé d'affaires, un indicateur et un objectif parmi une liste proposée. A chaque date anniversaire du financement, si l'objectif est atteint, le client bénéficie d'une bonification. Dans le cas contraire c'est le taux d'intérêt contractuel qui s'applique, sans pénalité.

En 2024, 90 Prêts à Impact ont été accordés par la Banque Populaire du Sud pour un montant de 80,2 millions d'euros.

**80,2 M€**  
de prêts à Impact BP accordés

PRÊT BP IMPACT

**BANQUE POPULAIRE DU SUD**

**RAPPORT D'IMPACT 2024**

La Banque Populaire du Sud s'appuie également sur le déploiement de solutions globales associant des partenaires tels que :

**SilverSun, Solipac, Tecsol, Iotopic**

pour des travaux d'optimisation énergétique

**BPI France**

pour la réalisation d'un bilan carbone et l'élaboration d'un plan de décarbonation et d'économies d'énergies

**SubstanCiel**

pour faciliter la recherche de subventions afin d'accompagner les entreprises pour améliorer la performance énergétique de leurs bâtiments et équipements professionnels.

**Concernant les sujets de mobilité, plusieurs solutions permettent à la clientèle entreprise de réduire l'impact environnemental de son parc automobile en favorisant les alternatives vertes.** Ces dernières peuvent être financées en crédit-bail mobilier ou location longue durée (incluant conseils *car policy*, prestations écoconduite, gestion de parc connecté et autopartage).

Pour assurer un accompagnement de qualité des clients, **la montée en compétences des équipes commerciales se renforce** (formations des métiers aux enjeux de durabilité, animations). Ces dernières entretiennent un dialogue régulier avec leurs clients autour d'enjeux sectoriels spécifiques, notamment via l'organisation de webinaire de sensibilisation et la mise en relation avec des partenaires.

### Avec un dialogue ESG dédié et permanent

La Banque Populaire du Sud propose un service de conseil en proximité avec un apport d'expertises pour intégrer les enjeux ESG dans la transition des modèles d'affaire de ses clients entreprises, quels que soit leurs tailles et secteurs économiques. Elle engage ainsi un dialogue permanent pour les accompagner dans leur transition environnementale et identifier les risques et opportunités relatifs à cette transition. Cette action s'appuie sur les « dialogues ESG », l'exploitation des rapports et données extra-financières, ainsi que l'acquisition de données. **En 2024, la Banque Populaire du Sud a mené plus de 2250 dialogues ESG avec 60 % de ses clients ETI actifs.**

**2250**

dialogues ESG



### Contribuer au financement des projets d'énergies renouvelables sur les territoires

Le Groupe BPCE accompagne les entreprises du secteur des énergies renouvelables et finance des actifs de production d'énergies bas carbone *via* des financements de projets grâce à la complémentarité en termes d'expertises de ses différents métiers. Pour les projets nécessitant des ressources financières de long terme, tels que le photovoltaïque, l'éolien, l'hydraulique, le biogaz ou la biomasse, la Banque Populaire du Sud dispose d'équipes d'ingénierie financière dédiées et peut bénéficier du savoir-faire des métiers spécialisées du Groupe (Natixis et BPCE Energéco).

**En 2024, 24 projets d'énergies renouvelables ont été accompagnés par la Banque Populaire du Sud pour un montant de 80,6 millions d'euros.**

**Au total, 2171 projets en faveur de la transition environnementale et de la décarbonation ont été financés en 2024 pour un montant total de 156,2 millions d'euros (en hausse de 41,6% par rapport à 2023) :**

- 30,9 millions d'euros pour accompagner les particuliers dans leurs projets de rénovation énergétique (21,5M€) et de mobilité douce (9,4M€)
- 125,3 millions d'euros pour accompagner les personnes morales dans leurs projets de transition environnementale et énergétique



**En 2024, tous les collaborateurs de la Banque Populaire du Sud se sont mobilisés pour la 2<sup>ème</sup> édition de la Journée Emeraude, une journée de sensibilisation sur les transitions, énergétique et environnementale.**

Pour les professionnels, agriculteurs, viticulteurs et entreprises, 14 ateliers ont été proposés pour échanger sur les thèmes de l'eau, de la rénovation énergétique, du bilan carbone et du photovoltaïque. Pour les clients particuliers, ces échanges ont été réalisés lors des 11 webinaires dédiés au sujet de l'autoconsommation. Cette mobilisation passe aussi par la formation des collaborateurs de la Banque Populaire du Sud en déployant auprès des équipes « La Fresque du Climat » et avec des initiations à la conduite de véhicules électriques.

Ce temps fort fait partie de l'accélération amorcée par la Banque pour être le banquier des transitions.

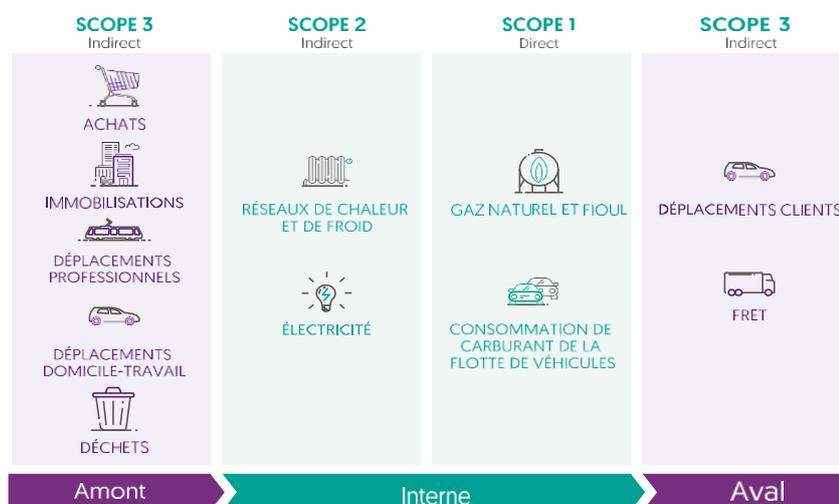


## 3.2 Préserver l'environnement et les générations futures

### Poursuivre la réduction de notre empreinte carbone

Dans le prolongement d'une démarche de réduction de son empreinte propre déjà engagée depuis plusieurs années, la Banque Populaire du Sud s'inscrit dans la trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) du Groupe BPCE. La Banque Populaire du Sud s'était fixé un objectif de réduction de 15% de son empreinte propre entre 2019 et 2024. Cet objectif a été atteint, l'empreinte propre passant de 18 093 t. équivalent CO<sub>2</sub> en 2019 à 15 031 t. équivalent CO<sub>2</sub> en 2024 (soit 17% de réduction de ses émissions de GES).

Le périmètre des émissions de GES calculées au titre de l'empreinte propre est schématisé comme suit :

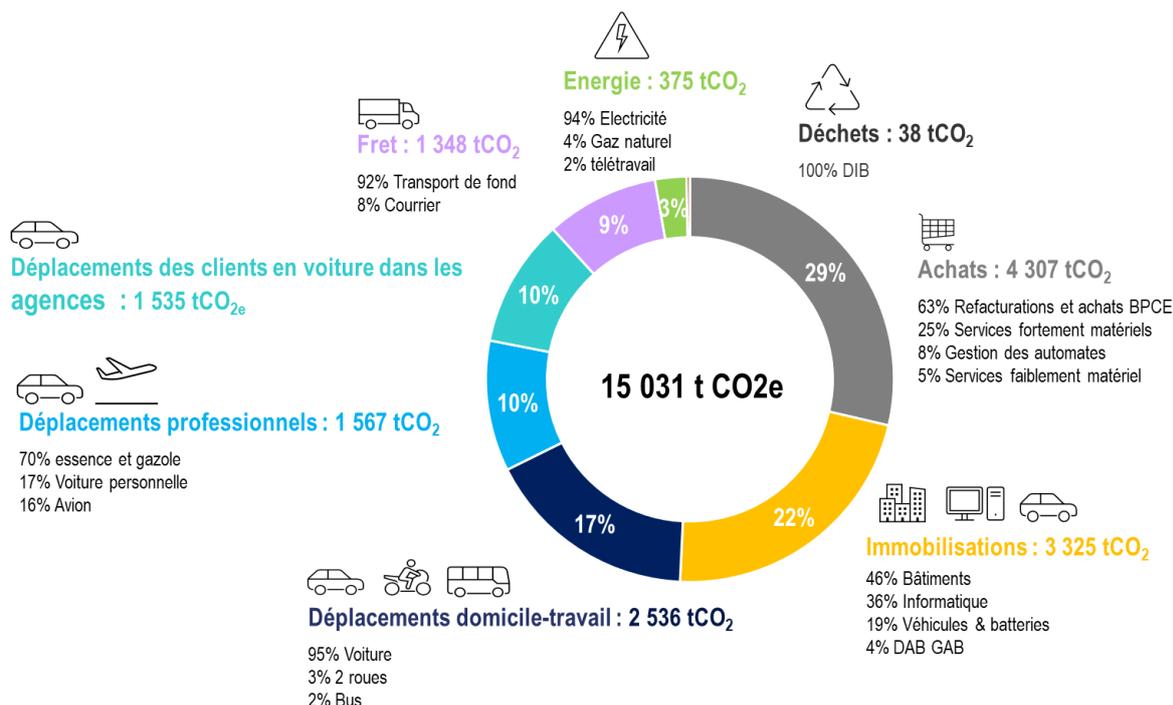


Le bilan total des émissions de GES de la Banque Populaire du Sud s'établit à 15 031 teqCO<sub>2</sub> à fin 2024 et reste stable sur un an. Il se décompose comme suit :

(en teqCO <sub>2</sub> )	31/12/2024	31/12/2023	Evolution (en %)
<b>Total Emissions brutes de GES - Périmètre 1</b>	<b>899</b>	<b>965</b>	<b>-6,8%</b>
<b>Total Emissions brutes de GES - Périmètre 2</b>	<b>223</b>	<b>27</b>	<b>-17,7%</b>
<b>Total Emissions brutes de GES - Périmètre 3</b>	<b>13 908</b>	<b>13 743</b>	<b>1,2%</b>
Biens et services achetés	4 307	3 941	9,3%
Biens d'investissement	3 332	3 270	1,9%
Activités relevant des secteurs des combustibles et de l'énergie	336	377	-10,7%
Déchets produits lors de l'exploitation	38	50	-23,6%
Voyages d'affaires	476	515	-7,5%
Déplacements domicile-travail des salariés	2 536	2578	-1,6%
Acheminement en aval	2 883	3 012	-4,3%
<b>Emission totales de GES Empreinte propre</b>	<b>15 031</b>	<b>14 980</b>	<b>0,3%</b>

Dans ce tableau, les données ont été calculées selon la méthodologie de calcul des émissions relatives aux Biens et services achetés appliquée depuis 2019 afin de faciliter le suivi de la trajectoire du plan stratégique 2019-2024.

Le poste le plus significatif du bilan carbone est celui des déplacements. Il représente 37% du total des émissions de GES de la Banque Populaire du Sud.



La Banque Populaire du Sud a élaboré un programme de réduction de son empreinte carbone avec la mise en place de quatre groupes de travail à fréquence trimestrielle avec ses experts métiers et ses ambassadeurs RSE. Plusieurs leviers de réduction des émissions de GES ont été identifiés.

## Mobilité durable

**Le verdissement de la flotte automobile, la réduction des déplacements et la promotion des modes de transports doux sont les principaux leviers identifiés en matière de mobilité durable.**

S'agissant des déplacements professionnels, la Banque Populaire du Sud met l'accent sur l'éco-responsabilité de sa flotte de véhicules en optant pour des modèles à faibles émissions de CO<sub>2</sub> et en installant des bornes de recharge sur ses sites administratifs. Le service **BPS Fleet** organise des journées spécifiquement dédiées à l'écoconduite et à l'expérimentation de véhicules électriques (photo ci-contre), et met à la disposition des collaborateurs des guides sur les risques routiers liés au travail et sur les pratiques d'écoconduite.

Enfin, un outil de covoiturage, « Mapping control », est mis à disposition des collaborateurs pour réduire et faciliter leurs trajets professionnels.

**En ce qui concerne les déplacements des collaborateurs pour leurs trajets domicile-travail**, plusieurs actions ont également été menées par la Banque Populaire du Sud :

- Intégration du télétravail dans l'organisation du temps de travail des collaborateurs ;



- Participation de la banque aux abonnements de transport en commun ;
- Mise en place d'une aide à l'achat de vélo pour les collaborateurs ;
- Déploiement d'une plateforme de covoiturage « Blablacar Daily » pour les déplacements domicile-travail des collaborateurs.

**Les experts métiers de la Banque Populaire du Sud participent également au groupe de travail dédié à l'électrification de la flotte automobile** initié au 4<sup>ème</sup> trimestre 2024 par le Groupe BPCE. Il s'agit ici de travailler sur trois chantiers spécifiques : la stratégie RH et l'accompagnement des collaborateurs au changement, le catalogue des véhicules, et le business model de la recharge. L'objectif principal est de réaliser un diagnostic des usages, afin d'adapter au plus juste les véhicules, et leur mode de recharge. Les résultats de cette étude pourront permettre à chaque entreprise du groupe d'adapter sa politique RH et son parc automobile

## **Achats responsables et gestion des déchets.**

**L'intégration des critères RSE dans chacune des étapes d'achats et l'évaluation de la performance RSE des fournisseurs lors des consultations sont les principaux leviers identifiés pour réduire l'impact carbone de nos achats.**

Les actions de la Banque Populaire du Sud en matière d'achats responsables sont développées dans la partie 2.3 Être exemplaire en matière de politique d'achats responsables. Dans le cadre du prochain jalon de réduction de 6 % de l'empreinte propre entre 2023 et 2026, une mesure plus fine des achats de biens et services sera appliquée ; cette mesure est basée sur seize catégories d'achats au lieu de deux actuellement. Cette évolution permettra de mieux piloter la décarbonation des biens et services achetés, en lien avec les fournisseurs.

**La Banque Populaire du Sud s'engage dans une gestion responsable des déchets**, en plaçant la réduction de sa consommation au cœur de ses préoccupations. Les principaux postes de consommation, tels que le papier et le matériel bureautique, ont été considérablement réduits grâce au projet "zéro papier" et à la dématérialisation de la documentation destinée à sa clientèle. La Banque Populaire du Sud veille à ce que tout le papier utilisé soit exclusivement labellisé.



**La Banque Populaire du Sud a également mis en place un système de tri et de valorisation de ses déchets, incluant le papier, le carton, le mobilier ainsi que le matériel et l'équipement informatique.**

La Banque Populaire du Sud a installé des cendriers dans les zones fumeur pour collecter les mégots de cigarettes, évitant ainsi qu'ils ne terminent dans les déchets ordinaires. Les mégots collectés sont confiés à TchaoMegot, une start-up innovante qui les recycle en matière isolante ou en doudoune, sans utiliser d'eau ni de produits toxiques.

**De plus, la Banque Populaire du Sud a intégré le recyclage des eaux grises** issues de ses lavabos et douches pour alimenter les toilettes des sites administratifs de Montpellier et de Sète.

## **Immobilier durable**

**La réduction de l'empreinte carbone des locaux est générée via des travaux de rénovation énergétique, la généralisation de la domotique dans les bureaux et les agences ainsi que par la réduction des surfaces occupées.**

La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans la stratégie d'approvisionnement énergétique du Groupe BPCE, au cœur du Programme entreprise responsable. Elle vise à assurer une stabilité de la fourniture d'énergie, une prévisibilité des prix et un verdissement de l'approvisionnement en tenant compte d'une part croissante des énergies renouvelables au sein d'un mix d'approvisionnement essentiellement décarboné, propre au territoire français

L'optimisation de la consommation d'énergie dans les agences a débuté par la diminution des plages d'éclairage des enseignes et l'adoption d'ampoules basse consommation. Des films protecteurs ont été posés sur les fenêtres pour améliorer l'isolation thermique. Dans un souci d'efficacité énergétique, la modernisation des systèmes de chauffage et de climatisation pour des modèles moins énergivores est

en marche. Le déploiement de la domotique dans les agences constitue une autre étape clé, permettant un contrôle intelligent de l'éclairage en fonction des besoins.

**Des solutions nécessitant un investissement plus important ont également été recherchées avec notamment le recours aux énergies renouvelables.** Des panneaux solaires sont installés sur le site de St-Estève et sur la toiture de plusieurs agences, permettant de produire une partie de l'énergie sur place. Le projet d'ombrières sur les parkings du site de St Estève vise à transformer ces espaces en lieux de production d'énergie solaire tout en protégeant les véhicules du soleil.

Le nouveau site central dans le quartier de Cambacérès rassemble désormais toutes les équipes des fonctions support sur Montpellier. Au-delà de la réduction des surfaces occupées, ce nouveau bâtiment moderne, attractif et moins énergivore a été pensé de manière responsable (intégrant des innovations écoresponsables telles que la réutilisation des eaux usées et l'utilisation de mobilier recyclé) et permettra à la Banque Populaire du Sud de réduire ses consommations d'énergie.

Équipée de tuiles photovoltaïques, **la nouvelle agence à énergie positive de Saint-Estève** produit sa propre électricité, assurant ainsi son autonomie énergétique.

Cette capacité d'autoconsommation ainsi que la diminution de l'impact carbone du bâtiment vont ouvrir la voie à l'obtention du label BEPOS (bâtiment à énergie positive et réduction carbone).



## Numérique responsable

De multiples actions sont engagées pour mettre en place un écosystème numérique plus responsable en s'appuyant sur des **techniques de développement d'applications plus économes, de prolongation de la durée de vie des équipements, d'amélioration de l'efficacité énergétique des data centers et de sensibilisation de tous les collaborateurs du groupe aux gestes écoresponsables.** Le référencement de l'empreinte carbone des équipements a également été mis en place.



**La réduction de l'empreinte carbone passe également par la rationalisation de son parc informatique.**

En 2024, une campagne de dons a permis de redistribuer 600 équipements informatiques (ordinateurs portables ou de bureau, écrans et imprimantes) à 121 associations et 18 partenaires de la Banque Populaire du Sud.

La Banque Populaire a également fait le choix de permettre à ses collaborateurs d'acquérir des tablettes d'occasion réinitialisées à prix coûtant.

Au-delà de l'empreinte écologique, ces initiatives répondent ainsi aux besoins des associations et de leurs bénéficiaires ainsi qu'à la demande de nombreux employés et partenaires sociaux.

**La Banque Populaire du Sud sensibilise ses collaborateurs à l'impact environnemental du numérique** et encourage les pratiques plus durables dans l'utilisation des technologies comme le nettoyage régulier des données et le désencombrement des équipements.

A l'occasion du **Digital Cleanup Day**, plus d'une quinzaine d'ateliers « tour du monde du smartphone » sur l'impact carbone des téléphones ont été animés par les ambassadeurs RSE et les Digital Mentors et des boîtes de collecte de téléphones vieux et abimés ont été mis en place sur les sites administratifs.

## Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux environnementaux

La Banque Populaire du Sud forme et sensibilise ses collaborateurs aux enjeux climatiques.

**Depuis 2023, plus de 400 collaborateurs ont ainsi participé aux ateliers « Fresque du Climat » animés par les ambassadeurs RSE.**

Les collaborateurs ont accès au parcours de formation « Climate School » constitué d'une série de micro e-learning leur permettant de comprendre le changement climatique, l'épuisement des ressources naturelles et leur impact sur nos sociétés.

Des actions de sensibilisation sont mises en place pour encourager les collaborateurs à adopter des éco gestes dans leur vie quotidienne.

**La Banque Populaire du Sud a lancé son premier Green Café sur le thème de l'eau** animé par les experts en finance durable de THEMATICS Water, de Natixis Investment Managers International et de la Banque Populaire du Sud. Plus de 600 collaborateurs ont participé à cette pause-café virtuelle, durant laquelle des solutions proposées par des entreprises engagées ont été présentées. L'événement avait pour objectif de mieux comprendre les enjeux liés à cette ressource menacée et de sensibiliser les participants aux différentes problématiques de l'eau sur notre territoire, particulièrement vulnérable en raison du réchauffement climatique, ainsi que sur l'ensemble de notre planète.



**La Banque Populaire du Sud a participé au temps fort national «Mai à Vélo»** avec plusieurs animations proposées aux collaborateurs pour promouvoir la pratique du vélo : contrôles techniques des vélos personnels des collaborateurs par un mécanicien cycle qualifié sur les sites administratifs, sorties à vélo entre collaborateurs sur le temps de travail.



**La Banque Populaire du Sud a organisé deux ateliers "Repair Café" avec l'association "les petits débrouillards"** sur les sites administratifs de Cambacérès et de Nîmes. Ces événements ont permis aux collaborateurs de réparer des appareils de petit électroménager. Les animateurs ont sensibilisé les participants à l'importance du recyclage, et la satisfaction générale a été élevée, incitant à renouveler ces initiatives.

Plusieurs opérations de dépollution des plages ont été organisées sur le territoire aux côtés de l'association Reseaclons.

En 2024, **148kg de déchets ont été ramassés par les collaborateurs de la Banque Populaire du Sud** sur les plages de notre littoral dans les départements des Pyrénées orientales et du Gard puis triés pour le recyclage



## Agir en faveur de la biodiversité

Le Groupe BPCE a rejoint plusieurs coalitions à l'échelle locale et au niveau mondial, comme act4nature international. Déterminé à agir en faveur de la biodiversité, le groupe travaille à réduire les pressions qui pèsent sur la nature et à intégrer progressivement cette dimension dans ses activités. Il a lancé une série d'initiatives territoriales de protection du patrimoine naturel avec un objectif inscrit dans le projet stratégique Vision 2030, de plus de 30 écosystèmes naturels protégés.

Tout en poursuivant ses actions écoresponsables au quotidien pour réduire son empreinte carbone, la Banque Populaire du Sud a fait le choix de contribuer à l'effort global de neutralité carbone de manière très concrète en parrainant des arbres et en investissant dans la plantation d'une forêt sur son territoire.

Dans le massif des monts d'Ardèche, 600 arbres ont été plantés et sont gérés durablement à Ajoux.

La Banque Populaire du Sud soutient le programme de parrainage d'arbres agroforestiers « **20000 pieds sur terre** » porté par la SCOP AGROOF qui vise à soutenir une agriculture locale aux pratiques durables.

Depuis 2020, plus de 2400 arbres ont été plantés dans les départements de l'Hérault, du Gard, des Pyrénées orientales et de l'Aude et 10 jours de recherche ont été financés dans le cadre de ce programme.



La Banque Populaire du Sud soutient également le programme « **Com l'abeille** » avec le parrainage d'une ruche en pleine nature à Tourbes dans l'Hérault. Ce programme vise à préserver et restaurer la biodiversité au travers de grands axes : réintroduire l'abeille noire, informer sur les enjeux environnementaux, pratiquer une apiculture loyale.

Dans son nouveau plan stratégique, la Banque Populaire du Sud affirme son ambition de faire de **l'EAU**, une priorité majeure, en accompagnant ses clients, ses sociétaires et tous les acteurs concernés dans leur projet de gestion durable de l'EAU. En tant qu'acteur bancaire engagé au cœur des territoires, inscrit dans un Groupe à impact positif, la Banque Populaire du Sud entend accompagner les transitions sociétales et environnementales et soutenir encore plus activement l'économie bleue.



04

## Être un employeur socialement responsable

## 4.1 Droits de l'Homme

La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans les engagements du Groupe BPCE pour le respect et la promotion des droits humains, qui constituent un des socles fondamentaux de l'exercice de sa responsabilité sociétale d'entreprise.



Le Groupe BPCE est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies et adhère à ses « Dix principes » dont les deux afférents aux Droits de l'Homme et s'attache à appliquer les principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme définis dans le cadre de référence « Protéger, respecter et réparer » des Nations Unies

Le Groupe BPCE porte une attention particulière à la prévention des atteintes graves aux droits humains, tant dans le cadre de son fonctionnement interne que pour les risques directement liés à ses achats et à ses produits et services (cf. [Charte des droits humains du Groupe BPCE](#)).

La Banque Populaire du Sud décline le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE, qui présente sous forme de « Principes » ses convictions et engagements, dont « Promouvoir le respect des droits de l'homme dans toutes nos activités ».

La Banque Populaire du Sud, à travers sa politique de ressources humaines engagée et responsable, respecte les droits et la dignité de ses collaborateurs.

En particulier, elle :

- S'attache à **créer un environnement inclusif, respectueux, sans distinction ni discrimination**, qui favorise le bien-être de ses collaborateurs et offre une rémunération valorisant l'engagement des collaborateurs.
- S'assure de la mise en place d'un **dispositif adéquat de prévention et de protection pour garantir la santé et la sécurité au travail** et s'engage à **protéger la vie privée de ses collaborateurs et la confidentialité de leurs données** conformément à la réglementation applicable ;
- Respecte les **droits de ses collaborateurs à la liberté d'association et à la négociation collective**.

Les collaborateurs de la Banque Populaire du Sud doivent, dans le cadre de leur activité professionnelle, appliquer et respecter les droits de l'Homme, conformément au [Code de conduite et d'éthique](#)



## 4.2 Dialogue social et conditions de travail

### Un dialogue social dynamique

La Banque Populaire du Sud s'engage à maintenir un dialogue ouvert, transparent et constructif contribuant à la mise en œuvre de sa stratégie et à la performance de ses activités. Ce dialogue social favorise l'adhésion des partenaires sociaux et des collaborateurs dans le déploiement des politiques sociales. Il repose sur des échanges réguliers notamment avec les représentants du personnel et les organisations syndicales représentatives, acteurs clés du bon fonctionnement de l'entreprise.

La Banque Populaire du Sud met ainsi en œuvre la négociation d'un ensemble d'accords fixant le socle de la politique sociale de son entreprise visant à renforcer l'engagement et la performance des collaborateurs. Ces accords peuvent compléter les accords de Groupe<sup>5</sup> applicables aux différentes entités le composant et les accords de la Branche Banque Populaire<sup>6</sup>.

La Banque Populaire du Sud dispose également de ses propres instances de dialogue social permettant d'animer une relation de proximité avec ses Représentants du Personnel, tant dans le cadre des Comités Sociaux Economiques que des instances de négociation collective.

**En 2024, le taux de salariés couverts par des conventions collectives est de 100% et le taux de couverture « dialogue social » de 100 %.**

### Politique de rémunération

La politique de rémunération de la Banque Populaire du Sud est structurée pour favoriser l'engagement des collaborateurs sur le long terme et renforcer l'attractivité de l'entreprise. Elle reflète la performance individuelle et collective des métiers et des collaborateurs, tout en veillant à ne pas être un vecteur de conflits d'intérêts entre collaborateurs et à promouvoir des comportements conformes à la culture de l'établissement et aux règles de bonne conduite. Elle s'inscrit dans le strict respect des obligations légales qui s'appliquent à l'entreprise en matière de droit du travail et de législations sociales et fiscales.

Elle intègre également les objectifs fondamentaux d'égalité professionnelle et de non-discrimination poursuivis. À ce titre, **la Banque Populaire du Sud veille notamment à l'équité de traitement en matière de rémunération entre les femmes et les hommes et porte par ailleurs une attention particulière à la rémunération de ses collaborateurs juniors et seniors.**

Les partenaires sociaux sont associés à la détermination de la politique de rémunération. Des négociations annuelles obligatoires (NAO) ont lieu chaque année avec les instances représentatives du personnel sur les sujets de rémunération. Les mécanismes d'épargne salariale (incluant la participation et l'intéressement), ainsi que les dispositifs de protection sociale (frais de santé, prévoyance) sont par ailleurs encadrés par des accords collectifs négociés avec les partenaires sociaux. Enfin, la thématique de l'égalité salariale est intégrée aux accords signés sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

**En 2024, une enveloppe de 130 000 € destinée à la correction des écarts** a été allouée dans le cadre des négociations annuelles obligatoires



<sup>5</sup> L'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et compétences GEPP de 2022, l'accord relatif au parcours des salariés mandatés de 2022

<sup>6</sup> Les accords signés en Branche Banque Populaire relatifs à l'organisation du CASCIE, à la formation, au handicap...

## Protection des données des collaborateurs

La Banque Populaire du Sud applique la politique de protection des données définie au niveau du Groupe BPCE. La politique décrit de façon transparente les droits des collaborateurs et les modalités d'exercice de ceux-ci. Une notice d'information relative au traitement des données personnelles des collaborateurs est mise à leur disposition. Elle répond à l'obligation de transparence due aux titulaires de données personnelles dans le cadre de l'usage de leurs données. Cette politique fixe également les attendus en matière de formation des collaborateurs sur le respect du RGPD.

## Prévention des risques et sécurité au travail

La Banque Populaire du Sud met en œuvre une politique de sécurité des personnes et des biens conforme aux accords de branche et aux réglementations en vigueur. Cette politique repose sur des règles précises visant à prévenir les risques professionnels, applicables à l'ensemble des activités des salariés ainsi qu'aux prestations externalisées.

Tous les risques identifiés au sein de l'établissement sont consignés dans le Document Unique d'Évaluation des Risques, qui est accessible via l'intranet. Ce document est actualisé chaque année ou dès qu'un nouveau risque est identifié, en collaboration avec la Commission de Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et avec l'avis du Comité Social et Économique (CSE).

La CSSCT se réunit tous les trimestres, réunissant la Direction et les représentants du personnel pour discuter des questions de prévention et de sécurité. Un bilan annuel de la sinistralité ainsi qu'un plan d'action sont présentés au CSE, qui est régulièrement consulté pour donner son avis sur divers dossiers et sur le recours à des experts.

Pour renforcer la sécurité au travail et gérer le stress des collaborateurs, plusieurs initiatives ont été mises en place :

- **Accompagnement des commerciaux** : Des formations en prévention des conflits avec les clients, ainsi qu'un suivi en cas d'incidents tels que des incivilités ou des agressions, ont été instaurés. Un formulaire et une procédure de déclaration des incivilités ont également été simplifiés pour faciliter la remontée d'informations.
- **Formation à la prévention des risques psychosociaux** : Un module e-learning est inclus dans le parcours des nouveaux managers et est également accessible à tous les collaborateurs via My BPS Academy.
- **Box sécurité** : Un espace dédié sur l'intranet permet aux collaborateurs d'accéder facilement aux ressources et informations relatives à la sécurité.
- **Formation sur la gestion des incivilités** : Depuis 2022, une formation spécifique est en cours de déploiement pour aider les employés à mieux gérer les situations d'incivilités et d'agressions.
- **Prévention des troubles musculosquelettiques** : Des améliorations des postes de travail, incluant le mobilier et l'éclairage, sont mises en œuvre pour prévenir ces risques de santé.
- **Analyse et prévention de l'absentéisme** : Une démarche structurée, soutenue par des outils d'analyse fournis par la Direction des Ressources Humaines, permet d'identifier et d'agir sur les causes de l'absentéisme.

Ces actions visent à créer un environnement de travail sûr et sain, où chaque collaborateur peut évoluer sereinement. La Banque Populaire du Sud s'engage à continuer d'améliorer ses pratiques en matière de sécurité et de prévention des risques. Elle pilote plusieurs indicateurs liés à la santé et à la sécurité au travail. **1426 collaborateurs ont été formés à la sécurité dans l'année avec un montant de dépenses de sécurité de 2,3M€ en 2024.**

## Qualité de vie au travail

La politique en matière de Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) de la Banque Populaire du Sud vise à renforcer l'engagement et l'efficacité collective et impacter positivement l'épanouissement et la santé des collaborateurs au service de la performance globale. La QVCT intègre un ensemble d'enjeux : l'environnement de travail, l'équilibre vie professionnelle et personnelle, l'accompagnement des transformations, l'accompagnement des carrières, la reconnaissance et le droit d'expression, etc.

La démarche QVCT se traduit par le déploiement de mesures concrètes d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs, contribuant directement à leur bien-être et à leur satisfaction ainsi qu'à la réduction des risques psychosociaux (charge de travail, stress, burn-out, etc.).



En 2024, la Banque Populaire du Sud a obtenu

### le label "Great Place to Work"

Une certification internationale exigeante qui distingue les entreprises où il fait bon travailler et qui sont propices à l'épanouissement personnel et professionnel des collaborateurs

Ce label récompense les organisations qui mettent en place des initiatives pour favoriser la confiance et la convivialité entre les employés et les dirigeants. Il valorise ainsi les efforts des entreprises qui assurent un cadre de travail de qualité qui renforce les valeurs humaines et un environnement respectueux au quotidien.

Cette démarche est portée par une référente Qualité de Vie au Travail et plus largement par les équipes de la Direction des Ressources Humaines et de l'Expérience Collaborateur.

La démarche QVCT s'articule autour de plusieurs dimensions :

### L'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des collaborateurs

La Banque Populaire du Sud encourage cet équilibre par des mesures telles que l'encadrement des horaires de réunion, la facilitation de l'organisation des congés, la promotion du droit à la déconnexion, et des mesures spécifiques pour la parentalité (congés, autorisations d'absence pour enfants malades ou hospitalisés, aménagements d'horaires pour les familles monoparentales).

De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel. En 2024, 21% des collaborateurs en CDI, dont 81% de femmes, ont opté pour un temps partiel.

La Banque Populaire accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leur proposant divers services et prestations sociales. Dans le cadre de l'accord Groupe relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels, la Banque Populaire du Sud a mis en place une Charte de 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.



**Les activités sportives contribuent au bien-être des collaborateurs en permettant notamment à chacun de se sentir mieux au quotidien.**

Ainsi, la Banque Populaire du Sud encourage les collaborateurs à pratiquer régulièrement une activité sportive.

Cette année, **plus de 420 collaborateurs ont participé à l'évènement sportif EVA Tour** avec plusieurs activités proposées dans 7 départements pour partager ensemble un moment convivial, de détente et de sport.

## La qualité des relations et du management

La Banque Populaire du Sud vise des relations de travail fondées sur le respect, l'écoute et la confiance. Le management est une composante essentielle de la QVCT.

Un "**Campus Managers**" propose des parcours de formation pour les nouveaux managers et les managers confirmés, accompagnés d'un diagnostic et d'un référentiel de leadership. Des ateliers de co-développement favorisent le partage de bonnes pratiques et la solidarité entre managers.

Un plan d'accompagnement à la **pratique du feedback et du reverse feedback** est également mis en œuvre.

Enfin, la Banque Populaire du Sud reconnaît l'importance de la cohésion d'équipe et alloue un budget spécifique à chaque direction/service pour l'organisation de **moments de convivialité**.

## L'environnement de travail

La Banque Populaire du Sud souhaite proposer à ses collaborateurs un cadre de travail facilitant l'efficacité et la collaboration. Elle accompagne le travail hybride en mettant à la disposition des collaborateurs un espace dédié sur l'intranet, comprenant un guide des bonnes pratiques et un dossier de candidature. Des formations sont proposées aux managers pour les accompagner dans le management à distance. L'aménagement des espaces de travail, en particulier les espaces collaboratifs, fait l'objet d'une attention particulière pour garantir l'ergonomie et favoriser les échanges.

## L'accompagnement des transformations

Les collaborateurs étant les acteurs principaux du changement, leur adhésion est indispensable à la réussite des projets de transformation. Des ateliers sont menés afin de les intégrer aux réflexions, d'être force de proposition, de recueillir leurs interrogations et d'y répondre.

**Les collaborateurs ont ainsi été associés à la construction du nouveau plan stratégique ADN 2030.** L'impact humain des transformations sur les conditions de travail est évalué, notamment par des entretiens avec les collaborateurs concernés.



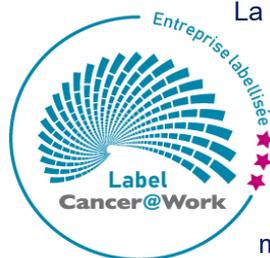
Afin de favoriser la transversalité et la connaissance des métiers et de faire rayonner la culture client, tout en restant connecté aux besoins et aux attentes des clients, l'entreprise a déployé un **nouveau dispositif d'immersion « les 48h clients » dans les agences**. Ce dispositif "*Vis ma Vie By BPS*" encourage ainsi la transversalité, la connaissance des métiers et les possibilités d'évolution professionnelle.

## La prise en compte les situations individuelles sensibles pouvant être rencontrées par les collaborateurs

Un accompagnement personnalisé est proposé pour les situations sensibles.

Un partenariat avec des assistantes sociales permet de soutenir les collaborateurs en difficulté. Une cellule de soutien psychologique externe est accessible 24h/24 et 7j/7.

La Banque Populaire du Sud a mis en place, avec les médecines du travail, une **cellule de maintien dans l'emploi** afin d'accompagner les collaborateurs qui rencontrent des problématiques de santé susceptibles d'impacter leur activité professionnelle.



La Banque Populaire du Sud a signé un **partenariat avec Cancer@Work** afin de témoigner de sa volonté de mettre en place des actions pour accompagner les collaborateurs touchés par un cancer ou une maladie chronique.

Parce que la Banque Populaire du Sud favorise un environnement de travail inclusif, permettant de gérer toutes les situations individuelles dans un but commun, elle a reçu le **label Cancer@Work estampillé des 3 étoiles** attestant de ses engagements et des actions menées sur l'inclusion de la maladie au travail.

La Banque Populaire du Sud participe activement aux semaines thématiques comme la semaine de la Qualité de Vie au Travail ainsi qu'à des campagnes de sensibilisation comme Mars bleu, Octobre Rose et Movember.

A l'occasion d'Octobre rose, plus de 150 collaboratrices et collaborateurs ont participé à des événements sportifs en faveur d'associations locales. Elle propose également des sessions pour initier les collaborateurs aux gestes qui sauvent en les formant notamment aux massages cardiaques et des ateliers de sensibilisation à l'autopalpation.



## Le développement des solidarités et du soutien aux aidants

Un collaborateur peut être amené à devoir faire face dans sa vie personnelle à des situations de soutien familial. La solidarité et le soutien aux aidants sont encouragés par un **dispositif de don de jours de congés ou de RTT**, abondé par la BPS, pour les collègues ayant un enfant ou un conjoint gravement malade. Un guide des salariés aidants est disponible sur l'intranet.



Un partenariat avec **Prev&Care** permet de proposer un service de Care Management aux salariés aidants (aide aux démarches administratives, informations sur les aides financières...).

Plus de 300 collaborateurs ont suivi la visioconférence organisée par la Banque Populaire du Sud durant laquelle des experts ont partagé leur expérience et le plan concret d'aides destiné à celles et ceux concerné(e)s pour pouvoir vivre, avec plus de sérénité, cette mission de vie louable tout en préservant au mieux leur capacités professionnelles. La Banque Populaire du Sud adapte et complète les mesures légales existantes pour apporter aux collaborateurs plus de souplesse dans leur organisation personnelle et réduire l'effort financier nécessité par ce soutien familial.

## 4.3 Egalité des chances et lutte contre les discriminations

La Banque Populaire du Sud applique la politique Diversité, Équité & Inclusion du Groupe BPCE pour créer un environnement de travail respectueux et inclusif. Cette politique vise à valoriser chaque collaborateur et à offrir des chances égales à tous, sans distinction d'âge, d'origine, de genre, d'orientation sexuelle ou de handicap.

### Mixité et égalité professionnelle

En matière de mixité et d'égalité professionnelle, la politique se structure depuis plusieurs années autour de trois axes : la représentation des femmes dans tous les métiers à tous les niveaux de responsabilités, l'égalité salariale et la lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel.

La Banque Populaire du Sud a complété les accords « Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels » du Groupe, socle commun d'actions en faveur de l'égalité F/H, par la signature,

d'accords spécifiques sur le thème de l'égalité professionnelle. Elle a également réaffirmé son engagement en signant la Charte Mixité du groupe.

La Banque Populaire du Sud s'est engagée en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle au travers d'actions concrètes et d'objectifs dans les domaines suivants : en matière de recrutement, d'égalité salariale, de promotion professionnelle, de parentalité, de lutte contre le harcèlement sexuel, agissements sexistes et autres violences.

## La représentation des femmes dans la banque

Si 61 % des effectifs sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction – **la représentation des femmes dans l'encadrement s'élève à 47,9%**.

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

La Banque Populaire du Sud veille à la représentativité des femmes au sein de ses cadres dirigeants et de ses instances dirigeantes avec un objectif au-delà des 30% exigés à partir de mars 2026 dans le cadre de la « loi Rixain ».

**Au 31 décembre 2024, 42 % de femmes sont représentées au sein de des cadres dirigeants et 32% au sein de ses instances dirigeantes.**

## Des actions pour prévenir les risques de discriminations et favoriser l'égalité

La Banque Populaire du Sud s'appuie sur sa référente Diversité et Mixité qui est un relai clé pour les collaborateurs qui peuvent la solliciter en fonction des besoins. Son rôle est notamment d'impulser, animer et coordonner la mise en œuvre de la politique Mixité & Diversité de l'entreprise. Elle déploie les dispositifs de formation, pilote les indicateurs clés et relaie les outils et temps forts mis à disposition des collaborateurs.

La Banque Populaire du Sud s'est engagée en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle au travers d'actions concrètes pour prévenir les risques de discriminations et favoriser l'égalité :

**En matière de parentalité**, la Banque Populaire du sud veille à ce que l'absence pour maternité ne soit pas un frein à l'évolution professionnelle et à la rémunération des femmes. De même, après un an d'ancienneté tout salarié en congé de paternité pris en charge par la sécurité sociale bénéficie d'une indemnisation égale à 100% du différentiel entre le montant versé par la sécurité sociale et le montant de sa rémunération brute.

**Une communauté d'ambassadeurs-rices mixité** a été mise en place afin de poursuivre la sensibilisation de tous en matière de lutte contre le sexisme et le harcèlement en entreprise, Dans chacun des 9 départements un binôme constitué d'une femme et d'un homme a été créé et **plusieurs ateliers « le maillon fort »** ont été organisés sur le thème de la mixité.

10 sessions ont ainsi permis de sensibiliser 93 collaborateurs en 2024.



**Des actions de sensibilisation tout au long de l'année**, tels que la semaine de la mixité, la semaine de la parentalité, et la journée de lutte contre le sexisme, sensibilisent les collaborateurs à ces thématiques et favorisent l'évolution des comportements.

En 2024, la Banque Populaire du Sud a organisé pour la première fois **la journée de la parentalité** où plus de 300 enfants ont pu découvrir l'environnement de travail et le métier de leurs parents.

## Les « elles du Sud », le réseau féminin de la Banque Populaire du Sud



Chaque année, ce réseau, en collaboration avec la Banque Populaire du Sud, organise **le prix SUD Exceptionn'Elles** pour mettre en lumière l'esprit d'initiative, le savoir-faire et les talents des femmes d'exception.

**Pour l'édition 2024, ce prix a récompensé 5 lauréates** dans la catégorie « Le sport et ses valeurs », englobant des domaines tels que le tourisme et le sport, la santé et la préparation sportive, l'inclusion par le sport, ainsi que des initiatives de femmes sportives et cheffes d'entreprise. Un prix coup de cœur a également été attribué à une femme reconnue pour son engagement exemplaire dans l'entrepreneuriat à impact positif.



Le réseau a multiplié les initiatives en 2024 pour soutenir l'entrepreneuriat et le développement professionnel des femmes, à travers différentes actions :

- Un **programme de mentorat** a permis d'accompagner 5 collaboratrices dans leur développement professionnel et les aider à progresser dans leur carrière.
- Une **session de speed meeting** a été organisée, permettant à 11 collaboratrices de se rencontrer, d'échanger des idées et de développer leur réseau professionnel.
- Pour favoriser l'épanouissement personnel et professionnel, 2 ateliers bien-être et deux Café teams en présence du Directeur Général de la Banque Populaire du Sud sur les thèmes « Transmettre, oser et donner confiance » (en partenariat avec IMT) et sur le dépassement de soi (avec la participation de l'association des femmes au sommet) ont été proposés.
- La participation à des **courses solidaires** comme la marche du Téléthon et Octobre Rose.



La Banque Populaire du Sud a obtenu pour la 3<sup>ème</sup> fois consécutive le label Egalité Professionnelle qui atteste du respect de l'égalité des droits entre les collaborateurs hommes et femmes.

## Handicap

La Banque Populaire du Sud est impliquée de longue date en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et du maintien dans l'emploi des collaborateurs et collaboratrices confrontés à des fragilités de santé ou à des accidents de la vie.

Elle déploie une politique d'inclusion visant à favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, qui repose sur des engagements clairs, inscrits dans les accords du Groupe BPCE et l'accord Handicap de la branche Banque Populaire 2023/2025, agréés par l'Etat français conformément aux dispositions légales prévues dans le cadre de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH).



Au sein de la Banque Populaire du Sud, une référente handicap accompagne les personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours dans l'entreprise (recrutement, intégration, formation, maintien dans l'emploi, accompagnement dans les démarches de reconnaissance de leur situation de handicap...) en lien avec les responsables ressources humaines, les managers et les services de santé au travail.

**Grâce à la mise en place de cette politique, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap atteint 8,05 % en 2024, nettement au-dessus de l'obligation légale de 6%.**

### Le maintien dans l'emploi

Avec la mise en place d'actions de détection des situations handicapantes le plus tôt possible, la Banque Populaire du Sud peut adapter les conditions et les outils de travail au handicap, afin de maintenir les collaborateurs concernés dans leur emploi. Elle veille également à ce que les salariés en situation de handicap puissent bénéficier des mêmes perspectives d'évolution que les autres salariés, en adéquation avec leurs ambitions, leurs aptitudes et les opportunités offertes, sans que le handicap constitue un frein.

La référente handicap prend en charge les actions suivantes :

- Information auprès des collaborateurs qui rencontrent des difficultés de santé sur les dispositifs d'accompagnement spécifiques dont ils pourraient bénéficier en faisant reconnaître leur situation de handicap ;
- Accompagnement des salariés souhaitant entamer une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ;
- Gestion pluridisciplinaire des situations individuelles et recherche de solutions ;
- Aide au financement de besoins de compensation du handicap dans un champ professionnel et personnel ;
- Aménagement des formations (internes ou externes) en fonction des contraintes liées au handicap de la personne.

### La sensibilisation aux handicaps visibles et non visibles

La Banque Populaire du Sud se concentre sur des actions visant à améliorer la sensibilisation aux handicaps visibles et non visibles et à améliorer l'inclusion des collaborateurs en situation de handicap.

A l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), des



messages de sensibilisation ont été affichés sous forme de pop-up lorsque les collaborateurs ouvraient leur poste de travail. De nouveaux ateliers innovants ont également été proposés, notamment un Escape Game, un jeu de société intitulé « *Talents et Handicap* », ainsi que des **sessions d'immersion en réalité virtuelle**. Pour clore cette semaine, une vidéo rétrospective des actions de la mission handicap a été présentée, accompagnée du témoignage d'une collaboratrice.

## Lutte contre la discrimination et le harcèlement

Afin de proposer un cadre de travail respectueux et sécurisé, dans lequel chacune et chacun des collaborateurs peut exprimer ses compétences et son potentiel, la politique Diversité, Equité & Inclusion est accompagnée par des dispositifs RH robustes en matière de lutte contre la discrimination et le harcèlement.

Plusieurs types de dispositifs sont à la disposition des collaborateurs :

- **Des guides et des campagnes de communication** qui sensibilisent les collaborateurs contre toutes les formes de discriminations, telles que le sexisme ou le racisme ;
- **Des formations** pour comprendre en quoi consiste l'inclusion et comment l'ensemble des collaborateurs sont acteurs de l'inclusion ainsi que des formations spécifiques pour permettre aux collaborateurs de reconnaître et de lutter contre les différents types de discriminations et de harcèlement ;
- En ce qui concerne la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, **une cellule dédiée a été instaurée avec 4 référents formés.**

La Banque Populaire du Sud s'appuie sur ses référents pour mettre en œuvre ces dispositifs et rester à l'écoute des besoins des collaborateurs :

- ▶ Les 2 *référents harcèlements RH*, conformément à la loi en vigueur, ont pour rôle d'orienter, d'informer et d'accompagner les collaborateurs en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- ▶ Les 2 *référents CSE* désignés au sein du CSE peuvent également intervenir en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

La Banque Populaire du Sud a également accueilli dans les locaux de Saint-Estève l'exposition photo *AÏE LOVE YOU*, en partenariat avec FACE et Visa Off. Cette exposition présentait des portraits de femmes victimes de violences conjugales, visant à sensibiliser le public à l'importance des dispositifs de libération de la parole et de protection.

## 4.4 Attractivité et développement des compétences

### Attractivité

#### Recrutement et marque employeur

La Banque Populaire du Sud se distingue par un ADN social qui se nourrit de valeurs coopératives, d'un ancrage territorial fort, et d'une volonté d'agir en tant qu'employeur responsable.

Les processus de recrutement de la Banque Populaire du Sud sont adaptés aux besoins du marché local et doivent permettre aux candidats de rejoindre une entreprise qui leur fournira le bon niveau d'accompagnement professionnel, avec la possibilité d'évoluer ensuite au sein de la Banque Populaire et du Groupe BPCE. Dans un monde du travail en constante évolution, la Banque Populaire du Sud adapte ses méthodes de recrutement pour rester agile et innovante. Des initiatives comme le Job Dating sans CV ainsi que des rencontres directes dans les agences, permettent de se rapprocher des candidats et d'explorer de nouveaux viviers de talents, notamment auprès des jeunes dans les écoles partenaires. Aujourd'hui, 120 alternants enrichissent déjà les effectifs de la banque.

Consciente de l'importance de cette nouvelle génération pour l'avenir de l'entreprise, la Banque Populaire du Sud dispose d'une stratégie dédiée visant à attirer, développer et recruter les jeunes professionnels.

**En 2024, la Banque Populaire du Sud a recruté 79 personnes en CDI (contrat à durée indéterminée) dont 25 jeunes de moins de 25 ans, 82 CDD (contrat à durée déterminée) et accueilli 69 nouveaux alternants.**

La marque employeur « **C'est Comme Ça Chez Nous** » reflète son engagement envers ses collaborateurs et ambitionne de renforcer sa notoriété en offrant une expérience authentique et unique, tout en valorisant sa culture et ses opportunités d'emploi.

## Des collaborateurs ambassadeurs

Pour porter haut les valeurs de la Banque Populaire du Sud, **une communauté d'ambassadeurs RH a été mise en place.** Ces ambassadeurs jouent un rôle clé en promouvant la marque employeur tant en interne qu'en externe.



Un autre aspect essentiel de cette dynamique est la **plateforme Moov & Coopt** qui permet à chaque collaborateur de coopter des talents dans son réseau. En garantissant un suivi rapide des candidatures, avec un retour sous 72 heures, et en offrant des récompenses pour les cooptations qui aboutissent, la banque a vu 26% de ses nouveaux CDI provenir de cette initiative, avec un objectif ambitieux de 40% d'ici 2025.

## Intégration des nouveaux entrants

Le parcours d'intégration de la Banque Populaire du Sud est conçu pour faciliter l'arrivée des nouveaux collaborateurs et leur permettre de rapidement prendre leurs marques. Il combine plusieurs approches :

**Une journée d'accueil** présente la banque, le Groupe BPCE, les ressources humaines, les outils du quotidien, l'agence bancaire dédiée aux collaborateurs *Pop4You* et les aspects liés à la sécurité.

Pour les collaborateurs du Réseau, une semaine de **formation est dédiée aux bases du métier et aux outils essentiels** (poste de travail, tablettes, selfcare). Elle est suivie d'une immersion en Direction de Région pour rencontrer les interlocuteurs clés (Directeur, animateur, contrôleur, experts métiers...).



**Un cursus complet sur les fondamentaux métiers, RH et réglementaires** est accessible en ligne sur My BPS Academy.

Une journée ludique et atypique chez un client permet de découvrir les **engagements coopératifs, RSE, QVT et Sport de la banque, ainsi que l'organisation des différentes directions.**

Les nouveaux collaborateurs sont invités à l'Assemblée Générale suivant leur intégration.

Ce parcours complet et diversifié vise à la fois l'acquisition des compétences nécessaires, la connaissance de l'entreprise et de ses valeurs, et l'intégration au sein des équipes.

## Dispositifs d'écoute des collaborateurs

La Banque Populaire du Sud a mis en place divers dispositifs d'écoute pour recueillir les avis et suggestions de ses collaborateurs, favorisant ainsi le dialogue social et l'amélioration continue.

**Le baromètre Groupe Diapason**, élaboré avec IPSOS, est un outil clé de mesure de la confiance et de l'engagement des collaborateurs et de la transformation des entreprises du groupe. Cette enquête a pour but de recueillir les opinions des salariés sur leur situation professionnelle et leur perception de l'entreprise et permet d'identifier des plans d'action opérationnels à mettre en place pour mieux accompagner les collaborateurs et engager **une démarche d'amélioration continue. En 2023, le baromètre Diapason de la Banque Populaire du Sud a enregistré un taux de participation de 75% et un taux d'engagement très élevé de 72%.**

**Les enquêtes « Moments Clés collaborateurs »** permettent d'interroger les collaborateurs lors des principaux événements de leur parcours professionnel, générant la mise en place de plans d'actions spécifiques.

**Les réunions d'équipe et les entretiens individuels** (entretien annuel d'évaluation, entretien professionnel) sont des moments privilégiés d'échange et d'écoute entre les managers et leurs équipes. Ces échanges permettent d'identifier les points forts et les points faibles, et de recueillir les préoccupations des collaborateurs.

**La participation à l'enquête Great Place To Work** a permis de mesurer la perception interne du modèle d'entreprise à partir de l'évaluation de cinq piliers managériaux : la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté et la convivialité. **Avec un taux de participation de 86 %, les résultats sont représentatifs d'une tendance de fonds au sein de l'entreprise puisque 70% des répondants sont convaincus qu'à la Banque Populaire du Sud, il fait bon travailler.**

Avec 17 points de plus que le score moyen des entreprises françaises qui ont réalisé l'enquête en 2024, la Banque Populaire du Sud devient la première banque sur son territoire à être labellisée.

La Banque Populaire du Sud a obtenu le label Great Place to Work grâce à l'engagement collectif de ses équipes pour améliorer l'environnement de travail. Plus de 620 actions concrètes, initiées par les équipes et leurs managers, ont permis de créer une dynamique positive, favorisant le partage d'expériences, l'écoute managériale, la cohésion et l'entraide.

**Les instances représentatives du personnel** jouent également un rôle essentiel dans l'écoute et la représentation des collaborateurs. Elles sont consultées sur les décisions importantes concernant l'organisation du travail et les conditions de travail.

## Développement des compétences

La Banque Populaire du Sud s'investit dans l'employabilité à long terme de ses collaborateurs en favorisant le développement continu de nouvelles compétences et en leur offrant des opportunités de carrière valorisantes. Dans un contexte de forte concurrence et d'évolution rapide des métiers, la banque suit la politique de développement des compétences du Groupe BPCE, convaincue que l'acquisition de compétences techniques et relationnelles est essentielle pour la réussite individuelle et collective.

Les orientations générales du développement des compétences se sont articulées autour de 4 axes principaux :

Axe 1 : Progresser dans les métiers du Réseau

Axe 2 : Valoriser les métiers et développer les expertises des fonctions supports

Axe 3 : Garantir la mise en œuvre du modèle de leadership pour une dynamique collective renforcée

Axe 4 : Poursuivre l'accompagnement sur-mesure des collaborateurs

La sensibilisation à l'impact et le développement d'une culture positive de l'IA sont également des axes spécifiques en cours de développement.

En matière de formation et d'animation commerciale, les enjeux sont tels que la Banque Populaire du Sud ne peut pas proposer le même programme de formation pour tous. C'est pourquoi elle a mis en place des parcours de formation personnalisés pour les conseillers de clientèle grâce à un trinôme

gagnant : des managers accompagnants, un collaborateur acteur de sa formation et une RH à l'écoute et en proximité.

**Le parcours "Campus Manager »**, obligatoire pour tous les collaborateurs accédant au poste de manager, a été renforcé pour former les nouveaux managers, offrant un coaching individuel une semaine avant et trois semaines après leur prise de poste. Ce programme propose des modules "à la carte" axés sur des compétences essentielles telles que le développement de la motivation, la gestion de la pression et la communication efficace.

Afin d'offrir une meilleure expérience collaborateurs, la Banque Populaire du Sud a déployé en 2023 « My BPS Academy », une nouvelle plateforme de formation plus intuitive et conviviale, qui :



- Offre un point d'accès unique à toutes les plateformes de formation.
- Améliore l'expérience de navigation de l'apprenant.
- Facilite l'accès aux formations et au parcours d'animation, grâce notamment à un moteur de recherche puissant et précis.
- Permet une communication ciblée sur les différents métiers.
- Permet une approche par compétences afin de construire des parcours de développement personnalisés.

Pour accompagner la transformation des métiers, un programme dédié prépare les collaborateurs aux compétences de demain et les encourage à maintenir leurs compétences, les développer et progresser dans leur métier, par exemple :

- Le programme '**Progresser dans le réseau**' a permis à la Banque Populaire du Sud de mettre en place des parcours de développement personnalisés auprès de ses Conseillers commerciaux : sur la base d'un référentiel de compétences et de performance, le conseiller peut identifier ses points de progrès avec son manager et, après un diagnostic de compétence, construire avec lui son parcours personnalisé ;
- Dans le cadre du programme stratégique '**Valoriser les Services bancaires**', un nouveau référentiel Métier Compétences a été établi et une offre de formation, classée par compétences, intègre les nouvelles expertises métiers ; l'offre de formation sur la conduite du changement a été renforcée, pour accompagner les collaborateurs passant d'un métier de support à la clientèle en back office à un support plus en contact avec celle-ci (Middle office).

Pour faciliter et accompagner l'évolution professionnelle de ses collaborateurs, la Banque Populaire du Sud s'appuie sur :

- **Des outils développés au niveau du groupe** : plateformes digitales et bourses de l'emploi pour découvrir les métiers et identifier des opportunités ; ateliers ou accompagnement individualisés pour construire les projets professionnels et se préparer aux entretiens ; programmes de formation continue pour développer les compétences des collaborateurs et ainsi renforcer leur employabilité ;
- **Des parcours de formation diplômants ou certifiants** sont également proposés, ainsi que des programmes de formation continue pour renforcer l'employabilité des collaborateurs.

Une promotion de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) a permis à 16 participants d'obtenir un master en Banque et Assurances à l'Université de Perpignan Via Domitia en 2024.



La poursuite du partenariat avec « Montpellier Business School », démarré en novembre 2016 permet également à ses collaborateurs, au travers d'un cursus « Performance Innovation et Management », de développer une approche professionnelle innovante et performante au service de la clientèle.



**En 2024, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 7,4%.** La Banque Populaire du Sud se situe ainsi très nettement au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 % et de l'obligation légale de 1%. Cela correspond à un volume de 87 709 heures de formation et 100% de l'effectif formé. Le nombre d'heures de formation par salarié formé est de 40.

#### **La Banque Populaire du Sud poursuit l'intégration des enjeux ESG et de l'IA dans les programmes de formation**

Un Campus Impact, dédié aux enjeux ESG, sera disponible en 2025 auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe BPCE. L'objectif est de sensibiliser et acculturer tous les collaborateurs aux enjeux ESG, mais aussi d'engager la transformation de chaque métier grâce à des dispositifs de formation ciblés.

Le Campus Tech & Digital a pour objectif d'accompagner la montée en compétences en proposant des parcours, avec des spécialisations par métiers et typologie d'acteurs (collaborateurs, experts, dirigeants et personae du programme de transformation), afin que chaque collaborateur ait le niveau de connaissance adéquat pour la transformation IA du groupe. L'offre de formation est construite autour de neuf compétences stratégiques : l'expérience utilisateur, l'agilité à l'échelle, la compétence des Product Owner, la qualité de service, le numérique responsable, la data, la technologie et l'innovation, la sécurité du SI, le devOps.



05

**Être une banque  
inclusive qui protège**

# 5.1 Placer la satisfaction client au cœur de nos priorités

## Mesure de la satisfaction client

La Banque Populaire du Sud, dotée d'outils d'écoute robustes à destination de la clientèle, évalue efficacement les retours d'expérience de chacun de ses clients sur l'ensemble de ses marchés :

- La satisfaction client est calculée en temps réel, entraînant un déploiement plus rapide des actions d'amélioration, que ce soit sur l'utilisation de l'application mobile ou la relation avec l'agence et le conseiller ;
- Ces dispositifs permettent d'interroger 100 % des clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller.

Pour la Banque Populaire du Sud, les bonnes pratiques mises en œuvre concernent par exemple l'amélioration de l'accessibilité téléphonique, la réactivité aux demandes clients, etc.

Sur la période 2021-2024, le « net promoteur score » (NPS), indicateur de référence de mesure de la satisfaction, a progressé régulièrement pour la Banque Populaire du Sud. **A fin 2024, le pourcentage des agences et centres d'affaires en NPS positif était de de 98%.**

Cette performance reflète la mobilisation de toutes les agences de la Banque Populaire du Sud sur les fondamentaux de la satisfaction client : renforcement de la qualité de service, forte réactivité aux demandes, continuité de la relation et proactivité.

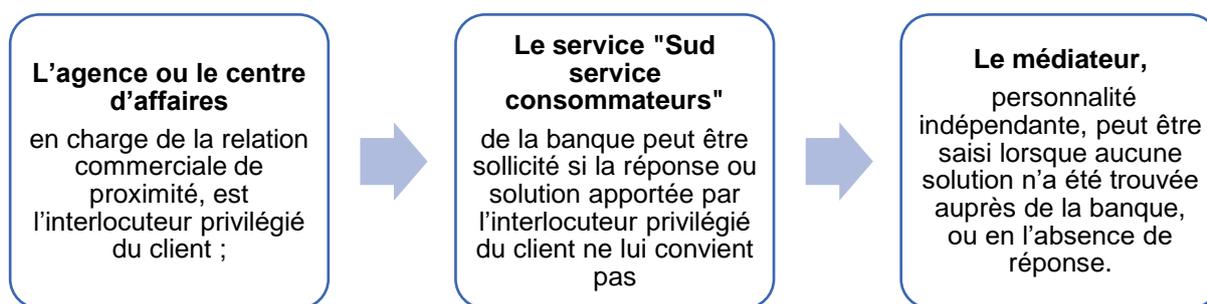
## Gestion des réclamations

### Analyse et exploitation des réclamations

La Banque Populaire du Sud analyse les réclamations afin de détecter d'éventuels dysfonctionnements, manquements et mauvaises pratiques. L'exploitation des réclamations permet de définir les actions correctrices. La recherche des causes à l'origine des réclamations est une démarche d'amélioration continue. Elle se nourrit notamment des commentaires formulés par les clients dans le cadre des enquêtes de satisfaction et de la veille pratiquée sur internet, des réseaux sociaux ou des avis clients.

### Voies de recours en cas de réclamation

Le traitement des réclamations s'articule de la façon suivante :



### Information du client sur les voies de recours

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

- Sur le site internet de la banque <https://www.banquepopulaire.fr/sud/votre-banque/reclamation-et-mediation/>
- Sur les plaquettes tarifaires ;
- Dans les conditions générales.

## Pilotage du traitement des réclamations

Le pilotage concerne en particulier les motifs de plainte, les produits et services concernés par ces plaintes et les délais de traitement. Des tableaux de bord sont communiqués périodiquement aux dirigeants des banques du groupe, aux directions chargées du contrôle interne ainsi qu'à toutes les structures commerciales.

Parmi les motifs de réclamation, sont notamment suivis des indicateurs qui peuvent être révélateurs de décalages sur l'adéquation entre le service attendu par le client et le service fourni.

**En 2024, 69 % des réclamations ont été traitées dans les 10 jours ouvrables, le délai moyen de traitement était de 12 jours.**

## 5.2 Proposer une offre de produits qui n'exclut aucun client

### Protéger les clients fragiles

La Banque Populaire du Sud souhaite permettre au plus grand nombre – dont les personnes en difficulté – d'accéder aux services bancaires (banque au quotidien, financement, assurance, etc.). Pour maîtriser les risques d'exclusion, elle met en place des dispositifs permettant aux clients modestes d'accéder à des financements, et aux clients en situation de fragilité économique de gérer leur compte bancaire plus sereinement, en se conformant notamment aux réglementations en vigueur et à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement (AFECEI).

En 2024, la Banque Populaire du Sud comptait 2,6 % de clients détectés comme étant fragiles selon les critères réglementaires.

### Une offre spécifique, dédiée à la clientèle fragile

La Banque Populaire du Sud propose une offre spécifique destinée à la clientèle fragile. L'Offre dédiée à la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF), facturée à un tarif maximal d'1 €/mois garantit l'accès à des services bancaires essentiels à la gestion du compte. Au sein de la Banque Populaire du Sud, 27,8% des clients détectés fragiles en sont équipés, soit 3339 clients.

Cette offre comprend, entre autres, le plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et 20 € par mois, le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte à 16,50 €/mois ou encore un abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS. Les clients « fragiles » ne souhaitant pas souscrire à l'OCF bénéficient également d'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte, fixé à 25 €/mois. En 2024, 3191 clients bénéficient du dispositif de plafonnement de frais.

### Agir en prévention du surendettement

La Banque Populaire du Sud agit également en prévention du surendettement. En application de la charte AFECEI, le Groupe BPCE a développé un outil de *scoring* prédictif destiné à détecter de façon préventive une éventuelle dégradation de la situation financière d'un client. Tout client identifié en risque de surendettement reçoit un courrier l'invitant à prendre rendez-vous avec son conseiller afin de faire le point sur sa situation et éventuellement réadapter ses produits et services bancaires. Les conseillers peuvent également orienter le client vers des solutions extra bancaires (associations locales, centres communaux d'action sociale, etc.).

Depuis 2021, la méthode d'identification du risque de surendettement a été élargie aux clients particuliers et aux entrepreneurs individuels. L'objectif étant de ne plus se limiter aux seuls détenteurs de crédits, mais de viser un public plus large pour être plus efficace en matière de prévention.

## Renforcer l'écoute et le suivi de la clientèle fragile

A la Banque Populaire du Sud, les clients particuliers en situation de fragilité financière font l'objet d'un accompagnement spécifique par une agence dédiée, Concordia. Les clients professionnels et entreprises sont quant à eux suivis par l'agence Sud Accompagnement.

## Acculturer les conseillers financiers à l'inclusion bancaire

Face aux difficultés financières rencontrées par certains clients, l'acculturation des conseillers financiers aux thématiques relatives à l'inclusion bancaire est cruciale : un dispositif de formation spécifique a été mis en place avec un premier module dédié à la prévention du surendettement et aux clients en situation de fragilité, et un second consacré au droit au compte. Ces formations doivent être réalisées obligatoirement tous les cinq ans par les conseillers particuliers en agence et sur les plateformes téléphoniques.

## Le microcrédit au service de l'inclusion financière

Les microcrédits sont des prêts spécifiques dédiés à des publics en besoin d'insertion économique et sociale et qui sont exclus du crédit classique en raison de faibles revenus ou à la suite d'un aléa de la vie. Le microcrédit permet de financer un projet d'accès à l'emploi ou à la mobilité, de création d'entreprise, ou de couvrir des dépenses liées au logement, à la santé et à d'autres événements imprévus. La mise en œuvre du microcrédit est adossée à une garantie publique et à un accompagnement par un organisme d'intérêt général.

## La Banque Populaire du Sud est le premier partenaire bancaire de France Active Airdie- Occitanie.



Ce partenariat vise à soutenir les porteurs de projets à chacune de leurs étapes (création, développement, changement d'échelle, innovation). Il touche tous les publics de l'association : économie sociale et solidaire (ESS), quartiers prioritaires de la ville (QPV), très petites entreprises (TPE) ainsi que le secteur agricole.

**En 18 ans, plus de 2 850 entreprises locales ont été financées avec 65M€ de prêts Banque Populaire du Sud garantis par France Active Airdie-Occitanie.** En 2024, le montant des microcrédits professionnels accordé par la Banque Populaire du Sud s'est élevé à près de 9M€ d'euros avec 226 projets financés.

## La Banque Populaire du Sud oriente ses actions vers le microcrédit professionnel avec le soutien de l'Adie



Depuis plus de 25 ans, la Banque Populaire du Sud et l'Adie (Association pour le Droit à l'Initiative Economique) partagent une même ambition : ouvrir les portes du crédit à celles et ceux qui, sans ressources ou diplômes, décident de rebondir ou de se lancer dans la vie. Ainsi, elles contribuent à la dynamique économique dans tous les territoires, y compris les plus fragiles.

**En 2024, le montant des microcrédits professionnels accordé par la Banque Populaire du Sud s'est élevé à près de 700 000 euros avec 239 projets accompagnés.**

Le réseau des Banques Populaires est également un mécène engagé aux côtés des jeunes entrepreneurs soutenus par l'Adie, en soutenant l'ensemble de l'offre d'accompagnement dédiée aux moins de 30 ans : programme de formation Je Deviens Entrepreneur, fonds de prêts d'honneur dédié aux jeunes et prix Créadie Jeune Banque Populaire.

## Garantir l'accessibilité des offres

### Des agences proches et accessibles

La Banque Populaire du Sud reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2024, elle comptait ainsi 244 agences réparties sur l'ensemble du territoire, dans les villes, les villages, en zones urbaines, rurales et en quartiers prioritaires de la politique de la ville.

La Banque Populaire du Sud s'attache à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap. **La priorité est la mise en conformité avec l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées : à ce jour, 100 % des agences remplissent cette obligation.**

### L'accessibilité numérique pour garantir l'inclusion de tous

L'accessibilité numérique est essentielle pour répondre à l'objectif d'universalité des services numériques, puisqu'elle vise à rendre les informations et fonctionnalités d'un service ou contenu numérique accessibles à tous, quel que soit le handicap de la personne ou sa manière d'accéder à l'information. Elle concerne les services numériques à destination du grand public, des collaborateurs et des clients (particuliers et professionnels).

Le Groupe BPCE présente ses engagements en la matière via son schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2025-2027. Dans une optique d'inclusion numérique, l'ambition est notamment d'élargir les actions en la matière aux personnes en situation de fracture numérique, tout en prenant en compte le vieillissement de la population. Dans le cadre de cette approche, un double objectif a été fixé pour 2025 au niveau du Groupe BPCE :

- Remédier aux problèmes d'accessibilité des services numériques pour assurer *a minima* une accessibilité partielle ;
- Pour les nouveaux services numériques, faire évoluer les méthodologies projet pour la prise en compte de l'accessibilité numérique dès leur conception.

## Protéger les intérêts du client et du sociétaire

### Garantir une offre transparente

La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans la politique de transparence des offres définie au niveau du Groupe BPCE.

Les offres de produits et services, lorsqu'elles sont destinées à un consommateur, doivent respecter les dispositions issues du code de la consommation, relatives aux pratiques commerciales interdites. Y figurent notamment les pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

Ainsi, lors de la rédaction de documents commerciaux, les rédacteurs sont invités à être tout particulièrement vigilants à l'adéquation entre les conditions de commercialisation, le mode/processus de mise à disposition de l'information, et la cible de clientèle visée. De même, le rédacteur d'une documentation promotionnelle doit prêter une grande attention aux canaux de commercialisation envisagés et au caractère approprié de la stratégie de distribution. Toutes les informations, y compris publicitaires, doivent être correctes, claires et non trompeuses. Une information claire est une information suffisante pour permettre au client d'appréhender les principales caractéristiques du produit qu'il s'apprête à souscrire ainsi que les avantages et risques y afférents.

La protection des intérêts de la clientèle est une préoccupation majeure de la Banque Populaire du Sud. En toutes circonstances, les collaborateurs doivent servir les clients avec diligence, loyauté, honnêteté et professionnalisme, et proposer des produits et des services adaptés à leurs compétences et leurs besoins. Dans ce cadre, et afin de maintenir un haut niveau de protection de la clientèle, un corpus de procédures est établi et des contrôles portant sur cette thématique sont réalisés.

### Protéger les données personnelles

La politique de protection des données de la Banque Populaire du Sud pose les principes d'usage et d'éthique de l'exploitation des données personnelles dans le respect des textes réglementaires en vigueur. Elle s'applique à l'ensemble des opérations traitant des données personnelles.

Les contrats conclus avec les prestataires traitant de données personnelles, conformément à la législation sur la protection des données personnelles, garantissent une stricte utilisation des données personnelles aux seules fins d'exécuter leurs prestations. Tout partage de données au sein ou à l'extérieur de la Banque Populaire du Sud se limite uniquement à des obligations légales, telles que celles relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

De même, la prospection commerciale est strictement encadrée. Le recueil du consentement à des fins de prospection commerciale s'est appuyé sur :

- La mise en conformité en 2021 de la politique Cookie au regard des lignes directrices publiées par la CNIL (information complète rendue accessible sur les sites web et App...);
- La mise en œuvre du consentement des clients pour des sollicitations commerciales s'appuyant sur des données de paiement et sur l'exploitation d'informations issues du diagnostic de performance énergétique et de certaines données de l'avis d'imposition ;
- Le développement d'un centre de consentement qui regroupe toutes les autorisations données par les clients sur les cookies, la prospection commerciale et les traitements spécifiques nécessitant un accord préalable.

Afin de sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques et aux obligations légales, des formations régulières sont organisées sur la protection des données. En 2024, **93% des collaborateurs de la Banque Populaire du Sud ont suivi une formation RGPD.**

## Garantir à nos clients un usage respectueux de leurs données

Les Systèmes d'Information (SI) contiennent et traitent de multiples données sensibles relatives aux informations commerciales des clients, à la stratégie de la Banque Populaire du Sud, à ses résultats financiers, à son développement commercial ou à ses engagements, ainsi que des informations nominatives relatives aux clients, aux partenaires et au personnel. Ils doivent donc être préservés de toute menace connue ou émergente en tenant compte des vulnérabilités inhérentes aux technologies sur lesquelles ils reposent.

Dans le cadre de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information Groupe (PSSI-G), différents moyens de sécurité pour protéger les utilisateurs finaux, garantir la sécurité des informations et des transactions sont mis en œuvre :

- Une authentification renforcée pour sécuriser l'accès aux comptes en ligne ;
- Le chiffrement des données sensibles, telles que les informations personnelles et bancaires ;
- La surveillance des transactions avec la mise en place de systèmes de détection des fraudes ;
- La sécurité des applications avec des protocoles de sécurité robustes pour protéger les utilisateurs contre les cybermenaces ;
- La formation et de la sensibilisation pour les utilisateurs ;
- Les mises à jour régulières pour corriger les vulnérabilités des systèmes et des applications ;
- Les contrôles d'accès pour minimiser les risques d'accès non autorisé ;
- L'assistance et le support avec la mise à disposition de différents de canaux de communication et de services d'assistance, pour aider les utilisateurs en cas de problème de sécurité, comme le vol d'identité ou la fraude.



06

**Exercer nos métiers  
avec éthique et  
responsabilité**

# 6.1 Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires

## Promouvoir une culture éthique

La Banque Populaire du Sud décline le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE qui établit un document pratique et clair à destination des collaborateurs, des fournisseurs et des partenaires dans leurs relations avec le groupe. Il met en lumière les **règles de conduite et les bonnes pratiques** à adopter et repose sur **douze principes de conduite** articulés en trois parties :

Intérêt du client et du sociétaire	Responsabilité employeur et salariés	Responsabilité sociétale
<ul style="list-style-type: none"><li>• Favoriser un esprit d'ouverture et de confiance</li><li>• Garantir un traitement équitable des clients</li><li>• Protéger les intérêts du client et du sociétaire</li><li>• Communiquer en toute transparence.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promouvoir l'exemplarité, l'exigence et la bienveillance</li><li>• Promouvoir le respect des collaborateurs et leur développement professionnel,</li><li>• Agir avec éthique professionnelle en toutes circonstances</li><li>• Assurer la pérennité du Groupe BPCE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contribuer à une économie de marché humainement responsable</li><li>• Être un groupe bancaire inclusif et ouvert à tous,</li><li>• Agir efficacement pour la protection de l'environnement et la mutation énergétique vers une économie peu carbonée,</li><li>• Promouvoir le respect des droits de l'Homme dans toutes nos activités.</li></ul>

Avec ce code de conduite et d'éthique, la Banque Populaire du Sud prend l'engagement de nouer des relations de confiance durables avec les clients, les partenaires et les fournisseurs, et d'agir avec intégrité dans l'exercice de ses métiers. Le code de conduite et d'éthique est disponible sur le site web de la Banque Populaire du Sud, accessible en suivant le lien ci-dessous : [code-conduite-ethique.pdf](#). Un outil informatique dédié à la déontologie a été mis à la disposition des entités du Groupe BPCE et a été déployé au sein de la Banque Populaire du Sud.

Une formation réglementaire de type e-learning a été élaborée pour acter de la prise de connaissance des principes du Code de conduite et d'éthique dans le groupe. Cette formation est obligatoire pour tous les collaborateurs ainsi que pour tous les nouveaux entrants.

**99%**  
de collaborateurs formés  
au code de conduite et  
d'éthique

## Protéger les lanceurs d'alerte

La Banque Populaire du Sud décline la politique relative au "Dispositif lanceur d'alertes". Elle est applicable dans toutes les entités du Groupe BPCE et précise :

- ▶ **Les personnes qui peuvent lancer une alerte** : en particulier, collaborateurs internes, externes et occasionnels, titulaires de droits de vote au sein de l'assemblée générale de l'entité, membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance, cocontractants de l'entité, sous-traitants, clients ;
- ▶ **Le type d'alerte qui peut être faite, la procédure de signalement et de traitement de l'alerte, la confidentialité des informations, le statut protecteur de lanceur d'alerte et les sanctions encourues en cas de non-respect ;**
- ▶ **Les catégories de personnes qui font l'objet d'une protection** : le lanceur d'alerte, les facilitateurs, les personnes en lien avec le lanceur d'alerte et les entités juridiques contrôlées par un lanceur d'alerte dans lesquelles il travaille ou avec lesquelles il est lié dans un contexte professionnel ;

- ▶ **Les 15 formes de représailles dont est protégé le lanceur d'alerte** : suspension, mise à pied, licenciement ou mesures équivalentes, coercition, intimidation, harcèlement ou ostracisme, orientation abusive vers un traitement psychiatrique ou médical...

L'alerte professionnelle doit porter sur des conduites ou des situations susceptibles de constituer un manquement aux règles applicables au Groupe BPCE. Elle peut aussi porter sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement. Une alerte peut être faite par tout canal défini par l'entité pour autant que l'anonymat de l'auteur du signalement et la confidentialité soient parfaitement garantis. Le principal canal de transmission de l'alerte pour tous les établissements participant à ce dispositif est la plateforme groupe Whispli, à laquelle tous les collaborateurs et prestataires ont un accès direct via un lien URL. Une alerte peut aussi être faite directement auprès de sa hiérarchie ou via une adresse générique dédiée.

La procédure déclinée par une entité est diffusée par l'entité concernée par tout moyen assurant une publicité suffisante, notamment par voie de notification, affichage ou publication, le cas échéant sur son site internet ou par voie électronique, dans des conditions permettant de la rendre accessible de manière permanente aux personnes concernées. Pour les prestataires et fournisseurs, une clause figurant dans les contrats constitue une publicité suffisante. Une formation réglementaire obligatoire de type e-learning accompagne le déploiement de l'outil Whispli et précise notamment les droits et devoirs d'un lanceur d'alerte ainsi que la protection qui lui est attachée.

## 6.2 Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients et de la société

### Prévenir et détecter la corruption et le versement des pots-de-vin

Les règles et procédures contribuent à prévenir et détecter les comportements susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence :

- ▶ **Une cartographie des risques de corruption** est établie et mise à jour régulièrement par les entités du groupe, selon une méthodologie conforme aux recommandations de l'Agence française anticorruption (AFA). Le résultat de la cartographie des risques, y compris les plans d'action le cas échéant, est présenté pour validation aux organes de direction de chaque entité du groupe ;
- ▶ **Des plans d'action** sont formalisés afin de réduire le niveau de risque de certains scénarios, lorsqu'ils restent trop élevés après prise en compte des mesures d'atténuation ;
- ▶ **La politique groupe « cadeaux, avantages et invitations »** prévoit un seuil maximum pour les cadeaux reçus ou donnés, seuil au-delà duquel une autorisation préalable de la hiérarchie, et une déclaration à la Conformité sont requises. Dans le cadre du sponsoring des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024, des règles de vigilance spécifiques ont été adoptées afin de sécuriser l'attribution des hospitalités aux clients et autres tiers ;
- ▶ **Tous les collaborateurs, y compris les personnes occupant des fonctions exposées, notamment les dirigeants, sont tenus de suivre la formation aux règles de l'éthique professionnelle et de la lutte contre la corruption.**
- ▶ Les fournisseurs dont le montant total d'achats au niveau du groupe est au moins de 50 000 euros font l'objet d'une évaluation, qui prend en compte un certain nombre de critères (catégorie d'achat, critère géographique, informations négatives sur le fournisseur...). Cette évaluation conduit si nécessaire à des diligences complémentaires visant à apprécier le risque in fine au regard notamment des mesures anti-corruption mises en place par le fournisseur ;
- ▶ **Les relations avec les intermédiaires (dont les apporteurs d'affaires) et les clients sont encadrées** : les contrats et les conventions comportent des clauses anti-corruption ; des comités d'agrément sont prévus, la prise en compte du risque de corruption dans l'octroi de crédit aux clients corporate est en cours ; l'intégrité des nouveaux partenaires du groupe est par ailleurs évaluée dans le cadre du « comité nouveaux produits nouvelles activités » du groupe ;
- ▶ **Les alertes** issues du dispositif d'alerte professionnelle portant sur des faits de corruption font l'objet d'un reporting groupe anonymisé et annuel.

La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans le corpus étendu de normes et procédures du Groupe BPCE qui encadre de manière générale la stricte séparation des fonctions opérationnelles et de contrôle incluant notamment un système de délégations en matière d'octroi de crédit et de relations avec les personnes politiquement exposées et un encadrement de la connaissance client. Les règles de conduite anticorruption, consultables sur la page « éthique et conformité » du site de BPCE<sup>7</sup> ont vocation à être déclinées par chaque établissement et annexées à son règlement intérieur. Des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement, sont prévues en cas de manquement à ces règles.

## Lutter contre la fraude interne

La Banque Populaire du Sud a mis en place un dispositif commun au Groupe BPCE de lutte contre la fraude interne, le non-respect du règlement intérieur et les manquements déontologiques, en lien avec le Code de conduite et d'éthique. Ce dispositif permet de répondre aux exigences des autorités de tutelle et de mutualiser les moyens et les travaux réalisés par les établissements. Il est formalisé dans la procédure - cadre "Lutte contre la fraude interne", que chaque établissement doit décliner et qui se compose des éléments suivants :

- Une cartographie des risques de fraude interne ;
- Des requêtes de détection et des remontées d'alertes en vue de protéger en particulier les intérêts de nos clients ;
- Des actions de sensibilisation adaptées aux spécificités de chaque entité ;
- Un dispositif de formation dédiée aux collaborateurs de la lutte anti-fraude interne ;
- Un dispositif d'accompagnement psychologique pour les personnes suspectées de fraude et les proches collaborateurs ;
- Un dispositif de déclaration et de reporting.

La Banque Populaire du Sud organise son dispositif de lutte contre la fraude interne conformément aux préconisations de la procédure cadre. Le traitement des problématiques de fraudes internes et de manquements internes nécessite la mise en place d'une cellule "LAFI", avec des effectifs dédiés, assurant les missions suivantes : traitement opérationnel de la fraude et des manquements internes ; prévention via des sensibilisations auprès des collaborateurs ; organisation de la détection des fraudes et manquements internes ; prise en charge des investigations des cas de fraude ou manquement soupçonnés ; mise à jour de la cartographie des risques détaillés ; évaluations du dispositif. Au sein de la Banque Populaire du Sud, le service de Lutte contre la Fraude prend en charge ces missions.

La formation du personnel affecté à la LAFI est obligatoire tous les cinq ans. Les établissements doivent inscrire obligatoirement dans les 6 mois tout collaborateur affecté/impliqué dans les activités de traitement opérationnel de la fraude, notamment dans les phases d'investigation et de traitement / correction. **Le service Lutte contre la Fraude assure des actions de sensibilisation aux collaborateurs notamment les Managers de la Banque Populaire du Sud.**

## Lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) s'inscrit dans un double objectif : prévenir les activités criminelles en les privant de fonds, d'une part et assurer la solidité, l'intégrité et la stabilité du système économique et financier, d'autre part.

Le dispositif LCB-FT repose sur cinq composantes principales :

- **L'évaluation des risques BC-FT** : chaque établissement analyse son exposition aux risques selon des facteurs prévus par la législation, inhérents à leurs clients, à leurs services, à leurs transactions et canaux de distribution ainsi que selon des facteurs géographiques. Cette analyse est formalisée dans la classification des risques des établissements, qui intègre, notamment la problématique des pays « à risque ». Pour chaque client, un profil de risques BC-FT est établi, permettant de lui attribuer un score de vigilance ;
- **La connaissance de la clientèle** : le Know Your Customer (KYC) doit comprendre des informations sur l'activité, la surface financière et patrimoniale, des éléments de notoriété

<sup>7</sup> <https://www.groupebpce.com/app/uploads/2024/02/Regles-de-conduite-anticorruption-1.pdf>

disponibles dans des médias fiables, etc. afin que les établissements soient en mesure de comprendre l'économie générale des opérations financières réalisées par le client (connaissance de l'origine, de la destination des fonds et de la justification du mouvement). La connaissance de la clientèle intègre, en particulier, la détection des Personnes Politiquement Exposées (PPE) et l'identification des bénéficiaires effectifs pour les personnes morales ;

- **L'exercice d'une vigilance constante sur les opérations**, tout au long de la relation d'affaires, et en fonction du niveau de risques BC-FT, qui permet d'identifier les opérations atypiques au regard du comportement attendu du client. Les établissements mobilisent la vigilance de leurs collaborateurs, ainsi que de moyens, largement automatisés, de détection des opérations inhabituelles ;
- **L'analyse humaine des alertes** et, le cas échéant, la réalisation d'examens renforcés pour traiter le doute sur les opérations atypiques/inhabituelles ;
- **Les signalements** - également appelés "Déclarations de soupçons" à TRACFIN des opérations douteuses/suspectes, dès lors que persiste un doute sur la licéité des sommes ou des opérations.

La mise en œuvre efficace de dispositif de sécurité financière repose sur une culture d'entreprise diffusée à tous les niveaux hiérarchiques et une organisation adaptée au sein de chaque établissement (équipe dédiée à la sécurité financière).

La Banque Populaire du Sud met en place une **formation régulière des collaborateurs et dirigeants**, au sein d'un dispositif harmonisé de formation, avec une périodicité au moins biennale, et **des formations spécifiques à la filière sécurité financière**

**98 %**

Des collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment

## Respecter les sanctions nationales et internationales (embargos, gels des avoirs)

La Banque Populaire du Sud, comme toutes les entreprises du Groupe BPCE, veille à appliquer strictement les réglementations et n'accepter aucune activité ayant pour objet ou pour effet de contourner les interdictions prévues par ces dernières.

Le Groupe BPCE se conforme à toutes les formes de sanctions financières applicables, qui peuvent cibler un pays ou un territoire, une organisation, un individu, une personne morale, un navire, un avion, certains biens ou services, ou certaines activités, qu'il s'agisse de gels d'avoirs et des ressources économiques, d'embargo total, de restrictions ou d'embargos spécifiques sur des types de transactions particuliers<sup>8</sup> ou sur l'exportation ou l'importation de certains biens, services ou technologies<sup>9</sup>.

La Banque Populaire du Sud s'intègre au **dispositif "Sanctions"** aux côtés de tous les établissements du réseau Banque Populaire, leurs filiales et succursales. Ces exigences s'imposent aux dirigeants ainsi qu'à tous les collaborateurs, en particulier les services chargés des relations avec les clients et contreparties, les services amenés à traiter des opérations avec les clients, les services juridiques et les services de la Conformité.

**Le cadre normatif fait l'objet d'une communication en interne à tous les acteurs concernés via l'outil de diffusion intranet, ainsi qu'à l'occasion des conférences audio organisées régulièrement.** Cette information est destinée à l'ensemble des collaborateurs de la filière en charge du dispositif "Sanctions", ainsi que des équipes opérationnelles, afin de les sensibiliser aux problématiques sanctions et embargos.

<sup>8</sup> Par exemple le financement à long terme ou lorsque ces opérations sont réalisées par des personnes physiques ou morales sanctionnées.

<sup>9</sup> Par exemple les biens militaires ou vers ou en provenance de pays ou territoires sanctionnés.



# Annexes

## 1. Dispositif de pilotage des enjeux ESG / « Impact Inside »

Le Groupe BPCE déploie une nouvelle démarche d'impact, permettant d'exercer ses métiers de banquier, assureur et investisseur au service de ses clients, en apportant performance économique, sociétale et environnementale au cœur des territoires et des régions du monde où il est présent.

Pour élargir ses solutions à l'impact à l'intégralité de ses clients et accélérer sur chacune des dimensions de l'ESG, le Groupe BPCE a engagé une transformation de toutes ses entreprises à tous les niveaux.

Cette VISION 2030 de l'Impact a été coconstruite avec l'ensemble des métiers et des entreprises du Groupe BPCE. Elle se matérialise par le Programme Impact 2026 qui est composé d'engagements concrets en matière d'offre, de politique de financement, de réduction de l'empreinte propre, de prise en compte de l'ESG dans notre gestion des risques et nos processus financiers, ainsi que dans le cadre d'une politique employeur responsable renouvelée.

Le programme Impact permet à chaque métier de pleinement intégrer les enjeux ESG.

Enfin, tous les métiers du Groupe BPCE et chacune de ses entreprises déclinent une démarche Impact selon leurs modèles d'affaires et sur leurs périmètres afin d'accompagner la transformation du groupe vers un modèle plus durable garant de sa performance coopérative, financière et extra-financière.

Au niveau du groupe, la direction de l'Impact, rattachée au président du directoire de BPCE, propose, fait valider et porte la stratégie ESG du groupe. Elle joue un rôle transverse dans le groupe, assure la coordination globale et pilote le programme Impact 2026.

## 2. Prendre en compte les risques ESG

### Programme de déploiement du dispositif de gestion des risques ESG

La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans le dispositif de gestion des risques ESG mis en place à l'échelle du Groupe BPCE au travers d'un plan d'action dédié<sup>10</sup> qui s'articule autour de quatre thèmes.

- **La gouvernance des risques ESG** : comitologie, rôles et responsabilités, rémunérations
- **Le renforcement de la connaissance des risques** : dispositifs de veille, analyses et évaluations sectorielles, référentiel des risques, méthodologies et processus d'analyse des risques, données,
- **L'insertion opérationnelle des travaux** : prise en compte des facteurs de risque ESG dans leurs dispositifs d'encadrement et leurs processus de décision respectifs
- **Les mécanismes de pilotage consolidé des risques** : tableaux de bord, plan de formation, ..

### Identification et évaluation de la matérialité des risques ESG

La Banque Populaire du Sud s'inscrit dans le processus d'identification des risques climatiques et environnementaux mis en place au niveau du groupe, qui vise à structurer la compréhension des risques auxquels le groupe est exposé à court, moyen et long terme et à identifier les axes prioritaires de renforcement du dispositif de maîtrise des risques. Ce processus d'identification s'appuie sur :

---

<sup>10</sup> Ce plan d'action, coordonné par le département des Risques ESG au niveau du groupe, a été renforcé courant 2024 en ligne avec les engagements climatiques et environnementaux du Groupe BPCE dans le cadre du projet stratégique VISION 2030 et avec les exigences réglementaires. Ce plan d'action pluriannuel, aligné sur le projet stratégique 2024-2026 et directement imbriqué dans la stratégie et les actions mises en œuvre par le programme Impact, fait l'objet d'un suivi trimestriel par le comité des risques ESG et par le conseil de surveillance du Groupe BPCE

- ▶ **La mise en place d'un référentiel des risques ESG** : s'agissant des risques climatiques et environnementaux, il distingue les risques physiques (température, vent, eau et masses solides) et les risques de transition (évolutions réglementaires, évolutions technologiques, et attentes et changements de comportement des parties prenantes) ;
- ▶ **L'identification et la description des canaux de transmission** reliant les facteurs de risques climatiques et environnementaux aux autres catégories de risque (risques de crédit, risques d'assurance, risques structurels de bilan, risque de réputation etc.) ;
- ▶ **L'évaluation de la matérialité des risques ESG** en regard des autres catégories de risques sur base des méthodes et des outils permettant l'évaluation qualitative ou quantitative des risques ESG.

Le Groupe BPCE s'appuie notamment sur une méthodologie interne d'évaluation des enjeux et des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance. Cette méthodologie s'appuie sur une base de connaissances sectorielles documentant les principaux enjeux et risques ESG liés au secteur, et des évaluations à dire d'expert suivant les axes de la taxonomie européenne. Ces méthodologies font l'objet de travaux d'amélioration continue afin de prendre en compte l'évolution des connaissances scientifiques et de la disponibilité des données et des outils d'analyse.

## Intégration des risques ESG dans le dispositif de gestion des risques

En coordination avec les travaux menés à l'échelle du Groupe BPCE, la Banque Populaire du Sud déploie progressivement les outils et méthodes de prise en compte des facteurs de risques ESG dans ses prises de décision opérationnelle, en s'appuyant sur les processus mis en place par les principales filières de risque de la banque (crédit, investissement, marché, etc.).

En particulier, dans le cadre du processus d'octroi de crédit, la prise en compte des risques ESG s'appuie sur :

- **L'application des politiques crédit du Groupe BPCE**, qui intègrent une documentation des enjeux ESG sectoriels et des points d'attention permettant de guider l'analyse des dossiers de financement sur ces aspects lorsque ceux-ci sont pertinents pour le secteur. Ces éléments sont constitués à partir de la base de connaissance sectorielle ESG et sont revus et enrichis, en coordination avec les entités et les établissements du Groupe BPCE, dans le cadre de la mise à jour régulière des politiques crédit.
- **L'application des politiques sectorielles ESG** du Groupe BPCE, encadrant l'activité de financement sur les secteurs Charbon et Pétrole & Gaz
- **L'intégration des enjeux ESG dans le dialogue stratégique** entre la Banque Populaire du Sud et ses clients Entreprises depuis 2024. Ce « dialogue ESG » permet d'enrichir la connaissance client sous l'angle des enjeux et des risques ESG et de dégager éventuellement des éléments pouvant être pris en compte dans l'évaluation du dossier de crédit.
- **L'évaluation du dossier de crédit.**

## 3. Une prise en compte des enjeux ESG au plus près du territoire

### Le dialogue avec les parties prenantes au cœur de notre stratégie d'impact

Le modèle coopératif de la Banque Populaire du Sud place le dialogue avec les parties prenantes au cœur de ses actions. Son ancrage territorial lui permet d'être à l'écoute de tous et de saisir les attentes de la société, en favorisant les écosystèmes locaux et le dialogue avec, par exemple, les chambres de commerce et d'industrie, les associations professionnelles, les écosystèmes entrepreneuriaux, les structures éducatives, les associations, fondations, mutuelles que la Banque accompagne.

En détenant le capital de l'entreprise au travers de parts sociales, les clients deviennent sociétaires et participent activement à la vie et aux orientations de leur banque, notamment sur le développement économique et durable de leur territoire. Les membres du Conseil d'Administration désignés par les clients sociétaires, représentent les territoires et la société civile au cœur de la gouvernance de leur banque.

Les attentes des parties prenantes sont également identifiées et prises en compte au travers des relations régulières avec les dirigeants des Banques Populaires, la Fédération Nationale des Banques Populaires, les Instances Représentatives du Personnel et les associations. Enfin, les enquêtes d'image ou de prospectives sont autant de sources d'identification de l'évolution des attentes des parties prenantes.

Bien que la consultation des parties prenantes ne soit pas obligatoire dans le cadre de l'exercice de double matérialité, le Groupe BPCE a jugé important de les consulter car elles jouent un rôle central en termes d'informations pertinentes à publier en matière de durabilité. Ainsi, les clients, administrateurs et sociétaires, les salariés, les fournisseurs notamment ont été consultés dans le cadre des différents dispositifs existants, complétés par des dispositifs dédiés. En mettant à contribution leurs expertises variées, elles permettront de coconstruire, avec le groupe, une stratégie d'impact solide.

Parties prenantes	Modalités de dialogue	Finalité
 <p><b>Sociétaires</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux assemblées générales</li> <li>• Election des représentants</li> <li>• Lettres d'information</li> <li>• Rencontres sociétaires, Club sociétaires entrepreneurs et Comités Coopératifs Régionaux</li> <li>• Animation par la Fédération Nationale des Banques Populaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorisation et promotion du modèle coopératif</li> <li>• Participation à la vie de la banque</li> <li>• Accès à une information privilégiée de la vie de la banque et son impact dans la région</li> <li>• Mesure de la satisfaction</li> </ul>
 <p><b>Membres de conseil (sociétaires)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux conseils d'administration (Banques Populaires) et aux comités spécialisés</li> <li>• Groupes de réflexion</li> <li>• Programmes de formation et séminaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentation des intérêts des sociétaires dans la gouvernance</li> <li>• Participation à la définition des orientations stratégiques</li> <li>• Fonction de surveillance, notamment maîtrise des risques et fiabilité du contrôle interne</li> </ul>
 <p><b>Collaborateurs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baromètre social et baromètre satisfaction métiers</li> <li>• Entretiens annuels</li> <li>• Formations</li> <li>• Communication interne</li> <li>• Réseaux féminins, intergénérationnels</li> <li>• Droit d'alerte des collaborateurs</li> <li>• Consultation des représentants du personnel et des organisations syndicales représentatives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la qualité de vie au travail, de la santé et sécurité au travail</li> <li>• Fidélisation et engagement des collaborateurs (gestion des carrières et des talents, développement des compétences et expertises)</li> <li>• Participation des représentants du personnel aux grandes thématiques stratégiques et de transformations et négociations d'accords</li> </ul>
 <p><b>Clients</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens</li> <li>• Dialogue dédié pour intégrer les enjeux ESG</li> <li>• Evénements clients</li> <li>• Enquêtes de satisfaction NPS</li> <li>• Partenariats institutionnels et commerciaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des offres et accompagnement des clients</li> <li>• Dialogue ESG : acculturation des clients, accompagnement des démarches de transformation, évaluation des risques pour une meilleure prévention et gestion par le client et pour intégration des critères ESG à l'octroi des crédits</li> <li>• Amélioration de la satisfaction client</li> <li>• Contrôle du respect des règles de conformité et déontologiques dans les politiques commerciales, procédures et parcours de vente</li> <li>• Gestion des réclamations</li> <li>• Médiation</li> </ul>
 <p><b>Fournisseurs et sous-traitants</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique d'achats responsables</li> <li>• Rencontres régulières avec les fournisseurs stratégiques</li> <li>• Enquête « Voix des fournisseurs »</li> <li>• Préparation des certifications</li> <li>• Dispositif d'écoute et enquêtes de satisfaction</li> <li>• Droit d'alerte des fournisseurs, recours possible à un médiateur</li> <li>• Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte relations fournisseurs responsables, associant les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance</li> <li>• Respect des clauses ESG intégrées dans les contrats</li> <li>• Identification de plans de progrès pour mieux connaître les attentes des fournisseurs</li> <li>• Améliorer le niveau de satisfaction et la relation</li> <li>• Consultation et appels d'offres</li> <li>• Mesure de satisfaction</li> </ul>
 <p><b>Acteurs institutionnels, fédérations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontres régulières</li> <li>• Participation à des groupes de travail sectoriels à l'échelle locale</li> <li>• Réponses aux consultations publiques</li> <li>• Transmissions d'informations et de documents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution de manière constructive au débat public et participation à une prise de décisions collective, juste et éclairée</li> <li>• Prise en compte des spécificités sectorielles</li> <li>• Conformité réglementaire</li> </ul>
 <p><b>Associations et ONG</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels à projets de la Fondation BPS</li> <li>• Mécénat</li> <li>• Engagement solidaire des collaborateurs, mécénat de compétences</li> <li>• Echanges réguliers</li> <li>• Sièges dans les conseils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacts positifs au travers de nombreuses initiatives culturelles et solidaires dans différents domaines : création d'entreprises, insertion, solidarité, jeunes, sport, protection de l'environnement, ...</li> <li>• Amélioration de la transparence</li> <li>• Apport d'expertises croisées : bancaire / financière et meilleure appréhension des acteurs locaux</li> </ul>

## Méthodologie d'identification et de cotation des enjeux matériels du Groupe BPCE

La Banque Populaire du Sud est exemptée de rapport de durabilité obligatoire dans le cadre de la CSRD ; les informations en matière de durabilité sont communiquées aux bornes du Groupe BPCE. L'analyse de double matérialité a été réalisée sur le périmètre consolidée du Groupe BPCE dans le cadre du rapport de durabilité du groupe BPCE.

**La notion de double matérialité consiste à considérer la matérialité à la fois du point de vue de l'impact** (impact des activités de l'entreprise sur les personnes ou l'environnement dans la chaîne de valeur et à travers ses relations d'affaires) **et du point de vue financier** (incidences de l'environnement extérieur, engendrant des risques ou opportunités qui ont - ou peuvent avoir - des effets financiers importants sur le développement de l'entreprise).

De manière opérationnelle, l'exercice de double matérialité est réalisé en deux étapes :

- **Identification des IRO** (impacts, risques et opportunités) pertinents au regard de l'activité du Groupe BPCE. Les activités du Groupe BPCE et de l'ensemble de sa chaîne de valeur amont et aval sont pris en considération ;
- **Evaluation (cotation) de la matérialité de ces IRO.** La cotation des IRO permet de ne retenir que les IRO évalués comme étant matériels d'un point de vue impact ou financier, et qui doivent donc être publiés. Les normes ESRS imposent les critères qui doivent être considérés dans la mesure de matérialité.

Les échelles de cotation ont été définies par et pour le Groupe BPCE. Chaque critère de cotation est évalué sur une échelle de 1 à 4. Un IRO est considéré matériel lorsque le niveau de cotation est supérieur ou égal à 3, correspondant à un niveau élevé ou très élevé.

La Direction de l'Impact établit la méthodologie de cotation, coordonne et supervise pour le compte du Groupe BPCE la cotation des IRO. Les directions fonctionnelles (Achats, Conformité, Ressources humaines, Risques ESG, Risques opérationnels, Technologies et Opérations) sont responsables de la cotation des IRO sur leur périmètre. Les établissements sont intervenus dans le cadre d'ateliers de travail tout au long du processus et notamment dans le cadre de la phase de validation.

### Présentation des résultats de l'analyse de double matérialité du Groupe BPCE

Thèmes – ESRS	Analyse de matérialité du Groupe BPCE
<b>E</b> E1 - Changement climatique E2 – Pollution E3 - Ressources aquatiques et marines E4 - Biodiversité et écosystème E5 – Economie circulaire	Matériel Non-matériel Non-matériel Non- matériel Non-matériel
<b>S</b> S1 - Employés S2 - Travailleurs de la chaîne de valeur S3 - Communauté impactée S4 - Clients et utilisateurs finaux	Matériel Matériel Matériel Matériel
<b>G</b> G1- Conduite des affaires	Matériel

## Non matérialité des enjeux Nature (hors climat)

Au titre de l'exercice 2024, sur la thématique Environnement (E), le Groupe BPCE a considéré que seul l'enjeu d'atténuation et d'adaptation lié au changement climatique est matériel au sens de la norme. Les limitations relatives aux informations et aux méthodologies de Place disponibles à ce stade n'ont pas permis de caractériser la matérialité des ESRS Nature au sens de la norme, ce qui a amené le groupe à évaluer ces enjeux liés à l'environnement comme non matériels. Cette appréciation s'explique notamment par l'absence de consensus sur des méthodologies robustes développées sur les thématiques en question, de données pertinentes et adaptées qui permettraient d'établir un lien d'impact ou de risques pour le Groupe BPCE sur ces thématiques à travers sa chaîne de valeur.

L'analyse de matérialité a été réalisée dans le cadre du rapport de durabilité aux bornes du Groupe BPCE. Bien que non matériels sur notre territoire, les enjeux suivants sont jugés essentiels pour la Banque Populaire du Sud en tant qu'acteur engagé et responsable sur son territoire : la biodiversité et écosystèmes.

## 4. Plan de transition du Groupe BPCE pour l'atténuation du changement climatique

Le Groupe BPCE accélère son adaptation face au changement climatique en se transformant ("Impact Inside") pour accompagner tous ses clients dans leur transition. Cela se traduit par un plan de transition global intégrant des trajectoires de réduction des émissions de gaz à effet de serre pour ses activités de financement, de gestion d'actifs et d'assurance, notamment dans les secteurs à fortes émissions. Ce plan, aligné sur la stratégie globale du groupe, s'appuie sur des leviers commerciaux pour aider chaque client dans sa propre transition.

### Mise en mouvement du plan de transition du Groupe BPCE dans sa contribution à l'atténuation du changement climatique

#### L'IMPACT ACCESSIBLE A TOUS

- Accompagnement de tous ses clients dans leur transition environnementale
- Alignement de ses portefeuilles de financement et d'assurance sur des trajectoires basées sur des scénarios scientifiques compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris
- Extension de la stratégie de refinancement durable afin de disposer des ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs de VISION 2030
- Accélération de la réduction de son empreinte propre

#### ADAPTATION DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE

##### Accompagner les clients particuliers dans la rénovation

- Dans la mobilité douce
- Dans la remise en état après sinistre
- Via des produits d'épargne dédiés

##### Accompagner les clients personnes morales dans l'évolution des modèles d'affaires

- En s'appuyant sur l'analyse des plans de transition, l'ambition, performance passée et présente, leviers et actions, gestion opérationnelle
- Avec une offre de produits et de solutions adaptés à la clientèle des entreprises
- Avec une offre de produits adaptés à la clientèle des investisseurs
- Via le renforcement des expertises de financement de la transition énergétique, le M&A et les services d'intermédiaires sur les marchés de capitaux

##### Pilotage de décarbonation des portefeuilles

#### LEVIERS

- Accompagnement des clients particuliers avec une gamme complète de **solutions de rénovation énergétique des logements** permettant de préserver la valeur du patrimoine immobilier
- Accompagnement des clients particuliers et entreprises dans la **mobilité bas-carbone**
- **Dialogue ESG** permettant le conseil, en proximité des entreprises, avec l'analyse des modèles d'affaires selon leurs tailles et secteurs économiques
- Le soutien à l'évolution du mix énergétique et l'accompagnement de la diminution du recours aux énergies carbonées
- Le pilotage des trajectoires de décarbonation des secteurs les plus émetteurs en carbone
- Démarche continue de réduction de l'empreinte propre sur l'immobilier, la mobilité, le numérique, les achats

## OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

### Des objectifs chiffrés de décarbonation fondés sur la science pour ...

- Les financements des secteurs carbo-intensifs des portefeuilles de financement
- Les portefeuilles d'investissement des activités d'assurance
- Les portefeuilles et mandats de l'activité de gestion d'actifs

### ... complétés par des plans d'actions dédiés qui capitalisent sur l'ancrage local du groupe et sa compréhension des enjeux des territoires :

- Enveloppe annuelle de financement d'1 Md d'euros dédiée à la rénovation énergétique pour les particuliers
- Enveloppe de financement de 5 Mds d'euros à horizon 2026, dédiée à la décarbonation et à la transition des entreprises
- Augmentation des financements des énergies renouvelables de 15% à horizon 2026
- Dialogues ESG avec les entreprises
- Développement constant d'expertises sectorielles (infrastructures énergétiques, transports ...)
- Développement d'une gamme sélective de fonds et services de transition en proposant des produits avec une thématique de transition, ou portant des ambitions de décarbonation
- Activités relevant de l'empreinte propre

## 5. Note méthodologique

### Périmètre et période du reporting

Pour l'exercice 2024, le périmètre de reporting pour les indicateurs concerne l'entité consolidante du Groupe Banque Populaire du Sud constituée par la Banque Populaire du Sud et les Sociétés de Caution Mutuelle (SCM) agréées collectivement avec la Banque Populaire du Sud ainsi que les entités consolidées SAS Sud Participations Immobilières, FCT BP Sud, SAS Sud Croissance.

Les données publiées couvrent la période du 1er Janvier 2024 au 31 Décembre 2024.

### Disponibilité

Le rapport d'impact volontaire de la Banque Populaire est disponible sur le site de la Banque Populaire du Sud.

### Précisions sur les principaux indicateurs

#### Empreinte Propre

Le calcul des émissions de CO<sub>2</sub>e liées aux activités propres de (« Vie de bureau ») inclut les périmètres suivants :

- Scope 1 : émissions directes de l'entreprise
- Scope 2 : émissions indirectes liées à la production d'électricité
- Scope 3 amont et aval : achats, immobilisations, déplacements, fret (dont transports de fonds), déchets.

Les facteurs d'émissions utilisés pour les calculs sont revus annuellement. Ils sont essentiellement issus de la base Empreinte administrée par l'ADEME base de données de référence en France, citée par l'article L229-25 du Code de l'Environnement. Cette base de données est gérée par un comité de gouvernance regroupant divers acteurs publics et privés (Ministères, Organismes techniques, Associations, MEDEF).

### Définitions des indicateurs

Les définitions des principaux indicateurs sont les suivantes :

Libellé	Unité	Définition
<b>Empreinte coopérative et sociétale</b>	En nombre et €	Nombre d'actions menées en faveur de la société (actions non réglementaires et non commerciales) et montants associés
<b>Nombre de clients sociétares</b>	Nombre	Nombre de clients détenant des parts sociales de l'établissement
<b>% de fournisseurs locaux</b>	Pourcentage (%)	Nombre de fournisseurs locaux / Nombre total de fournisseurs
<b>Nombre de visiteurs uniques sur le module Conseils et Solutions durables</b>	Nombre	Cumul (depuis le lancement) du nombre de visiteurs uniques qui consultent l'espace "Conseils et solutions durables" sur l'application mobile
<b>Montant de financements accordés pour les travaux de rénovation énergétique</b>	Montant (€)	Montant des productions annuelles de financements accordés aux clients particuliers pour des travaux de rénovation énergétique (dont Eco PTZ et Eco PTZ MPR)
<b>Pourcentage de clients corporate (ETI) actifs avec un dialogue ESG</b>	Pourcentage (%)	Pourcentage des clients corporate actifs (au sens commercial) ayant bénéficié d'un dialogue ESG. Un dialogue présent sur un tiers est comptabilisé dès qu'il est saisi sur un tiers (code_banque/SIREN), l'encours de ce tiers est alors considéré comme couvert
<b>Montant des financements de la transition et de la décarbonation pour les entreprises</b>	Montant (€)	Montant des productions annuelles de financements accordés sur le périmètre des prêts BtB suivants : Prêts Green, Prêts Impact, CBM Roulant et LOA/LDD Green
<b>Nombre de projets de microcrédits financés</b>	Nombre	Nombre annuel de projets financés en micro-crédits professionnels
<b>Montant de financements accordés à l'économie sociale et solidaire, au logement social et au secteur public</b>	Montant (€)	Montant des productions annuelles de financements de Prêts MLT sur les marchés de l'ESS, du logement social et du secteur public
<b>Engagement des collaborateurs</b>	-	Mesure des opinions des salariés sur leur situation professionnelle et leur perception de l'entreprise au niveau local et à l'échelle du groupe. Cet indicateur est mesuré via le baromètre interne Diapason réalisé selon une fréquence annuelle ou tous les deux ans
<b>Index égalité professionnelle</b>	Index (note sur 100)	Mesure des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise
<b>Pourcentage d'emploi de personnes en situation d'handicap</b>	Pourcentage (%)	Pourcentage de Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (BOETH) au 31 décembre de l'année considérée
<b>Mixité au sein du conseil d'administration (représentée par un ratio femmes/hommes moyen)</b>	Ratio	Ratio femme / homme au sein du conseil d'administration
<b>Collecte brute sur les fonds commercialisés relevant de l'article 8 et de l'article 9</b>	Encours, Collecte brute et Collecte Nette (€)	Encours et collecte des Fonds d'investissement dont l'objectif d'investissement durable contribue à un objectif environnemental, social ou de gouvernance, sans causer de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux ou sociaux. Sont inclus l'OPC MLT, l'OPC Monétaire ainsi que les fonds ISR

<b>Montant des financements accordés à des projets d'énergies renouvelables</b>	Montant (€)	Production (M€), nouvelles transactions et refinancements signés dans l'année : Somme de la part finale conservée par l'établissement dans ses livres : - Financement d'un actif de production d'énergie à partir d'une source d'énergie renouvelable - Financement de projet (financement d'une société ad hoc portant l'actif de production d'énergie) - Financement d'entreprise (si l'objet du financement concerne un actif de production d'énergie renouvelable et est identifiable comme tel dans les SI)
<b>Pourcentage de tous les salariés couverts par des conventions collectives</b>	Pourcentage (%)	Sont à considérer comme des « conventions collectives », les conventions collectives, les accords d'entreprises ou toute autre forme d'accord négocié entre un employeur, un groupe d'employeurs ou une ou plusieurs organisations d'employeurs, d'une part, et un ou plusieurs syndicats ou, en leur absence, les représentants du personnel élus conformément aux lois et règlements nationaux
<b>Pourcentage des agences et centres d'affaires en NPS positif</b>	Pourcentage (%)	Le Net Promoter Score est le principal indicateur utilisé pour évaluer la fidélisation et la satisfaction d'un client vis-à-vis d'une entreprise. Il est calculé en posant aux clients une question "Sur une échelle de 1 à 10, Dans quelle mesure recommanderiez-vous la Banque Populaire du Sud ?" Les participants donnent une note comprise entre 1 et 10 qui permet de les classer dans l'un des 3 groupes suivants : détracteurs (note entre 0 et 6), passifs (note entre 7 et 8), promoteurs (note entre 9 et 10) Le NPS est la différence entre les Promoteurs et les détracteurs
<b>Pourcentage de clients détectés fragiles</b>	Pourcentage (%)	Nombre de clients détectés comme fragiles par rapport au nombre de clients particuliers de 16 ans ou plus titulaires d'un compte



BANQUE  
POPULAIRE  
DU SUD 

BANQUE COOPÉRATIVE ET LOCALE