



Recueil de bonnes pratiques 2021

BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

Gouvernance responsable

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

> Animation de deux comités RSE / sociétariats en interne avec des directeurs exécutifs (tous les 2 mois) et avec nos administrateurs (tous les 3 mois) pour partager les avancées et les objectifs de l'entreprise sur les sujets RSE

> La RSE fait partie intégrante de notre nouveau plan stratégique 2021-2024, avec plusieurs axes qui mettent l'accent sur notre démarche et engagement responsables, dont notamment :

- "nous serons acteur de référence des transitions les plus décisives" > déploiement d'une offre responsable, développement de nos financements sur les énergies renouvelables, ancrage des valeurs coopératives, réduction des gaz à effet de serre ...
- "nous serons THE Great Place to Work pour attirer, développer et fidéliser tous les talents" : formations pour grandir et faire grandir, labellisation Great Place to Work à horizon 2024
- "nous innoverons à la hauteur des enjeux de transformation" : budget R&D, coworking avec des startups innovantes, des collaborateurs impliqués dans des communautés au delà de leur fiche de poste

> Cette démarche en faveur de la RSE se traduit aussi explicitement dans la raison d'être de la Banque qui a été validé et approuvé par 70.000 sociétaire en mai 2020 : « Résolument coopératifs, responsables et innovants, nous accompagnons avec enthousiasme ceux qui vivent et entreprennent sur terre, mer et littoral dans le Grand Ouest »

Informations des parties prenantes

Notre modèle coopératif implique la présence de clients sociétaires au sein du Conseil d'Administration

Animation de cercles de sociétaires pour partager l'actualité et les valeurs de la banque

Partage des résultats et des activités de la banque à nos sociétaires lors de l'Assemblée Générale et communication via e-mail et sur le site internet, en transparence

Tous les nouveaux collaborateurs sont informés de la démarche RSE de l'entreprise lors d'une journée de formation dédiée aux actions de la Banque à ce sujet. Ils peuvent aussi s'impliquer dans la démarche par le biais des nombreuses communautés développées en interne sur diverses thématiques (mixité & diversité, réduction empreinte environnementale, amélioration du climat social, formation, etc.)

Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Engagement fort via la présence au sein de la commission RSE de Produit en Bretagne d'un collaborateur de BPGO.

De nombreux salariés sont également membres des commissions départementales de Produit en Bretagne sur les 5 départements

Participation d'une équipe à la compétition annuelle festive et sportive des adhérents de Produit en Bretagne.

Participation à l'élaboration de l'Assemblée Générale 2022

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

La Banque accueille dans ses locaux des manifestations pour promouvoir la mixité et diversité : AG de l'ADAPEI 44, Trophées de l'insertion du MEDEF 44, job dating avec la CGPME, inclusion LGBT+, ventes de brioches en faveur des personnes de situation de handicap...

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

- Mise à disposition des managers, des collaborateurs et des équipes dirigeantes d'outils de sensibilisation : Guide mixité, Guide Parentalité, vidéos de sensibilisation, quiz...
- Création d'une communauté HandiGO pour promouvoir le sujet du handicap
- Signature d'un accord Cancer@Work

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Procédure achat formalisée intégrant le recours à une Entreprise Adaptée à partir d'un certain montant d'achat > objectif de dépasser les 500k€ sur le sujet en 2021

Participation régulière à des événements pour l'emploi des personnes en situation de handicap : salons de recrutement, CAP emploi/job dating avec Talents handicap dédié à l'alternance, Handicafé, Inclusive Tour...

Adaptations de poste réalisées pour des collaborateurs en situation de handicap.

Création d'une communauté HandiGO

BPGO est investie financièrement et en temps depuis 2015 au sein du GIRPEH, structure pour favoriser l'employabilité des personnes en situation de handicap

Parité professionnelle homme / femme

Taux de féminisation de l'encadrement en 2021 : 41% (+2 points/an), en avance sur nos objectifs

Taux de femme dans l'encadrement : un indicateur intégré au calcul de l'intéressement

Label égalité professionnelle obtenu pour le périmètre BPGO en 2020.

Le réseau mixité « Les elles du Grand Ouest » qui se développe (150 membres actifs, des ambassadeurs sur le territoire) et a lancé plusieurs initiatives : un dispositif de mentoring dont 18 collaboratrices ont pu bénéficier en 2021, des ateliers de développement personnel, de la sensibilisation...

Emploi des jeunes / emploi des seniors

Politique alternance : accueil de 191 alternants en 2021

Partenariat avec des écoles pour recruter au plus près du zone d'activité

Accompagnement des seniors à la retraite : formation, préparation, mécénat de compétence possible

Respect de la vie privée

Signature de la charte au droit à la déconnexion avec communication auprès des collaborateurs + espace Intranet dédié

Strict respect de la réglementation RGPD pour assurer la protection des données des collaborateurs

Accord de travail à distance avec les notions de confidentialités et de respect de l'équilibre pro / perso

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

Nomination d'un référent QVT

Négociations Annuelles Obligatoires orientées RSE : mobilité douce (prise en charge à 100% des abonnements transport en commun et hausse des indemnités kilométriques vélo), absence autorisée pour don du sang et vaccin COVID, primes pour formation diplômantes.

Cofinancement de matériel pour les collaborateurs pour faciliter le télétravail.

Dispositif d'écoute collaborateurs MEMO pour traiter un sujet, co-construire une cible... tout en écoutant les ressentis de chacun

Formation "Managers ressources" orienté sur la compréhension des émotions : déploiement à l'ensemble des 500 managers et phase 2 pour approfondir auprès des volontaires

Expérimentation du télétravail dans le réseau d'agences dans le respect de la confidentialité des données, de l'expérience client et des horaires d'ouverture agence

Santé et sécurité au travail

Partenariat avec Cancer@Work pour accompagner des collaborateurs et les proches sur des maladies chroniques

Cellule d'écoute psychologique Qualisocial.

Suivi régulier des indicateurs de Santé et Sécurité dans le cadre de notre Document Unique d'Evaluation des Risques

Formation des salariés

Plus de 5% de la masse salariale dédiée à la formation des collaborateurs, contre un niveau légal de 1%

Possibilité de choisir des formations dans un catalogue en ligne, certifiante ou non

Lors des entretiens annuels, les collaborateurs ont la possibilité de faire part de leurs souhaits et besoins de formations

Développement du capital humain / employabilité

Mise en place d'un entretien annuel d'évaluation pour tous les collaborateurs

Promotion de la mobilité interne (plus de 1.000 en 3 ans)

Campagne d'Entretiens Professionnels de Bilan pour tous, tous les 2 ans

Comités Mobilités Carrière annuel avec les managers pour présenter, valider et accompagner les projets de leurs collaborateurs auprès des équipes RH : formation, mobilité, rémunération

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

90% des collaborateurs de l'entreprise sont en CDI

Information du personnel / entretiens annuels

En début de chaque année, les collaborateurs rencontrent leur manager lors d'un entretien pour faire le point sur l'année précédente, et réfléchir ensemble aux objectifs de la nouvelle année ainsi que les potentielles perspectives d'évolution : en 2020, 90% des entretiens validés

Des supports d'information et de communications sont déployés dans l'entreprise via un groupe dédié sur le réseau social interne Yammer (Actu RH)

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

Les nouveaux collaborateurs participent à deux jours de formation "Bienvenue à Bord" et se voient remettre un Livret d'accueil et un kit avec toutes les infos pratiques concernant le fonctionnement et l'organisation de la Banque.

Un circuit d'intégration est aussi mis en place à l'arrivée des collaborateurs : découverte du siège, immersion auprès de la plateforme téléphonique, échange avec le COMEX, découverte de l'entreprise auprès de collègues

Préservation de l'environnement

Gestion et optimisation des énergies

La Banque Populaire Grand Ouest a souscrit en fin d'année 2020 une offre d'électricité 100% énergies renouvelables et à partir de fin 2021 à 100 % produite sur le territoire de la Banque.

Les sites centraux de Polaris et Nid de Pie sont certifiées HQE (Haute Qualité Environnementale).

Lors des travaux de rénovation, mise en place de bonne pratique : ampoule LED, central de chauffage optimale, réduction du temps d'allumage des enseignes...

Réduction, tri et recyclage des déchets

Déploiement du tri sélectif sur nos 3 sites centraux (1 en 2020)

Déploiement du tri de matériel électronique depuis septembre 2021

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

Objectif de réduction des émissions de GES de -15% en 2024 par rapport à 2019

Création et animation de la communauté RESPIRE : près de 150 collaborateurs volontaires sont engagés dans 12 chantiers (transition énergétique, réduction des plastiques, transition alimentaire, numérique responsable, etc.) pour diminuer les émissions des gaz à effet de serre de la Banque. L'accord de la Direction est de leur allouer 2 jours par mois pour travailler sur ces sujets, en dehors de la fiche de poste. Un objectif : s'aligner sur les accords de Paris et faire émerger des idées de collaborateurs investis

Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité

Soutien des projets de protection de la nature par le biais de sa Fondation d'entreprise Grand Ouest et son fonds de dotation

Projet de «renaturation » des sites centraux (Rennes en 2021 et Nantes en 2022) via la plantation d'une Mini Big Forest (forêt à haute densité d'arbres et à forte captation de CO2)

Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments

Prise de participation auprès de l'entreprise COZYENERGY afin de promouvoir la rénovation énergétique des bâtiments auprès de nos clients particuliers

Deux de nos bâtiments de services centraux sont certifiés HQE.

Lors des rénovations d'agence, utilisation systématique de produits locaux et recherche d'efficacité énergétique

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Politique d'achat de véhicule zéro malus

Achat de véhicules électriques sur les sites centraux et les directions de groupe

Déploiement du système de visioconférence sur tout le réseau d'agences

Signature d'une charte mobilité avec les métropoles d'Angers, Rennes et Nantes

Mise en place d'un Forfait de Mobilité Durable : prise en charge financière à 100% de l'abonnement des collaborateurs aux transports en commun et au vélo à hauteur de 500 € par an

Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

Politique de respect des fournisseurs

A chaque appel d'offres, prise en compte de critères RSE et de notion de production locale (ex : goodies, électricité, calendrier, traiteurs...)

80% de nos fournisseurs sont basés sur le territoire

délai de paiement < 3 jours (à réception de facture)

L'entreprise est labellisée Relations Fournisseurs et Achats Responsables : renouvellement fin 2020

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

BPGO est membre du Global Compact France depuis 2013.

A ce titre nous publions annuellement notre COP (communication sur le progrès) qui rend compte publiquement, via le site du Global Compact France , de nos actions et de nos résultats en faveur de la bonne application dix principes du Pacte Mondial.

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

Programme qualité « simple et proche » et « expert engagé » pour activer tous les leviers favorisant la satisfaction de nos clients dans l'usage de la banque au quotidien

100% de nos clients interrogés grâce à des outils d'écoute à froid et à chaud dédiés pour capter la satisfaction client en temps réel et déployer des actions d'amélioration

Diffusion d'un TS-I à toutes les agences

Module de e-Reputation mis en place en agence et animation mensuelle

BSI : baromètre de satisfaction interne pour assurer la qualité interne entre directions

Labellisation en cours de nos processus internes

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Soutien à la clientèle fragile : développement du modèle d'agence "Grand Ouest Coopération" autour de l'inclusion bancaire (Offre Mobilize d'acquisition de véhicule neuf via le micro-crédit, offre coup de pouce accès au numérique, développement des partenariats à Rennes...)

Développement local et intérêt général

Achats locaux en Bretagne

En 2021, 80% de nos fournisseurs sont implantés sur le territoire du Grand Ouest.

Critère de l'achat local dans nos analyses lors des appels d'offre

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

Un outil de mécénat qui se renforce :

- Poste à temps plein pour animer le fonds de dotation
- 800.000 euros alloués par an jusqu'en 2023 pour notre fondation en soutien des associations d'intérêt général du territoire
- mise en place en juin 2021 d'un outil de mécénat de compétence et accord pour allouer 3 jours par collaborateurs par an sur le temps de travail pour venir en aide aux associations

Notre structure GO Coopération vise à lutter contre l'exclusion bancaire et faciliter l'accès aux services bancaires pour tous par la délivrance de micro-crédits et le suivi par des sociétaires de BPGO : développement de l'activité sur la zone nord du territoire depuis début 2021 et inauguration de l'agence rennaise fin 2021.

Actions en faveur de la culture et la langue bretonne

Soutien aux Associations du territoire via la Fondation Grand Ouest à travers son appel à projets culture (100k€ en 2021 hors grand mécénat auprès Orchestre National de Bretagne) qui permet à toute acteur associatif, qui veut promouvoir la culture et la langue bretonne, de déposer un dossier de demande de subvention

Déploiement des commissions départementales sur les 5 départements de Produit en Bretagne pour allouer des fonds aux associations locales, dont le jury est constitué de clients sociétaires locaux.

Accompagnement, via notre fondation et le domaine de la culture, à de nombreux festivals depuis 2019 sur les 5 départements de Produit en Bretagne.

Savoir faire / Certifications

Education et formation sur le territoire

Soutien à l'association 100.000 entrepreneurs et Entreprendre pour Apprendre pour sensibiliser les étudiants et donner envie d'oser s'orienter vers l'entrepreneuriat

Savoir faire / innovation

Mise en place d'un budget innovation R&D jusqu'en 2024 pour soutenir l'innovation et les start up de notre écosystème

Innovation inscrit dans notre raison d'être

Innovation : une des six ambitions de notre projet d'entreprise 2021-2024

Certifications qualité / environnementales

Nos 3 sites centraux sont certifiés HQE

Certifications RSE / Bretagne 26000

Labellisé LUCIE depuis 2011. Renouvellement en 2019 et audit intermédiaire en mai 2021 avec avis favorable.

Cette labellisation pousse la Banque dans une démarche de progrès. 12 engagements pris sur 3 ans dont : développement de produits verts et responsables, mécénat de compétences, mixité, protection de l'environnement et gaz à effet de serre, formation des collaborateurs...

La Banque Populaire Grand Ouest fait partie des 3 % des entreprises les plus avancées sur le sujet de la RSE en Europe, tout secteur confondu. Sa notation est de 17 points en moyenne supérieur au secteur bancaire en 2019.