



Responsabilité Sociale de l'Entreprise
RAPPORT 2019



RAPPORT 2019

RESPONSABILITÉ
SOCIALE DE
L'ENTREPRISE

“ *Nos contributions
au développement
durable* ”

TABLE DES MATIÈRES

1. MOT DU COMITÉ DE DIRECTION	4
2. APERÇU GÉNÉRAL DE SPUERKEESS	8
Produits et services de Spuerkeess	8
Chaîne d'approvisionnement	12
Engagements, affiliations et distinctions	12
3. LA STRATÉGIE RSE, UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE	13
4. STRUCTURE ET GOUVERNANCE RSE / ORGANISATION INTERNE DE LA RSE	16
Le Comité RSE	16
Les Délégués RSE	16
5. ODD 3 : BONNE SANTÉ & BIEN-ETRE	17
Santé et bien-être au travail	17
Relations Direction – ensemble du Personnel	18
6. ODD 4 : EDUCATION DE QUALITÉ	20
Formation et éducation	20
7. ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT & CROISSANCE ECONOMIQUE	22
Performance économique :	22
valeur économique directe générée et distribuée	
Impact économique indirect	24
Emploi	26
8. ODD 12 : CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	28
Pratiques d'achats responsables	28
9. ODD 13 : LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	29
Consommation énergétique	29
10. A PROPOS DE LA BANQUE	32
A propos de ce rapport	33
11. NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU DU RAPPORT	34
12. INDEX DU CONTENU GRI	40

01 MOT DU COMITÉ DE DIRECTION

(GRI 102-14)



L'année 2019 fut marquée par un foisonnement d'initiatives, de recommandations et de réglementations en matière de Finance durable dont certaines entreront en vigueur au courant des prochaines années. Il est donc évident que la Place financière a entamé les préparations pour répondre aux nouvelles exigences provenant non seulement du côté des régulateurs, mais également du côté des clients qui demandent une contribution active des banques aux sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), notamment en matière de la lutte contre le changement climatique.

En vertu des missions économiques et sociales lui accordées depuis sa création, Spuerkeess est particulièrement sensible aux sujets ESG et entend servir de référence pour les divers acteurs économiques au Luxembourg. Ainsi, et en tant que première banque de la place financière luxembourgeoise, Spuerkeess a

signé en octobre 2019, les « Principles for Responsible Banking » de l'UNEP FI (« United Nations Environment Programme Finance Initiative »). Avec l'adhésion à ces six principes, la Banque s'engage à renforcer sa contribution à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies ainsi que des objectifs posés par l'Accord de Paris sur le climat. Les six principes de l'UNEP FI constitueront un des piliers de la stratégie globale de la Banque. Consciente que la contribution de tous les acteurs est nécessaire pour atteindre ces objectifs, Spuerkeess espère pouvoir motiver avec cet engagement toutes ses parties prenantes, notamment son personnel, ses clients et ses fournisseurs, à participer à ce mouvement.

En 2019, Spuerkeess a continué à développer ses efforts dans les trois domaines de la responsabilité sociale : environnemental, social et de gouvernance.

(GRI 102-14)

Comme retenu dans sa loi organique de 1989, la Banque contribue activement au développement économique du pays à travers plusieurs initiatives. Dans ce contexte, Spuerkeess a développé davantage son soutien aux jeunes entrepreneurs et entreprises en concluant un partenariat avec Nyuko asbl, une initiative de la Chambre de Commerce, visant la promotion de l'entrepreneuriat et création de startup. Cette collaboration couvre aussi bien le volet business des entreprises, donc l'accompagnement lors des premières phases de leur création, que le besoin de financement, complété par une offre bancaire spécifique « Welcome Créateurs d'Entreprises » de Spuerkeess.

Afin de contribuer à la lutte contre le changement climatique, la source d'énergie électrique consommée au sein de Spuerkeess est devenue 100% « verte » depuis le 1^{er} janvier 2019. Ainsi, la Banque a éliminé une grande source d'émissions CO₂, ce qui a mené à une réduction des émissions de carbone estimée à plus de 58% par rapport à 2018. Il faut aussi souligner que Spuerkeess a pu réduire sa consommation électrique globale de 3% grâce aux améliorations continues des équipements et des ajustements au niveau des régulations des installations techniques. A noter que le parc immobilier de la Banque comprend des agences en réseau décentralisé, et certains sites à architecture historique, et dont les améliorations contribuant à la performance énergétique globale de la Banque requièrent des efforts d'aménagement structurel devant s'étaler sur plusieurs années.

Au niveau social, Spuerkeess accorde une attention particulière à l'éducation financière. Dans ce domaine, un des highlight fut la conférence « From Climate Risks to Credit Risks » qui a eu lieu en novembre 2019 au Centre Bancaire « 19 Liberté », introduite par Monsieur Pierre Gramegna, Ministre luxembourgeois des Finances, et où de nombreux experts ont pu fournir aux professionnels du secteur financiers leurs appréciations sur l'impact du changement climatique sur les différents secteurs économiques, notamment celui des banques.

En 2019, Spuerkeess a continué à mettre en œuvre des mesures pour améliorer les conditions de travail et de favoriser le développement personnel de ses employés. Ainsi, environ 24.500 inscriptions à différentes formations ont été enregistrées ce qui correspond à 43 heures de formation en moyenne par employé sur toute l'année. De plus, le programme « leadership » a été mis en place en 2019, destiné à accompagner les

responsables d'équipe dans leur rôle de supérieur hiérarchique et visant en particulier l'accompagnement des collaborateurs dans leur développement professionnel.

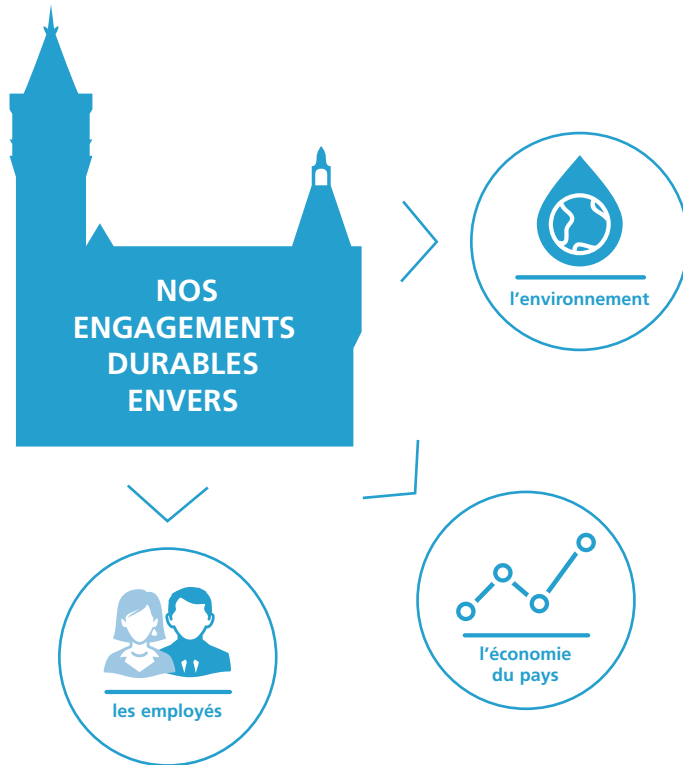
Finalement, pour promouvoir et accompagner la transformation interne de Spuerkeess au digital et la rendre prête à accepter les défis d'un environnement de travail en pleine mutation, le projet « CONNECT » a été lancé en 2019 et a permis de recenser parmi tout le Personnel de la Banque des idées permettant d'optimiser les processus de travail. Cette initiative démontre l'importance que Spuerkeess accorde à la participation de tous ses employés à la préparation de la Banque de demain.

Prévisions et perspectives

Avec l'adhésion aux « Principes for Responsible Banking » de l'UNEP FI, Spuerkeess s'engage à la définition d'une stratégie RSE axée sur les impacts ESG majeurs provenant des activités de la Banque, ainsi que contribuant aux priorités fixées par le gouvernement luxembourgeois dans son « Plan National intégré en matière d'Energie et de Climat » (PNEC). Dans les prochains mois, la Banque en mènera une analyse approfondie en vue de définir et de mettre en exécution des actions internes et commerciales concrètes en impacts positifs ESG. Ainsi, par exemple, Spuerkeess apportera son soutien à des initiatives qui ont une vocation écologique et sociale, telles que le mouvement « Zero Single-Use Plastic » pour réduire la consommation du plastique à usage unique.

Parallèlement, la Banque suivra de près les évolutions au niveau réglementaire et plus particulièrement de l'implémentation de la « Taxonomie verte de l'Union européenne », élaborée par la Commission européenne pour les introduire au niveau de ses activités bancaires.

LES CONTRIBUTIONS PRINCIPALES DE SPUERKEESS EN 2019



PAGE 20

investir dans le **développement professionnel** du personnel

12.900 heures de + qu'en 2018

+ de 81.600 heures de formation en 2019

PAGE 26

22% en régime de travail à temps partiel

permettre aux employés de concilier **vie privée et professionnelle**

50 agents en congé parental



Les employés

68 nouveaux employés **en 2019**

Prix Randstad

être un employeur attractif

2^e place 2019

PAGE 26

se soucier du **bien-être** des employés

protection auditive

vaccination antigrippale

PAGE 17

CONNECT

projet de transformation interne

programme de consultation et d'engagement des collaborateurs

PAGE 18

sensibiliser les clients dans la lutte contre le

**change-
ment
climatique**



Ecoprêt pour le financement de travaux de transformation et d'amélioration de la performance énergétique d'immeubles



LUXBOND GREEN nouveau compartiment «Green Bond» de la SICAV Lux-Bond



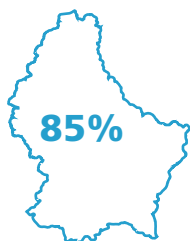
ETIKA :
1.136 épargnants ont déposé 54,2 mio d'euros

gestion écologique des déchets :

label
«SuperDrecksKëscht fir Betriber»
depuis 1996



consommer **local** :



des dépenses d'approvisionnement auprès d'**entreprises luxembourgeoises**



**L'économie
du pays**

contribuer au développement du **tissu économique** luxembourgeois :

création d'une **valeur économique** de **604 Mio**, distribution d'une valeur économique de **395 Mio** aux parties prenantes



assister les entrepreneurs collaboration avec



Nyuko asbl

offre bancaire « **Welcome Créateurs d'Entreprises** »

réaliser des économies énergétiques :



de **consommation énergétique** entre 2008 et 2019

L'environnement

s'engager en faveur des énergies vertes :



énergie électrique consommée à **100% «verte»** depuis janvier 2019

-58%
d'émissions de carbone par rapport à 2018



financement de projets écologiques :

- parcs éoliens
- stations de cogénération
- décarbonisation des transports publics



54 Mio

se soucier de la **satisfaction** des clients :



Spuerkeess Direct
Agence de service à distance

modernisation du réseau des agences



apporter notre soutien à l'**innovation** et aux **jeunes** :

40 Mio d'euros pour le programme « **InnovFin** » du Fonds européen d'investissement



éducation financière : Code Club

trentaine de cours organisés avec 25 enfants par séance

RSE-News

Visitez la rubrique dédiée à la RSE de Spuerkeess sur <http://www.spuerkeess.lu/rse-news>

02 APERÇU GÉNÉRAL DE SPUERKEESS

(GRI 102-2, GRI 102-6)

Produits et services de Spuerkeess

Conformément à la mission sociale lui conférée, Spuerkeess affiche ses ambitions pour devenir la référence sur la place financière de Luxembourg en matière de RSE en mettant un accent particulier sur :

- les activités de financement des logements privés, notamment l'accès au premier logement, et de collecte de l'épargne dans lesquelles Spuerkeess est le leader sur le marché luxembourgeois,
- l'attribution de crédits selon le principe du « responsable lending » pour protéger les clients du surendettement,
- la promotion de l'épargne scolaire et de toutes autres formes d'épargne,
- le financement du développement des entreprises actives sur son marché, en particulier les petites et moyennes entreprises,
- le financement des collectivités publiques et parapubliques locales.

Ainsi, en tant que banque universelle, Spuerkeess offre une gamme complète de produits et services bancaires et financiers, et s'adresse aux différentes catégories de clientèles (privée, professionnelle, institutionnelle,...) de tous secteurs confondus en répondant à leurs besoins dans le domaine de la gestion quotidienne, de financements, d'épargne et placements, de moyens de paiements, et autres.

Certains produits et services sont commercialisés sous des marques spécifiques, à citer notamment :

- **Tweenz Club**: club exclusif pour jeunes épargnants (6-12 ans),
- **Axxess** : offre bancaire et extra bancaire pour lycéens, étudiants ainsi que jeunes travailleurs,
- **Zebra / Zebra Premium** : offre bancaire à forfait mensuel pour clients particuliers,
- **Zebra Business / Zebra Business Plus** : offre bancaire tout compris pour clients professionnels et PME,
- **S-Bank** : le plus dense réseau de guichets automatiques bancaires dotés des nouvelles interfaces et fonctionnalités,
- **S-Net / S-Net Mobile** : solution Internet & Mobile Banking,
- **Spuerkeess Direct** : agence de services bancaires à distance, joignable par téléphone ou courriel,
- **Agence Mobile** : infrastructure mobile permettant d'effectuer les opérations de base et de consulter des agents Spuerkeess,
- **Speedinvest** : produit d'investissement digital et automatisé,
- **L'application « My Intelligent Assistant »** (MIA) : assistant financier digital, personnalisé et gratuitement accessible,
- **Le prêt personnel digitalisé** : solution digitale pour l'octroi de prêts personnels,
- **L'offre Lease Plus** : leasing de voiture tout compris pour particuliers.



02 APERÇU GÉNÉRAL DE SPUERKEESS

(GRI 102-2)

Lux-Bond Green

En 2019, la Banque a lancé un nouveau compartiment 'Green Bond' de la SICAV Lux-Bond, pour laquelle elle agit comme promoteur. L'objectif du produit Lux-Bond Green est de permettre aux investisseurs de réaliser un rendement au moins équivalent à celui du marché obligataire et du crédit mondial, tout en contribuant à la transition énergétique. La politique de gestion prend en compte des critères environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance (ESG) en plus des critères financiers classiques pour la sélection des titres.

Le portefeuille Lux-Bond Green est principalement composé de titres qui répondent aux principes des obligations vertes comme les Social Bond Principles, les Green Bond Principles et les Sustainability Bond Guidelines publiés par l'International Capital Market Association. Par ailleurs, le portefeuille respecte les critères d'obtention de certifications émises par l'ONG « Climate Bonds Initiative », qui promeut la transition écologique et couvre des instruments d'un marché obligataire de plus de USD 100 billions. Les obligations vertes sont des instruments dont l'objectif est de financer exclusivement des projets verts nouveaux ou existants, visant à traiter des domaines de préoccupation clés tels que le changement climatique, l'épuisement des ressources naturelles, la perte de biodiversité et/ou le contrôle de la pollution.

Spuerkeess « EcoPrêt ENERGIE » et « Prêt intempérie »

En 2008, Spuerkeess a introduit son produit « EcoPrêt ENERGIE », destiné au financement de travaux de transformation et d'amélioration de la performance énergétique d'immeubles. De plus, le produit permet un financement avantageux pour les clients visant à acheter des véhicules à émission zéro, tels que les voitures électriques ou à hydrogène.

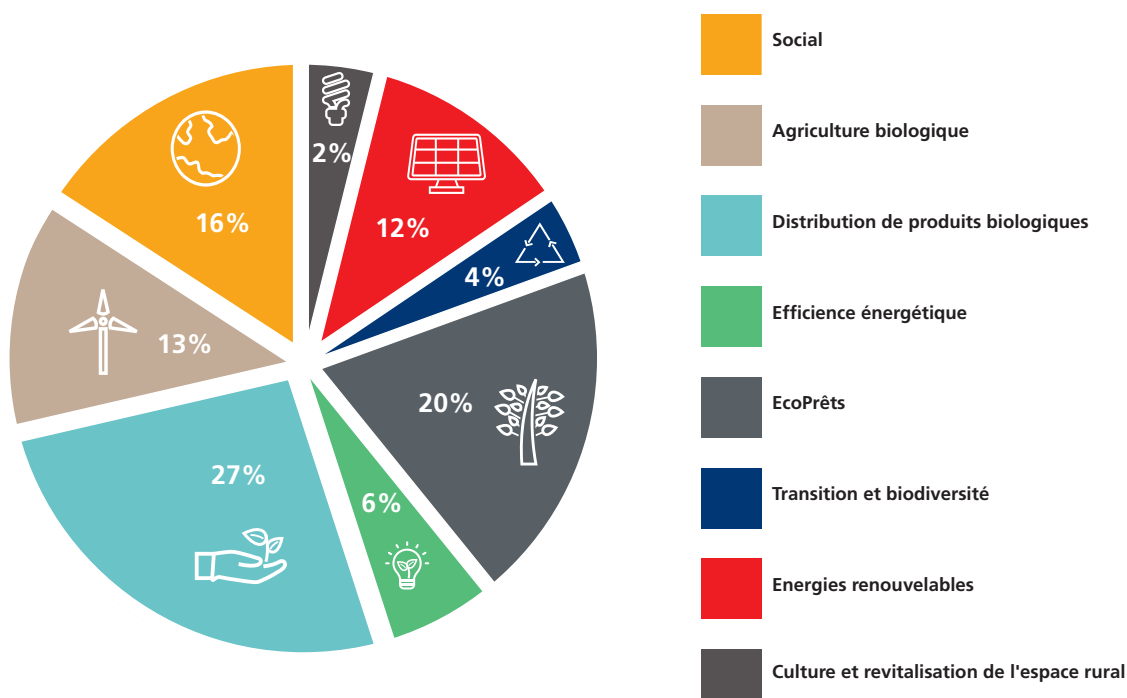
Le « Prêt intempérie » a été mis en place en 2016 pour aider les victimes des inondations aux Luxembourg à financer la réparation des dégâts. En 2019, suite à la tornade qui a ravagé certaines régions du sud du pays, ce produit a été relancé pour la même finalité.

L'Épargne alternative

En 1997, Spuerkeess et ETIKA a.s.b.l. (« Initiativ fir Alternativ Finanzéierung ») ont créé le « Compte Epargne Alternative » qui permet à l'épargnant de soutenir en toute transparence des initiatives qui contribuent au développement durable du pays. La collaboration fonctionne suivant le principe « Epargne Alternative/Crédit Alternatif » permettant :

- d'un côté aux demandeurs de financement de réaliser leurs projets sociaux et environnementaux tout en bénéficiant de crédits à taux favorable, et
- de l'autre côté aux titulaires d'un compte d'Épargne Alternative de disposer d'un placement socialement responsable avec les caractéristiques suivantes : rendement garanti et capital assuré (sécurité), disponibilité immédiate des fonds (liquidité), contribution positive pour l'environnement et la société (responsabilité), information régulière sur la nature et la finalité des projets soutenus (transparence), ainsi que la renonciation à une partie des intérêts sur le compte d'épargne pour en faire profiter les bénéficiaires de crédits alternatifs (solidarité).

A la date du 31 décembre 2019, 1.136 épargnants ont déposé 54,2 millions d'euros sur les comptes d'Épargne Alternative, dont environ 60% sont actuellement convertis en crédits qui financent divers projets¹ :



S'appuyant sur les expériences bâties au courant de plus de 20 ans d'existence de ETIKA, et dans une optique d'un réemploi plus efficient des fonds qui sont disponibles grâce à l'Épargne alternative, Spuerkeess et ETIKA ajustent en continu les mécanismes d'investissement des fonds récoltés afin d'augmenter davantage leur impact pour des initiatives contribuant au développement durable du pays.

Partenariat Public Privé luxembourgeois pour l'investissement durable

Spuerkeess participe de façon active à travers le fonds « Forestry and Climate Change Fund » au financement des PME, communautés et organisations regroupant les paysans actifs dans la gestion et l'exploitation durable de forêts tropicales secondaires et/ou dégradées en Amérique latine. Depuis octobre 2017, le fonds a réalisé sept investissements au Costa Rica, Nicaragua et Guatemala avec un engagement de USD 6 millions. Ces projets devraient générer une séquestration de plus de 2,2 millions de tonnes de CO₂ sur la durée de vie de l'investissement. Le fonds travaille sur des investissements supplémentaires à réaliser prochainement en Amérique centrale et en Amérique latine.

Spuerkeess est actionnaire fondateur et contribue depuis plus de 10 ans de façon active au fonds « Luxembourg Microfinance and

Development Fund ». L'objectif du fonds est de contribuer à la réduction de la pauvreté en soutenant des organisations promouvant l'autonomisation et le développement de l'entrepreneuriat en Afrique, en Amérique Latine et en Asie, tout particulièrement pour les populations les plus exclues. Le fonds facilite l'accès à la finance responsable en établissant un lien entre investisseurs, institutions de microfinance et bénéficiaires ultimes. Les moyens du fonds approchent désormais EUR 40 millions qui ont soutenu 235.000 entrepreneurs dans le monde.

Spuerkeess pourra ainsi valoriser l'expérience établie à travers sa participation à ces projets de Partenariat Public-Privé (PPP) pour entrevoir à l'avenir des engagements additionnels dans des PPP visant des objectifs RSE et écologiques sur le plan local.

¹ Etika Rapport 2018/2019

02 APERÇU GÉNÉRAL DE SPUERKEESS

(GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 102-11, GRI 102-12, GRI 102-13)

Chaîne d'approvisionnement²

L'activité principale de la Banque consiste à collecter des dépôts et à accorder des prêts et crédits à l'économie nationale. Ainsi, le passif du bilan de Spuerkeess est constitué pour plus de deux tiers de dépôts collectés auprès de la clientèle privée et institutionnelle locale, représentant ainsi sa source de financement principale. La politique d'octroi de prêts et crédits appliquée par Spuerkeess suit le principe du « responsable lending » dont l'objectif est la protection du client du surendettement en procédant à une évaluation prudente des capacités de remboursement du client.

La Banque a recours à deux autres sources de financement, qui sont la dette financière à court et accessoirement à moyen terme contractée sur les marchés par le biais de ses trois programmes de refinancement (ECP, USCP et EMTN³) et finalement les fonds propres qui permettent d'afficher, année après année, des ratios en matière de liquidité et de solvabilité nettement supérieurs aux minima réglementaires.

Spuerkeess est leader sur son marché domestique, tant au niveau des produits d'épargne qu'au niveau des prêts, et a su constituer un portefeuille d'engagements sur le marché local marqué par un profil de risque prudent. L'octroi de prêts/crédits et d'investissement dans des titres de dette (notés « investment grade ») sur les marchés financiers internationaux suit également un profil risque prudent. La réputation d'institution financière saine a été confortée par la notation, depuis des années, dans le premier quintile des banques européennes par les deux agences de rating américaines (Moody's, S&P).

Engagements, affiliations et distinctions

Depuis 1996, Spuerkeess détient le label « **SuperDrecksKëscht fir Betriber** » pour sa gestion écologique des déchets. Dans la continuité de ses efforts écologiques, la Banque va rejoindre le mouvement « **Zero Single-Use Plastic** » lancé par l'IMS afin de contribuer à la réduction globale de la consommation de plastique à usage unique.

En 2006, la Banque a adhéré à la « **Charte d'entreprises pour la Responsabilité Sociale et le Développement Durable** » et la « **ESBG (European Savings Banks Group) Charter for Responsible Business** », témoignant ainsi de sa longue tradition axée sur la responsabilité sociale et environnementale.

Puis en 2008, Spuerkeess devient membre de l'association « **Inspiring More Sustainability** » (IMS), qui est une association d'entreprises œuvrant pour le développement des politiques de responsabilité sociale des entreprises au Luxembourg. L'IMS Luxembourg est l'antenne nationale de l'organisation CSR Europe (« Corporate Social Responsibility »), leader européen dans la promotion de la RSE.

En mai 2018, Spuerkeess s'est vu attribuer pour la troisième fois (précédemment en 2012 et 2015) le label « **Entreprise Socialement Responsable – ESR** » de la part de l'Institut National pour le Développement Durable (INDR).

Une nouvelle étape majeure a été franchie par Spuerkeess en octobre 2019 avec l'adhésion en tant que première banque de la place financière de Luxembourg aux « **Principles for Responsible Banking** » de UNEP FI (« United Nations Environment Programme Finance Initiative »).

Les efforts de la Banque d'agir comme employeur responsable et attractif dans l'optique RSE, ont été en particulier reconnus par des classements en respectivement première (2017) et deuxième position (2019) comme « **employeur le plus attractif au Luxembourg** », une distinction décernée par le groupe Randstad.

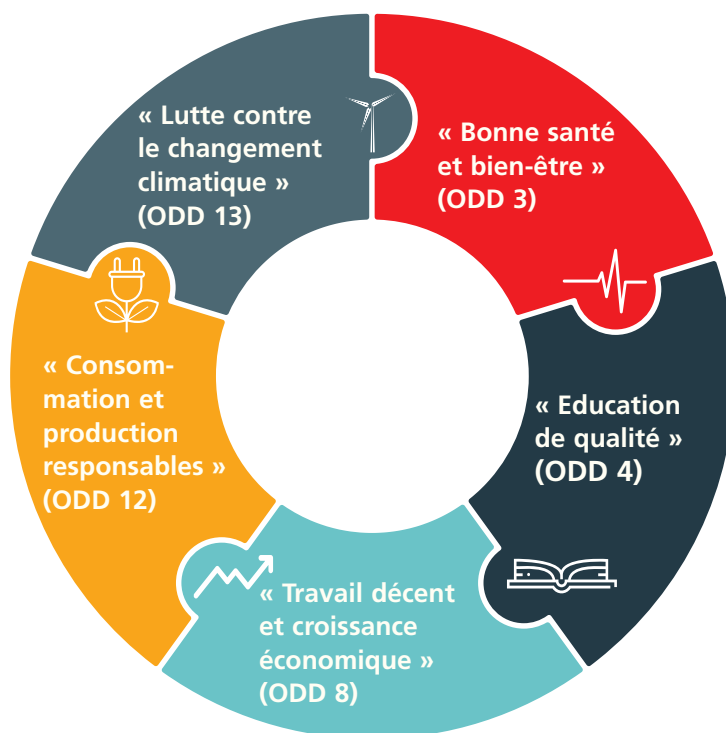
La Banque est par ailleurs membre de plusieurs organisations relevant du secteur financier, notamment l'« **Association des Banques et Banquiers, Luxembourg** » (ABBL) et le « **Groupement Européen des Caisses d'Epargne** » (GECE).

² En 2019, il n'y a pas eu de modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement

³ ECP = European Commercial Paper, USCP = US Commercial Paper, EMTN = Euro Medium-Term Note

03 LA STRATÉGIE RSE, UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE

(GRI 102-16)



La RSE tient une place particulière auprès de Spuerkeess notamment en raison de son statut d'établissement public. Depuis près de 165 ans, elle a ainsi développé son rôle d'entreprise socialement responsable. L'objectif de la responsabilité sociale est inscrit dans l'article 5 de la loi organique du 24 mars 1989 :

« En tant que Banque étatique, Spuerkeess a pour vocation :

- a) de contribuer par ses activités, en particulier par ses activités de financement, au développement économique et social du pays dans tous les domaines, et
- b) de promouvoir l'épargne sous toutes ses formes. »

En sa qualité d'employeur responsable, Spuerkeess veille à l'application du Code de Conduite du Personnel qui rassemble l'ensemble du Personnel dans une même communauté de valeurs, reprend les grands principes liés aux droits de l'Homme et soulève l'importance de la confidentialité, la protection des données, la gestion des conflits d'intérêts, la lutte contre la corruption ainsi que la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Le statut de Spuerkeess et de son Personnel garantissent le principe de non-discrimination fondée sur le sexe, la religion ou les convictions, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle ainsi que l'appartenance à une race ou ethnique. Le statut entérine également les principes d'égalité de rémunération entre hommes et femmes, d'accès à la formation et d'égalité des chances à la

promotion professionnelle. La Banque s'engage à promouvoir la diversité tant au niveau du Personnel qu'au niveau des organes dirigeants.

Sur base du Code de Conduite du Personnel, un dispositif interne d'alerte, aussi appelé "Whistleblowing", en ligne avec les prescriptions légales applicables en la matière, a été mis en place. Ce dispositif permet aux membres du Personnel de Spuerkeess de rapporter, de manière confidentielle, à la personne désigné de prendre en charge ces alertes, d'éventuels dysfonctionnements ou manquements, tels que la violation d'une loi, d'une réglementation ou du Code de Conduite du Personnel. En outre, le Personnel de la Banque est régulièrement sensibilisé aux principes déontologiques du banquier à travers diverses formations (tant obligatoires que volontaires).

Avec l'application des normes GRI (« Global Reporting Initiative ») en 2017, la Banque avait procédé à une analyse de matérialité des thématiques RSE (cf. la note méthodologie sous chapitre 11) laquelle avait permis de cadrer la politique RSE autour de cinq ODDs jugés comme étant les plus pertinents, tenant compte de son contexte et de son statut :

- « Bonne santé et bien-être » (ODD 3),
- « Education de qualité » (ODD 4),
- « Travail décent et croissance économique » (ODD 8),
- « Consommation et production responsables » (ODD 12), et
- « Lutte contre le changement climatique » (ODD 13).

03 LA STRATÉGIE RSE, UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE

(GRI 102-16)

Evolution progressive de la politique RSE dans le contexte des « Principles for Responsible Banking »

En octobre 2019, Spuerkeess a adhéré en tant que première banque de la place financière luxembourgeoise aux « Principles for Responsible Banking » (PRB) de UNEP FI («United Nations Environment Programme Finance Initiative»).

L'adhésion aux PRB traduit la volonté de Spuerkeess d'aligner sa stratégie d'entreprise davantage sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) et l'Accord de Paris sur le climat ainsi que sur le « Plan National intégré en matière d'Energie et de Climat » (PNEC). Grâce à une meilleure prise de connaissance de ses impacts ESG générés par ses activités bancaires et financières, Spuerkeess pourra optimiser son empreinte environnementale, sociale et économique.

Les PRB sont composés de 6 principes auxquels la Banque doit se conformer endéans 4 ans à compter de la signature des PRB :

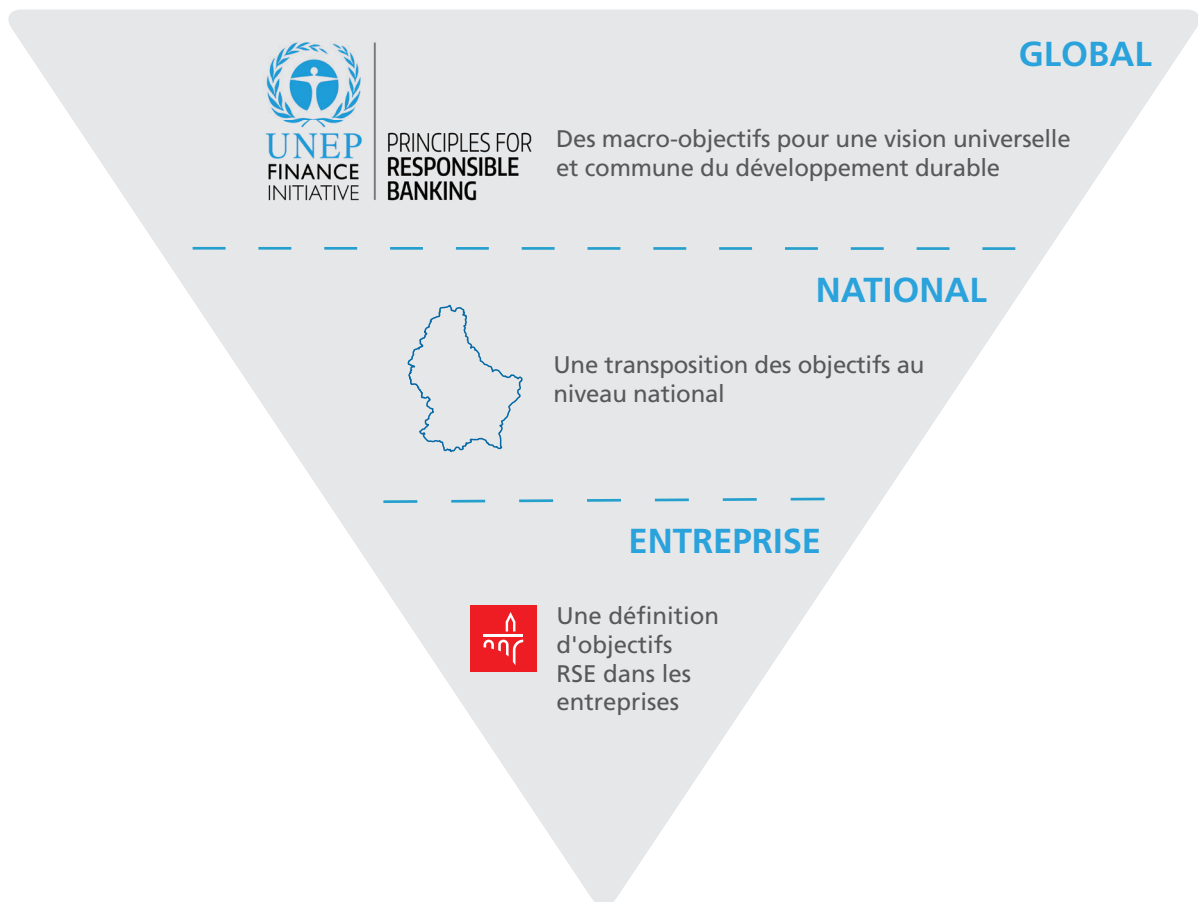
1. Alignement de la stratégie de la Banque sur les ODDs, sur les objectifs fixés à l'Accord de Paris sur le climat ainsi que sur les initiatives nationales en cette matière,
2. Évaluation des impacts ESG principaux des activités de Spuerkeess et fixation d'objectifs pour augmenter les impacts positifs et réduire les impacts négatifs,
3. Sensibilisation et orientation des clients vers un comportement durable et ainsi créer une prospérité partagée pour les générations d'aujourd'hui et de demain,
4. Consultation des parties prenantes et échange avec ces dernières en vue de réaliser les objectifs fixés,
5. Développement et promotion d'une culture favorisant l'implémentation des PRB au sein de Spuerkeess,
6. Transparence et communication honnête des performances quant aux objectifs fixés.

Françoise Thoma, Directeur Général de Spuerkeess :

« As the market leader in various areas of banking in Luxembourg, our commitment has special and trendsetting impact. The resolute support of the Luxembourg Government in establishing our country as an ESG landmark makes it all the more natural for us to officialise formally, by adhering to the UNEP FI principles, what has been integrated in our DNA for a long time and what we are now making a flagship of our strategic choices. »

En adhérant aux PRB, Spuerkeess développera sa « Feuille de route pour une Finance Durable » contribuant ainsi, à travers ses activités clés, à la transition de l'économie luxembourgeoise vers une économie durable en s'alignant ainsi sur les grandes priorités déterminées par le Gouvernement luxembourgeois dans le cadre de « Luxembourg Sustainable Finance Roadmap » et du PNEC dans le respect de l'inclusion sociale.

« Pyramide inversée » de la déclinaison des ODDs sur la stratégie RSE de Spuerkeess :



Spuerkeess procèdera en 2020 à l'identification et à l'évaluation des impacts ESG significatifs de ses activités bancaires et financières (portfolio impact analysis) pour en déterminer une stratégie ESG qui s'articulera autour de la gestion des impacts (positifs et négatifs) jugés comme étant les plus significatifs pour ses activités. Cela impliquera des adaptations à porter aux dispositifs de la gestion des risques, aux politiques de crédit, respectivement d'investissement ainsi qu'à l'activité de conseil financier. Spuerkeess anticipe également la création d'opportunités commerciales pour la Banque et ses parties prenantes.

Spuerkeess dispose notamment d'un délai de 4 ans à compter de la signature des PRB pour se conformer intégralement aux PRB ; la Banque communiquera sur une base annuelle, à travers son rapport non financier, sur l'état d'avancement de l'implémentation des PRB, des objectifs fixés et des performances de la Banque dans le domaine des ESG.

04 STRUCTURE ET GOUVERNANCE RSE/ ORGANISATION INTERNE DE LA RSE

(GRI 102-18)

Le Comité RSE

Déjà en 2007, une dizaine de collaborateurs de Spuerkeess s'étaient réunis sur base régulière en vue de promouvoir la démarche RSE tant en interne qu'en externe. La sensibilisation du Personnel de la Banque aux sujets RSE est considérée comme une priorité pour créer les bases d'une démarche RSE saine.

Dans le but de centraliser et de dynamiser les efforts de Spuerkeess en matière de RSE, la Banque a mis en place un Comité RSE en 2016, rapportant en direct au Comité de direction de la Banque, chargé d'identifier des initiatives RSE à mettre en œuvre au sein de la Banque, et chargé de la coordination des actions en résultant dans le cadre de la RSE. Ce Comité est aussi en charge de l'élaboration du rapport RSE selon les « GRI Standards ».

Les Membres :

- Rudi Belli – Secrétariat Général,
- Myriam Baltes – Compliance,
- Mato Duric – Secrétariat Général,
- Sandra Schengen – Gestion du Personnel,
- Luc Sinner – Marketing,
- Dzemal Tomic – Clientèle Institutionnelle.

Assistante :

Cindy De Sousa Ferreira Gonçalves.

Les Délégués RSE

Afin de promouvoir l'échange constructif entre le Personnel de la Banque et le Comité RSE, une cinquantaine de Délégués RSE ont été désignés parmi le Personnel, en provenance de tous les niveaux hiérarchiques et représentant l'intégralité des métiers de la Banque. Ces Délégués contribuent à une démarche proactive et constructive en matière de RSE en veillant à l'implication de chacun des métiers dans l'atteinte des objectifs posés dans le cadre des PRB.

En juillet 2019, une conférence interne a été organisée pour tous les Délégués RSE afin d'échanger sur les derniers développements au niveau réglementaire concernant la lutte contre le changement climatique, ainsi que les initiatives tant nationales qu'internationales concernant la RSE, notamment les « Principles for Responsible Banking ».

Afin d'impliquer davantage les Délégués RSE dans le processus RSE de Spuerkeess, deux ateliers de co-création ont été organisés en octobre 2019 qui avaient pour objectif d'élaborer une politique d'achat responsable à appliquer par Spuerkeess, respectivement d'identifier et de promouvoir des gestes RSE au quotidien pour davantage assoir le réflexe RSE dans le comportement du personnel.



05 ODD 3 : BONNE SANTÉ & BIEN-ETRE

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-1)

Santé et bien-être au travail

La santé, la sécurité et le bien-être au travail figurent depuis toujours parmi les priorités de la Banque. De ce fait, une Commission de sécurité, rapportant en direct au Comité de direction, avait été créée dès 1991 qui a été scindée en 2019 en deux groupes : (i) le Groupe de Coordination de la Sécurité Physique (GCSP) et (ii) le Groupe de la Sécurité Informatique (GCSI). Les deux groupes de coordination constituent des organes consultatifs destinés à assister le Comité de direction dans la gouvernance des activités en relation avec la sécurité physique des biens et de tous les employés et d'autres personnes présentes sur les sites de la Banque, ainsi que de la sécurité informatique. Le GCSP et le GCSI ont pour vocation principale de formuler des avis e.a. sur la « Politique de sécurité » en général, le suivi des incidents, les projets d'amélioration et de sensibilisation ainsi que les aspects réglementaires.

En outre, Spuerkeess continue à poursuivre sa politique responsable en matière de préservation du capital santé de ses employés. En 2019, la Banque a organisé, ensemble avec un fournisseur, de solutions de protection auditive pour un groupe-pilote d'une douzaine de collaborateurs exposés à des bruits causés soit par des machines et outils utilisées, soit par la présence d'un nombre important de collègues dans le cadre des bureaux type « open space ». Ainsi, des mesures adéquates pourront être mises en place pour les besoins individuels de ces employés.

A l'instar des années précédentes, Spuerkeess a organisé en 2019 une campagne contre la grippe saisonnière lors de laquelle quelques 177 membres du Personnel se sont fait vacciner. Par ailleurs, le taux d'absentéisme est étroitement suivi par le service des Ressources humaines de la Banque et une psychologue d'entreprise qui offre un accompagnement individualisé aux personnes en situation difficile. Dans ce contexte et à côté de ses échanges réguliers avec les services de médecine de travail et de contrôle, le service des Ressources humaines a élargi son groupe d'intervenants en collaborant activement avec un centre médical spécialisé en matière d'épuisement professionnel et personnel. Cet accompagnement de la Banque est assuré tout au long de la carrière professionnelle de ses employés, et ce sans critères de distinction.

Objectifs :

Afin de développer davantage les efforts en matière de santé et sécurité au travail, le service des Ressources humaines a prévu de poursuivre les actions déjà entamées en 2019, comme par exemple des conférences sur les bonnes pratiques en matière de santé et l'implémentation des outils informatiques facilitant le suivi en matière de santé et de sécurité. Il s'agira avant tout de cibler les initiatives en matière de protection de la santé au travail des collaborateurs en mettant l'accent sur la prévention des états d'épuisement professionnel et personnel.

Événements post-clôture

Suite à l'extension de l'épidémie de COVID-19 en Europe, Spuerkeess a participé à l'effort collectif national de confinement du virus en mettant en place différentes mesures préventives. Ainsi, Spuerkeess a adopté des mesures de protection individuelle avec la mise à disposition de produits désinfectants, le renforcement du nettoyage quotidien des locaux selon les normes de l'ECDC (European Center for Disease prevention and Control), le rappel des consignes sanitaires au personnel et la dispense de service pour suivre une période de quarantaine sanitaire pour les employés présentant un risque d'avoir été infectés par le virus.

Afin d'assurer un support dédié au Personnel, le service des ressources humaines a mis en place une « hotline » à laquelle les membres du Personnel peuvent s'adresser pour toutes questions concernant la thématique de l'épidémie COVID-19. De plus, dans un premier pas ont été décidées des restrictions spécifiques et ensuite suivi d'une annulation de tout rassemblement de personnes, collaborateurs, clients ou experts externes, dans les locaux de la Banque .

Pour maintenir la continuité des activités de Spuerkeess et le niveau de qualité de service au client tout en préservant au mieux la santé des membres du Personnel, des mesures organisationnelles extraordinaires ont été prises afin de permettre à une grande partie du Personnel de pouvoir travailler à distance sous forme de télétravail.

Relations Direction – ensemble du Personnel

Soucieux de l'adhésion du Personnel aux priorités stratégiques de Spuerkeess, le Comité de direction avait lancé en 2018 des conférences au sujet de l'orientation stratégique de la Banque lors desquelles un aperçu des défis actuels et de la façon dont les services ou produits offerts évolueront pour y répondre, ont été présentés à tout le Personnel.

Ces conférences ont été préparées suite à un sondage préliminaire général sur le change management et le niveau d'information des employés en rapport avec l'avancement de la digitalisation. En effet, le Comité de direction accorde une attention particulière à l'opinion, à la perception et aux préoccupations de son Personnel témoignant ainsi de la considération de la Direction pour ses employés, considération qui va bien au-delà des réunions semi-annuelles avec les associations syndicales et la Représentation du Personnel.

Dans la continuité de ces efforts, la Banque a mis en place en 2019 le projet « CONNECT », qui est un programme de consultation et d'engagement des collaborateurs dans le cadre des enjeux de digitalisation. Ainsi, le Comité de direction a entamé une nouvelle étape importante dans les relations avec l'ensemble du Personnel : l'implication active des employés dans la transformation digitale de Spuerkeess. Il reste à souligner que pour tout changement opérationnel résultant de l'orientation stratégique de la Banque et/ou des diverses initiatives impliquant le Personnel de Spuerkeess, un plan de communication et d'accompagnement est élaboré au cas par cas⁴ pour permettre aux employés concernés de se préparer adéquatement aux tâches et positions futures, ceci dans des délais raisonnables.

La transformation digitale aura un impact significatif sur les métiers de la Banque. Le relais entre les clients et les conseillers de la Banque n'ayant plus exclusivement lieu par le biais des conseillers de proximité au sein des agences, la transformation

technologique et l'impact social qu'elle peut avoir sur les collaborateurs sont donc étroitement liés. Dans un tel contexte, une approche positive à l'égard de l'évolution des métiers bancaires, de même que l'implication à tous les niveaux dans la définition de nouveaux modes de travail sont essentielles pour garantir au Personnel de Spuerkeess un accompagnement durable de leur employabilité.

En avril 2019, l'ensemble des participants au programme « CONNECT » se sont réunis lors de trois journées d'immersion. Avec l'appui méthodologique d'un consultant externe, l'équipe projet a pu définir le cadre d'implémentation ainsi que les futures étapes, à savoir :

- l'élaboration d'un manifeste,
- la définition des ambassadeurs,
- la définition des projets pilotes.

Pour garantir l'implication de tout le Personnel et une communication efficiente sur le projet, des séances d'informations ont été organisées suite auxquelles des « CONNECTors », des volontaires parmi les employés, ont pu signaler leur intérêt à participer plus activement aux prochaines phases du projet de digitalisation. A cette fin, une plateforme intranet a été rendue accessible à tous collaborateurs et a permis de recenser, parmi le Personnel de Banque, quelques 130 idées en rapport avec l'optimisation des processus de travail. Une sélection des meilleures idées a ensuite été exposée lors d'une journée « Hackathon » par les collaborateurs initiateurs de ces idées. Un jury composé de cinq personnes, dont deux membres du Comité de direction, a retenu quatre idées gagnantes qui seront implémentées durant l'année 2020.

⁴ Le statut de l'agent de la Banque ne prévoit pas d'obligation de consultation du Personnel ou des associations syndicales en cas de changements opérationnels, ni de délai de préavis à respecter avant la mise en œuvre de tels changements.

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3)

L'engagement et l'innovation démontrés dans la mise en œuvre du programme « CONNECT » a valu à Spuerkeess et son consultant la distinction « Digital Transformation Project of the Year » décernée par IT ONE en décembre 2019. En effet, les idées et projets retenus à l'issu des initiatives 2019 du projet « CONNECT » ont déjà permis à la Banque une implémentation des plus rapides d'outils de télétravail appuyant les mesures de prévention prises dans le cadre du COVID-19.

Le projet « CONNECT » permettra à la Banque de revoir les processus et modes de travail actuellement en place et de profiter des nouvelles technologies pour offrir à son Personnel un environnement professionnel à hauteur de ses attentes personnelles. Parallèlement, Spuerkeess pourrait profiter des opportunités liées à la digitalisation pour diminuer son empreinte écologique en réduisant la consommation du papier et autres fournitures de bureau ou l'émission CO₂ causée par les déplacements professionnels.



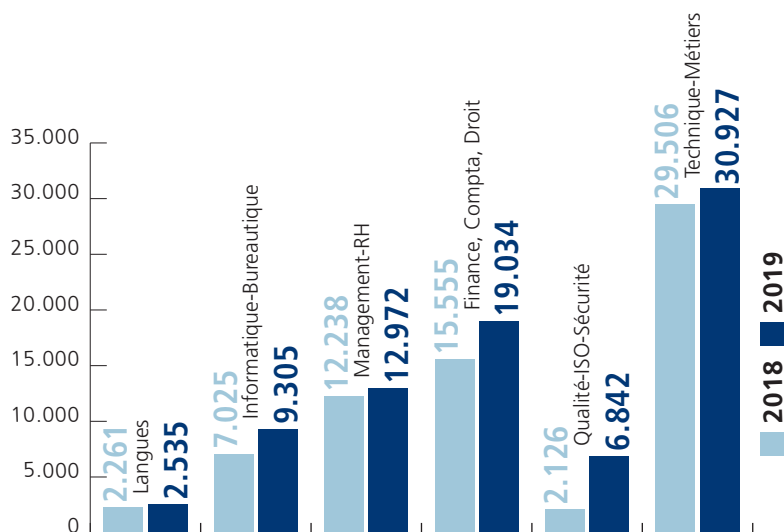
06 ODD 4 : ÉDUCATION DE QUALITÉ

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-2)

Formation et éducation

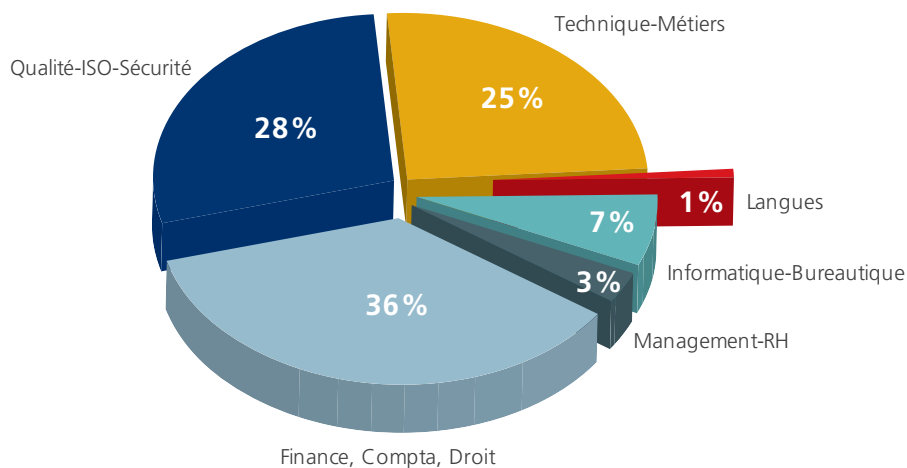
A l'instar des années précédentes, Spuerkeess a réalisé en 2019 plus de 81.600 heures de formation représentant une nette augmentation de 12.900 heures (ou +18,77%) par rapport à 2018 :

Evolution des heures de formation par catégorie



En 2019, Spuerkeess a donc enregistré quelques 24.500 inscriptions à différentes formations, dont ±30% sont en lien avec des réglementations et le reste étant des formations offertes par Spuerkeess dans le cadre du développement professionnel et personnel de ses employés. En moyenne, chaque agent a été formé pendant 43 heures au cours de 2019.

Pour l'année 2019, la répartition des inscriptions par catégorie de formation se présente comme suit :



(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3)

Répartition des heures de formation par genre et par groupe de traitement 2017, 2018 et 2019 :

(à noter que par « groupe de traitement » on entend la catégorie salariale définie par le diplôme initial de l'agent)

			2017	2018	2019
Nombre moyen d'heures de formation	Total		31,60	35,72	43,68
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement A1	Hommes	46,65	48,89	51,21
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement A1	Femmes	36,59	51,74	55,33
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement A2	Hommes	48,35	65,24	74,82
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement A2	Femmes	43,07	53,84	67,82
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement B1	Hommes	36,63	31,90	42,21
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement B1	Femmes	26,69	31,83	42,54
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement C1 et D3	Hommes	11,06	16,17	21,49
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement C1 et D3	Femmes	9,80	18,08	33,58

En 2019, le programme de formation et d'accompagnement en « leadership » a été lancé, qui a pour but de doter les responsables d'équipe des compétences et connaissances nécessaires pour bien assumer leur rôle de supérieur hiérarchique.

L'offre de formation est publiée dans un catalogue interne qui reprend la totalité des cours organisés au cours de l'année. L'accès à la formation est ouvert à tout agent de la Banque, quel que soit son taux d'occupation ou la catégorie professionnelle à laquelle il appartient.

A côté des entretiens individuels annuels destinés à favoriser l'échange entre l'employé et son responsable et à définir entre autres les besoins en formation et en mobilité, les agents éligibles pour une promotion sont invités à participer à une évaluation dans le cadre des Appréciations des performances professionnelles (APPs). En 2017 quatre pour cent, en 2018 trente pour cent et en 2019 cinq pour cent des agents étaient concernés par cette procédure.

Mettant en exergue les axes de développement de la personne soumise à l'appréciation, l'APP constitue un outil de développement professionnel à la base du plan de formation individuel de celui-ci.

Objectifs :

En 2020, le volet réglementaire continuera à dominer les priorités en matière de formation. Les formations seront davantage adaptées pour répondre le mieux possible aux besoins de développement professionnel et personnel ainsi qu'à l'évolution du métier. Les contenus de formation proposés via « S-Learn » seront multipliés pour faciliter l'accès au savoir de tout un chacun.

Parallèlement, le programme de formation et d'accompagnement en « leadership » sera élargi à un nombre plus important de responsables d'équipe et les munira des outils de « management » nécessaires pour accompagner au mieux leurs collaborateurs dans le contexte de changement et de transformation digitale actuel. D'autres parcours-métiers plus ciblés sont en élaboration pour soutenir une parfaite adéquation entre les compétences de nos employés et les caractéristiques du métier.

07 ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT & CROISSANCE ÉCONOMIQUE

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1)

Performance économique : valeur économique directe générée et distribuée

La valeur économique directe générée par l'entreprise doit tout d'abord satisfaire à la « distribution » de flux financiers à destination de parties prenantes et au final contribuer au renforcement des fonds propres.

Dans un souci de cohérence avec la méthodologie comptable adoptée par la Banque au niveau des états financiers, nous assimilons la « valeur économique directe générée » selon les normes GRI à la notion du « Produit Bancaire⁵ ».

La notion de « valeur distribuée » est particulière à l'élément d'information des normes GRI 201-1 et comprend principalement :

- les salaires et avantages du personnel,
- les frais généraux autres que les frais du personnel, (dont les investissements communautaires*),
- les paiements effectués à l'Etat (principalement les impôts),
- les dividendes payés aux actionnaires/propriétaires.

Le tableau suivant explique le mécanisme de distribution de la valeur économique directe générée :

En millions d'euros ⁶	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019
Valeur économique directe générée (Produit Bancaire)	606,9	537,0	603,6
Corrections de valeur**	-15,4	-12,1	-64,8
Distributions à partir du compte de résultat	-350,7	-349,4	-354,9
dont frais du personnel	-207,3	-221,7	-229,7
dont frais généraux autres que les frais du personnel	-87,9	-85,7	-87,2
dont impôts	-55,5	-42,0	-38,0
Résultat de l'exercice	240,8	175,4	183,9
Variation des évaluations dans les fonds propres***	-132,1	182,1	-66,0
Résultat Global Total de l'exercice	108,7	357,5	117,9
Distributions à partir des fonds propres	-40,0	-40,0	-40,0
<i>dont distribution à l'Etat en sa qualité de propriétaire</i>	<i>-40,0</i>	<i>-40,0</i>	<i>-40,0</i>
Valeur retenue après distribution (variation des fonds propres)	68,7	317,6	77,9

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1)

Face à une variation de fonds propres de EUR 77,9 mio en 2019 (comparée à EUR 317,6 mio en 2018 et EUR 68,7 mio en 2017), la Banque affiche une valeur totale distribuée⁷ de EUR 394,9 mio en 2019 (contre EUR 389,4 mio en 2018 et EUR 390,7 mio en 2017).

Dans un souci de garantir une performance économique durable, Spuerkeess a créé différents comités qui rapportent directement soit au Comité de direction, soit au Conseil d'administration, dont les plus importants sont :

- Le Comité d'audit,
- Le Comité des risques,
- Le Comité compliance,
- Le Comité Asset Liability Management,
- Le Comité de coordination commerciale,
- Le Comité de pilotage Banque Digitale,
- Le Comité de nomination et de rémunération.

Satisfaction client et modernisation vont de pair auprès de Spuerkeess

La modernisation des infrastructures de la Banque, y compris celle du réseau des agences a été poursuivie en 2019 en équipant les commerciaux de nouveaux outils tels que les Signing pads et les guichets automatiques bancaires de nouvelles interfaces et fonctions de retraits. En parallèle, la Banque a créé « Spuerkeess Direct », une agence de service à distance très conviviale et accessible à tout un chacun sans se déplacer.

Afin de doter ses clients d'outils à la pointe de la technologie, Spuerkeess a élaboré une nouvelle version de S-Net et S-Net mobile, développé de nouveaux outils digitaux sur le site <http://www.spuerkeess.lu/> tels que le simulateur de montant empruntable, et offre depuis novembre 2019 le service « Apple Pay » qui permet d'effectuer des paiements en magasin ou sur internet depuis les appareils Apple sans carte bancaire physique.

En novembre 2019, la Banque s'est vu attribuer un rating de 8,049 dans le rapport sur la « Customer Experience Excellence » émis par KPMG Luxembourg, désignant Spuerkeess comme première marque préférée dans le secteur financier et deuxième marque préférée en général (tout secteur confondu) des luxembourgeois pour 2019⁸ en termes de satisfaction client.

⁵ Produit Bancaire = la somme du résultat d'intérêts, des commissions, des revenus des valeurs mobilières et des résultats sur instruments financiers.

⁶ Source : Rapport Annuel 2019 (Rapports et Bilan 2019)

⁷ Somme des rubriques « Distribution à partir du compte de résultat » et « Distribution à partir des fonds propres »

⁸ KPMG Customer Experience Report 2019

* Les investissements communautaires (sponsoring, mécénat humanitaire, etc.) s'élèvent à EUR 428.632,97 pour 2018 et font partie intégrante des frais généraux autres que les frais du personnel. Par ailleurs, la Banque accorde beaucoup d'importance aux activités culturelles en organisant des visites guidées dans le « Musée de la Banque » et des expositions d'art dans les locaux de la Banque (P. ex. « De Mains de Maîtres »), ouverts au public. Les coûts y relatifs ne sont pas renseignés dans le montant des investissements communautaires.

** La rubrique « Corrections de valeur » reprend : les corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles, les corrections de valeur nettes sur risques de crédit individuels et collectifs, les dotations aux/reprises de provisions et le résultat sur actifs non courants.

*** La rubrique « Variation des évaluations dans les fonds propres » reprend : l'écart actuariel sur fonds de pension, le résultat net d'évaluation des opérations



07 ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT & CROISSANCE ÉCONOMIQUE

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-2)

Impact économique indirect

La responsabilité de Spuerkeess envers sa clientèle va au-delà d'une relation client qui se limite à des objectifs commerciaux. La Banque vise à créer une relation durable avec l'ensemble de ses parties prenantes, qui permet de se rencontrer sur un même pied d'égalité et de tirer équitablement profit de ce partenariat commercial.

De même, Spuerkeess accorde une attention particulière aux jeunes ainsi que plus spécifiquement aux jeunes entrepreneurs. Ces générations sont les piliers du futur savoir, main d'œuvre et expertise du pays. Partager l'expertise de la Banque avec les jeunes va en lien avec la vision long terme de Spuerkeess et permettra de développer les connaissances et expertises des futurs clients, parties prenantes ou collaborateurs. La Banque souhaite accompagner les startups et jeunes indépendants dans leur développement, représentant un segment important de l'économie et un catalyseur de nombreuses innovations contribuant au développement et à la diversification du tissu économique luxembourgeois.

1) Éducation (financière)

L'éducation constitue une condition de réussite de l'inclusion sociale de tout un chacun. Consciente de sa responsabilité envers la société locale, Spuerkeess a développé tout au long des années différents programmes d'éducation financière et s'est alliée à diverses organisations actives dans le domaine de l'éducation.

Dès le très jeune âge, une gestion responsable de son épargne doit devenir un réflexe, une habitude à s'approprier. Dans cette optique, la Banque a développé des initiatives ciblées pour les élèves des écoles fondamentales et des lycées. Depuis plusieurs dizaines d'années, la Banque organise les « Schoulspuerfester » sous forme de festivités animées pour éveiller l'intérêt des enfants pour l'épargne. En outre, Spuerkeess s'associe à l'initiative « Woch vun de Suen », qui comprend des activités pour stimuler l'alphabétisation financière des élèves au sein des écoles de l'enseignement fondamental. Une autre activité promue depuis plusieurs années est le projet « dayCARE », qui a été initié par l'association caritative CARE, où Spuerkeess accueille et encadre pendant une journée entière des élèves provenant de différents lycées nationaux dans l'optique de leur présenter les métiers de la banque ainsi que de leur faire découvrir les possibilités et opportunités de carrière dans le secteur financier.

Une nouveauté en 2019 fut l'introduction des cours de codage pour enfants. Ensemble avec le Code Club Luxembourg, Spuerkeess organise des sessions pour enfants basées sur un apprentissage ludique afin de

préparer les jeunes au monde de demain en leur enseignant les compétences indispensables pour s'épanouir dans un environnement de plus en plus numérique et digital. Le but est non seulement de leur apprendre la programmation, mais aussi de développer leurs capacités de calcul, de résolution de problèmes, de planification, de conception, de créativité et de collaboration. Jusqu'à présent, la Banque a organisé une trentaine de cours en deux langues, avec à chaque fois 25 enfants et des représentants du Spuerkeess Code Club, regroupant des intervenants du domaine de l'IT.

En 2019, Spuerkeess a reconduit le partenariat avec l'Association des Cercles d'Étudiants (ACEL), dont la Banque est partenaire officiel exclusif depuis plus de 20 ans. Le renouvellement du contrat de sponsoring permet à Spuerkeess de réaffirmer sa volonté d'être le partenaire bancaire privilégié des jeunes et la banque de référence des étudiants et futurs diplômés. La collaboration avec l'ACEL consiste en la distribution de publications éditées par l'association, telles que le « Guide du Futur Étudiant », dans les agences de Spuerkeess, ainsi que l'échange d'informations relatives à des offres d'emplois au sein de la Banque.

Quant à la population adulte, Spuerkeess organise de multiples conférences tout au long de l'année destinées à la sensibilisation aux différents sujets abordant le monde bancaire et de la finance. Pour les professionnels du secteur financier, il faut particulièrement souligner la conférence « From Climate Risks to Credit Risks » qui a eu lieu le 13 novembre 2019 au Centre Bancaire « 19 Liberté ». De nombreux invités ont pu prendre la parole, dont Monsieur Pierre Gramegna, Ministre luxembourgeois des Finances, afin de donner un aperçu concret et scientifique de l'impact du changement climatique sur les différents secteurs d'activités du pays et les conséquences qui en découlent pour le secteur financier.

Au-delà de ces activités, la Banque développe sa présence sur les réseaux sociaux afin de propager des informations pratiques tant sur les produits et services bancaires, que sur les événements actuels dans le domaine de la finance. Depuis son lancement en 2018, la Banque a publié 97 articles dans son « blog » sur www.spuerkeess.lu, ainsi que sur Facebook, LinkedIn et Twitter, et a pu atteindre plus de 140.000 lecteurs.

Consciente de l'importance que revêt l'éducation financière pour contribuer à une société civile disposant des connaissances nécessaires pour assurer une gestion saine du patrimoine de tout un chacun, en agissant en parallèle sur la diminution du risque d'endettement et de la prévention du risque de pauvreté lié aux départs en retraite, Spuerkeess intensifiera ses efforts en matière d'éducation financière. Dans cette

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-2)

optique, l'engagement de la Banque dans ce domaine constituera un des piliers de la stratégie RSE de Spuerkeess.

2) Soutien à l'innovation, aux créateurs d'entreprises et à des projets écologiques

Une des missions principales inscrites dans la loi organique de Spuerkeess est la contribution au développement économique du pays. Cette mission peut s'articuler de différentes façons, dont notamment le soutien à l'innovation qui est indispensable à l'émergence d'une économie diversifiée et durable. Dans cette optique, la Banque a rejoint plusieurs initiatives qui ont été créées pour faciliter la viabilité de start-ups et jeunes entreprises. La Banque a également contribué par l'octroi de prêts à des projets écologiques au Luxembourg.

Stimuler l'entrepreneuriat

Le 25 janvier 2019, Spuerkeess a signé une convention avec Nyuko asbl, qui est une initiative de la Chambre de Commerce du Luxembourg. Cette association a pour objet de stimuler l'esprit entrepreneurial et de promouvoir la création d'entreprises au Luxembourg, notamment par l'accompagnement de porteurs de projets et par le déploiement d'activités de promotion de l'entrepreneuriat local. Les idées et plans d'affaires sont analysés sous un angle critique en première phase par des conseillers Nyuko, pour être par ailleurs soumis aux conseillers PME de Spuerkeess.

A ce jour, quelques 500 porteurs de projets potentiels ont été accueillis par des conseillers Nyuko et 26 entreprises ont vu le jour grâce à leur accompagnement.

Dans cette optique, Spuerkeess a lancé en juin 2019 un package bancaire spécifique « Welcome Créateurs d'Entreprises » pour soutenir les créateurs d'entreprises lors de leurs premiers pas dans la vie d'entrepreneur. Ce package offre gratuitement tous les services de base pour les opérations bancaires courantes pendant les premiers 12 mois, ainsi qu'une garantie locative sans contrepartie allant jusqu'à EUR 3000. Depuis son lancement, plus de 80 clients ont bénéficié de cette offre.

Depuis de nombreuses années déjà, Spuerkeess soutient l'association « Jonk Entrepreneuren » et participe activement aux projets qui encouragent le développement des compétences entrepreneuriales chez les jeunes générations du Luxembourg. Ainsi, la Banque annonce pour 2020 l'organisation du premier concours « jeunes entrepreneurs » dont l'objectif sera de montrer la diversité des entreprises créées depuis 2018,

d'aider ces jeunes entrepreneurs à gagner de la visibilité et de donner un coup de pouce financier au gagnant.

Soutenir l'innovation

Depuis 2018, Spuerkeess participe au programme « InnovFin » avec une enveloppe de EUR 40 millions pour les deux premières années, visant à être utilisés dans le cadre de financement de projets d'entreprises luxembourgeoises innovantes. « InnovFin » est une initiative de la Banque européenne d'investissement (BEI), du Fonds européen d'investissement (FEI) et de la Commission européenne visant à promouvoir le financement de la recherche et de l'innovation.

Accompagner la transition écologique

Au cours de l'année 2019, Spuerkeess a souhaité développer son soutien financier à des projets de promotion et de développement de l'utilisation de sources d'énergie renouvelables. Ainsi, la Banque a accordé des financements pour des projets d'installations photovoltaïques, de parcs éoliens et de stations de cogénération à hauteur de EUR 14 mio.

35% des émissions de gaz à effet de serre sur la planète sont imputables au trafic routier. Dans ce contexte, Spuerkeess soutient les projets d'électrification des lignes du réseau d'autobus luxembourgeois et donc à la décarbonisation des transports en commun au Luxembourg. Spuerkeess a donc octroyé en 2019 des financements à hauteur de EUR 40 mio à des sociétés de transports de personnes et constitue ainsi le prêteur n°1 pour ce type de projets.

Parallèlement, Spuerkeess a souligné en 2019 sa volonté de participer à l'initiative « International Climate Finance Accelerator Luxembourg » (ICFA) qui a été lancée en 2017 pour contribuer à la lutte contre le changement climatique en supportant les gestionnaires de véhicules d'investissement et de véhicules spécialisés dans le financement de l'action climatique. Dans ce contexte, quatre gestionnaires de fonds se sont vu accorder au cours de l'année des financements nécessaires pour couvrir les coûts liés au fonds de roulement, au capital humain, aux loyers et autres frais incombant dans la phase de lancement des fonds.

Pour 2020, Spuerkeess se dotera d'une politique de crédit en matière de financement et d'investissement à impact climatique en implémentant une « Stratégie d'Impact » axée sur la gestion du risque climatique et des opportunités d'investissement dans des projets à impact climatique positif.

07 ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT & CROISSANCE ÉCONOMIQUE

(GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 102-41, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3)

Emploi

Spuerkeess reste bien consciente de sa responsabilité sociale envers ses employés. Le service des Ressources humaines cherche à accompagner au mieux les employés de la Banque tout au long de leur carrière dans la réalisation de leur projet professionnel.

Au 31.12.2019, le nombre de salariés se chiffre à 1.871 agents, ou 1.687,45 ETP (équivalents temps plein), tous sous contrat à durée indéterminée dont la majeure partie est couverte par les dispositions favorables du statut des employés de l'Etat et un accord salarial conclu entre la CGFP et la Banque en février 2019.

Fin 2019, la répartition du Personnel entre hommes et femmes était de 58% contre 42% et ainsi identique à l'année précédente. Au cours de l'année 2019, Spuerkeess a recruté 68 nouveaux collaborateurs.

En 2019, 50 agents (22 femmes, 28 hommes) ont bénéficié d'un congé parental et 409 agents (352 femmes, 57 hommes) ont bénéficié d'un régime de travail à temps partiel dans la même période. A souligner que la Banque a permis à tous les agents de réintégrer les services de la Banque à l'issue de leur congé parental, en tenant compte de leur métier, de leur fonction et de leurs intérêts. Il reste à noter que le Compte épargne-temps (CET) permet également aux employés de gérer de manière plus flexible leurs heures de travail.

S'y ajoutent plusieurs prestations qui sont mises en place dans l'intérêt de la santé des membres du personnel, indépendamment de leur taux d'occupation :

- La **Société de prévoyance mutuelle du personnel de Spuerkeess** qui rembourse une partie des frais médicaux et paie une indemnité de décès,
- Le **fonds de secours** qui fournit une aide financière aux agents affectés par des dépenses médicales et paramédicales très importantes,
- L'**assurance-groupe** avec la DKV Luxembourg qui couvre les frais relatifs à tout traitement curatif stationnaire.

Les conditions de travail, les mesures pour concilier vie privée et vie professionnelle, les investissements en matière de formation continue et bien d'autres éléments contribuent à la satisfaction des employés de la Banque ainsi qu'à leur sentiment d'appartenance. Ces efforts se reflètent par un taux de rotation faible et qui s'est chiffré à 3,37% en 2019, en soulignant le fait que le départ en retraite explique la très grande partie de ce taux de rotation.



(GRI 401-1)

Nouvelles recrues 2017, 2018 et 2019 :

		2017		2018		2019	
Nombre de salariés	Total	1844	100,00%	1866	100,00%	1871	100%
	Hommes	1076	58,35%	1089	58,36%	1090	58,26%
	Femmes	768	41,65%	777	41,64%	806	41,74%
Nombre de nouveaux salariés*	Total	75	4,07 %	92	4,93%	68	3,63%
	Hommes	55	2,98%	58	3,11%	46	2,46%
	Femmes	20	1,08%	34	1,82%	21	1,12%
Nombre de nouveaux salariés inférieur à 30 ans*	Total	57	3,09%	66	3,54%	29	1,55%
	Hommes	43	2,33%	40	2,14%	19	1,02%
	Femmes	14	0,76%	26	1,39%	10	0,53%
Nombre de nouveaux salariés entre 30 et 50 ans*	Total	18	0,98%	25	1,34%	38	2,03%
	Hommes	12	0,65%	17	0,91%	27	1,44%
	Femmes	6	0,33%	8	0,43%	11	0,59%
Nombre de nouveaux salariés supérieur à 50 ans*	Total	0	0,00%	1	0,05%	1	0,05%
	Hommes	0	0,00%	1	0,05%	0	0,00%
	Femmes	0	0,00%	0	0,00%	1	0,05%

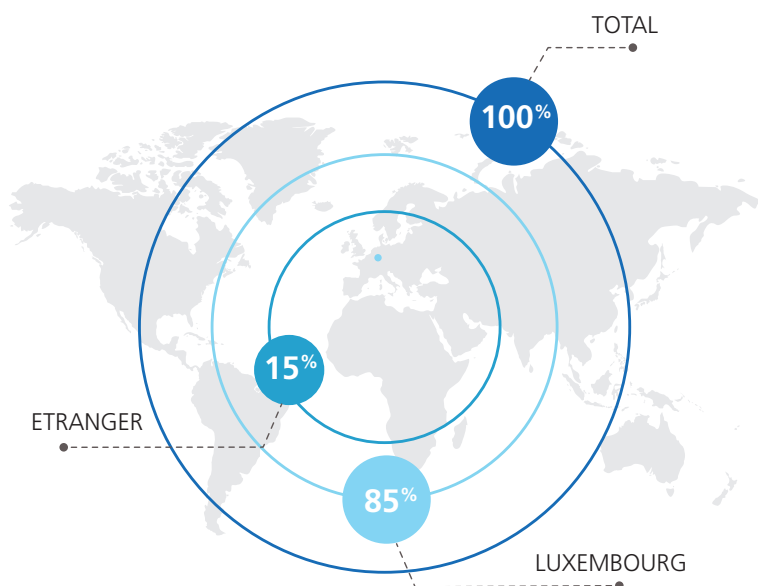
Taux de rotation 2017, 2018 et 2019 :

		2017		2018		2019	
Nombre de salaires	Total	1844	100,00%	1866	100,00%	1.871	100,00%
	Hommes	1076	58,35%	1089	58,36%	1.093	58,42%
	Femmes	768	41,65%	777	41,64%	778	41,58%
Nombre de départs*	Total	46	2,49%	70	3,75%	63	3,37%
	Hommes	32	1,74%	45	2,41%	42	2,24%
	Femmes	14	0,76%	25	1,34%	21	1,12%
Nombre de départs inférieur à 30 ans*	Total	12	0,65%	15	0,80%	14	0,75%
	Hommes	7	0,38%	10	0,54%	9	0,48%
	Femmes	5	0,27%	5	0,27%	5	0,27%
Nombre de départs entre 30 et 50 ans*	Total	8	0,43%	12	0,64%	13	0,69%
	Hommes	5	0,27%	6	0,32%	6	0,32%
	Femmes	3	0,16%	6	0,32%	7	0,37%
Nombre de départs supérieur à 50 ans*	Total	26	1,41%	43	2,30%	36	1,92%
	Hommes	20	1,08%	29	1,55%	27	1,44%
	Femmes	6	0,33%	14	0,75%	9	0,48%

* Calculé sur base des effectifs (toutes catégories confondues) en fin d'année.

08 ODD 12 : CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 204-1)



TOTAL DÉPENSES D'APPROVISIONNEMENT

Résidence du Fournisseur	2017	2018	2019
Luxembourg	88%	88%	85%
Etranger	12%	12%	15%

Pratiques d'achats responsables

En tant qu'acteur important du tissu économique luxembourgeois, Spuerkeess soutient l'économie luxembourgeoise en tant que prestataire de services bancaires mais aussi en tant que client auprès des entreprises et indépendants luxembourgeois. Les choix écologiques, sociaux et de bonne gouvernance appliqués par Spuerkeess au niveau de sa chaîne d'approvisionnement aura par ailleurs un impact positif sur les politiques RSE de ses fournisseurs et contreparties. En conformité avec ses pratiques d'achat, où Spuerkeess privilégie également autant que possible les produits locaux aux produits importés, la Banque continue à afficher des dépenses d'approvisionnement élevées au Luxembourg.

Objectifs 2020

Poussée par une volonté d'optimiser davantage les flux d'approvisionnement en termes écologique et social, Spuerkeess finalisera sa politique d'achats responsables au cours de l'exercice 2020 en introduisant des critères écologiques, sociaux et de gouvernance (ESG) s'appliquant au processus d'approvisionnement. Les premiers éléments constitutifs de cette politique avaient été élaborés lors d'ateliers de co-création avec l'aide des Délégués RSE de Spuerkeess.

Parmi les idées élaborées lors des ateliers de co-création en présence de Délégués RSE, la réduction de l'utilisation du plastique avait été retenue comme étant l'une des priorités d'une Politique d'achats responsables. Donnant suite à ce constat, la Banque signe le manifeste de l'IMS « Zero Single-Use Plastic » en date du 8 janvier 2020, ce qui à son tour a déclenché une dynamique positive parmi le personnel qui coopère dans la réduction du plastique à usage unique dans toutes ses formes.

Afin de limiter en général le gaspillage de matériel, Spuerkeess centralisera en 2020 l'approvisionnement du matériel en passant par un seul fournisseur-livreur qui gèrera le stock du matériel sur son site et prendra en charge les relations individuelles avec les fournisseurs de détail. Les impacts bénéfiques seront doubles : réduction de l'empreinte carbone grâce au regroupement des commandes (réduction de la fréquence de livraison) et meilleure gestion des commandes et consommations, ayant à la fois des impacts positifs en termes écologiques (réduction des déchets) ainsi qu'économiques dus à un suivi plus efficace des commandes de matériel au niveau de la Banque.

09 ODD 13 : LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 302-1)

Consommation énergétique

A l'instar des années précédentes et dans l'objectif de contribuer activement à la lutte contre le changement climatique en réduisant son empreinte écologique directe, Spuerkeess a continué en 2019 son programme d'amélioration de ses équipements techniques et de remplacement progressif de l'éclairage par des lampes à diode électroluminescente (« LED ») au sein de ses locaux. En addition, la fourniture de l'énergie électrique est à 100% « verte » depuis le 1^{er} janvier 2019 et provient entièrement de sources renouvelables.

Ainsi, les efforts conséquents de modernisation des équipements techniques réalisés depuis 2009, le suivi constant des consommations énergétiques ainsi que les nouvelles technologies qui ont été mises en place ont permis de réduire les consommations énergétiques du Siège Central de l'ordre de **40% entre 2008 et 2019**.

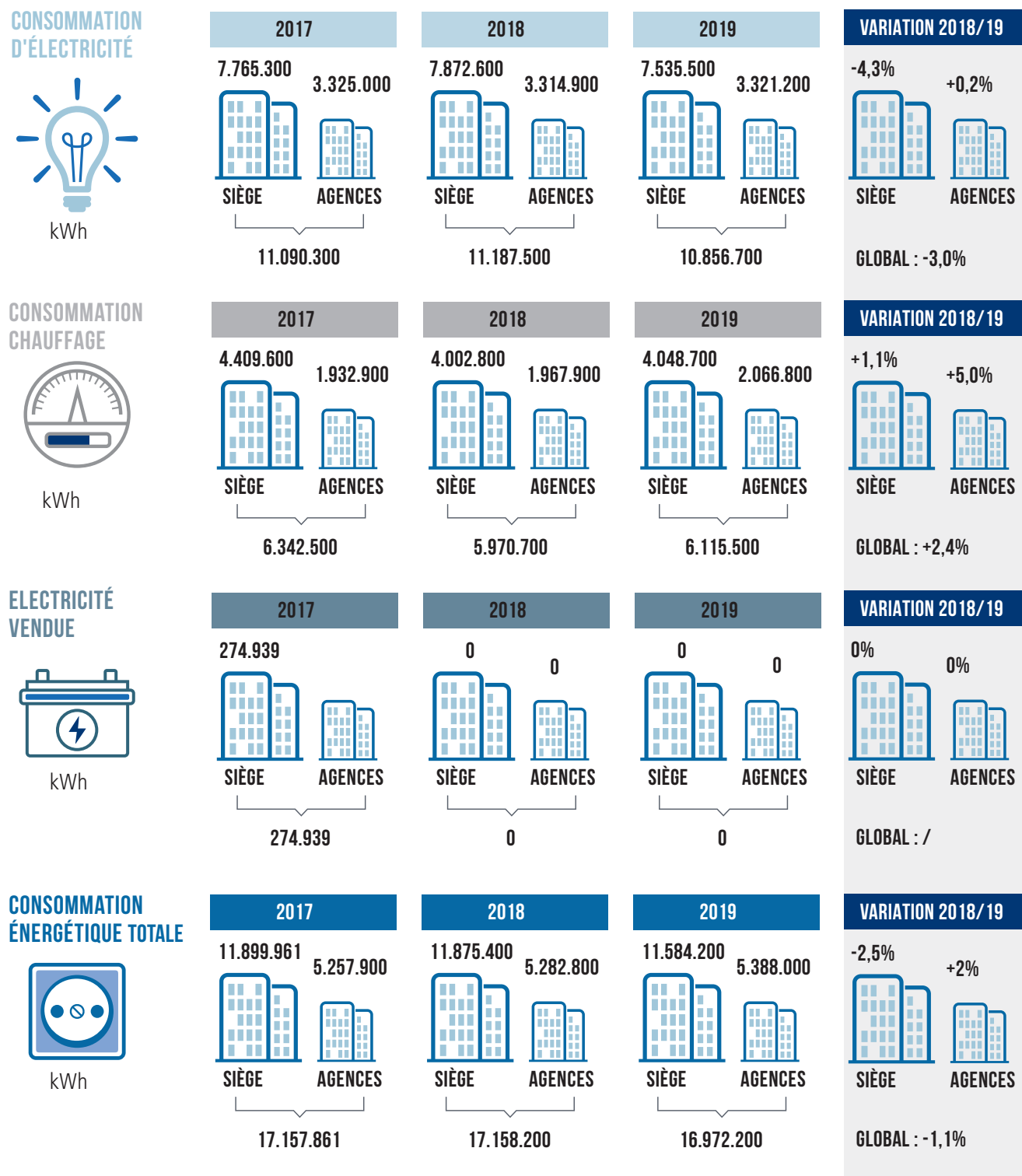
A noter que le parc immobilier de la Banque comprend des agences en réseau décentralisé, souvent pris en location dans des immeubles tiers, et certains sites à architecture classée historique, et dont les améliorations contribuant à la performance énergétique globale de la Banque requièrent des efforts d'aménagement structurel devant s'étaler sur plusieurs années.



09 ODD 13 : LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

(GRI 302-1)

L'évolution de la consommation énergétique de la Banque entre 2017 et 2019 est présentée dans le tableau suivant :

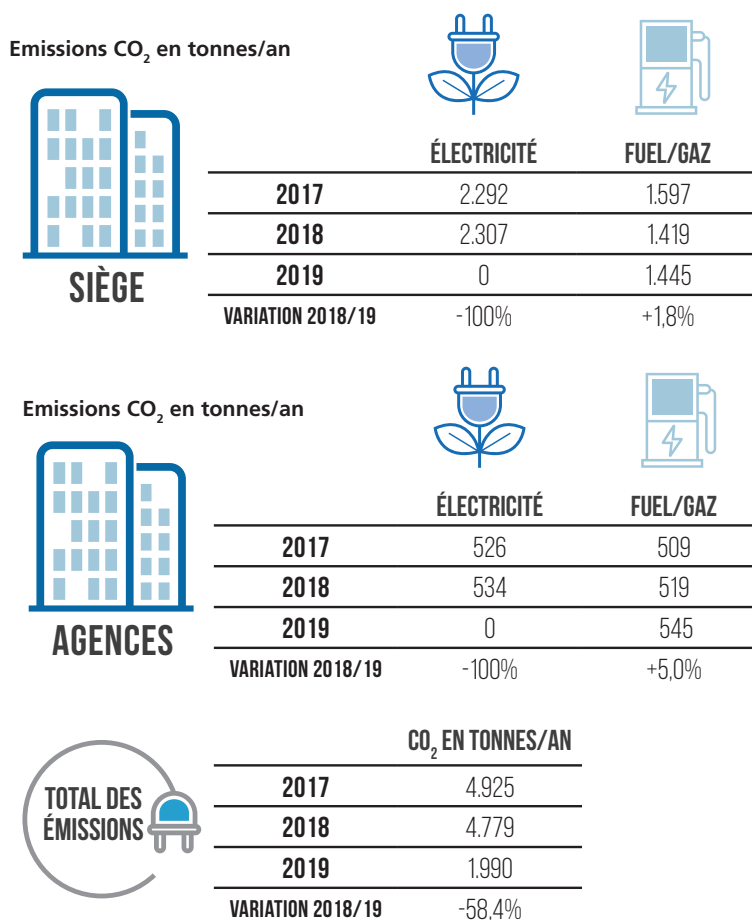


La consommation d'électricité a pu être réduite en 2019 par des ajustements au niveau des régulations des installations techniques au Siège Central et cela malgré un été très chaud. Dès lors, les efforts continuels d'améliorations techniques des équipements de Spuerkeess ont pu plus que compenser l'effet de la météo. A noter aussi que la consommation d'énergie totale est en baisse de l'ordre de 1,1 % par rapport à 2018.

Les indications de consommation de chauffage dans les agences du réseau décentralisé peuvent varier d'une année sur l'autre en fonction des régimes de lecture des consommations chauffage mis en place par les propriétaires des immeubles.

Emissions CO₂

Les émissions CO₂ de Spuerkeess proviennent désormais uniquement du chauffage des bâtiments et des agences avec des chaudières alimentées au gaz ou mazout, puisque les émissions en relation avec la consommation électrique ont été réduites à zéro depuis le 1^{er} janvier 2019 suite à l'achat de 100% d'énergie électrique verte.



Le tableau ci-dessus présente l'évolution des émissions de CO₂ des bâtiments du Siège Central et des agences de Spuerkeess pour les trois dernières années. Il est à souligner que la Banque a su constamment améliorer son bilan carbone au courant de cette période et a pu réaliser une forte réduction de ses émissions de 58,4% en 2019 par rapport à 2018, dû en grande partie à l'achat d'énergie électrique verte.

10 A PROPOS DE LA BANQUE

(GRI 102-1, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-10, GRI 102-18)

La Banque et Caisse d'Épargne de l'État, Luxembourg, établie par la loi du 21 février 1856 (alors Caisse d'Épargne de l'État) et régie par la loi modifiée du 24 mars 1989, est un établissement public autonome, doté de la personnalité juridique. Elle est placée sous la haute surveillance du membre du Gouvernement ayant le Trésor dans ses attributions.

Le siège de la Banque est situé au 1, Place de Metz à Luxembourg. La Banque gère par ailleurs un réseau d'agences et de centres financiers sur le territoire luxembourgeois.

La gouvernance de la Banque et Caisse d'Épargne de l'État, Luxembourg est constituée par un Conseil d'administration et un Comité de direction. Le Conseil d'administration définit la politique générale de l'établissement et contrôle la gestion du Comité de direction. Tous les actes tant d'administration que de disposition nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet de la Banque sont de la compétence du Comité de direction. Plus de détails, ainsi que l'organigramme, sont publiés dans le rapport annuel de la Banque pour l'exercice 2019.



À propos de ce rapport

Le présent rapport constitue la troisième publication officielle de réalisations et performances en matière de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE), en application de la loi du 23 juillet 2016, portant transposition en droit national de la Directive européenne 2014/95/UE, concernant la publication d'informations non financières. Le rapport RSE présente un inventaire des actions RSE menées par la Banque et annonce les objectifs que Spuerkeess poursuit à court terme.

Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle. En ce qui concerne le service GRI Content Index Service, les services GRI ont revu que l'index du contenu GRI est clairement présenté et que les références, pour toutes les informations fournies, sont conformes aux sections appropriées dans le corps du rapport.

Le rapport couvre l'ensemble des activités, sans exclusion, de l'entité juridique et principale du groupe, la Banque et Caisse d'Épargne de l'Etat, Luxembourg, en ligne avec le rapport de gestion annuel. Le reporting porte sur la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019, avec un cycle de reporting annuel. Aucune modification significative par rapport aux périodes de reporting précédentes relative à la liste des enjeux pertinents et des périmètres des enjeux n'a été effectuée. Le précédent rapport portant sur l'exercice 2018 a été publié en avril 2019. La prochaine publication paraîtra en mars 2021 et portera sur les données de l'année 2020. Le rapport est par ailleurs publié sur le site internet de la Banque : www.spuerkeess.lu.

Pour toutes autres informations, veuillez vous adresser au Comité RSE par e-mail : rse@spuerkeess.lu.



11 NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU DU RAPPORT

(GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI-102-44, GRI 102-46, GRI 102-47)

La présente note a pour objectif de détailler la méthodologie suivie, en conformité avec les critères essentiels des GRI Standards. Elle porte sur les réalisations et travaux réalisés, avec le soutien d'un consultant externe, entre le 01/09/2017 et le 30/10/2017, coordonnés par le Comité RSE sur l'ensemble des activités de la Banque. Dans une optique de présenter une continuité et comparabilité des informations publiées dans les rapports RSE, les mêmes résultats issus des activités d'analyse de pertinence présentées ci-dessous ont été utilisés pour la réalisation du Rapport RSE 2018.

1. Contexte

En 2017, le Comité RSE a lancé son premier programme d'engagement des parties prenantes, dans le processus du reporting, afin d'identifier, sélectionner et hiérarchiser les thématiques RSE prioritaires à rendre compte au regard du contexte de durabilité, des priorités stratégiques et des attentes des parties prenantes de la Banque. Les résultats de ce programme ont conduit à la construction de la matrice de pertinence des thématiques (environnementales, sociales, sociétales et économiques) prioritaires, basée sur le dialogue avec un premier groupe de parties prenantes prioritaires : agents, Comité de direction et Conseil d'administration.

2. Méthodologie

Dans le cadre de la préparation du rapport RSE 2017, la démarche entreprise pour définir la pertinence des thématiques à rendre compte, a été construite selon les étapes suivantes :

2.1. Identification des thématiques

L'identification des thématiques a été réalisée à partir des référentiels RSE multisectoriels de l'ISO 26.000 et des GRI Standards, couplée à une analyse des thématiques RSE les plus représentées sur la place et dans le secteur, sur base du supplément « Financial Services » des lignes directrices du Global Reporting Initiative GRI G4. Cet exercice, mené par le Comité RSE en collaboration avec le Comité de direction de la Banque, a permis de sélectionner 13 thématiques prioritaires, parmi les 3 piliers de la responsabilité sociale (économique, social, environnement).

Pilier Economique :

- EC1 : Performance économique
- EC2 : Impact économique indirect
- EC3 : Pratiques d'achat responsable

Pilier Social :

- SO1 : Emploi
- SO1 : Formations et développement des compétences
- SO2 : Diversité et égalité des chances
- SO3 : Politique de non-discrimination
- SO4 : Santé, bien-être et sécurité au travail
- SO5 : Relations patronales-syndicales

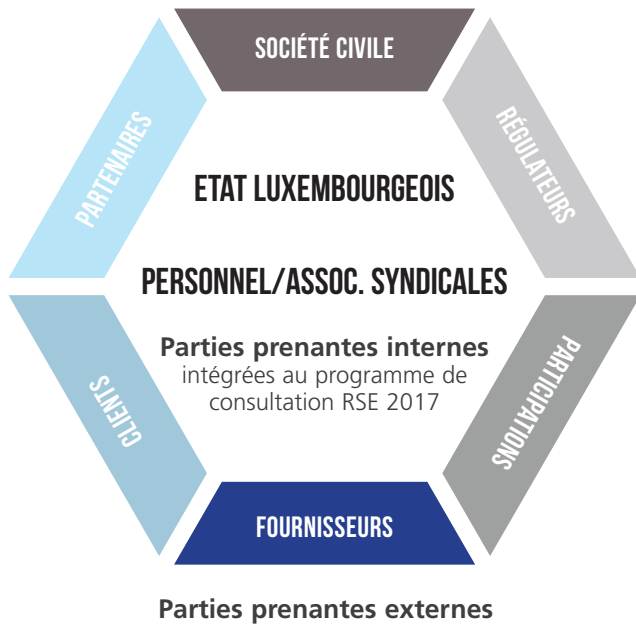
Pilier Environnement :

- EN1 : Consommation énergétique liée aux activités
- EN2 : Gestion des matières
- EN3 : Gestion des effluents et des déchets
- EN4 : Conformités environnementales

2.2. Sélection des parties prenantes

Dans le cadre du programme de consultation 2017, le Comité RSE a identifié, évalué et catégorisé les groupes des parties prenantes internes et externes selon 2 critères : le degré d'influence exercé sur la Banque et le niveau d'attentes en termes d'informations extra-financières. De cet exercice découle la cartographie suivante des parties prenantes représentant :

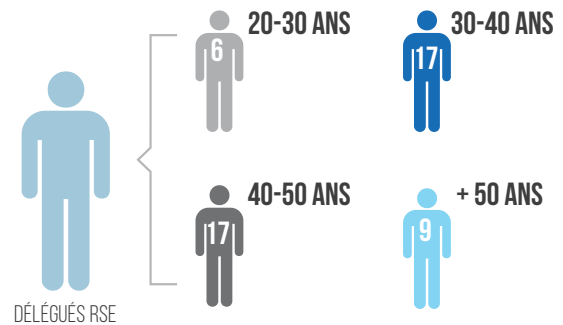
- Les parties prenantes internes qui sont : le personnel de la Banque, y compris les représentants du personnel mais également, l'Etat luxembourgeois, propriétaire unique de Spuerkeess, à travers le Conseil de la Banque.
- Les parties prenantes externes représentées par les catégories Clients (particulier, professionnel, entreprise et secteur public), la société civile luxembourgeoise, les régulateurs de la place, les partenaires, les participations et les fournisseurs.



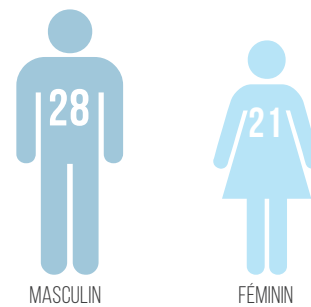
Selon cette analyse des parties prenantes de la Spuerkeess, le Comité de direction et le Comité RSE ont choisi de retenir les acteurs internes et primaires de la Banque pour déployer son programme de consultation des parties prenantes 2017 dans le processus d'élaboration de son rapport RSE, à savoir :

- Le propriétaire unique de Spuerkeess, l'Etat luxembourgeois, à travers le Conseil de la Banque, qui comprend également les représentants du personnel ;
- Le Personnel de la Banque et les 2 associations syndicales, représentées par un échantillon de 49 salariés, nommées « Délégués RSE » de la Banque. Ces Délégués ont été sélectionnés, avec le souci de représentativité de genre, d'âges, de niveaux de fonctions et d'activités des salariés de la Banque.

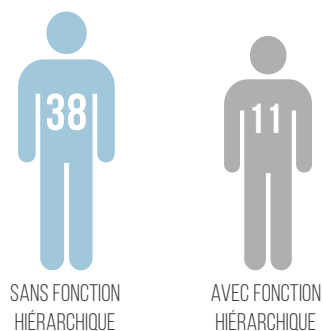
RÉPARTITION D'ÂGE DES DÉLÉGUÉS RSE



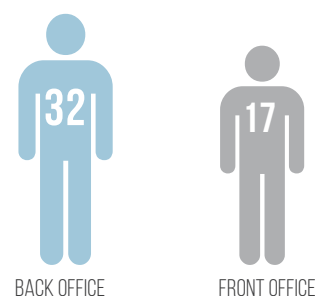
RÉPARTITION DES DÉLÉGUÉS RSE PAR GENRE :



RÉPARTITION DES DÉLÉGUÉS RSE PAR FONCTION :



RÉPARTITION DES DÉLÉGUÉS RSE PAR FRONT OU BACK OFFICE :



11 NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU DU RAPPORT

(GRI 102-43, 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47)

Ciblées et hiérarchisées, ces catégories de parties prenantes ont été sensibilisées aux enjeux de la RSE et consultées dans le cadre de l'élaboration du processus de reporting de l'exercice 2017, afin de déterminer la pertinence des thématiques à rendre compte.

2.3. Support et programme d'engagement

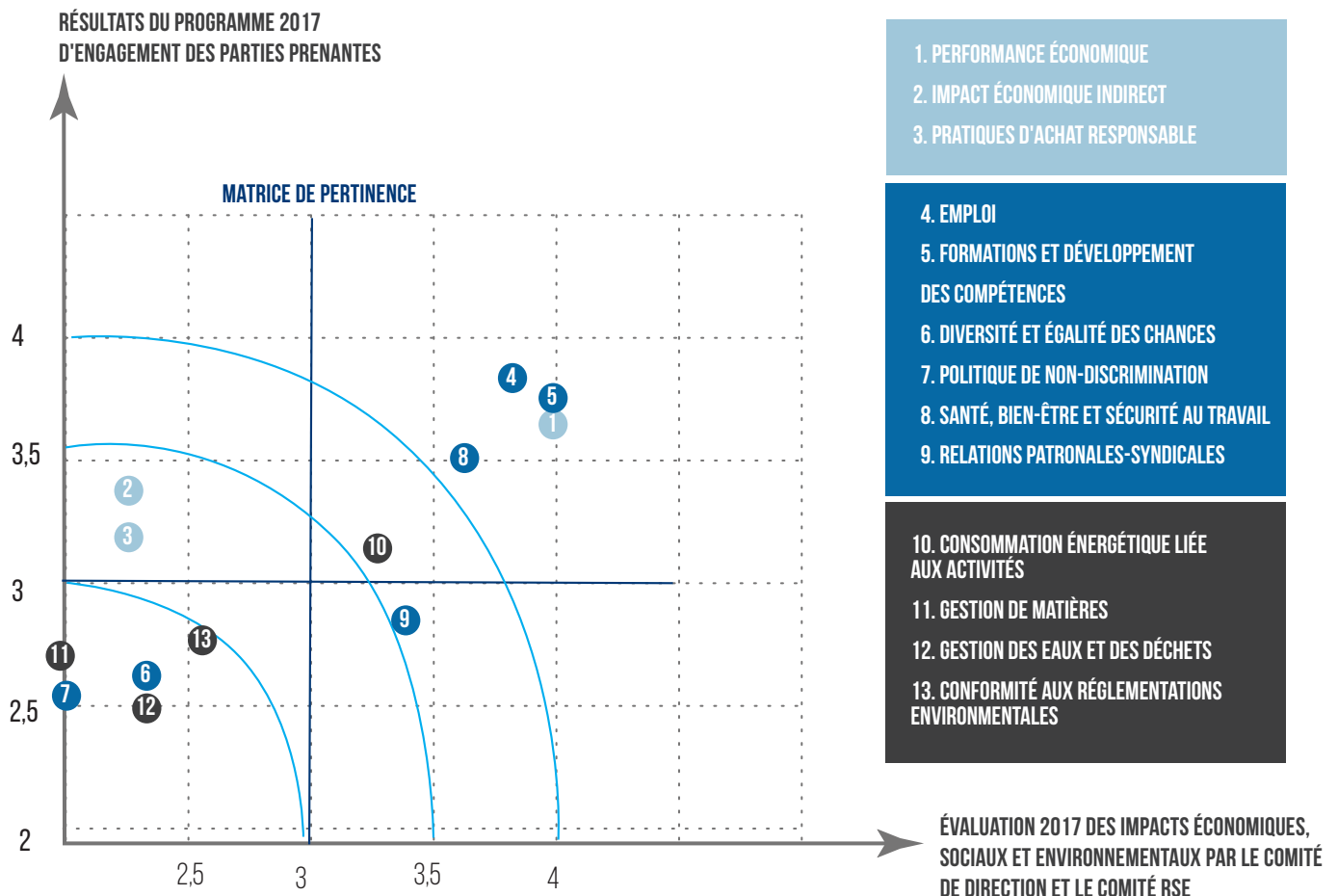
Le programme d'engagement des parties prenantes 2017 a été réalisé, entre le 01/09/2017 et le 30/10/2017, à partir d'un exercice de cotation et d'évaluation du niveau d'importance des thématiques présélectionnées au regard des enjeux de la Banque et, au regard du secteur financier luxembourgeois, au moyen d'un questionnaire en ligne.

3. Résultats de la consultation

De l'analyse des résultats du programme d'engagement des parties prenantes 2017, nous notons les principales observations suivantes :

- Un taux de participation des parties prenantes de **93,1%** au programme d'engagement des parties prenantes 2017,
- **96,3%** des parties prenantes désirent rester informées sur la démarche RSE de la Banque et Caisse d'Épargne de l'État au moyen des supports suivants : e-mail, brochure, communiqués et ateliers thématiques,
- Les thématiques liées à l'emploi, la formation professionnelle, la performance économique, la santé au travail et les consommations énergétiques liées aux activités de la Banque, ont été identifiées par les parties prenantes comme les plus pertinentes.

Sur base de l'analyse de l'exercice de consultation 2017, la matrice de pertinence prend la forme suivante :



(GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47)

Afin de ne retenir que les enjeux pertinents, un seuil de pertinence a été fixé à 3 sur 3. L'ensemble des thématiques ayant obtenu une note supérieure ou égale à 3 a été sélectionné pour décliner les éléments d'information associés et figurer aux rapports des exercices 2017-2019. Les 8 thématiques suivantes ont ainsi été retenues pour figurer aux rapports des exercices 2017-2019 : emploi, formations et développement des compétences, performance économique, santé, bien-être et sécurité au travail, consommation énergétique liée aux activités, relations patronales-syndicales, impact économique indirect et pratiques d'achat responsable.

Lors de la construction de la matérialité, les moyennes calculées sans l'application d'autres coefficients, sur base de la consultation du Comité de direction et du Comité RSE pour les 13 thématiques présélectionnées, ont été utilisées en tant qu'axe des ordonnées. Les moyennes de la consultation des parties prenantes engagées en 2017, à savoir le Conseil d'administration et le Comité des Délégués RSE, ont figuré comme base dans la construction de l'axe des abscisses de la matrice de pertinence.

4. Prochaines étapes

Ancrée dans une démarche d'amélioration continue et de dialogue avec ses parties prenantes, la démarche RSE de la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg, s'appuie sur un programme d'engagement des parties prenantes, progressif et inclusif. Ce programme d'engagement des parties prenantes sera reconduit périodiquement afin d'impliquer continuellement de nouvelles catégories de parties prenantes.







12 INDEX DU CONTENU GRI

(GRI 102-55)

En ce qui concerne le service GRI Content Index Service, les services GRI ont revu que l'index du contenu GRI est clairement présenté et que les références, pour toutes les informations fournies, sont conformes aux sections appropriées dans le corps du rapport.

NORME GRI	DESCRIPTION	OMISSION	PAGES
GRI 101	PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016		
GRI 102	ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016		
Profil de l'organisation			
GRI 102-1	Nom de l'organisation		32
GRI 102-2	Activités, marques, produits et services		8,10,11
GRI 102-3	Lieu géographique du siège		32
GRI 102-4	Lieu géographique des sites d'activité		32
GRI 102-5	Capital et forme juridique		32
GRI 102-6	Marchés desservis		8,32
GRI 102-7	Taille de l'organisation		26
GRI 102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs		26
GRI 102-9	Chaîne d'approvisionnement		12
GRI 102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement		12,32
GRI 102-11	Principe de précaution ou approche préventive		12
GRI 102-12	Initiatives externes		12
GRI 102-13	Adhésion à des associations		12
Stratégie			
GRI 102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé		4,5
Éthique et intégrité			
GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite		13,14,15
Gouvernance			
GRI 102-18	Structure de gouvernance		16,32
Engagement des parties prenantes			
GRI 102-40	Liste des groupes de parties prenantes		34,35
GRI 102-41	Accords de négociation collective		26
GRI 102-42	Identification et sélection des parties prenantes		34,35
GRI 102-43	Approche de l'implication des parties prenantes		34,35,36
GRI 102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés		34,36,37
Pratiques de reporting			
GRI 102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés		33
GRI 102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu		34,35,36,37
GRI 102-47	Liste des enjeux pertinents		34,36,37
GRI 102-48	Réaffirmation des informations		33

(GRI 102-55)

NORME GRI	DESCRIPTION	OMISSION	PAGES
GRI 102-49	Modifications relatives au reporting		33
GRI 102-50	Période de reporting		33
GRI 102-51	Date du rapport le plus récent		33
GRI 102-52	Cycle de reporting		33
GRI 102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport		33
GRI 102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI		33
GRI 102-55	Index du contenu GRI		40,41,42
GRI 102-56	Vérification externe		33

ENJEUX PERTINENTS

ECONOMIE

Enjeu pertinent : Performance économique

GRI 103 : Approche managériale 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		22,23
103-2	L'approche managériale et ses composantes		22,23
103-3	Evaluation de l'approche managériale		22,23

GRI 201 : Performance économique 2016

201-1	Valeur économique directe générée et distribuée		
-------	---	--	--

Enjeu pertinent : Impacts économiques indirects

GRI 103 : Approche managériale 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		24,25
103-2	L'approche managériale et ses composantes		24,25
103-3	Evaluation de l'approche managériale		24,25

GRI 203 : Impacts économiques indirects 2016

203-2	Impacts économiques indirects significatifs		24,25
-------	---	--	-------

Enjeu pertinent : Pratiques d'achats

GRI 103 : Approche managériale 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		28
103-2	L'approche managériale et ses composantes		28
103-3	Evaluation de l'approche managériale		28

GRI 204 : Pratiques d'achats 2016

204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux		28
-------	--	--	----

ENVIRONNEMENT

Enjeu pertinent : Énergie

GRI 103 : Approche managériale 2016

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		29
103-2	L'approche managériale et ses composantes		29,31
103-3	Evaluation de l'approche managériale		29,31

GRI 302 : Énergie 2016

302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation		29,30,31
-------	--	--	----------

12 INDEX DU CONTENU GRI

(GRI 102-55)

NORME GRI	DESCRIPTION	OMISSION	PAGES
SOCIAL			
Enjeu pertinent : Emploi			
GRI 103 :	Approche managériale 2016		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		26
103-2	L'approche managériale et ses composantes		26
103-3	Evaluation de l'approche managériale		26
GRI 401 :	Emploi 2016		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel		26,27
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel		26
401-3	Congé parental		26
Enjeu pertinent : Relations Employés/Direction			
GRI 103 :	Approche managériale 2016		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		18,19
103-2	L'approche managériale et ses composantes		18,19
103-3	Evaluation de l'approche managériale		18,19
GRI 402 :	Relations Employés/Direction 2016		
402-1	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles		18
Enjeu pertinent : Santé et Sécurité au Travail			
GRI 103 :	Approche managériale 2016		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		17
103-2	L'approche managériale et ses composantes		17
103-3	Evaluation de l'approche managériale		17
GRI 403 :	Santé et Sécurité au Travail 2016		
403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction		17
Enjeu pertinent : Formation et éducation			
GRI 103 :	Approche managériale 2016		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		20,21
103-2	L'approche managériale et ses composantes		20,21
103-3	Evaluation de l'approche managériale		20,21
GRI 404 :	Formation et éducation 2016		
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé		20,21
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition		20,21
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière		21

Photos : Spuerkeess-Service Marketing
Fawzi Yanat (page 9), Flavie Hengen (pages 4 et 32), Tom Fielitz (pages 38 et 39)

Layout : Spuerkeess-Service Marketing

Impression : EXE

Editeur : Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg
établissement public autonome
1, Place de Metz, L-2954 Luxembourg
R.C.S. Luxembourg B30775



SPUERKEESS

Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg, établissement public autonome
1, Place de Metz, L-2954 Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B30775