

**Triodos  Bank**

Rapport annuel 2020  
abrégé

## Triodos Bank

La Banque Triodos est l'un des cofondateurs de la Global Alliance for Banking on Values, un réseau constitué de banques durables de premier plan. Visitez le site web [www.gabv.org](http://www.gabv.org).

Dates importantes pour les actionnaires et les détenteurs de certificats d'actions de la Banque Triodos :

Assemblée générale annuelle des actionnaires	21 mai 2021
Date ex-dividende	25 mai 2021
Date de paiement du dividende	28 mai 2021

# Rapport annuel 2020 de Triodos Bank NV

Pages

---

Chiffres clés	4
Notre but : une utilisation réfléchie de l'argent	6
Rapport du Comité exécutif	8
1.1 Nos parties prenantes et sujets importants	18
1.2 Objectifs stratégiques	30
1.3 Impact et résultats financiers	39
1.4 Comprendre l'impact	64
1.5 Rapport social	74
1.6 Rapport environnemental	81
1.7 Risques et conformité	86
Bilan consolidé au 31 décembre 2020	92
Compte de résultat consolidé en 2020	94
Tableau consolidé du résultat global en 2020	95
Chiffres clés 2020 par entité bancaire et unité opérationnelle	96
Octroi de crédits par secteur en 2020 après élimination des transactions intersociétés	100

L'assurance relative au rapport annuel ne concerne que le rapport annuel original rédigé en anglais. La version abrégée du rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification distincte par l'auditeur. L'édition anglaise comprend également les comptes annuels en anglais qui ont été vérifiés par PwC Accountants NV. Les renvois dans le présent rapport portent sur le rapport annuel 2019 en anglais.

## Chiffres clés

en millions d'euros *	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Financier</b>					
Fonds propres	1.208	1.201	1.112	1.013	904
Dépôts de la clientèle	11.747	10.694	9.564	8.722	8.025
Crédits et avances aux clients	9.157	8.209	7.267	6.598	5.708
Total du bilan	13.888	12.082	10.867	9.902	9.081
Fonds sous gestion <sup>1</sup>	6.362	5.671	4.673	4.604	4.373
<b>Total des actifs sous gestion</b>	<b>20.250</b>	<b>17.753</b>	<b>15.540</b>	<b>14.506</b>	<b>13.454</b>
Total des revenus	305,1	292,2	257,1	240,3	217,6
Charges d'exploitation	-245,4	-234,4	-204,3	-190,2	-171,9
Dépréciations sur les instruments financiers	-24,2	-3,7	-6,4	-1,8	-5,7
Corrections de valeur sur les participations	-	-	-	1,3	-1,5
Résultat d'exploitation avant impôts	35,5	54,1	46,4	49,6	38,5
Impôts sur le résultat d'exploitation	-8,3	-15,1	-11,2	-12,2	-9,3
<b>Bénéfice net</b>	<b>27,2</b>	<b>39</b>	<b>35,2</b>	<b>37,4</b>	<b>29,2</b>
Ratio de capital total	18,80%	17,90%	17,50%	19,20%	19,20%
Ratio de fonds propres de base de catégorie 1 (CET1)	18,70%	17,90%	17,50%	19,20%	19,20%
Ratio de levier	8,80%	8,50%	8,90%	8,90%	8,80%
Rendement des fonds propres en %	2,30%	3,40%	3,30%	3,50%	5,50%
Rendement des actifs en %	0,20%	0,30%	0,30%	0,30%	0,50%
Charges d'exploitation/total des revenus	80%	80%	79%	79%	79%
Actifs liés à l'économie réelle/total du bilan <sup>2</sup>	75%	76%	77%	80%	81%
Actifs liés au triple bilan/total du bilan <sup>2</sup>	74%	75%	76%	75%	77%

\* Les normes IFRS - EU ayant été adoptées le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les chiffres clés pour 2020, 2019 et 2018 sont rapportés suivant les normes IFRS. Les chiffres clés pour 2017 et 2016 sont rapportés suivant les normes néerlandaises GAAP.

1 Y compris les fonds sous gestion auprès de sociétés liées n'entrant pas dans le périmètre de consolidation.

2 Les actifs «triple bilan» font référence aux actifs axés non seulement sur les bénéfices économiques, mais aussi sur les avantages sociaux et environnementaux positifs. Nous pensons que ce chiffre fournit la meilleure indication de l'engagement d'une banque en matière de durabilité. Les actifs et les revenus engagés dans l'économie réelle et dans le triple bilan pour l'année 2016 n'ont pas été revus. Les chiffres de 2019 et 2018 ont été ajustés en fonction du reporting IFRS.

en millions d'euros *	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Par action (en euros)</b>					
Valeur intrinsèque en fin d'exercice	85	83	82	83	82
Bénéfice net <sup>3</sup>	1,91	2,8	2,73	3,19	2,83
Dividende <sup>4</sup>	0,65	-	1,95	1,95	1,95
<b>Indicateurs de clientèle</b>					
Nombre de détenteurs de certificats d'actions	43.614	44.401	42.416	40.077	38.138
Nombre de comptes - fonds confiés par la clientèle	867.377	830.816	839.242	808.090	759.738
Nombre de comptes - crédits et avances aux clients	81.726	77.984	68.751	60.339	50.765
Nombre de clients	728.056	721.039	714.887	681.082	651.945
<b>Social</b>					
Nombre de collaborateurs en fin d'exercice	1.592	1.493	1.427	1.377	1.271
Taux d'attrition du personnel	8%	10%	9%	9%	8%
Pourcentage de femmes dans les fonctions dirigeantes	39%	44%	39%	44%	40%
Écart entre le salaire le plus élevé et le salaire médian <sup>5</sup>	5,5	5,6	5,6	5,7	5,7
<b>Environnement</b>					
Émissions générées par la Banque Triodos et compensées à 100% (en kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	1	2,9	2,8	3,1	3,1
Émissions nettes des crédits et investissements en cours (en kt d'éq. CO <sub>2</sub> ) <sup>6</sup>	358	293	152	-	-
Émissions évitées grâce aux crédits et investissements liés à l'énergie renouvelable (en kt d'éq. CO <sub>2</sub> ) <sup>6</sup>	-933	-963	-985	-	-

3 Le bénéfice net par action est calculé sur la base du nombre moyen d'actions en circulation au cours de l'exercice sous revue.

4 La proposition de dividende du 18 mars 2020, telle que publiée dans les comptes annuels 2019, a été révisée. Il s'agit d'une réponse directe à la recommandation de la BCE et de la DNB (Banque centrale néerlandaise) du 27 mars, invitant l'ensemble des banques à ne pas verser de dividende afin de donner la priorité au soutien de l'économie réelle par des prêts aux clients durant la pandémie de Covid-19. Pour le résultat de l'exercice 2020, la Banque Triodos propose un dividende de 0,65 euro par action, correspondant à un ratio de distribution (pourcentage du bénéfice total distribué sous forme de dividendes) de 15% pour 2019 et 2020, conformément aux dernières directives de la DNB suivant l'instruction de la BCE.

5 Le rapport entre le salaire le plus élevé et le salaire médian (à l'exclusion du salaire le plus élevé) suit les critères de la GRI et est considéré comme une bonne pratique. Tous les salaires sont calculés sur la base d'un temps plein.

6 2018 est la première année de reporting basé sur la méthodologie du Partenariat pour la comptabilisation des émissions de carbone du secteur financier (PCAF). Environ 68% de nos crédits en cours et des investissements des fonds ont été évalués.

# Notre objectif : une utilisation réfléchie de l'argent

---

La Banque Triodos souhaite promouvoir la dignité humaine et la préservation de l'environnement, et centre son attention sur la qualité de vie des personnes en général. Une gestion véritablement responsable, la transparence et une utilisation plus réfléchie de l'argent qui lui est confié sont essentiels à cette approche. La Banque Triodos concrétise le principe de banque fondée sur des valeurs dans son activité quotidienne. Nous voulons mettre en relation les déposants et les investisseurs avec des entreprises socialement responsables afin de construire un mouvement en faveur d'une société durable et socialement inclusive, basée sur l'utilisation consciente de l'argent.

## La mission de la Banque Triodos est :

- de contribuer à créer une société favorisant la qualité de vie des gens et accordant une place centrale à la dignité humaine ;
- de permettre aux particuliers, aux institutions et aux entreprises d'utiliser leur argent de manière plus réfléchie afin que celui-ci puisse profiter aux personnes et à l'environnement, tout en soutenant un développement durable ;
- d'offrir à ses clients des produits financiers durables et un service de grande qualité.

## Marché et activités de base

La Banque Triodos s'efforce d'accomplir sa mission de banque durable de trois manières différentes.

### En tant que prestataire de services axé sur des valeurs

Les clients d'une banque en attendent non seulement des produits et services durables, mais aussi des prix justes et un service fiable. La Banque Triodos propose des produits et services visant à promouvoir le développement durable, et ce, dans le cadre de relations constructives et transparentes avec ses clients.

### En tant que banque privilégiant la relation avec le client

Les services proposés par la Banque Triodos sont basés sur l'approfondissement et le développement de relations à long terme avec ses clients. Différents canaux en ligne et hors ligne permettent d'entretenir ces relations, qu'il s'agisse, par exemple, de rencontres dans nos bureaux entre clients et collaborateurs de la banque ou d'événements communautaires.

L'objectif de la Banque Triodos est de se constituer une large base de clientèle qui interagit étroitement avec elle : une combinaison de clients privés et professionnels qui, tous, ont choisi de manière réfléchie la Banque Triodos comme partenaire financier. La manière exacte dont cela se concrétise varie d'un pays à l'autre : les services de la banque se sont, en effet, développés de différentes manières dans chacun des pays où elle est active, en fonction notamment du stade de développement des succursales sur place.

### En tant que pionnière de la banque responsable

La Banque Triodos entend promouvoir l'utilisation réfléchie de l'argent dans sa propre organisation ainsi que dans l'ensemble du secteur financier. En tant que pionnière d'un système bancaire basé sur des valeurs et capable de transformer l'économie, elle stimule le débat public sur des questions telles que la nécessité de faire de la responsabilité sociale des entreprises le modèle dominant. Les parties prenantes de la Banque Triodos l'ont encouragée à se concentrer sur ce rôle de précurseur.

Forte de quarante années d'expérience dans la banque fondée sur des valeurs, la Banque Triodos fait partie des fondateurs de la Global Alliance for Banking on Values, un mouvement mondial regroupant plus de 60 banques partageant les mêmes idées et s'engageant à promouvoir un changement positif dans le secteur bancaire.

La vision et l'approche de la Banque Triodos lui ont valu une reconnaissance internationale. Sa participation au débat public, souvent au travers d'événements à fort impact qu'elle organise ou auxquels elle participe, permet aux citoyens d'identifier les causes qu'elle soutient et de connaître son point de vue au sujet d'évolutions sociétales importantes. L'identité de la Banque Triodos est cruciale pour sa marque et sa réputation.

## Le rapport en bref

Le rapport du Comité exécutif donne un aperçu général de la perception qu'a la Banque Triodos de l'environnement global dans lequel elle est active, de son impact et de ses activités en 2020, ainsi que de ses perspectives d'avenir. Afin d'en faciliter la lecture, nous l'avons décomposé en ses parties constituantes :

- Une section descriptive : la vision globale du monde dans lequel nous vivons et la place qu'y occupe la Banque Triodos sont décrites dans le chapitre « Une année 2020 à nulle autre pareille ».
- La deuxième section fournit une analyse des sujets importants (analyse de matérialité) : ces sujets sont déterminés par nos parties prenantes et par la Banque Triodos. Ils sont évoqués dans l'ensemble du rapport et, plus spécifiquement, dans le chapitre « 1.1 ». Ces sujets importants alimentent nos objectifs stratégiques, également décrits dans cette deuxième section, y compris les progrès accomplis par rapport à nos objectifs et les plans pour l'avenir (chapitre « 1.2 »).
- La troisième section détaille nos résultats pour 2020, à la fois en termes de performances financières, d'impact obtenu grâce à nos opérations de financement, et des conséquences de cet impact pour notre environnement (émissions). Dans le chapitre « Comprendre notre impact », nous présentons notre vision de la gestion de l'impact et les mesures prises pour préserver notre vision durable.
- La quatrième et dernière section synthétise notre approche et nos résultats en tant qu'entreprise, notre impact direct. Elle comprend également un rapport social et un rapport environnemental, ainsi que les informations importantes en matière de risque et de conformité (chapitre « Risques et conformité »).

## Une année 2020 à nulle autre pareille

L'année 2020 restera dans notre histoire comme une année à nulle autre pareille. Nous ne l'oublierons pas de sitôt. La Banque Triodos tablait pour 2020 sur un développement stable, en s'appuyant sur les résultats de 2019. Nous avons également prévu de célébrer la fondation de la Banque Triodos il y a quarante ans, en 1980. Quarante ans durant lesquels nous n'avons eu de cesse de faire fructifier l'argent au profit de changements positifs.

La fin du mois de février a marqué le début d'une des plus grandes crises que le monde ait connues au cours de son histoire récente. La propagation de la Covid-19 a amené les gouvernements à annoncer des mesures de limitation de la liberté de mouvement de plus en plus restrictives avant que l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ne déclare, le 11 mars 2020, une situation de pandémie. Après un certain relâchement de ces mesures durant l'été, la plupart des pays européens ont été confrontés à une deuxième vague d'infections, suivie par de nouvelles mesures de confinement à l'automne. Et peu de temps avant la fin de l'année, une troisième vague de restrictions encore plus sévères était instaurée.

La pandémie de Covid-19 a, en quelque sorte, mis en suspens à la fois nos vies et notre économie. Une situation inédite. L'aggravation de la crise sanitaire à l'échelle mondiale a pesé lourdement sur les perspectives économiques avec, à la clé, des marchés financiers très volatils. La crise a eu un impact majeur sur nos clients et nos opérations.

## Gérer les activités dans des circonstances inédites

Le maintien de nos activités opérationnelles est critique pour la continuité des services à nos clients. Lorsque la crise de la Covid-19 s'est déclenchée au début de cette année, le comité de gestion de crise de la banque a été activé pour analyser l'évolution de la situation et pour définir les mesures à prendre pour les différentes entités de Triodos dans tous les pays.



Presque tous nos collaborateurs ont été en mesure de travailler à domicile en seulement quelques jours et nos systèmes ont fonctionné sans problèmes majeurs.

Dès le début de la pandémie, nous avons concentré notre attention sur la clientèle et, plus particulièrement, les clients crédits. Nous avons été en contact étroit avec la plupart des clients professionnels tout au long de l'année afin d'évaluer leurs besoins immédiats en ces temps de crise. Nous avons contribué à la réalisation d'initiatives menées avec d'autres banques, gouvernements et régulateurs en vue de discuter des mesures susceptibles de soutenir les activités, particulièrement dans le secteur des PME. Les mesures de soutien prises par les différents gouvernements varient, mais tous ont mis sur la table des montants considérables pour soutenir les revenus et les dettes des entrepreneurs et des citoyens. La Banque Triodos a mis tout en œuvre pour aider ses clients et favoriser leur résilience économique durant la crise en facilitant 1.042 garanties liées à la Covid-19 dans les pays où nous opérons et, au pic de la crise en septembre 2020, en accordant 800 sursis de paiement.

### Qui détient la Banque Triodos

La création de la banque en 1980 s'est fondée sur des principes de propriété en lien direct avec la mission et l'identité de la banque. Le premier principe consiste à ne pas faire dépendre le contrôle de la banque de l'apport en capital. C'est pour cette raison que les actions sont détenues par une fondation qui émet des certificats d'actions pour les investisseurs. Le second principe vise le mécanisme de fixation du prix de ces certificats d'actions : le prix est basé sur la valeur comptable des actifs de la Banque Triodos minorée de la valeur comptable de ses passifs. Il n'est donc pas déterminé par le jeu de l'offre et de la demande entre investisseurs. Enfin, la Banque Triodos permet aux gens d'utiliser leur argent plus consciemment.

L'essence de la banque est l'engagement personnel de ses principales parties prenantes — l'engagement des personnes par rapport à la mission —, ce qui requiert leur participation active. Dès lors, Triodos a choisi de s'appuyer sur une large communauté de détenteurs de certificats d'actions, composée de personnes qui sont prêtes à soutenir le développement de la banque en s'y investissant à long terme.

### Décisions exceptionnelles

L'incertitude créée par la pandémie de Covid-19 pour l'économie dans son ensemble, y compris le secteur financier, a pesé globalement sur le comportement des investisseurs et a également affecté la négociation des certificats d'actions de la Banque Triodos au cours de la première vague de l'épidémie. La Banque Triodos a dû prendre, le 18 mars 2020, la décision exceptionnelle de suspendre la possibilité d'acheter et de vendre ces certificats. La négociation a repris le 13 octobre 2020, avec la publication d'un nouveau prospectus et la mise en place de mesures visant à limiter le montant des certificats d'actions que les investisseurs peuvent vendre en un règlement. Malgré ces mesures d'atténuation, les opérations d'achat et de vente des certificats d'actions n'ont pas retrouvé l'équilibre que nous attendions. L'incertitude persistante liée à la crise du coronavirus et ses effets économiques à plus long terme n'avaient, en effet, pas disparu ; au contraire, de nouvelles mesures de confinement et d'autres restrictions ont été instaurées mondialement au cours des deux derniers mois de 2020. L'évolution de la négociation que nous observons nous a amenés à nous interroger sur les chances réelles, dans le contexte économique actuel, de voir se restaurer l'équilibre des échanges en certificats d'actions. Nous nous sommes également demandé quels types de mesures nous pourrions prendre pour équilibrer cette négociation dans la mesure où nous estimons actuellement que les courants d'échanges ne se rétabliront probablement pas à court terme. Dès lors, la négociation a été suspendue le mardi 5 janvier 2021.

Nous avons pris une autre décision exceptionnelle, qui est le retrait de la proposition de dividende au titre de 2019. Considérant l'incertitude relative à l'ampleur de la Covid-19 sur la société et l'économie en général, la Banque centrale européenne (BCE) ainsi que la Banque centrale néerlandaise (De Nederlandsche Bank ou DNB) ont vivement recommandé aux banques, d'une part, d'annoncer clairement au public qu'elles mettraient tout en œuvre pour assurer la continuité de l'octroi de prêts et, d'autre part, de conserver les bénéfices de l'année précédente jusqu'à ce que l'étendue de la crise soit connue. La Banque Triodos, qui fait partie du secteur financier néerlandais et européen, a estimé qu'elle ne pouvait pas ignorer une telle requête. Le 1<sup>er</sup> avril 2020, le Comité exécutif a donc décidé de retirer la proposition de dividende qu'elle avait publiée dans son rapport annuel 2019. Initialement, la proposition consistait à distribuer, sous forme de dividende, 50% du bénéfice réalisé en 2019.

### Dividende

Le 15 décembre 2020, la DNB a appelé les grandes banques sous son contrôle à se montrer très parcimonieuses en matière de distribution de dividendes et de rachats d'actions propres, conformément à la recommandation émise par la Banque centrale européenne. Cette recommandation est liée aux conditions exceptionnelles actuelles et restera en l'état jusqu'à la fin du mois de septembre 2021. À ce moment-là, la DNB prévoit, en l'absence de développements défavorables significatifs, d'en revenir à une évaluation normale de la distribution de capital de la part des banques.

Les banques qui, nonobstant la recommandation précitée, ont l'intention de distribuer des dividendes sont enjointes à consulter l'autorité de contrôle avant toute formulation de proposition de dividende. Les paiements de dividendes ne doivent pas dépasser 15% des bénéfices cumulés de 2019 et 2020, et ne doivent pas représenter plus de 20 points de

base du ratio CET1. Les banques qui envisagent de distribuer des dividendes doivent être rentables et disposer d'un matelas de capital solide de manière consistante.

Par ailleurs, nous avons pris une autre décision exceptionnelle pour la première fois dans notre histoire, à savoir notre participation à des opérations ciblées de refinancement à plus long terme (Targeted Long-Term Refinancing Operations ou TLTRO). Les TLTRO, qui ont été introduites par la BCE en 2014, offrent aux banques un financement à long terme à des conditions attractives en vue de poursuivre l'assouplissement des conditions de crédit au secteur privé et de stimuler les prêts des banques à l'économie réelle. En qualité de banque européenne placée sous le contrôle direct de la DNB, la Banque Triodos fait partie de l'Eurosystème, ce qui entraîne des coûts et présente des avantages. Jusqu'à ce jour, la Banque Triodos et ses clients avaient surtout supporté les coûts de ce système, à travers des taux d'intérêt négatifs et la politique d'assouplissement quantitatif qui affecte la courbe des taux pour les institutions financières. La Banque Triodos estime qu'il est de sa responsabilité de jouer un rôle dans le financement de la reprise économique après la pandémie de Covid-19. Les conditions offertes pour les TLTRO constituent une opportunité et un incitant à accroître nos prêts aux entrepreneurs qui sont essentiels au développement durable, ce qui est crucial pour le redressement de l'économie. Dans le cadre de l'appel d'offres TLTRO III.5 auquel la Banque Triodos a répondu, nous avons obtenu 750 millions d'euros.

Enfin, dans le cadre d'un programme ambitieux de réduction des coûts qui a été lancé en 2020, nous avons pris la décision de changer de manière structurelle notre manière de travailler, en commençant par les Pays-Bas et l'Espagne. Tous les collaborateurs dans ces pays continueront à travailler partiellement à domicile après la pandémie de coronavirus. Cela signifie que la banque concentrera toutes ses activités aux Pays-Bas dans

son nouveau siège De Reehorst, à Driebergen. En Espagne, nous avons décidé de mettre en location un de nos deux sièges à Madrid.

### Réinitialiser l'économie – et le rôle du secteur financier

La pandémie de Covid-19 a soulevé des problèmes majeurs. Elle a mis en lumière les faiblesses structurelles du système économique global contemporain, caractérisé par des chaînes d'approvisionnement mondiales et des monocultures économiques. Notre relation avec la nature a été rompue en raison du changement climatique et de la perte de biodiversité. Et la crise révèle une inégalité sociétale significative : certains groupes de personnes en sont plus affectés que d'autres, au niveau économique, social et sanitaire. Enfin, cette crise a montré que l'organisation de notre économie et nos efforts incessants pour booster la croissance économique présentaient manifestement des défaillances fondamentales.

Nous sommes convaincus que la crise du coronavirus offre également l'opportunité de reconfigurer l'économie. Faire converger l'équité sociale et la vitalité écologique avec la finance peut permettre une reprise économique plus résiliente. Plutôt que de se contenter de restaurer l'ancien modèle, nous pouvons rendre notre économie plus équitable et plus soutenable. La Banque Triodos a publié, en juin, un document de réflexion intitulé « Réinitialiser l'économie » (« Reset the economy ») dans lequel nous soulignons le besoin d'une transition vers une économie plus résiliente, plus soutenable et plus inclusive. La présentation de notre vision en la matière vise à indiquer le chemin vers un redressement résilient et inclusif une fois que le coronavirus aura été contenu.

La Banque Triodos inscrit son action dans cette nouvelle économie, en contribuant à la façonner depuis sa création en 1980. Elle recourt aux concepts d'impact, de risque et de rentabilité pour comprendre son développement global et sa place dans le monde qui nous entoure. Cela requiert une perspective

positive, complète et à long terme. Cela implique aussi un choix conscient des secteurs dans lesquels nous investissons et des secteurs que nous décidons d'éviter. Comme nous avons pour ambition d'avoir un impact social, environnemental et culturel durable, notre horizon est intrinsèquement le long terme. Des opportunités existent pour les entreprises et les initiatives qui cherchent à obtenir cet impact et comprennent ce que la pandémie de coronavirus nous assigne comme aspirations : une production alimentaire soutenable et davantage locale, une attention plus marquée pour la biodiversité et un intérêt affirmé pour l'inclusion sociale et les nouvelles formes de coopération qui rendent tout cela possible. Nous constatons que de plus en plus de personnes, spécialement dans les communautés auxquelles nous appartenons, identifient cette opportunité de transformation et veulent s'approprier de nouveaux modèles économiques et sociaux.

#### Triodos Regenerative Money Centre

Triodos Regenerative Money Centre (TRMC) a pour objectif d'encourager une utilisation consciente de l'argent, à travers des dons et des investissements à effet catalyseur. Cette initiative vise à soutenir une économie régénérative qui soit au service de l'homme et protège les écosystèmes de la planète. TRMC entend réaliser ses objectifs en soutenant des initiatives qui reposent sur de nouveaux modèles économiques visant explicitement à régénérer la société et la planète. Ces initiatives ont la capacité de changer fondamentalement la donne dans la mesure où elles jouent un rôle de catalyseur. L'objectif de chaque don ou investissement à effet catalyseur est de sensibiliser et d'offrir de nouvelles perspectives sur les questions actuelles dans des domaines où, pour différentes raisons, les produits bancaires et d'investissement traditionnels ne peuvent pas fournir de réponse.

## Diversité et inclusion

Triodos veut être en première ligne des développements nécessaires pour assurer le renouveau de la société. Il est essentiel de reconnaître qu'une « réinitialisation » de l'économie ne suffira pas. Nous devons également saisir l'opportunité d'œuvrer plus fermement en faveur de l'inclusion sociale. Cette année, le mouvement Black Lives Matter, qui vise les attitudes enracinées sur le plan de la race et des privilèges, a déclenché un débat sociétal, mais il a aussi initié une discussion au sein de notre propre organisation. Notre mission nous enjoint de contribuer à l'avènement d'une société plaçant en son centre la dignité humaine. Nous nous sommes donc posé cette question : pouvons-nous vraiment affirmer que la dignité humaine est au cœur de notre mission alors que nous ne savons pas si tous nos collaborateurs se sentent reconnus et respectés ? Pour nous assurer de pouvoir y répondre l'année prochaine à cette même période, nous avons inscrit la diversité et l'inclusion à l'ordre du jour des enjeux importants pour notre organisation.

## Changer la finance

Depuis notre création il y a quarante ans, notre mission a consisté notamment à influencer le système financier de manière systémique à un niveau national et mondial en vue de faire de l'argent un instrument de changement positif. Cette action est devenue encore plus urgente dans le contexte du redressement « vert et équitable » au sortir de la crise du coronavirus.

Nous croyons que le secteur financier est une composante essentielle de la société et doit servir l'économie réelle. Il faut, dès lors, placer en son cœur l'impact positif, la diversité et la transparence en les soutenant à travers une réglementation et une supervision appropriées. Un secteur financier qui a véritablement intégré ces éléments dans ses activités pourra contribuer à améliorer la qualité de la vie de gens et produire un impact positif dans le monde qui nous entoure. Nous n'y arriverons pas seuls. Nous collaborons avec de nombreuses autres

institutions et associations européennes et mondiales comme la Global Alliance for Banking on Values (GABV), le Club de Rome, le Sustainable Finance Lab, des gouvernements ainsi que des fédérations bancaires. Ensemble, nous avons été capables de créer une dynamique pour changer la finance.

Une part importante de notre programme de financement du changement est axée sur les trois thèmes stratégiques de la Banque Triodos : l'énergie et le climat, l'alimentation et l'agriculture, et l'inclusion sociale. Par exemple, en Allemagne, nous avons lancé l'initiative pour obtenir que le secteur financier s'engage en faveur de l'Accord de Paris sur le climat. Nous avons, par ailleurs, publié notre document d'orientation « Réinitialiser l'économie » qui fait la part belle à l'inclusion sociale. Et nous avons signé le « Finance for Biodiversity Pledge » (engagement de la finance en faveur de la biodiversité).

### La perte de biodiversité constitue l'un des défis majeurs pour l'existence de la vie sur Terre

Notre mode de vie, spécialement l'agriculture, provoque des dommages considérables sur le plan de la biodiversité. Nous avons atteint un point où il n'est plus question de réduire les dégâts sur la biodiversité, mais de la régénérer. La biodiversité est un thème éminemment pertinent pour le secteur financier. Pour la Banque Triodos, cette dimension va au-delà des risques commerciaux supportés par les institutions financières lorsqu'elles financent des entreprises dont l'activité dépend de services de l'écosystème ou qui ont un impact négatif majeur sur la biodiversité. En 2020, la Banque Triodos a signé le « Finance for Biodiversity Pledge ». Les signataires s'engagent à collaborer, à s'impliquer, à évaluer leur impact sur la biodiversité, à se fixer des objectifs et établir des rapports en matière de biodiversité d'ici à 2024 au plus tard. Nous faisons également partie du « Partnership Biodiversity

Accounting Financials », qui s'emploie à développer une méthodologie comptable commune relative à l'impact du secteur sur la biodiversité.

Nous estimons que des règles et réglementations nationales et européennes doivent encourager le secteur financier à privilégier l'impact positif par rapport au rendement. Nous avons donc consacré beaucoup de temps et d'efforts, au niveau national et européen, à revoir le cadre légal de l'ensemble des institutions et marchés financiers. Nous observons des développements positifs. Nous avons salué l'ambition de la nouvelle stratégie de finance durable de la Commission européenne : mettre en avant la relation entre la résilience sociale, l'équilibre environnemental et la solidité financière. Un secteur financier durable est un facteur clé pour un redressement soutenable après le coronavirus. Exercer une influence au niveau international, national et même local n'est pas chose aisée. Mais, en dépit de notre taille relativement modeste, nous avons persévéré, souvent en partenariat avec d'autres, en vue de persuader les décideurs d'élaborer des législations qui soutiennent la transition vers une économie durable et qui mettent en capacité et stimulent le secteur financier à jouer un rôle actif dans cette transition.

### Mesurer pour progresser

La Banque Triodos fait partie des 16 institutions financières qui ont créé la norme comptable mondiale pour les émissions de gaz à effet de serre (GES) du Partenariat pour la comptabilisation des émissions de carbone du secteur financier (Partnership for Carbon Accounting Financials ou PCAF). Les banques, gestionnaires d'actifs et détenteurs d'actifs ont désormais accès à une méthode de mesure et de reporting gratuite, standardisée, solide et claire des émissions de gaz à effet de serre liées à leurs portefeuilles de crédits et d'investissements.

La Banque Triodos soutient la transition mondiale vers un avenir bas carbone et respectueux du climat, conformément aux objectifs climatiques de l'Accord de Paris, en vue de limiter l'augmentation de la température à 1,5 °C au maximum. Pour contribuer à cet avenir, les institutions financières doivent connaître l'empreinte carbone de leurs prêts et investissements. En ayant connaissance du volume de leurs émissions, elles pourront se montrer transparentes à propos de leur impact climatique, mais aussi se fixer des objectifs et prendre des décisions en la matière.

La Banque Triodos veut s'assurer que ses activités et les émissions associées contribuent tout au plus à une augmentation globale de 1,5 °C de la température. La Banque Triodos a commencé à utiliser la méthodologie PCAF dans ses activités en 2018 à hauteur de 68% de son portefeuille. En 2019, nous avons mesuré les émissions de l'ensemble de notre portefeuille de prêts et d'investissements directs. En 2020, nous sommes encore l'une des rares banques capables d'établir un rapport complet sur l'intensité carbone de leur portefeuille.

Compte tenu de notre mission et des objectifs de nos activités financières, nous pouvons affirmer que nos résultats en matière d'émissions de carbone se comparent favorablement à celles des banques traditionnelles. Une analyse approfondie nous permet d'identifier les prêts et investissements produisant des émissions de gaz à effet de serre relativement élevées au sein de notre portefeuille. Nous disposons ainsi d'informations cruciales pour piloter notre stratégie (à long terme) et l'aligner sur les objectifs de l'Accord de Paris. Nous voulons, en effet, faire en sorte que les objectifs climatiques que nous développons atteignent leur cible, mais sans manquer le point essentiel.

Banque pionnière en matière de durabilité, la Banque Triodos estime qu'il est de sa responsabilité de financer la transition vers un avenir durable. En ce qui concerne nos propres activités, cela peut signifier une augmentation de nos émissions de carbone si nous décidons de financer davantage

d'entreprises qui doivent encore réaliser cette transition, au lieu de les ignorer. À court terme, cette action peut ne pas contribuer à la réalisation de nos objectifs, mais nous nous assurons ainsi à long terme de nous diriger vers zéro émission nette de carbone. Nous étudions comment parvenir dans des délais raisonnables à montrer la voie vers un portefeuille « net zéro » (voire inférieur encore). Cela nous oblige à examiner notre portefeuille d'un œil critique. Nous voulons procéder prudemment pour éviter de nous fixer trop rapidement des objectifs arbitraires. Nous dévoilerons notre plan de transition ainsi que nos objectifs à court et long termes quelque temps avant la COP26, planifiée pour novembre 2021.

### D'acteur de niche à chef de file

Au cours des dernières années, le secteur financier s'est efforcé d'intégrer le développement durable dans ses modèles économiques et ses stratégies. Lorsque la Banque Triodos est née il y a quarante ans, la durabilité était encore reléguée au rang d'activité de niche. Elle est désormais prise en compte de manière beaucoup plus large, même si le secteur financier dans son ensemble a encore un long chemin à parcourir dans ce domaine. Au fil des quatre décennies écoulées, la Banque Triodos est ainsi passée du statut d'acteur de niche à celui de banque leader. Notre mission — qui consiste à utiliser l'argent de manière consciente afin de favoriser les évolutions positives dans la société, avec une attention centrale pour la dignité humaine — nous sert de principe directeur depuis le lancement de nos activités. Elle a acquis une grande résonance dans la société et le secteur financier. Dans le contexte d'une concurrence accrue, notre position de leader nous amène à continuer à travailler sur nos trois thèmes à impact qui visent à relever les défis sociétaux les plus urgents : l'énergie et le climat, l'alimentation et l'agriculture, ainsi que l'inclusion sociale.

Malgré les défis économiques engendrés par la pandémie de coronavirus, nous avons continué à financer de nouveaux projets et clients dans les

secteurs de l'énergie et du climat, ainsi que de l'alimentation et de l'agriculture en 2020, comme nous l'avons décrit dans les documents relatifs à notre vision publiés l'an dernier. Le troisième thème à impact inscrit à notre agenda stratégique est l'inclusion sociale. Le document d'orientation consacré à ce thème fait l'objet d'une consultation au sein comme à l'extérieur de notre organisation. Nous prévoyons de le publier au premier semestre de 2021.

### Les défis de l'activité bancaire

La gestion d'une banque est devenue nettement plus complexe qu'au moment où la Banque Triodos a été fondée en 1980. Proposer des produits et services de qualité tout en respectant un ensemble croissant d'exigences réglementaires, ce qui passe notamment par un screening rigoureux des clients et des transactions, génère des coûts importants en termes de temps et de ressources. Dans la mesure où nous avons pour principal objectif d'accroître notre impact à long terme, il est essentiel que nous restions résilients sur le plan financier et concentrés sur le développement d'un portefeuille de crédits de qualité supérieure.

La faiblesse des taux d'intérêt continue à peser lourdement sur la Banque Triodos parce que la croissance des fonds qui nous sont confiés surpasse la progression du portefeuille de crédits. La liquidité excédentaire est placée auprès de la Banque centrale européenne à un taux d'intérêt négatif, ce qui représente donc un coût pour la Banque Triodos. Ce contexte de taux d'intérêt bas encourage également les emprunteurs à se refinancer à des taux inférieurs et à rembourser leurs emprunts plus tôt que prévu. Ces deux tendances se sont poursuivies en 2020. Elles ont réduit nos marges nettes d'intérêts, ce qui a impacté la performance financière de la Banque Triodos.

Pour remédier à la contraction de nos marges, nous avons dû nous montrer plus stricts dans la sélection des projets au sein des secteurs que nous finançons et dans l'allocation de la croissance des crédits aux pays où nous sommes actifs. Nous avons revu les produits et services que nous proposons à nos clients pour nous concentrer sur les crédits générant

des bénéfiques sur le plan financier et en termes d'impact. Cette réorientation est susceptible de réduire le taux de croissance des crédits. Nous devons également accroître nos performances pour rester sains financièrement. Il nous faut donc mettre en œuvre des solutions numériques et rationaliser nos opérations pour améliorer l'expérience des clients, tout en appliquant des tarifs équitables pour ces services. Le coût croissant des réglementations crée des défis supplémentaires et pèse sur notre rentabilité globale. Cette évolution confronte la Banque Triodos à des questions importantes. Nous n'avons cessé d'y répondre en réduisant les coûts où nous le pouvons et en augmentant les revenus issus de commissions — principalement en accroissant les activités de Triodos Investment Management et les activités bancaires qui génèrent des commissions — pour compenser les marges décroissantes de l'activité crédits.

En 2020, nous avons introduit de nouvelles tarifications et commissions pour les clients bancaires dans un effort visant à appliquer des prix équitables et transparents pour nos produits. Aux Pays-Bas, nous avons été la première banque à instaurer un taux d'intérêt négatif sur les comptes d'épargne des particuliers affichant des dépôts supérieurs à 100.000 euros, ainsi qu'une commission administrative fixe de 2 euros par mois pour ce type de compte. En Belgique, nous avons annoncé la clôture de notre compte d'épargne réglementé, dont le taux d'intérêt minimal de 0,11% était devenu insoutenable. En outre, et ce point est important, nous continuons à développer des solutions informatiques et numériques en vue d'améliorer l'expérience du client et de rendre les processus plus efficaces et, dès lors, moins coûteux.

### Première année d'adoption des normes comptables internationales IFRS

Le présent Rapport annuel est le premier rapport que nous publions conformément aux principes comptables IFRS (International Financial Reporting

Standards), en plus des états financiers pro forma 2019 que nous avons publiés le 3 juillet 2020. L'adoption des normes IFRS a modifié la structure du rapport. Un changement important par rapport à l'ancienne méthode (fondée sur les normes comptables néerlandaises GAAP) est l'application obligatoire du modèle des pertes de crédit attendues (Expected Credit Losses ou ECL). Conformément aux nouvelles normes comptables, nous avons appliqué la norme IFRS 9 pour le modèle ECL. Ce modèle requiert l'incorporation et l'évaluation de paramètres macroéconomiques prévisionnels (comme la croissance du PIB ou le taux de chômage), qui sont sensibles à la pandémie de Covid-19. Les paramètres macroéconomiques ne sont applicables qu'aux étapes 1 et 2. En 2020, la provision ECL constituée est due principalement (environ 62% des dépréciations) à ces paramètres prévisionnels. Les dépréciations actées à l'étape 3 ont été moins impactées, ce qui traduit la solidité de notre portefeuille. Nous décrivons ces mécanismes plus en détail dans la section 1.4.

### Rôle du contrôleur

Le 6 mars 2019, la Banque Triodos a reçu de la part de son autorité de contrôle une instruction relative à des déficiences dans ses processus d'évaluation des clients et de screening de leurs transactions durant la période allant jusqu'en 2018. La Banque Triodos a accepté cette instruction et a mis en œuvre des mesures pour y remédier. En décembre 2020, l'autorité de contrôle a imposé à la Banque Triodos une amende relative à cette instruction antérieure. La Banque Triodos a accepté la décision et a payé dans son intégralité l'amende qui s'élève à 475.000 euros.

### Transition au niveau de la direction

Le 22 septembre 2020, nous avons annoncé que notre CEO, Peter Blom, avait décidé de mettre fin à ses fonctions après avoir travaillé chez Triodos pendant quarante ans. Il quittera la Banque Triodos au terme de l'assemblée générale annuelle, organisée le 21 mai 2021. Le 9 février 2021, la Banque



Triodos a annoncé la décision de Jellie Banga de ne plus exercer la fonction de vice-présidente du Comité exécutif et de Chief Operating Officer (COO) à partir du 1er mai 2021. Ce départ a conduit à la révision de la fonction de Jellie. Nous avons décidé de la scinder en deux postes : un premier poste en tant que COO, axé sur les aspects opérationnels de la banque, et un second en tant que Chief Commercial Officer (CCO), dédié aux activités commerciales de la banque. Ce changement porte à cinq le nombre de membres du Comité exécutif. Le Conseil des commissaires a lancé le processus de recrutement pour les deux fonctions (COO et CCO).

### Notation externe

L'agence de notation Fitch Ratings (Fitch) a annoncé le 16 février 2021 qu'elle avait octroyé à la Banque Triodos le rating « BBB » pour la note de défaut émetteur à long terme, avec une perspective stable, et le rating « bbb » pour la note de viabilité. Fitch a procédé à cette analyse de notation à la demande de la Banque Triodos. Le rating permet à la Banque Triodos de mieux se positionner sur les marchés financiers si le besoin se fait sentir. Il accroît nos possibilités d'accès à un financement institutionnel de notre dette, ce qui est susceptible d'en diminuer le coût. Cette notation est donc de nature à soutenir la santé financière de la banque.

### La Banque Triodos en 2021

Cette année, nous devons relever dans les meilleurs délais le défi stratégique résultant de la suspension de la négociation des certificats d'actions de la Banque Triodos, avec, en corollaire, l'impact de cette suspension sur les détenteurs de certificats et sur notre stratégie de capital au sens large. Faire croître les volumes d'activités et leur rentabilité dépend des développements externes, mais aussi de notre capacité à répondre à ces développements et à saisir les opportunités de manière proactive pour remplir la mission de la banque tout en conservant un rapport risque-rendement sain. Nos positions en matière de capital et de liquidités devraient rester solides et résilientes, conformément aux ratios

internes visés et largement supérieures aux exigences réglementaires minimales.

Le secteur bancaire reste confronté aux réglementations croissantes et à la faiblesse persistante des taux d'intérêt. Nous avons compensé partiellement la baisse de la marge d'intérêt en introduisant des commissions de service et des taux d'intérêt négatifs. Nous avons appliqué strictement la révision de notre politique tarifaire en matière de crédits et continuerons dans cette voie en 2021. La solidité de notre portefeuille de crédits global se fonde sur sa diversification géographique et son faible risque crédit, ce qui génère des bénéfices durables et des revenus peu volatils. Au vu de la poursuite de la pandémie de Covid-19, nous continuerons à alimenter la provision ECL en 2021, conformément aux normes comptables IFRS et à l'approche opérationnelle prudente de la banque. En 2020, nous avons participé à l'appel d'offres TLTRO III.5. Nous envisageons de continuer à répondre aux appels d'offres TLTRO à l'avenir.

À court terme, nos clients seront confrontés à des défis économiques, en particulier au moment où les dispositifs de soutien mis en place par les gouvernements dans le cadre de la crise du Covid-19 viendront à expiration. Cependant, à moyen et long termes, nous pensons que nos clients — et, dès lors, la Banque Triodos elle-même — seront bien positionnés pour participer à la reprise économique plus durable et plus inclusive sur le plan social qui est attendue.

La Banque Triodos table sur une augmentation de ses revenus de commissions à mesure qu'elle développera les activités de Triodos Investment Management et ses opérations bancaires basées sur des commissions. En outre, nous avons l'ambition d'accroître notre impact en augmentant légèrement le bilan de la banque, tout en conservant un ratio crédits/dépôts stable. Nous continuerons à ajuster notre modèle économique, en réduisant sa dépendance aux marges d'intérêts dans un environnement de taux d'intérêt très faibles en Europe et en contrebalançant les coûts



réglementaires croissants par des gains de productivité.

S'agissant de ses crédits et investissements, la banque visera à produire un impact positif et un rendement équitable, en ayant un appétit modéré pour le risque. La Banque Triodos s'associera aux acteurs en pointe dans leurs domaines et financera les entrepreneurs qui développent les industries durables de l'avenir.

Pour réaliser cette ambition, la Banque Triodos s'appuiera sur des objectifs fondés scientifiquement dans la plupart des secteurs où elle opère pour s'assurer que son portefeuille se développe conformément à la volonté de la banque de contribuer à une économie « net zéro ».

En 2021, notre priorité est de guider la banque et nos clients à travers la pandémie de Covid-19 et de veiller à mettre en œuvre efficacement notre stratégie d'entreprise, en continuant à jouer notre rôle de leader de la finance responsable tout en générant un impact maximum en conformité avec nos objectifs, ainsi que des bénéfices stables pour des risques modérés.

Zeist, le 17 mars 2021

Le Comité exécutif de la Banque Triodos

Peter Blom, Président

Jellie Banga, Vice-Présidente

André Haag

Carla van der Weerdt

## 1.1 Nos parties prenantes et sujets importants

---

Les parties prenantes de la Banque Triodos sont essentielles pour déterminer où doivent se concentrer les efforts de l'organisation et avec quel degré d'attention. La présente section identifie les groupes clés de parties prenantes et met en évidence les sujets qu'ils considèrent comme les plus importants pour la Banque Triodos. Nous nous concentrons sur ceux-ci dans notre reporting.

### Dialogue avec les parties prenantes : restons vigilants

La Banque Triodos cherche continuellement à se connecter au monde qui nous entoure. C'est essentiel si nous voulons rester pertinents, continuer à progresser et répondre à nos ambitions de pionnier. Toutes nos décisions commerciales et financières ont un impact sur nos parties prenantes. À leur tour, les thèmes sociétaux auxquels elles adhèrent ont un impact sur ce que nous faisons et sur la manière dont nous le faisons. C'est notre essence qui nous définit. Elle est le point de départ de nos discussions avec la communauté des parties prenantes dans son ensemble. La manière dont nous donnons vie à notre essence à travers nos actions se nourrit de l'engagement envers nos parties prenantes clés et les évolutions de la société dans son ensemble. Nous avons tiré profit de discussions franches avec nos parties prenantes depuis de nombreuses années et de différentes manières. Nous invitons des ONG et des citoyens à participer à des soirées de débats, nous réalisons des enquêtes et organisons régulièrement des réunions pour les détenteurs de certificats d'actions. Nos collaborateurs, que ce soit au niveau du Groupe, de Triodos Investment Management ou de nos différentes succursales, y consacrent du temps de manière régulière, de même qu'à d'autres activités.

Outre les multiples interactions qui ont eu lieu, en cours d'année, à tous les niveaux de notre organisation, nous suivons un processus formel visant à analyser les questions qui sont les plus importantes à la fois pour nos parties prenantes et pour notre organisation (analyse de matérialité).

Nous intégrons ensuite ces questions dans nos objectifs de gestion. Nous rendons compte des progrès réalisés par rapport à ces objectifs en suivant les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI). Pour plus d'informations sur la manière dont la Banque Triodos dialogue avec ses parties prenantes, consultez le site Internet : [www.triodos.com/stakeholders](http://www.triodos.com/stakeholders).

### Analyse de matérialité

La Banque Triodos identifie trois catégories générales de parties prenantes :

- Celles qui sont engagées dans des relations économiques avec la banque.
- Celles qui n'ont pas de relations économiques avec la banque, mais s'y intéressent étroitement d'un point de vue sociétal.
- Celles qui apportent à la banque de nouvelles idées et connaissances.

Pour chaque catégorie, nous avons identifié des groupes de parties prenantes spécifiques, tenant compte notamment de l'influence qu'ils exercent sur la Banque Triodos et des attentes qu'ils manifestent à notre égard. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'ensemble des principales parties prenantes et de l'importance de leurs liens avec les sujets les plus pertinents.

Catégorie	Partie prenante	Définition	Sujets les plus pertinents (voir Sujets importants)
Parties prenantes qui s'engagent dans des relations économiques avec la Banque Triodos	Clients	<p>Ils s'attendent à bénéficier d'excellents services bancaires et financiers.</p> <p>Ils attendent de la Banque Triodos qu'elle fasse passer leurs intérêts en premier.</p> <p>Ils sont essentiels pour remplir notre mission.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection des données des clients</li> <li>• Relations avec la clientèle</li> <li>• Engagement vis-à-vis des communautés</li> <li>• Inclusion sociale</li> <li>• Investissements durables</li> <li>• Leader d'opinion</li> <li>• Produits avec une finalité</li> <li>• Intégration mission/stratégie</li> <li>• Nouvelles initiatives durables</li> </ul>
	Détenteurs de certificats d'actions	<p>Ils exercent une influence sur la capacité de la Banque Triodos à trouver le bon équilibre entre le retour sur investissement et la rentabilité sociale, environnementale et culturelle, et ils ont des attentes à ce sujet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusion sociale</li> <li>• Institution financière résiliente</li> <li>• Leader d'opinion</li> <li>• Intégration mission/stratégie</li> <li>• Nouvelles initiatives durables</li> </ul>
	Collaborateurs	<p>Ils exercent une influence sur la capacité de la Banque Triodos à créer un environnement de travail inspirant, sain et accueillant, et ils ont des attentes à ce sujet.</p> <p>Ils aspirent et contribuent à un lieu de travail où chaque collaborateur peut aborder les questions actuelles importantes et où chaque personne peut travailler efficacement dans le respect de la mission et des valeurs de la banque.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rémunérations équitables</li> <li>• Organisation apprenante</li> <li>• Employeur responsable/diversité</li> <li>• Engagement vis-à-vis des communautés</li> <li>• Inclusion sociale</li> <li>• Investissements durables</li> <li>• Leader d'opinion</li> <li>• Intégration mission/stratégie</li> <li>• Nouvelles initiatives durables</li> </ul>
	Fournisseurs	<p>Ils attendent de la Banque Triodos qu'elle agisse comme un partenaire d'affaires responsable et fiable.</p> <p>Ils nous aident à remplir notre mission, qui consiste à rendre le monde plus durable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournisseurs durables</li> <li>• Engagement vis-à-vis des communautés</li> <li>• Inclusion sociale</li> <li>• Employeur responsable</li> <li>• Intégration mission/stratégie</li> </ul>

Catégorie	Partie prenante	Définition	Sujets les plus pertinents (voir Sujets importants)
Parties prenantes qui ont un intérêt proche dans la Banque Triodos	ONG	Elles exercent une influence sur la capacité de la Banque Triodos à exécuter sa mission de manière responsable et éthique, en ayant un impact positif sur la société et l'environnement, et elles ont des attentes à ce sujet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rémunérations équitables</li> <li>• Inclusion sociale</li> <li>• Investissements durables</li> <li>• Employeur responsable</li> </ul>
	Gouvernements et régulateurs	Ils exercent une influence sur la capacité de la Banque Triodos à exécuter sa mission de manière responsable et éthique, et ils ont des attentes à ce sujet. Ils attendent de la Banque Triodos qu'elle respecte les lois et réglementations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rémunérations équitables</li> <li>• Protection des données des clients</li> <li>• Institution financière résiliente</li> <li>• Leader d'opinion</li> <li>• Intégration mission/stratégie</li> </ul>
	Communautés locales	Elles s'attendent à bénéficier de nos activités financières.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement vis-à-vis des communautés</li> <li>• Leader d'opinion</li> <li>• Produits avec une finalité</li> <li>• Inclusion sociale</li> <li>• Intégration mission/stratégie</li> </ul>
	Secteur financier	Il est essentiel à la réalisation de notre mission, qui consiste à accroître l'impact positif de la finance sur la société et l'environnement (notre mission de changer la finance).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusion sociale</li> <li>• Institution financière résiliente</li> <li>• Leader d'opinion</li> <li>• Intégration mission/stratégie</li> </ul>
	Médias	Ils influencent l'opinion publique au sujet de la Banque Triodos et des sujets qui sont pertinents pour notre mission.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les sujets peuvent être pertinents</li> </ul>
Parties prenantes qui apportent des connaissances et des idées	Conseillers et influenceurs	Ils nous encouragent à réfléchir, reconsidérer et explorer de nouveaux territoires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement vis-à-vis des communautés</li> <li>• Inclusion sociale</li> <li>• Leader d'opinion</li> <li>• Intégration mission/stratégie</li> </ul>

## Sujets importants et évolutions actuelles

Nous avons réalisé une analyse approfondie des sujets importants à nos yeux en 2019, y compris en consultant nos parties prenantes. Cette analyse a permis d'identifier 14 sujets importants. Les collaborateurs de la Banque Triodos occupant des postes de direction sont les « propriétaires » de ces sujets et ont des responsabilités vis-à-vis de chacun d'entre eux, ainsi que de l'engagement des parties prenantes dans ce domaine. Sur la base de notre analyse approfondie de l'an dernier, les sujets importants demeurent inchangés en 2020. Néanmoins, nous avons épinglé deux évolutions sociétales importantes ayant un impact sur la Banque Triodos. La première est la pandémie de Covid-19 qui a confronté la société, et donc nos parties prenantes, à des défis inattendus. La seconde est le mouvement Black Lives Matter, qui a accru l'urgence de progresser vers une société plus diverse et inclusive. Ces évolutions ont été largement discutées avec les parties prenantes durant l'année, tant en interne qu'en externe.

En 2020, nous nous sommes entretenus avec certains propriétaires de sujets au sein de la banque à propos des développements et/ou des progrès réalisés durant l'année en ce qui concerne leurs sujets spécifiques. Ces personnes assument la responsabilité des sujets qui avaient été abordés lors de la réunion majeure des parties prenantes en 2019 : leader d'opinion, inclusion sociale, employeur responsable et fournisseurs durables. Le fruit de ces discussions a été intégré dans les descriptifs de ces sujets ci-après.

## Réunion des parties prenantes et enquête auprès de celles-ci

Les 14 sujets importants, ainsi que la pandémie de Covid-19 et la promotion de la diversité et de l'inclusion, ont été inclus dans l'enquête annuelle auprès des parties prenantes. Celle-ci a été distribuée aux représentants de tous les groupes de parties prenantes spécifiques dans les pays où nous exerçons des activités bancaires. Nous avons également demandé aux parties prenantes d'identifier d'autres questions possibles, dont il n'est pour l'instant pas tenu compte.

L'enquête et la matrice de matérialité nous ont fourni des informations importantes pour l'analyse de matérialité de cette année. Nous y avons également intégré les commentaires reçus lors de l'assemblée générale annuelle et grâce à notre participation dans différents organes stratégiques mondiaux. Enfin, cette analyse est alimentée par les contributions des propriétaires de sujets, ainsi que par plusieurs événements et interactions avec les parties prenantes en cours d'année, notamment des événements sectoriels dans différents pays.

En raison de la pandémie, la réunion annuelle des parties prenantes de la Banque Triodos a, pour la première fois de son histoire, été organisée de manière virtuelle en 2020. Les 25 participants représentaient l'ensemble des groupes de parties prenantes. Plusieurs propriétaires de sujets de la Banque Triodos ont participé aux discussions au sujet des thématiques dont ils ont la responsabilité.

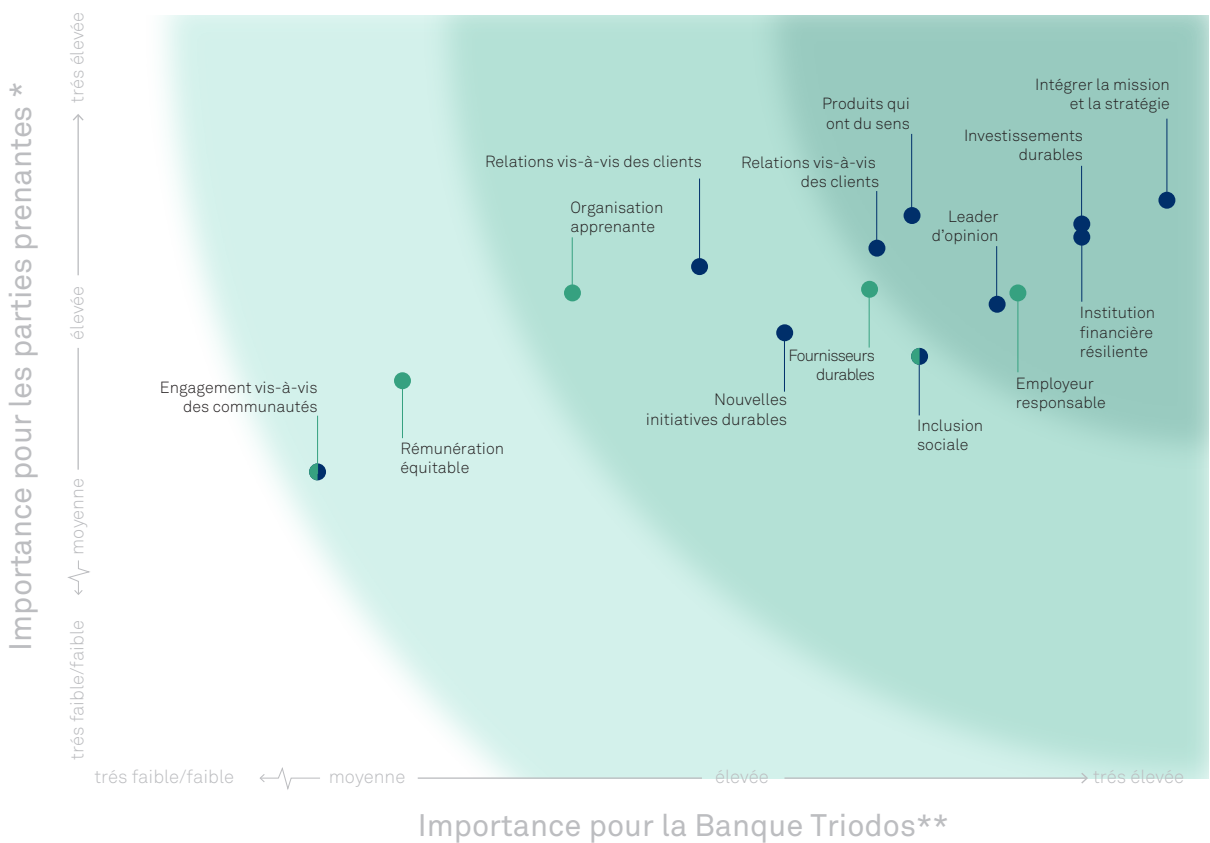
La première session plénière a porté sur le rôle public de la Banque Triodos durant la pandémie de coronavirus. Nos parties prenantes nous ont conseillé de mettre en place une plateforme de connaissances pouvant fonctionner comme une communauté en ligne leur permettant d'entrer en contact les unes avec les autres et d'échanger tous ensemble à propos de notre vision sur des sujets tels que la durabilité et l'inclusion sociale lors de la reprise post-pandémie.

La deuxième session plénière a examiné les initiatives que la Banque Triodos pourrait financer afin de stimuler l'inclusion sociale. Une remarque intéressante a été que la Banque Triodos ne devrait pas envisager l'inclusion sociale comme un sujet distinct, mais plutôt l'inclure dans d'autres thématiques, telles que l'alimentation et l'agriculture, ou l'énergie et le climat.

Nous avons, par ailleurs, organisé une séance de travail en petite comité à propos de la diversité et de l'inclusion sociale au sein de la Banque Triodos. Les

parties prenantes y ont souligné l'importance d'accroître la diversité dans l'organisation. Une autre séance s'est concentrée sur la numérisation au sein de la société et les dilemmes qui en découlent pour la Banque Triodos, par exemple en matière de confidentialité et de protection des données. De nombreuses parties prenantes considèrent que la Banque Triodos devrait donner à ses clients plus de liberté dans le choix des systèmes de paiement digitaux qu'ils souhaitent utiliser, pour autant qu'ils soient informés des risques et des coûts.

### Matrice de matérialité 2020



- qui nous finançons et comment nous délivrons des services financiers durables
- comment nous opérons en tant qu'institution responsable
- \* influence sur les évaluations et les décisions des parties prenantes
- \*\* importance des impacts de la Banque Triodos sur le plan économique, environnemental et social

## Sujets importants

L'objectif d'œuvrer en faveur d'une société et d'un secteur financier équitables et justes est au cœur de la vision et de la mission de la Banque Triodos depuis sa création en 1980. En nous appuyant sur nos valeurs et nos principes de conduite des affaires, nous avons défini notre essence comme étant une banque fondée sur des valeurs, qui utilise l'argent de manière consciente. Cela s'applique à l'ensemble de nos actions, tant dans nos opérations commerciales qu'au sein même de l'organisation. Les sujets importants sont au centre de notre stratégie et sous-tendent les objectifs de gestion. Dès le lancement de nos activités, nous nous sommes impliqués et avons travaillé avec les principales parties prenantes pour atteindre nos objectifs. Ces dernières ont confirmé à plusieurs reprises que les sujets importants pour la banque sont également les plus importants à leurs yeux.

Tous les sujets identifiés dans la matrice de matérialité se rapportent directement ou indirectement à la finalité de la Banque Triodos qui est d'être une banque durable intégrée, utilisant les moyens financiers pour susciter des changements positifs. Les sujets en bleu sont des priorités pour les parties prenantes externes. Ils sont définis par notre stratégie commerciale et la manière dont nous gérons les relations avec nos clients. Les sujets en vert sont davantage liés à l'organisation interne. Ils sont influencés par la manière dont nous opérons en tant qu'institution responsable. Nous pouvons avoir un impact direct sur ces sujets, par exemple au travers de la sélection des fournisseurs ou de nos politiques de rémunération.

Le fait d'être une entreprise responsable et durable est pleinement intégré dans la vision, la mission et la stratégie de la Banque Triodos. Sur cette base, il n'existe pas de plans de gestion séparés pour les sujets importants. Ceux-ci sont explicitement et implicitement imbriqués dans les plans et objectifs stratégiques de la Banque Triodos.

Conformément à la mission de la GRI consistant à encourager les décisions durables, nous dialoguons avec les parties prenantes de la banque afin de

comprendre et d'intégrer leur vision des choses. Notre objectif est d'intégrer les résultats des différentes formes d'engagement avec nos parties prenantes (y compris l'enquête et les séances d'échanges) dans notre vision, notre stratégie et nos politiques, et de les mettre en œuvre dans nos opérations quotidiennes.

Les résultats de la matrice de matérialité suggèrent que les parties prenantes de la Banque Triodos veulent et attendent d'elle qu'elle continue à être un leader dans le domaine de la finance durable, avec une stratégie qui reflète et soutient sa mission. Être une institution financière résiliente est un élément considéré comme important par la Banque Triodos, au même titre que la protection des données des clients et le fait de travailler avec des fournisseurs durables. Les sujets importants sont abordés plus en détail ci-après et sont évoqués dans les sections appropriées du présent rapport.

## Investissements durables

Les investissements durables sont au cœur des activités de la Banque Triodos, qui promeut le changement en finançant des initiatives durables dans des secteurs clés. Leur impact combiné donne à la banque la crédibilité nécessaire pour changer la finance. En augmentant notre influence, nous sommes plus à même de favoriser un changement systémique positif dans le secteur bancaire.

Les limites des investissements durables sont déterminées par la mission, les principes de conduite des affaires et les exigences minimales de la Banque Triodos. Ces investissements ont un impact direct sur les entrepreneurs, les activités économiques, les secteurs et la société, ce qui est plus amplement détaillé dans les secteurs clés (voir 'Impact par secteur' en page 53) présentés dans ce rapport annuel. La définition de ce qu'est un investissement durable et la décision de financer ou non un client potentiel dépendent des critères définis par la Banque Triodos en matière de crédit et d'investissement, et reposent sur les décisions équilibrées prises par les experts des équipes crédits et investissements de la banque.

Les procédures d'évaluation et d'examen des risques sont assurées par les directeurs opérationnels, avec l'appui des gestionnaires de risques au sein du réseau européen de succursales de la Banque Triodos. Ce processus est décrit de manière plus complète dans le chapitre « Risque et conformité ». Les chargés de relations de la Banque Triodos interagissent avec nos clients emprunteurs sur ces questions. En outre, tous les actifs de la banque sont soumis à une analyse environnementale et sociale à la fois positive et négative.

### Nouvelles initiatives durables

Les nouvelles initiatives durables désignent de nouvelles entreprises pionnières qui s'attaquent à un ou plusieurs défis sociétaux majeurs. Pour la Banque Triodos, la transition vers une économie régénérative fait partie des enjeux fondamentaux, et elle marque donc la limite de ce sujet important. Triodos Regenerative Money Centre (TRMC) vise à accroître l'utilisation consciente de l'argent au travers de dons et d'investissements à effet catalyseur. L'objectif de cette initiative est de soutenir une économie régénérative qui soit au service de l'homme et protège les écosystèmes de la planète.

TRMC entend réaliser ses objectifs en soutenant des initiatives qui reposent sur de nouveaux modèles économiques visant explicitement à régénérer la société et la planète. Ces initiatives ont la capacité de changer fondamentalement la donne dans la mesure où elles jouent un rôle de catalyseur. L'objectif de chaque donation et investissement à effet catalyseur est de sensibiliser et d'offrir de nouvelles perspectives sur les questions actuelles dans des domaines où, pour différentes raisons, les produits bancaires et d'investissement traditionnels ne peuvent pas fournir de réponse.

L'une de ces initiatives est Aardpeer, aux Pays-Bas, qui favorise la transition dans l'industrie agroalimentaire en promouvant une agriculture respectueuse de la nature. Son modèle repose sur l'acquisition de terres agricoles et la sécurisation de celles-ci pour les générations futures, de sorte

qu'elles puissent être utilisées par des agriculteurs régénérateurs à un prix équitable. En 2020, TRMC a également financé Paper on the Rocks pour encourager la transition dans l'industrie papetière en stimulant la production de papier fabriqué sans fibre d'arbres.

TRMC intègre quatre initiatives (Triodos Foundation, Triodos Sustainable Finance Foundation, Triodos Renewable Energy for Development Fund et Triodos Ventures), ce qui permet, d'une part, de disposer d'une assise plus importante pour la levée de fonds et, d'autre part, d'augmenter la convergence et les synergies entre les équipes de collaborateurs de ces différentes entités.

### Intégrer la mission et la stratégie

Depuis sa création, la Banque Triodos a intégré sa mission et sa stratégie. À l'inverse de nombreuses autres banques, nous nous sommes toujours concentrés sur le risque, le rendement et l'impact. Cela implique qu'il s'agit d'un sujet important, dont les limites englobent toutes les activités de la banque.

Le fait d'intégrer la mission et la stratégie influence tout ce que l'organisation met en œuvre, depuis sa structure de gouvernance (chargée de sauvegarder la mission de la banque) jusqu'à l'attention exclusive portée aux investissements durables. Deux des trois objectifs stratégiques de la Banque Triodos, à savoir « Être un pionnier de la finance responsable » et « Déverrouiller notre finalité », renvoient de manière explicite à notre mission. Le troisième objectif stratégique – le modèle « One bank » qui renvoie à une banque unique repensée, réactive et robuste –, fait référence à notre résilience sur le long terme, qui constitue un principe clé de la banque fondée sur des valeurs.



## Leader d'opinion

L'analyse montre que nos parties prenantes jugent important le fait que la Banque Triodos se comporte en leader d'opinion. En agissant comme un pionnier dans le secteur bancaire, elle est susceptible de favoriser le changement chez d'autres acteurs. Cela est vrai tant pour les activités que nous finançons dans des secteurs spécifiques que dans le débat sur la manière dont le système bancaire peut mieux servir la société et répondre aux défis auxquels nous sommes confrontés. Notre rôle dans le développement, en Allemagne, de l'engagement de plusieurs institutions financières vis-à-vis de l'Accord de Paris sur le climat en est un exemple concret.

En tant que pionnière, la Banque Triodos veut être un catalyseur du changement dans le secteur bancaire, au-delà de ses activités immédiates de financement des secteurs durables. Changer le système financier pour qu'il soit mieux à même de servir les gens tout en prenant soin de l'environnement dont nous dépendons, est fondamental dans le cadre de notre mission – d'où son inclusion dans les sujets importants. Pour ce faire, il ne suffit pas d'être des experts au niveau bancaire, mais aussi des spécialistes du financement de secteurs durables spécifiques. C'est pourquoi nous incluons les connaissances sectorielles, ainsi que le fait d'être un expert de la finance durable, dans les limites de ce sujet.

En 2020, nous avons tiré des enseignements utiles des documents d'orientation consacrés aux thèmes stratégiques « alimentation et agriculture » et « énergie et climat » (tous deux publiés en 2019). Nous avons également publié un document de réflexion sur la gestion de la relance post-pandémie, qui aborde également la question importante de l'inclusion sociale. Ce document repose sur l'idée que la crise du coronavirus a mis en évidence des lacunes substantielles dans le système socioéconomique actuel et appelle à une réinitialisation de l'économie mondiale. La Banque Triodos a présenté un programme politique, économique et financier très concret qui pourrait protéger le monde de futures

pandémies ayant des conséquences économiques aussi graves que celle-ci. Nos propositions incluent une intensification des efforts pour répondre à l'urgence climatique et à d'autres crises écologiques, et la recherche de solutions en faveur d'une société socialement plus inclusive.

Au niveau européen, nous participons aux discussions concernant le plan d'action en faveur de la finance durable, et plus particulièrement ce qui a trait à la taxonomie, ainsi que la directive relative au reporting extra-financier (Non-Financial Reporting Directive). Nous avons contribué à l'élaboration d'une norme mondiale de comptabilisation de l'empreinte carbone des crédits et des investissements via le Partenariat pour la comptabilisation des émissions de carbone du secteur financier (Partnership for Carbon Accounting Financials ou PCAF), et nous travaillons sur une méthodologie comptable visant à mesurer l'impact du secteur financier, en partenariat avec le « Partnership Biodiversity Accounting Financials ». Par ailleurs, nous avons signé le « Finance for Biodiversity Pledge », en vertu duquel nous nous engageons à avoir un impact positif sur la biodiversité.

Notre travail sur ce sujet est piloté par l'économiste en chef de la Banque Triodos et une petite équipe du siège social, ainsi que par les cadres supérieurs des succursales dans les différents pays et de Triodos Investment Management. L'essentiel des ressources consacrées à ce travail est constitué de temps de travail, généralement sous la forme de prises de parole, de collaborations au sein de groupes de travail et de partenariats.

## Produits avec une finalité

Ce thème concerne l'ensemble de nos produits car ils contribuent tous au développement de secteurs durables. Proposer des produits dotés d'une finalité constitue une part importante des efforts stratégiques entrepris pour « déverrouiller notre finalité ». Ils renforcent notre pertinence aux yeux des clients et de la société. Les produits que nous proposons incitent nos clients à agir ou stimulent leurs actions. À titre d'exemple, les crédits hypothécaires privés qui sont disponibles auprès de la Banque Triodos aux Pays-Bas, en Espagne et en Belgique motivent les clients à améliorer leur efficacité énergétique grâce à une réduction des taux qui est proportionnelle à l'amélioration des performances environnementales de leur logement. Les produits sont développés et gérés au sein des unités opérationnelles par des spécialistes des domaines concernés. Les plateformes existant au niveau du Groupe peuvent également intervenir pour approuver de nouveaux produits importants, partager les meilleures pratiques et évaluer leur succès ou non dans les différentes unités opérationnelles. Cela nous permet de répondre à la demande locale avec des produits et services adéquats et en lien avec notre mission.

## Relations avec les clients

Les relations avec les clients sont un sujet important, et pas uniquement parce que des relations fortes limitent les risques de voir un crédit ou un investissement mal tourner et facilitent les échanges avec les clients lorsque des problèmes surviennent. Cela est particulièrement vrai et important pour les banques fondées sur des valeurs, qui s'engagent étroitement avec les personnes qu'elles financent et vis-à-vis des secteurs dans lesquels elles sont actives.

En tant que banque accordant une place centrale aux parties prenantes plutôt qu'aux actionnaires, notre impact dans ce domaine s'applique aux différents types de clients particuliers. Dans le cadre de cette approche, nous nous efforçons d'améliorer l'expérience des clients. Approfondir notre approche

relationnelle est l'un des objectifs stratégiques clés de la Banque Triodos et fait partie intégrante de son modèle. Parmi les indicateurs de notre engagement figurent les « Net Promoter Scores » (NPS), un mécanisme permettant de déterminer dans quelle mesure les clients évaluent positivement, ou non, leur relation avec la Banque Triodos. En outre, un mécanisme de gestion des plaintes est en place pour toutes les catégories de clients.

## Inclusion sociale

La durabilité ne concerne pas uniquement les questions environnementales, mais aussi l'inclusion sociale – et l'inégalité sociale, qui divise de plus en plus la société. La Banque Triodos a pour objectif de soutenir une société qui protège et promeut la qualité de vie pour tous, en plaçant la dignité humaine au cœur de ses préoccupations. Nous soutenons celles et ceux qui contribuent à une communauté et à une société prospères et solidaires, dans les limites de cette planète. Les transitions sociale et environnementale à réaliser sont inextricablement liées, ce qui fait de l'inclusion sociale un thème stratégique clé. La Banque Triodos redouble d'efforts pour mettre en pratique l'inclusion sociale au niveau de ses clients, de ses parties prenantes et au sein de sa propre organisation (voir également 'Social (22% du portefeuille total)' en page 53). Ce dernier point est développé plus avant dans la section « Employeur responsable » ainsi que dans le rapport social.

La pandémie de Covid-19 a également montré que l'inclusion sociale et la durabilité vont de pair. Nous ne pouvons et ne devons pas considérer ces deux éléments comme distincts. Tout le monde est affecté par la pandémie, mais à des degrés extrêmement divers selon les personnes dans le monde entier. Notre document d'orientation « Réinitialiser l'économie », publié en 2020, a souligné l'importance d'une reprise économique verte et équitable pour réduire la dichotomie dans la société.

## Institution financière résiliente

Le fait d'être une institution financière résiliente est important pour toutes les banques et constitue un principe explicite de la banque fondée sur des valeurs. Il s'agit du socle sur lequel les banques fondées sur des valeurs s'appuient pour être en mesure de délivrer un impact positif. Une approche efficace en matière de gestion des risques est un élément essentiel garantissant la résilience à long terme de la Banque Triodos.

L'importance d'être une institution financière résiliente a pris encore plus d'acuité en 2020 en raison de l'impact négatif de la pandémie de coronavirus sur les clients.

Aussi, la négociation des certificats d'actions de la Banque Triodos a-t-elle été temporairement suspendue en 2020, en raison de l'incertitude que la pandémie de Covid-19 a fait peser sur l'ensemble de l'économie, y compris sur le secteur financier.

Nous avons intensifié notre engagement vis-à-vis des détenteurs de certificats d'actions sur ce sujet et des échanges individuels ont eu lieu en 2020 comme en 2021. Il est urgent de relever, en 2021, le défi stratégique que représente la suspension des échanges de certificats d'actions.

La résilience financière est un sujet mis en avant en de nombreux endroits du rapport annuel, notamment dans les sections « Impact et résultats financiers », « Risques et conformité » et « Comptes annuels ».

## Protection des données des clients

La confidentialité des données des clients est importante tant pour les parties prenantes de la Banque Triodos que pour l'organisation elle-même. La banque est d'avis que l'argent peut contribuer à changer le monde et que les données sont également susceptibles d'avoir un impact. Celles-ci peuvent, en effet, être utilisées pour mieux comprendre le monde et les personnes. Cette compréhension est utile pour éviter les gaspillages, réduire les coûts et générer des bénéfices pour la société. Les données aident la Banque Triodos à devenir une meilleure banque grâce à l'amélioration de ses services et opérations.

Elles facilitent l'identification ou la prédiction des risques et de la fraude, et renforcent la fiabilité de ses services. La Banque Triodos est consciente du fait que les données (personnelles) qu'elle traite peuvent être sensibles et avoir une incidence sur la vie privée de ses clients et collaborateurs. Aussi, elle s'engage à respecter la vie privée et à garantir la protection des données.

En matière de vie privée et de protection des données, la Banque Triodos est d'avis que :

- Les données sont une abstraction, une réduction de la réalité et une interprétation du comportement. Le monde ne peut être emprisonné dans des abstractions. Les individus ne devraient pas être réduits aux données collectées les concernant. En outre, comme les données se réfèrent au passé, elles ne constituent pas toujours un indicateur fiable pour l'avenir.
- Chaque personne a le droit d'être différente dans des situations, des rôles ou des moments différents.
- Chaque individu devrait pouvoir conserver le pouvoir et le contrôle sur sa propre vie, ce qui inclut ses données personnelles. Cela impose une liberté de choix, de l'honnêteté et de la transparence dans les processus de collecte, de traitement et d'utilisation des données.
- Les données ont une valeur, raison pour laquelle la Banque Triodos a l'obligation de veiller à ce que les données en sa possession soient correctes, protégées et confidentielles.

Outre les questions mises en exergue dans le présent rapport, nous avons publié une politique très complète en matière de protection des données – « Respecting privacy and protecting personal data » –, qui est téléchargeable sur le site [www.triodos.com/download-centre](http://www.triodos.com/download-centre).

## Rémunération équitable

Malgré un débat public permanent sur les rémunérations, ce sujet n'est pas considéré comme ayant une priorité absolue ni de la part de nos parties prenantes ni aux yeux de la banque elle-même. Cette situation est le reflet de la satisfaction qui prévaut vis-à-vis de l'approche de la Banque Triodos en matière de rémunérations et laisse supposer que notre politique est bien comprise. La politique de rémunération au sein de la Banque Triodos repose sur le principe que les résultats de la banque sont l'accomplissement commun de tous les collaborateurs. Les rémunérations au sein de la banque sont neutres pour l'ensemble des collaborateurs, sans considération de sexe, d'origine ethnique, d'âge, d'orientation sexuelle ou d'éloignement du marché du travail. La Banque Triodos n'offre pas de bonus et la différence entre le salaire médian et le salaire le plus élevé est relativement faible. Pour plus de détails concernant notre politique de rémunération et nos performances en tant qu'employeur responsable, nous vous invitons à consulter le « Rapport de rémunération » inclus dans le présent rapport annuel.

## Employeur responsable

En tant qu'employeur responsable, la Banque Triodos a la responsabilité de créer un environnement accueillant et inclusif. Nous considérons que chaque personne est importante. Chaque collaborateur doit donc se sentir bienvenu, apprécié, en sécurité et respecté au sein de notre organisation.

Les événements de 2020 ont encore accentué l'importance de notre santé et de notre bien-être personnels, et de ceux de nos amis, membres de la famille et collègues. La Banque Triodos prend au sérieux la santé et la sécurité de ses collaborateurs. L'an dernier, nous avons tout particulièrement veillé à soutenir nos collaborateurs dans ces deux domaines, ainsi que vous pourrez le lire dans le rapport social qui débute en page 74. Certains pays dans lesquels nous sommes actifs disposent d'un Comité de santé et de sécurité, suivant un modèle local. Par ailleurs, une communauté de collaborateurs

diversifiée contribue positivement à l'efficacité et à la vitalité de la Banque Triodos. Nous devons, dès lors, être conscients de nos propres préjugés, conscients ou inconscients, et de la manière dont ils s'expriment dans notre culture et nos comportements. Ce sujet est devenu plus urgent en 2020, tant au sein de la banque que parmi nos parties prenantes, sous l'impulsion du mouvement Black Lives Matter.

Le rôle de la Banque Triodos en tant qu'employeur responsable est supervisé par un Directeur des ressources humaines au siège social et par des spécialistes dans les unités opérationnelles. Ceux-ci assument la responsabilité de première ligne et disposent des ressources nécessaires pour garantir que l'organisation fonctionne comme un employeur responsable, y compris en ce qui concerne la bonne santé et le développement personnel de chaque collaborateur, ainsi que la culture interne de l'organisation, mise au service de nos ambitions et de notre mission. Leurs efforts sont étayés par un certain nombre de politiques, notamment en matière de rémunérations et de mécanismes de gestion des plaintes. Les buts et objectifs fixés au niveau du Groupe sont précisés dans le rapport social inclus dans le présent rapport annuel, ainsi que dans les plans locaux au sein des unités opérationnelles.

## Engagement vis-à-vis des communautés

En s'engageant directement dans des relations d'affaires avec les entrepreneurs, les clients particuliers et les détenteurs de certificats d'actions, la Banque Triodos collecte les dépôts et les investissements, et s'en sert pour financer des entrepreneurs animés par des valeurs. De cette façon, la Banque Triodos remplit sa mission de catalyseur du changement sur le plan culturel, social et environnemental. L'engagement vis-à-vis des communautés est un sujet important, dont les limites sont fixées par les critères positifs d'octroi de crédits de la Banque Triodos. Ces critères, ainsi que le modèle d'entreprise dans son ensemble, garantissent qu'un pourcentage très élevé de nos opérations implique un engagement vis-à-vis des communautés. Nous veillons également à ce que

tous les emprunteurs potentiels et les bénéficiaires de ces investissements soient soumis à une évaluation sociale et environnementale. Toutefois, la banque ne disposant pas d'un réseau de succursales dans la plupart des pays où elle est active, la plupart des communautés desservies ne sont pas forcément locales pour l'entreprise en tant que telle. C'est la raison pour laquelle nous ne menons pas de programmes significatifs de développement des communautés locales.

La Banque Triodos publie les résultats de ses propres évaluations sociale, environnementale et culturelle dans son rapport annuel, ainsi que dans d'autres rapports. Ce travail est soutenu par un plan d'engagement vis-à-vis des parties prenantes, lui-même étayé par une description détaillée de nos groupes de parties prenantes, qui est mise en avant dans la section « Analyse de matérialité ».

La Banque Triodos a mis en place une procédure de traitement des plaintes qui la rend responsable vis-à-vis de tierces parties.

### Organisation apprenante

Être une organisation apprenante est une priorité stratégique de la Banque Triodos. L'apprentissage collectif apporte une énergie positive, stimule l'innovation, améliore notre efficacité et notre capacité de développement et de changement. L'apprentissage et le développement personnel sont pertinents pour tous les collaborateurs, indépendamment de leur rôle ou de leur ancienneté. Nos parties prenantes nous invitent constamment à être un pionnier dans le secteur financier. Nous nous développerons en permanence pour atteindre cet objectif et faire vivre pleinement notre mission. Comme décrit dans le rapport social en page 74, outre l'adaptation aux méthodes de travail virtuelles, les défis de 2020 ont accéléré notre passage à des formes d'apprentissage plus diversifiées. Chaque directeur au niveau du Groupe est chargé de développer les compétences pour chacune des fonctions dont il est responsable. Le directeur des ressources humaines du Groupe Triodos a pour mission de développer et de gérer la formation et les

politiques de développement personnel à l'échelle du groupe, ce qui inclut l'Académie Triodos, ainsi que le développement des talents et du leadership. Ce sujet est traité de manière plus approfondie dans le rapport social en page 74.

### Fournisseurs durables

Travailler avec des fournisseurs durables est un sujet important pour la Banque Triodos. Ces relations nous permettent, en effet, d'étendre notre impact positif. Nous considérons que notre rôle est de sensibiliser les fournisseurs à l'amélioration de leur impact. Pour que cette approche soit un succès, nous devons également réaliser un travail de sensibilisation en interne à propos de l'interconnexion entre approvisionnement et durabilité lors de la sélection de nos fournisseurs et de la poursuite de nos relations avec eux. Il s'agira d'un chantier prioritaire en 2021.

Nous cherchons à entretenir de bonnes relations avec nos fournisseurs et partenaires commerciaux. Nous nous efforçons également de tisser des liens entre fournisseurs afin de les aider à partager les bonnes pratiques et à mieux comprendre comment créer un impact positif. En 2020, nous avons eu l'impression que la majorité de nos contrats n'a pas été négativement affecté par la Covid-19. Nous aborderons ce sujet et son impact plus en détail dans le rapport environnemental qui est inclus dans le présent rapport annuel.

## 1.2 Objectifs stratégiques

---

La présente section est une présentation détaillée de nos objectifs stratégiques pour 2020. Nos conclusions, ainsi que certains enjeux clés épinglés dans notre analyse de matérialité, déterminent nos objectifs stratégiques pour 2021.

Nos plans et objectifs stratégiques sont alimentés par notre mission et par les contributions des parties prenantes internes et externes. L'orientation générale de notre plan stratégique 2019-2022 reste d'actualité, bien que notre modèle d'entreprise – comme l'ensemble du secteur – soit soumis à une pression accrue. Nous continuerons à travailler à l'amélioration de nos performances structurelles à

long terme, conformément à notre plan stratégique, en prenant appui sur les importantes mesures prises en 2020.

### Thèmes stratégiques

Les objectifs stratégiques énoncés ici sont issus de notre plan stratégique 2019-2021. Globalement, notre intention est de nous transformer et de réaliser des progrès à trois niveaux : en interne (au sein même de l'organisation), dans les relations et interactions avec nos clients et parties prenantes, et en externe (en étendant notre influence au-delà de l'organisation). Ces domaines sont abordés l'un après l'autre au travers de nos trois thèmes stratégiques.

### Thèmes stratégiques 2019-2021

- |   |   |
|---|---|
| 1. Le modèle « One bank »                 | Une banque unique repensée, réactive et robuste.<br>Nous avons amélioré notre modèle opérationnel en agissant en tant qu'entité (banque) unique. Nous introduisons des procédures unifiées, soutenues par la numérisation, afin d'améliorer l'expérience des clients et notre réactivité par rapport aux besoins de ces derniers. Cela conduit à un changement radical sur le plan de l'efficacité et du contrôle de notre organisation.                |
| 2. Déverrouiller notre finalité           | Permettre l'engagement des clients, activer nos communautés.<br>Nous donnons aux clients et aux communautés les moyens d'avoir un impact au travers de leurs actions. L'une des façons d'y parvenir est de devenir une plateforme de référence pour la finance durable, en proposant nos propres produits avec une finalité et nos solutions d'investissement à impact, ainsi que des produits soigneusement sélectionnés auprès d'autres fournisseurs. |
| 3. Chef de file de la finance responsable | Montrer l'exemple, innover dans le financement de l'impact.<br>Notre objectif est de jouer un rôle déterminant dans la transition du système financier en occupant une position de chef de file.  |

## 1. Amélioration du modèle d'entreprise : sauvegarder notre modèle d'entreprise durable à long terme.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Croissance rentable des crédits	Nous privilégions la croissance des crédits en équilibrant autant que possible la maximisation de notre mission et la nécessité de respecter le seuil minimal de rentabilité.	●●●
Taux et commissions	Des mesures ont été prises dans l'ensemble de nos entités bancaires afin de mieux adapter les taux et commissions à la réalité économique.	●●●
Vente de certains fonds de Triodos Investment Management (T-IM)	La croissance des actifs sous gestion et des entrées de capitaux a évolué favorablement, mais la pandémie a sérieusement entravé les réévaluations et l'accroissement des volumes. Nous avons également reporté des mandats de gestion d'actifs pour le compte d'institutionnels, ainsi que le lancement de nouveaux produits. Malgré l'impact de la Covid-19, le bénéfice réel a dépassé les prévisions budgétaires grâce aux mesures de contrôle des coûts et à une moindre érosion des frais, ce qui est important pour les ventes.	●●○
Informations en matière de gestion	Notre projet visant à améliorer la qualité et la profondeur des informations en matière de gestion est en bonne voie, conformément à nos prévisions, mais n'est pas encore finalisé.	●●○
Examen approfondi du modèle d'entreprise	Ce travail d'approfondissement est achevé dans les succursales allemande (TBDE) et belge (TBBE), il a débuté dans les succursales espagnole (TBES) et néerlandaise (TBNL). La succursale britannique (TBUK) a planifié ce travail pour le premier trimestre 2021.	●●●

●●● Réalisé ●●○ En grande partie réalisé ●○○ Partiellement réalisé ○○○ Non réalisé

2. Optimisation opérationnelle : améliorer les processus opérationnels ainsi que la culture liée à la nécessité d'une optimisation et à l'importance de celle-ci.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Processus opérationnels	Les 'domaines' ont dépassé l'objectif (KPI) de 10 millions d'euros de bénéfices, les mesures gouvernementales liées à la pandémie ayant modifié du jour au lendemain notre interaction avec les clients dès lors que toutes les opérations (accès aux services bancaires, enregistrement, crédits et services) ont dû s'effectuer intégralement en ligne.	●●●
Processus d'amélioration continue Lean	Nous poursuivons la mise en place d'une culture de l'amélioration continue en proposant des formations à nos collaborateurs et en améliorant le pilotage des indicateurs clés de performance pour les unités opérationnelles et les départements fonctionnels, entre autres mesures.	●●●
Numérisation	Nous avons achevé la conception de notre modèle opérationnel digital et commencé à l'appliquer, notamment en faisant de l'application mobile le principal canal de communication avec les clients particuliers.	●●●
Gestion des données	Nous avons finalisé la mise en œuvre de la gouvernance des données et des processus relatifs au reporting sur la qualité des données. L'outil de reporting, le tableau de bord et les processus concernant la qualité des données sont disponibles et opérationnels.	●●○

●●● Réalisé ●●○ En grande partie réalisé ●○○ Partiellement réalisé ○○○ Non réalisé



**3. Optimisation de la gestion des risques : préserver notre licence d'exploitation et gérer les risques inhérents à l'activité bancaire afin de rester dans les limites de notre appétit modeste pour le risque.**

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Renforcement de la conformité	Intégrité (lutte contre le blanchiment d'argent – AML / obligation de vigilance à l'égard de la clientèle - CDD) : une vision et un plan d'action communs à l'ensemble du Groupe jusqu'à l'horizon 2023 ont été définis et approuvés. Sur le plan du reporting, la visibilité des risques du portefeuille et le suivi des transactions ont été améliorés.	●●●
Contrôle interne via une déclaration de maîtrise de la gestion	La déclaration de maîtrise de la gestion de la Banque Triodos (In-control statement ou ICS) a été signée en interne en mai 2020. Cela inclut les cycles de contrôle interne sous-jacents et les signatures pour les unités opérationnelles de la banque ainsi que pour les fonctions actives au niveau du groupe.	●●●

**4. Optimisation de la gestion financière : gérer de manière efficace et efficiente notre bilan et notre rentabilité.**

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Risque de taux d'intérêt et liquidité	Nous avons pris des mesures afin de gérer plus activement la liquidité globale de la banque, y compris une participation réussie à une opération ciblée de refinancement à plus long terme (TLTRO).	●●●
Stratégie en matière de capital	Nous avons poursuivi l'examen d'instruments de capital Tier 2 supplémentaires ; les exigences actuelles concernant le ratio MREL (exigence minimale de fonds propres et de passifs éligibles) ne nous ont pas été communiquées à ce stade.	●●○
Maîtrise des coûts	Nous avons révisé la base de coûts en adoptant des mesures de contrôle des coûts à hauteur de 5 millions d'euros et en élaborant des cas d'optimisation structurelle.	●●●

●●● Réalisé ●●○ En grande partie réalisé ●○○ Partiellement réalisé ○○○ Non réalisé

## Progrès réalisés pour le thème stratégique « Déverrouiller notre finalité »

5. Plateforme de référence pour la finance durable : se connecter aux personnes et aux communautés, et soutenir leur désir de faire la différence grâce à une utilisation consciente de leur argent.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Outils relationnels	La fonctionnalité d'agrégateur (pour mesurer l'impact des clients particuliers) et le Prisme d'impact (qui concerne l'impact des crédits) sont proches de leur finalisation.	●●○
Produits de tiers - investissements	<p>L'offre de fonds d'investissement de la Banque Triodos Espagne (TBES) est prête à être lancée au premier semestre 2021 : il s'agit d'une gamme de fonds d'actions, mixtes et obligataires dont les fournisseurs sont Triodos Investment Management, Mirova et GLS.</p> <p>Concernant le plan de retraite proposé par TBES, deux profils de risque supplémentaires sont disponibles grâce aux fournisseurs tiers Mirova, GLS et Etica Sgr.</p> <p>La Banque Triodos Allemagne (TBDE) a ajouté GLS comme fournisseur.</p>	●●●

●●● Réalisé ●●○ En grande partie réalisé ●○○ Partiellement réalisé ○○○ Non réalisé

6. Déverrouiller notre finalité au travers des produits : se concentrer sur des propositions axées sur la finalité et qui actualisent nos thèmes d'impact, développer des stratégies de transition par thème d'impact, et élaborer, sur cette base, des propositions de prêts commerciaux et d'investissements à impact.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Thèmes à impact	Le document d'orientation consacré à l'alimentation et à l'agriculture a été publié en juin 2020. Un projet de document d'orientation sur l'inclusion sociale est à l'étude.	●●○
Solutions d'investissement à impact	L'expansion des ventes dans les pays DACH (Allemagne/D, Autriche/A et Suisse/CH) et les pays nordiques, de même qu'en Espagne et en France, a été reportée à 2021. Au niveau des produits, les fonds mixtes ont été lancés avec succès et un fonds obligataire a été proposé à partir du 1 <sup>er</sup> novembre 2020 au Royaume-Uni.	●●●
Produits avec une finalité	Le développement de nouveaux produits n'a pas progressé autant que nous l'aurions souhaité, en raison des changements de priorités provoqués par la pandémie de Covid-19.	●○○

7. Une communauté de collaborateurs résiliente et dynamique : intégrer dans les succursales des pratiques cohérentes qui soient conformes au plan stratégique 2019-2021 du Groupe Triodos, favoriser une culture de leadership à tous les niveaux, qui soit capable de renforcer l'efficacité du changement.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Suivi du projet de gouvernance sur l'alignement international	Nous avons poursuivi l'intégration de ce projet, avec une attention particulière pour les directeurs et les équipes de direction au niveau du Groupe, tout en tenant compte de l'impact de la Covid-19.	●●○
Renforcer l'efficacité du changement	La crise de la Covid-19 a mis à l'épreuve notre efficacité en matière de changement. Nous avons toutefois démontré notre capacité à maintenir les opérations et à nous adapter rapidement aux nouvelles conditions de travail. Une plateforme de formation en ligne a été mise en place, elle se concentre actuellement sur les formations légales obligatoires.	●●●

## Progrès réalisés pour le thème stratégique « Chef de file de la finance responsable »

8. Participation au débat mondial : influencer la perception du grand public sur le rôle de l'argent en s'appuyant sur nos réseaux et partenariats et en participant au débat public sur des sujets en relation avec notre mission ; ne pas se contenter de financer le changement, mais changer la finance.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Tirer parti des réseaux durables	Notre participation active au Club de Rome et notre soutien à son nouveau « Finance Impact Hub » donnent un écho plus large à notre position sur la finance durable. Vous en apprendrez plus sur nos activités de pionnier dans la section «<< Changer la finance >>» en page 69.	●●●
Influencer le débat public	Notre document de réflexion sur la pandémie mondiale « Réinitialiser l'économie », ainsi que notre réponse aux propositions de la Commission européenne concernant sa nouvelle stratégie en matière de finance durable, ont été abondamment commentés, offrant ainsi des opportunités de défendre notre point de vue.	●●●
Financement participatif	La plateforme de financement participatif créée au Royaume-Uni continue de se développer. Elle développe sa base d'investisseurs et optimise son infrastructure.	●●○
Promouvoir les initiatives locales	En raison de l'extension de la pandémie en 2020, relativement peu d'initiatives se sont concrétisées.	●○○

●●● Réalisé ●●○ En grande partie réalisé ●○○ Partiellement réalisé ○○○ Non réalisé

## 9. Triodos Regenerative Money Centre (TRMC) : renforcer l'impact via cet outil, qui se positionne aux côtés de la Banque Triodos et de Triodos Investment Management.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
Renforcer l'impact via TRMC	TRMC a publié son manifeste et réalisé ses premiers investissements transformateurs, conformément aux indicateurs clés de performance définis en 2019. En outre, sa stratégie en matière de dons a été finalisée et les domaines ciblés par « l'argent régénérateur » ont été définis.	●●●

### Objectifs stratégiques pour 2021

Les objectifs stratégiques pour 2021 visent à garantir la réalisation complète des objectifs triennaux endéans la dernière année du plan stratégique 2019-2021. Nous avons identifié treize objectifs clés, qui sont résumés ci-dessous au sein de nos trois thèmes stratégiques. Notre intention est de progresser et de nous transformer au sein de chacun de ces thèmes grâce à la réalisation des objectifs qui ont été définis.

#### Modèle « One bank » : une banque unique redessinée, réactive et robuste

Nous améliorons notre modèle opérationnel en agissant comme une entité (banque) unique, en améliorant l'expérience client et la réactivité par rapport aux besoins des clients grâce à des processus unifiés, soutenus par la numérisation. Cela entraîne un changement radical au niveau de l'efficacité et du contrôle.

Dans le cadre de ce thème, la priorité actuelle est la gestion des conséquences potentiellement étendues de la Covid-19 sur notre modèle d'entreprise, que ce soit en termes de revenus, de provisions, de coûts et de capital. Il est également nécessaire de rester concentrés sur notre modèle d'entreprise à long terme car les facteurs sous-jacents de taux d'intérêt bas et de coûts réglementaires élevés demeurent inchangés. Pour 2021, huit objectifs clés ont été formulés :

1. Se concentrer fortement sur une croissance rentable des crédits et un suivi rigoureux du portefeuille de crédits.
2. Augmenter les actifs sous gestion et les revenus de commissions qui y sont associés, en développant les activités de Triodos Investment Management de façon rentable et en déployant la stratégie de distribution de produits d'investissement de la banque.
3. Poursuivre une croissance équilibrée des crédits hypothécaires, en prenant soigneusement en compte l'impact, le risque et le rendement.
4. Limiter l'entrée excessive de fonds.

5. Investir dans des fonctionnalités pour :

- numériser le modèle opérationnel bancaire ;
- préserver notre licence d'exploitation ;
- améliorer l'expérience du client ;
- réduire les coûts.

6. Améliorer l'efficacité et maîtriser les coûts grâce à des mesures de centralisation et d'efficience.

7. Affiner la stratégie du Groupe en matière de capital en fonction des récentes évolutions économiques, les certificats d'actions occupant une place centrale dans cette stratégie.

8. Poursuivre l'amélioration de nos processus de contrôle de l'intégrité des clients.

### Déverrouiller notre finalité : favoriser l'engagement des clients, activer nos communautés

Nous intégrons cette finalité dans les propositions faites aux clients en reliant celles-ci de manière plus explicite à l'impact généré. Ce faisant, nous donnons aux clients et aux communautés les moyens d'agir pour réaliser cet impact.

Notre intention est de devenir la plateforme de référence pour la finance durable, en proposant nos propres produits avec une finalité et nos solutions d'investissement à impact, ainsi que des produits soigneusement sélectionnés auprès d'autres fournisseurs.

Nous avons défini trois objectifs pour 2021 :

1. Créer le prototype de la plateforme de la finance durable, avec son analyse de valeur et la feuille de route de sa réalisation, et démarrer des opérations sur celle-ci.
2. Utiliser notre vision concernant la manière dont le changement sociétal se produira par thème d'impact (énergie et climat, alimentation et agriculture, inclusion sociale) afin de créer des propositions commerciales évolutives, principalement pour la Banque Triodos et pour Triodos Investment Management.
3. Investir dans la mesure, la gestion et le déverrouillage des informations sur l'impact.

### Chef de file de la finance responsable : montrer l'exemple, innover dans le financement de l'impact

Nous souhaitons jouer un rôle de leader dans la transition du système financier, en évoluant de la position d'acteur de niche vers celle de chef de file.

Dans le cadre de ce thème, nous avons identifié les deux objectifs clés suivants :

1. Mettre en œuvre notre « Stratégie de changement de la Finance 2020-2022 ».
2. Positionner clairement Triodos Regenerative Money Centre afin d'accroître et de démultiplier notre impact.

## 1.3 Impact et résultats financiers

Cette section décrit les principaux résultats obtenus en 2020, au niveau du groupe et, de manière plus détaillée, pour chacune des divisions de la Banque Triodos, mais aussi ses produits et services, son impact au sens large et les perspectives pour les années à venir. Dans la mesure où la Banque Triodos intègre sa mission fondée sur des valeurs et sa stratégie d'entreprise, ces résultats combinent performances financières et non financières. Ils permettent d'appréhender la manière dont notre mission et nos objectifs stratégiques se sont concrétisés en 2020.

Nous présentons, tout d'abord, les résultats financiers consolidés. Ceux-ci sont ensuite ventilés en résultats par division, avec, également, un aperçu de notre portefeuille de crédits et d'investissements. Les crédits et investissements sont ensuite mis en relation avec l'impact qu'ils génèrent - l'impact positif mais aussi tout impact négatif lié aux émissions additionnelles générées par les activités financées.

### 1.3.1 Résultats financiers consolidés

#### IFRS

À partir de 2020, la norme d'information financière que nous utilisons ne repose plus sur les principes comptables néerlandais GAAP (Generally Accepted Accounting Principles), mais sur les normes internationales IFRS (International Financial Reporting Standards). La croissance continue et l'internationalisation croissante de la Banque Triodos, ainsi que sa volonté de s'aligner sur les évolutions en matière de reporting dans le secteur bancaire, ont été les principaux facteurs qui ont motivé cette décision.

#### IFRS 9 et modèle des pertes de crédit attendues

Du fait de l'introduction des normes IFRS en début d'exercice, la Banque Triodos avait l'obligation d'appliquer des règles d'évaluation initiales et ultérieures qui soient conformes au cadre IFRS sous-jacent. Par conséquent, elle a remplacé le modèle de provisionnement du crédit des GAAP par le modèle des pertes de crédit attendues (Expected Credit Losses ou ECL), imposé par l'IFRS 9, pour l'ensemble de ses crédits et titres de créance. Le modèle ECL calcule les coûts du risque de crédit en anticipant les pertes de crédit potentielles durant les périodes futures pour les crédits performants (étapes 1 et 2) et pour les crédits en défaut (étape 3). Les paramètres de calcul sous-jacents dans ce modèle et la provision ECL globale font l'objet d'une surveillance étroite et sont mis à jour mensuellement. Le calcul des étapes 1 et 2 de l'ECL, correspondant aux futures pertes de crédit potentielles (non encore effectives), est particulièrement sensible aux paramètres macroéconomiques prospectifs tels que le produit intérieur brut, le taux de chômage, les prix de l'immobilier, etc., dans chacun des pays où la Banque Triodos est active.

En 2020, les perspectives économiques se sont assombries à la suite de la pandémie de Covid-19. Les paramètres macroéconomiques prospectifs ont été ajustés en conséquence. Il en est résulté une hausse des provisions ECL, affectant la rentabilité de la banque. La constitution de la provision ECL en 2020 a été principalement conditionnée par l'influence de ces paramètres macroéconomiques prospectifs sur les provisions ECL des étapes 1 et 2. L'augmentation des provisions des étapes 1 et 2 – pour les pertes attendues à terme – représentent 57% de notre ajout total à la provision ECL, contre 43% pour les pertes (encourues) de l'étape 3. Le profil de risque de notre portefeuille implique également que toute amélioration des paramètres macroéconomiques prospectifs, en raison, par exemple, de conditions économiques post-Covid meilleures qu'escompté, pourrait entraîner la mise à disposition de la provision ECL globale de la Banque

Triodos. Les paragraphes suivants consacrés à nos résultats financiers détailleront plus avant ces éléments.

### Résultats financiers consolidés

Au début de 2020, la Banque Triodos avait anticipé une année de développement stable, en s'appuyant sur les résultats de 2019. Dès la fin du mois de février, toutefois, il était devenu évident que cette année serait différente.

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a déclaré que le coronavirus était à l'origine d'une pandémie mondiale. Celle-ci a provoqué des bouleversements sans précédent dans nos vies, nos moyens de subsistance et nos activités économiques. Lorsque l'ampleur de la crise mondiale est devenue évidente, les perspectives économiques se sont assombries et les marchés financiers sont devenus très volatils. La Banque Triodos a dû prendre des décisions exceptionnelles :

Le 18 mars 2020, le Comité exécutif a voté la suspension de la négociation des certificats d'actions de la Banque Triodos. Les échanges ont repris le 13 octobre 2020, sous couvert d'un nouveau prospectus et moyennant certaines restrictions, comme la limitation du nombre de certificats d'actions que les investisseurs sont autorisés à vendre en une seule transaction.

Malgré les mesures atténuantes que nous avons prises, les opérations d'achat et de vente des certificats d'actions n'ont pas retrouvé l'équilibre escompté. L'incertitude permanente entourant la crise du coronavirus ainsi que ses effets économiques à long terme n'ont pas disparu - au contraire, puisque de nouvelles mesures de confinement et d'autres restrictions ont été observées à l'échelle mondiale au cours des deux derniers mois de 2020. Le modèle de négociation des certificats qui existait auparavant entraîne de nombreuses questions. Sera-t-il possible de rétablir des opérations d'achat et de vente équilibrées dans le contexte économique actuel ? Et quelles mesures devraient être prises pour parvenir à des échanges équilibrés ? Nous devons, en effet, admettre

aujourd'hui que le modèle de négociation antérieur ne pourra pas être rétabli dans un avenir proche. Les échanges ont, dès lors, été suspendus le mardi 5 janvier 2021.

Le 1<sup>er</sup> avril 2020, le Comité exécutif a décidé d'annuler la proposition de dividende qui avait été publiée dans le rapport annuel 2019. Il s'agissait d'une réponse directe à la recommandation formulée le 27 mars par la Banque centrale européenne (BCE) et la Banque centrale néerlandaise : ces deux institutions ont appelé l'ensemble des banques à ne pas verser de dividendes et à donner la priorité au soutien de l'économie réelle par l'octroi de crédits aux clients durant la pandémie.

Nous nous sommes concentrés, en premier lieu, sur les implications de la pandémie mondiale pour nos clients, en particulier nos clients emprunteurs. Nous avons été en contact étroit avec la plupart de nos clients professionnels pour évaluer et répondre à leurs besoins à court terme. Nous avons contribué à des initiatives avec d'autres banques, gouvernements et autorités de régulation afin de faire avancer les mesures d'aide aux entreprises, particulièrement les PME. La Banque Triodos a fait tout ce qui était en son pouvoir pour renforcer la résilience économique de ses clients durant la crise, en facilitant le gel provisoire des remboursements et les reports de paiement dans différents pays. Nous avons aidé d'autres entreprises et organisations à demeurer actives grâce à des prêts garantis par le gouvernement et d'autres accords spéciaux. À la lumière de ces développements, les résultats financiers consolidés sont résumés ci-dessous.



### **L'impact est le moteur de notre modèle « impact, risque, rendement »**

L'essence de la Banque Triodos est de maximaliser la durabilité. Elle intègre la nécessité d'être rentable, mais uniquement comme un moyen d'atteindre une finalité durable. Dans ce contexte, le profit peut être vu comme un critère de mesure. Il démontre qu'une organisation travaille efficacement, mais n'apporte aucune information sur le contenu de ses activités ni l'impact de celles-ci.

La Banque Triodos utilise une approche à trois niveaux pour prendre des décisions en matière de crédit et d'investissement. La première étape consiste à évaluer le contenu d'une activité et à se centrer sur son impact durable, en répondant à la question suivante : « Comment cette activité contribue-t-elle à un changement positif sur le plan social, environnemental ou culturel ? ». La deuxième étape porte sur la question de sa viabilité. Et, enfin, nous nous demandons si l'idée proposée est bien ancrée dans la société et si elle est soutenue par l'entourage de l'entrepreneur. Si ce jugement professionnel est correct, les bénéfices financiers et sociaux sont supposés suivre presque automatiquement.

### **Revenus**

En 2020, les revenus de la Banque Triodos ont augmenté de 4% pour atteindre 305 millions d'euros (292 millions d'euros en 2019). Triodos Investment Management y a contribué à hauteur de 45 millions d'euros (51 millions d'euros en 2019). La hausse des revenus de la Banque Triodos est largement imputable à la croissance du portefeuille de crédits, intervenue dans un environnement de faibles taux d'intérêt et malgré l'impact économique des différentes vagues de Covid-19. En 2020, les revenus nets de commissions ont représenté 35% des revenus totaux (36% en 2019), conformément aux prévisions. En outre, Triodos a participé à l'appel d'offres TLTRO III.5 de la BCE pour un montant de 750 millions d'euros. En 2020, cela a entraîné des revenus supplémentaires de 1,9 million d'euros.

### **Bilan**

Le total du bilan de la Banque Triodos a progressé de 15%, à 13,9 milliards d'euros (12,1 milliards d'euros en 2019), grâce à la croissance significative des dépôts de la clientèle et des crédits octroyés durant l'année dans l'ensemble des entités bancaires. Les prévisions tablaient sur une croissance de 5% à 10%. Les fonds sous gestion de la Banque Triodos ont augmenté de 12%, à 6,4 milliards d'euros (5,7 milliards d'euros en 2019).

La croissance continue des crédits, des dépôts et des fonds propres, bien qu'entravée par les vagues successives de Covid-19 et par la faiblesse des taux d'intérêt et des rendements, démontre que l'engagement de la Banque Triodos en faveur de la banque fondée sur des valeurs reste pertinent pour les personnes et les entreprises qui choisissent de manière consciente leur banque et la contribution durable de leur argent à l'économie.

### **Clients**

Le nombre total de clients de la Banque Triodos s'est accru de 1% pour atteindre 728.000 en fin d'année (721.000 en 2019). Les liquidités excédentaires ont conduit à une réduction des dépenses de marketing en 2020, nos priorités étant d'aider les clients emprunteurs à surmonter la crise de la Covid-19 et de mettre l'accent sur la qualité des données. Ces priorités ont probablement réduit le taux de croissance de la clientèle durant l'année.

### **Charges d'exploitation**

En 2020, notre base de coûts opérationnels a augmenté de 5% pour atteindre 245,4 millions d'euros (234,4 millions d'euros en 2019). Les améliorations technologiques et d'efficacité ont permis d'optimiser encore plus notre base de coûts, mais ces réductions de coûts ont été plus qu'annihilées par des facteurs externes sur lesquels la Banque Triodos n'a que peu d'influence directe. Les exigences réglementaires accrues, le système de garantie des dépôts, la gestion des procédures d'identification du client (Know Your Customer ou KYC) et de vigilance à l'égard de ce dernier (Customer Due Diligence ou CDD), ainsi que la gestion des

mécanismes de lutte contre le blanchiment d'argent (Anti-Money Laundering ou AML), sont à l'origine de coûts supplémentaires en 2020. En outre, notre nouvelle façon de travailler – un mixte de télétravail et de travail au bureau – a entraîné une réduction de valeur sur nos immeubles de bureaux à Zeist (Pays-Bas). Il en est résulté une charge exceptionnelle de 5 millions d'euros. Les charges réglementaires ont, quant à elles, augmenté de 2,2 millions d'euros pour atteindre 16,6 millions d'euros à la fin 2020, principalement en raison de coûts supplémentaires liés au système de garantie des dépôts, résultant d'une hausse significative des dépôts des clients. Les coûts en matière de conformité ont également augmenté, suite à l'augmentation des équipes en charge de l'amélioration des procédures CDD et AML et des investissements informatiques qui y sont liés.

Le bénéfice d'exploitation avant impôts a diminué en 2020, s'établissant à 35,5 millions d'euros (54,1 millions d'euros en 2019).

En 2020, le ratio charges d'exploitation sur revenus est resté stable à 80% (même niveau qu'en 2019). Il s'agit d'un résultat exceptionnel compte tenu du fait que nos ambitions en matière de revenus n'ont pas pu se réaliser pleinement, la crise du coronavirus ayant freiné le rythme de développement du volume des crédits. Nous avons réussi à compenser les inévitables hausses de coûts par des mesures de maîtrise des coûts et des gains d'efficacité. Par conséquent, nous avons pu maintenir un ratio coûts/revenus stable en 2020.

L'amélioration de notre efficacité demeure un point d'attention primordial pour la banque. Compte tenu des défis à relever dans ce contexte, nous sommes satisfaits du niveau raisonnable du rendement des fonds propres obtenu durant l'année, et ce, malgré les conséquences de la pandémie.

### **Méthodologie de la provision ECL et des dépréciations**

Suite à la pandémie de Covid-19, le contexte économique actuel a affecté le risque de crédit des instruments financiers, ce qui, à son tour, a impacté

les pertes de crédit attendues (ECL). Nous avons appliqué le modèle ECL, conformément à la norme IFRS 9 basée sur les paramètres macroéconomiques prévisionnels sous-jacents. Nous avons mis à jour ces paramètres afin de tenir compte des conséquences de la pandémie, qui a affecté la croissance du PIB et les taux de chômage, qui sont des éléments sensibles primordiaux pour les provisions des étapes 1 et 2 du modèle ECL.

Le calcul des pertes de crédit attendues repose sur différents jugements et estimations. Les politiques comptables et le modèle ECL sont cohérents avec les états financiers consolidés IFRS pro forma de 2019. Néanmoins, la pandémie de Covid-19 a eu un impact sur les jugements et estimations utilisés dans le modèle ECL. La Banque Triodos a intégré l'environnement économique actuel dans ses scénarios macroéconomiques prospectifs, en se servant d'informations de marché externes et en y ajoutant des informations internes spécifiques. La croissance du PIB est un facteur clé du risque de crédit. La section relative aux comptes annuels présente les perspectives futures prévues implicitement par les différents scénarios définis par la Banque Triodos.

La Banque Triodos utilise le modèle en trois étapes pour classer les pertes de crédit attendues sur les instruments financiers. L'étape 1 comprend les instruments financiers qui ont conservé un statut identique depuis leur création en matière de risque de crédit. Les ECL pour cette catégorie sont déterminées par une projection sur douze mois. L'étape 2 comprend les instruments financiers pour lesquels il y a eu une augmentation significative du risque de crédit depuis l'origine. Dans ce cas-ci, les ECL sont évaluées en considérant la durée de vie totale des instruments financiers. Les ECL pour les étapes 1 et 2 sont fixées sur la base d'un modèle incluant différents paramètres, dont certains sont spécifiques au client et d'autres basés sur des scénarios macroéconomiques. L'étape 3 englobe les instruments financiers qui sont en défaut. Dans ce cas, les ECL sont également évaluées sur toute la durée de vie, mais sont calculées individuellement

en tenant compte de scénarios propres au défaut. Dans les scénarios macroéconomiques, la Banque Triodos a tenu compte du fait que certains secteurs seront vraisemblablement affectés plus que d'autres par la pandémie de Covid-19. Par conséquent, elle a placé certains secteurs intégralement dans l'étape 2 au cours de l'année 2020.

En 2020, la provision pour pertes de crédit attendues a été matériellement impactée par les conséquences de la Covid-19. Elle a été recalculée conformément aux règles d'évaluation ultérieures de la norme IFRS 9, en tenant compte de paramètres macroéconomiques prospectifs tels que la croissance du PIB et les taux de chômage en Europe. La provision pour les ECL inscrite au bilan a augmenté de 18,7 millions d'euros en 2020, pour atteindre 53,3 millions d'euros. Cinquante-sept pour cent de cette augmentation sont liés aux étapes 1 et 2 et anticipent donc des pertes de crédit potentielles dans des périodes futures plutôt que des pertes encourues, bien réelles. Le calibrage de cette provision est permanent, tenant compte des évolutions dans les paramètres macroéconomiques prospectifs, mais aussi des changements dans les mesures de soutien prises par les gouvernements et les organes de régulation, et de la solvabilité de nos clients emprunteurs.

### Dépréciations

Dans le compte de résultat, l'augmentation de la provision ECL se traduit par des dépréciations plus importantes pour les instruments financiers. Celles-ci ont fortement augmenté pour atteindre 24,2 millions d'euros en 2020, contre 3,7 millions d'euros en 2019. Les dépréciations équivalent à 0,27% du portefeuille de crédits moyen (0,05 en 2019). Ce ratio de dépréciation relativement élevé est principalement dû à l'augmentation des provisions des étapes 1 et 2, résultant de la révision à la baisse des paramètres macroéconomiques suite à la pandémie de Covid-19. L'augmentation des dépréciations ECL qui résulte de cette situation a eu une influence significative sur le niveau des bénéfices par rapport à l'année précédente. En outre, la nouvelle façon de travailler, combinant télétravail et travail au bureau, a entraîné une réduction de

valeur sur les immeubles de bureaux de Zeist, qui génère un coût non récurrent de 5 millions d'euros.

### Bénéfice et rendement des fonds propres

Malgré l'impact de la Covid-19 sur notre portefeuille de crédits, nos revenus et les réductions de valeur, la Banque Triodos a été en mesure de réaliser un bénéfice net de 27,2 millions d'euros, en baisse de 30% (39,0 millions d'euros en 2019). Cette diminution résulte principalement des dépréciations sur les instruments financiers à hauteur de 24,2 millions d'euros (3,7 millions d'euros en 2019), conséquence de la détérioration des paramètres macroéconomiques qui régissent le modèle de calcul des ECL à cause de la pandémie de Covid-19 et des conséquences économiques de cette crise. Il en est résulté un rendement positif des fonds propres de 2,3% en 2020 (3,4% en 2019).

La Banque Triodos considère qu'un rendement des fonds propres compris entre 3% et 5% est un objectif réaliste à moyen terme pour le type d'activité bancaire qu'elle exerce. Cet objectif n'a pas été modifié à la lumière des évolutions récentes. La Banque Triodos continuera à travailler à l'amélioration de sa rentabilité tout en maintenant une base de fonds propres et un ratio de capital solide, ainsi qu'un excédent de liquidités substantiel. La banque reconnaît que cette stratégie d'aversion pour le risque pèse sur le rendement des fonds propres.

Le bénéfice par action, calculé sur la base du nombre moyen d'actions en circulation au cours de l'exercice, s'est élevé à 1,91 euro (2,80 euros en 2019), soit une diminution de 32%. La Banque Triodos propose de distribuer un dividende de 0,65 euro par action, sous réserve des recommandations et directives de la BCE et/ou de la Banque centrale néerlandaise. Le bénéfice restant sera affecté aux bénéfices non distribués de la Banque Triodos, qui font partie de la valeur d'actif net de la banque, constituant la base de la valeur des certificats d'actions.

### **Certificats d'actions**

Le nombre de détenteurs de certificats d'actions individuels a globalement diminué en 2020, passant de 44.401 à 43.614, et ce, en dépit de la fermeture du marché des certificats d'actions pendant une période significative en 2020.

Le prix des certificats d'actions de la Banque Triodos (prix d'émission) est calculé suivant un modèle financier basé sur la valeur nette d'inventaire (VNI) de la Banque Triodos, divisée par le nombre de certificats d'actions (VNI par certificat d'action). À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020, la valeur nette d'inventaire de la Banque Triodos est calculée conformément aux normes IFRS.

Le prix d'émission selon les normes néerlandaises GAAP, corrigé de l'impact estimé des normes IFRS, avait été fixé à 82 euros le 3 juillet 2019, conformément au nouveau prospectus. Ce prix était inférieur d'un euro à celui qui avait été enregistré lors de la suspension de la négociation le 4 juin 2019. À la fin de l'exercice 2019, la valeur nette d'inventaire de chaque certificat d'action était de 83 euros, sur la base de la VNI incluant l'impact estimé des normes IFRS. Dans nos états financiers consolidés IFRS pro forma pour 2019, tels que publiés le 3 juillet 2020, la VNI au 31 décembre 2018 avait fait l'objet d'un ajustement, de 84 à 82 euros, conformément aux nouveaux principes comptables IFRS.

### **Fonds propres**

La Banque Triodos a augmenté ses fonds propres de 1% (soit de 7 millions d'euros), faisant évoluer ceux-ci de 1.201 à 1.208 millions d'euros. Cette progression inclut le nouveau capital net découlant de la croissance des certificats d'actions, ainsi que le bénéfice net non distribué.

L'augmentation des fonds propres liée à la mise en œuvre de nouvelles exigences réglementaires en matière de capital et l'assise financière solide de la Banque Triodos lui garantissent des capitaux suffisants pour rencontrer les exigences imposées par le régulateur en matière de fonds propres.

À la fin 2020, le ratio de capital total atteignait 18,8% (17,9% en 2019) et le ratio de fonds propres de base

de catégorie 1 (CET1) s'élevait à 18,7% (17,9% en 2019). En décembre 2020, la Banque Triodos a émis des fonds propres de catégorie 2 pour un montant de 6,4 millions d'euros. Elle vise un ratio CET1 d'au moins 15,5% dans le contexte réglementaire actuel.

### **Dividende**

Le 1<sup>er</sup> avril 2020, le Comité exécutif de la Banque Triodos a pris la décision d'annuler la proposition de dividende qui avait été publiée dans le rapport annuel 2019. La proposition initiale était de distribuer 50% du bénéfice 2019 sous la forme de dividendes. Compte tenu de l'incertitude qui entoure l'impact global de la Covid-19 sur la société et l'économie en général, les autorités de régulation (BCE et Banque centrale néerlandaise) ont fortement conseillé aux banques de donner un signal clair au public en affichant leur volonté de faire un maximum d'efforts pour assurer la continuité des crédits et de conserver les bénéfices des années précédentes jusqu'à ce que l'étendue de la crise soit connue. La Banque Triodos, qui fait partie intégrante du système financier néerlandais et européen, a estimé qu'elle ne pouvait ignorer une telle requête. Nous restons attachés à notre politique de dividende qui, dans des circonstances normales, consiste à distribuer aux détenteurs de certificats d'actions une part équitable des bénéfices réalisés.

Pour 2020, la Banque Triodos propose un dividende de 0,65 euro par action (0 euro en 2019), correspondant à un ratio de distribution (pourcentage du bénéfice total distribué sous la forme de dividendes) maximal de 15% du bénéfice cumulé des exercices 2019 et 2020, conformément aux dernières directives de la Banque centrale néerlandaise qui s'est alignée sur les instructions de la BCE.

En temps voulu, lorsque l'économie se remettra de la pandémie de Covid-19, la Banque Triodos s'attend à ce que la BCE mette fin à ses règles restrictives en matière de distribution de dividendes. Nous prévoyons de revenir, à ce moment-là, à notre politique à long terme basée sur un ratio de distribution de 70%.

### 1.3.2 Unités opérationnelles de la Banque Triodos et résultats

Les activités de la Banque Triodos se répartissent en trois unités opérationnelles principales : le département Retail & Business Banking de la Banque Triodos, Triodos Investment Management et Triodos Regenerative Money Centre. La présente section dresse un aperçu de chaque unité opérationnelle en 2020, incluant une brève description de ses activités, de ses performances annuelles et de ses perspectives d'avenir. La dernière partie de cette section est consacrée aux crédits et aux investissements de la banque dans nos principaux secteurs. En résumé :

Le département Retail & Business Banking, incluant le Private Banking, a assuré 76% du bénéfice net de la Banque Triodos en 2020 (70% en 2019).

Triodos Investment Management est à l'origine de 24% du bénéfice net de la Banque Triodos (30% en 2019).

L'unité Triodos Regenerative Money Centre, constituée à la mi-2019, est devenue pleinement opérationnelle en 2020. Sa mission est de gérer des entités non consolidées qui prêtent, investissent ou réalisent des dons dans une perspective d'impact avant tout et avec l'objectif essentiel de rendre possibles des initiatives pionnières et transformatrices.

Les produits et services proposés aux investisseurs et aux épargnants permettent à la Banque Triodos de financer de nouvelles entreprises et des entreprises existantes qui contribuent à l'amélioration de l'environnement ou créent une valeur ajoutée sociale ou culturelle.

### Retail & Business Banking : un réseau européen

La Banque Triodos propose des services financiers fondés sur des valeurs qui touchent des centaines de milliers d'entreprises et de clients particuliers dans toute l'Europe, faisant ainsi croître l'impact et l'échelle de la banque durable. Bien que les valeurs de la Banque Triodos unissent clients et collaborateurs, d'importantes différences se manifestent selon les pays. Les mécanismes de régulation, les incitants fiscaux et les approches étatiques en matière de durabilité diffèrent parfois sensiblement d'un marché à l'autre. La culture locale, au sein d'un même pays ou d'un pays à l'autre, a également un impact sur la manière dont la Banque Triodos exerce son métier.

Les activités de banque de détail ont continué à se développer en 2020, les particuliers comme les entreprises durables continuant à choisir la Banque Triodos comme partenaire financier.

Les succursales de la Banque Triodos aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Belgique ont contribué à la rentabilité du Groupe, conformément aux prévisions positives. La Banque Triodos Espagne a malheureusement subi l'impact le plus significatif des dépréciations de crédits en raison de l'évolution négative des paramètres macroéconomiques due à la pandémie de Covid-19. En outre, le volume des crédits a baissé, en combinaison avec une croissance modeste des dépôts de la clientèle. En Allemagne, la Banque Triodos a poursuivi sa croissance en 2020, malgré l'impact de la Covid-19, et est sur le point d'apporter une contribution positive à la rentabilité globale du Groupe. Au Royaume-Uni, une transition en douceur vers la constitution d'une filiale, amorcée en 2019, s'est poursuivie en 2020. De son côté, Triodos Investment Management a apporté une contribution significative au Groupe. Enfin, la fermeture des activités françaises s'est poursuivie, ce qui a entraîné la reprise partielle de 1,3 million d'euros de la provision créée en 2019 (pour un montant de 3,4 millions d'euros).

## Des actifs dédiés au « triple bilan » et à l'économie réelle

La Banque Triodos est une banque fondée sur des valeurs. Nous prêtons à l'économie réelle et investissons dans celle-ci car c'est là qu'il est possible de générer un impact positif sur la vie des gens et de préserver l'environnement. Nous utilisons le tableau de bord de la Global Alliance for Banking on Values (GABV) qui utilise des indicateurs tels que « actifs dédiés au triple bilan (Triple Bottom Line ou TBL) » et « actifs dédiés à l'économie réelle » pour contrôler et qualifier l'impact généré. Pour plus d'informations à ce sujet et prendre connaissance du tableau de bord complet de la GABV, veuillez vous reporter à la section 1.4 « Comprendre l'impact » en page 64.

Les actifs engagés dans l'économie réelle d'une banque fondée sur des valeurs doivent être relativement élevés. En 2020, ce ratio était de 75% (76% en 2019). La Banque Triodos se fixe comme objectif d'avoir un ratio crédits (accordés à l'économie réelle) sur dépôts compris entre 75% et 85% afin de s'assurer qu'elle dispose à tout moment de capitaux suffisants (c'est-à-dire de liquidités) pour soutenir ses clients en cas de perturbations graves sur le marché. Le portefeuille total de crédits équivalait à 78% du montant total des dépôts de la clientèle en 2020 (77% en 2019).

En 2020, 74% des actifs totaux de la Banque Triodos (75% en 2019) sont centrés sur le triple bilan. Ce chiffre fournit la meilleure indication possible de l'engagement d'une banque en faveur de la durabilité. Le triple bilan se réfère à des actifs qui ne sont pas uniquement focalisés sur les bénéfices économiques, mais aussi sur les résultats positifs sur le plan social et environnemental.

Les sections « Impact par secteur » et « Impact climatique de nos crédits et des investissements des fonds » décrivent cet impact dans les principaux (sous-)secteurs financés par la Banque Triodos.

### Encours des crédits

Malgré les difficultés de croissance dans tous les secteurs en raison de la pandémie, l'augmentation globale du portefeuille de crédits s'est élevée à 948 millions d'euros (+12%) en 2020. Ce chiffre englobe la hausse du portefeuille de crédits hypothécaires résidentiels, qui est de 762 millions d'euros (+39%). La progression des crédits professionnels a atteint 3% (6% en 2019).

Les faibles taux d'intérêt encouragent les clients à se refinancer à un coût inférieur et à rembourser anticipativement leurs crédits. Ces deux tendances ont perduré en 2020, entraînant une contraction des marges d'intérêt. Les pertes de crédit attendues (ECL) sur les crédits et avances aux clients se sont accrues de 18,7 millions d'euros en 2020 pour atteindre 53,3 millions d'euros, sous l'effet de la pandémie de Covid-19, qui a eu un impact négatif significatif sur les paramètres macroéconomiques utilisés pour calculer les ECL.

La concurrence entre institutions bancaires sur le marché du crédit a été intense en 2020. De plus en plus, les banques traditionnelles voient la durabilité comme une opportunité d'affaires et elles se livrent une concurrence agressive pour profiter des opportunités qui se présentent en matière de crédits. La section « Crédits et investissements des fonds par secteur » décrit le volume relatif de nos crédits et investissements dans les principaux secteurs au sein desquels la Banque Triodos est impliquée.

### Dépôts de la clientèle

En plaçant leur épargne à la Banque Triodos et en investissant par son entremise, de plus en plus de personnes veulent utiliser leur argent de manière consciente dans le but de favoriser des changements positifs. Cela reflète une tendance plus large dans la société et un intérêt croissant pour la durabilité en général et la finance durable en particulier. Les avoirs confiés à la Banque Triodos, y compris l'épargne, lui permettent de financer des entreprises

et des organisations qui ont un effet bénéfique sur les personnes, l'environnement et la culture.

Les entités bancaires de la Banque Triodos proposent une gamme variée de produits et services financiers durables. Cette offre répond à l'un de ses objectifs stratégiques clés, qui est d'offrir des services permettant à ses clients de participer à la transition vers un système financier durable. En utilisant la méthodologie du « Net Promoter Score » (NPS), le Groupe Triodos a pu réaliser des études détaillées sur sa clientèle de particuliers et d'entreprises au cours de l'année 2020. Cette technique est largement utilisée dans le monde économique pour mesurer la satisfaction des clients. Dans le segment des clients particuliers, le NPS global de la Banque Triodos, incluant l'ensemble des indicateurs, s'élève à 25 (28 en 2019), un score largement supérieur à la performance moyenne des grandes banques. Le chiffre équivalent pour les clients professionnels est 1 (12 en 2019). Les principes qui guident la Banque Triodos en tant que banque durable constituent la raison principale de la recommander. La diminution du score NPS pour les clients professionnels s'explique principalement par la perception des coûts associés au choix de Triodos comme partenaire bancaire. Les résultats détaillés de cette enquête font désormais partie des indicateurs clés de performance, de façon à ce que la Banque Triodos puisse continuellement mesurer les opinions de ses clients et recueillir de meilleures informations à ce sujet.

L'ensemble de ces facteurs explique la croissance continue de la Banque Triodos dans tous les pays où elle est active. Cette croissance résulte, d'une part, d'une amélioration de son profil et de la mise en œuvre de procédures plus efficaces et conviviales pour l'ouverture de comptes et, d'autre part, de l'existence d'un marché réceptif à l'idée d'une utilisation plus consciente de l'argent.

### Perspectives pour le Retail & Business Banking

La Banque Triodos table sur une croissance plus modérée de son total du bilan, avec le maintien d'un ratio crédits/dépôts stable. Elle a l'ambition d'accroître ses revenus de commissions en mettant un accent particulier sur le développement des activités de Triodos Investment Management. La Banque Triodos se concentrera, en outre, sur l'impact, la rentabilité et la diversification de son portefeuille de crédits. Dans ce contexte, nous nous efforcerons en particulier d'identifier les crédits à accorder aux pionniers dans leurs secteurs d'activités respectifs, c'est-à-dire aux entrepreneurs qui développent les secteurs durables de l'avenir. La faiblesse persistante des taux d'intérêt et les coûts réglementaires croissants représentent toujours un défi important. Toutefois, les opportunités qui s'offrent à la Banque Triodos en tant que pionnière de la finance responsable sont considérables. En privilégiant une stratégie de croissance maîtrisée, nous chercherons à générer un impact maximal et un bénéfice stable.

### Triodos Investment Management

Les investissements sont effectués par le biais des fonds d'investissement ou des sociétés d'investissement qui sont gérés par Triodos Investment Management (Triodos IM), une filiale à 100% de la Banque Triodos.

Triodos IM administre 16 fonds, destinés tant aux investisseurs privés que professionnels. Ces fonds investissent dans des thématiques durables telles que la finance inclusive, l'alimentation et l'agriculture, l'énergie et le climat, ou dans des sociétés cotées en Bourse qui contribuent de manière significative à la transition vers une société durable. Les fonds d'investissement de Triodos publient des rapports annuels distincts et la plupart d'entre eux organisent leur propre assemblée générale annuelle.



## Réalisations en 2020

La pandémie de Covid-19 a eu un énorme impact sur l'économie mondiale et sur nos sociétés, bouleversant les vies et les moyens de subsistance des populations pratiquement partout dans le monde. Les nombreuses mesures visant à contenir l'épidémie - du confinement total jusqu'à l'absence de confinement - ont entraîné de très graves perturbations sur les marchés des matières premières, dans le commerce mondial, les chaînes d'approvisionnement et le tourisme, menant finalement à une crise économique.

Au début de la pandémie, Triodos IM a pris des mesures pour garantir le bien-être et la sécurité de ses collaborateurs et maintenir la résilience opérationnelle. D'autres mesures ont rapidement suivi afin de préserver la santé financière de l'entreprise. La Covid-19 a affecté les investissements de Triodos IM, tant positivement que négativement. Sous l'angle positif, les fonds d'investissement de Triodos ont été moins sensibles à la dépréciation des secteurs les plus impactés par la pandémie, tels que l'industrie pétrolière et l'aéronautique, puisqu'ils sont exclus de tout investissement dans le cadre de la stratégie

d'investissement arrêtée par Triodos.

Par conséquent, particulièrement au début de la crise, les fonds ont surperformé de manière relative par rapport à l'indice de référence. D'un autre côté, certains investissements ont été impactés négativement parce que le ralentissement économique a accru le risque de contrepartie. Les incertitudes concernant la reprise ont dominé les marchés financiers, exerçant une pression sur les prix des actions et des obligations. Afin d'atténuer les risques et la volatilité qui se sont accrus, Triodos IM a intensifié la surveillance de tous ses investissements tout au long de l'année.

Grâce aux mesures d'atténuation prises par les autorités et au maintien de la confiance de sa base d'investisseurs, Triodos IM a pu enregistrer une croissance globale des actifs sous gestion de 10% (18% en 2019), à 5,4 milliards d'euros. L'afflux net de capitaux s'est élevé à 8%. La valeur globale des fonds d'investissement a crû de 3% suite aux mouvements boursiers de 2020.

Dans des conditions difficiles, Triodos IM a continué à se concentrer sur l'exécution de sa stratégie et,

# 5,4 milliards d'euros

En 2020, le volume total d'actifs sous gestion de Triodos Investment Management a augmenté de 10%, à 5,4 milliards d'euros (+18% en 2019).



plus spécifiquement, sur la mise en œuvre de son objectif stratégique consistant à devenir le gestionnaire d'actifs le plus plébiscité par les investisseurs en recherche de solutions pour constituer des portefeuilles d'investissement à impact.

En outre, Triodos IM a étendu ses activités sur les marchés existants et sur de nouveaux marchés. Elle a augmenté sa visibilité et sa capacité de vente dans les pays nordiques. Elle a également lancé le Triodos Sterling Bond Impact Fund, renforçant ainsi le portefeuille d'investissement à impact de Triodos sur le marché britannique.

Le processus visant à clôturer les activités de Triodos Vastgoedfonds N.V. s'est achevé en janvier 2020 par un ultime paiement aux actionnaires. Suite à cette dernière étape du processus de liquidation, l'inscription au registre du commerce de la Chambre de Commerce néerlandaise a été résiliée et le fonds a été retiré du registre des organismes de placement collectif de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers.

À la fin 2020, Triodos IM a rebaptisé deux de ses fonds : Triodos Renewables Europe Fund est devenu Triodos Energy Transition Europe Fund et Triodos Organic Growth Fund s'appelle désormais Triodos Food Transition Europe Fund. Ces changements de noms traduisent avec plus d'efficacité et de précision l'approche de ces deux fonds en matière d'investissement à impact, et soulignent leur concordance plus étroite avec le mouvement d'accélération de la transition dans les secteurs énergétique et alimentaire.

### **Perspectives pour Triodos Investment Management**

L'année 2021 restera probablement centrée sur les défis résultant de la pandémie de Covid-19. Bien que la campagne de vaccination puisse déboucher au final sur un rebond des activités économiques, nous prévoyons que les défis socioéconomiques mondiaux découlant de la pandémie continueront à dominer en 2021. Jusqu'ici, le coronavirus s'est avéré être un facteur de recul majeur pour le programme mondial de durabilité articulé autour des Objectifs de

développement durable (ODD) des Nations unies. Dès lors, les investisseurs privés sont plus que jamais nécessaires pour aider à réaliser ces objectifs.

Dans ce contexte, Triodos IM continuera à s'appuyer sur plus de 25 ans d'expérience dans une approche conjuguant valeurs, vision et rendement financier des investissements. Elle contribuera à répondre à la demande européenne de solutions d'investissement fondées sur des valeurs, qui sont essentielles dans le processus de transition vers une société plus durable. Par le biais de ses fonds, Triodos IM cherche à accroître son impact dans les domaines essentiels au regard de sa mission et des ODD.

En 2021, Triodos IM continuera à se concentrer sur les investisseurs particuliers par le biais de distributeurs, les particuliers fortunés, les « family offices » et les investisseurs institutionnels ou semi-institutionnels. Les mandats d'impact qui s'adressent aux investisseurs institutionnels à la recherche d'opportunités d'investissement à impact positif occuperont une place importante en 2021.

En outre, Triodos IM prévoit d'étendre sa stratégie de distribution internationale en ajoutant de nouveaux marchés européens à son réseau, notamment la France et l'Espagne. Triodos IM poursuivra son développement et sa croissance, à la fois par l'expansion et le développement des fonds existants et par la création de nouveaux produits d'investissement à impact.

### **Triodos Regenerative Money Centre**

Depuis 2019, Triodos Regenerative Money Centre (TRMC) fonctionne comme une unité opérationnelle distincte au sein de la Banque Triodos, gérant à la fois les dons et les investissements à effet catalyseur. Ces actifs sous gestion ne sont pas consolidés dans le bilan de la Banque Triodos, mais sont néanmoins inclus dans le volume total de nos fonds sous gestion. En 2020, les actifs liés à des investissements à effet catalyseur s'élevaient à 57 millions d'euros, alors que les actifs sous gestion

provenant de dons se montaient à 9 millions d'euros. Durant l'année, 2,2 millions d'euros ont été distribués en faveur de 156 initiatives différentes.

La mission première de TRMC est de gérer des entités qui prêtent, investissent ou font des dons en ayant pour principal objectif la concrétisation d'initiatives pionnières et transformatrices.

Le financement de changements transformationnels requiert le développement de plus de produits financiers mixtes (et/ou à plus haut risque), mais aussi l'augmentation des dons financiers (donations).

Partie intégrante de TRMC, Stichting Triodos Foundation récolte des fonds auprès des clients et les reverse à des initiatives alignées sur les principaux thèmes de la transition définis par la Banque Triodos. Les investissements à effet catalyseur sont réalisés par l'entremise de trois fonds, l'entité la plus importante étant Triodos Sustainable Finance Foundation, qui investit dans des acteurs du changement et leur accorde des crédits, avec une perspective d'impact avant tout. TRMC est une division relativement nouvelle au sein de la Banque Triodos. C'est pourquoi elle s'est concentrée en 2020 sur son développement stratégique, définissant la manière optimale de mettre l'argent des dons et les investissements à effet catalyseur au service de la régénération de la société et de la planète, en collaboration étroite avec la Banque Triodos et Triodos Investment Management. L'objectif principal de 2021 est de mettre en pratique cette orientation stratégique et d'optimiser la coopération avec la Banque Triodos et Triodos Investment Management afin d'accélérer nos activités de manière conjointe dans les thématiques de transition de Triodos.

### **Crédits et investissements des fonds par secteur**

La croissance du portefeuille de crédits, tant sur le plan qualitatif que quantitatif, constitue un indicateur important de la contribution de la Banque Triodos à une économie plus durable. Tous les secteurs qu'elle finance peuvent être qualifiés de durables, et les entreprises et projets financés contribuent à la réalisation de sa mission. Afin d'être certaine de ne financer que des entre-

prises durables ou en transition vers des approches durables, la Banque Triodos évalue tout d'abord les candidats emprunteurs sur la base de la valeur ajoutée qu'ils créent dans l'un de ces secteurs. Elle estime ensuite la faisabilité commerciale du crédit éventuel et décide s'il s'agit ou non d'une opération bancaire responsable. Les critères et directives utilisés par la Banque Triodos pour l'évaluation des entreprises sont détaillés sur [www.triodos.com](http://www.triodos.com) et sur [www.triodos-im.com](http://www.triodos-im.com) en ce qui concerne la gestion des investissements.

La Banque Triodos continue à se concentrer sur les secteurs à propos desquels elle a développé une expertise considérable et dont elle estime que la croissance, la diversification et l'innovation peuvent être accentuées.

### **Impact, risque et rendement**

Traditionnellement, les banques se concentrent sur le risque et le rendement, principalement pour éviter les résultats négatifs et pour permettre aux investisseurs de comprendre les performances de l'institution. Mais lorsqu'une institution considère que son principal objectif est de maximiser le rendement pour les actionnaires, le risque et le rendement sont souvent envisagés dans une perspective à court terme. Une telle approche néglige les relations plus larges de l'entreprise avec la société et l'environnement, ainsi que son impact sur ceux-ci. La Banque Triodos utilise trois paramètres – l'impact, le risque et le rendement – pour comprendre son développement global et sa place dans le monde, ce qui favorise une perspective à long terme. L'accent mis sur la création d'un impact social, environnemental et culturel durable, ainsi que sur le risque et le rendement, implique une vision positive et holistique, et un horizon qui soit intrinsèquement à plus long terme.

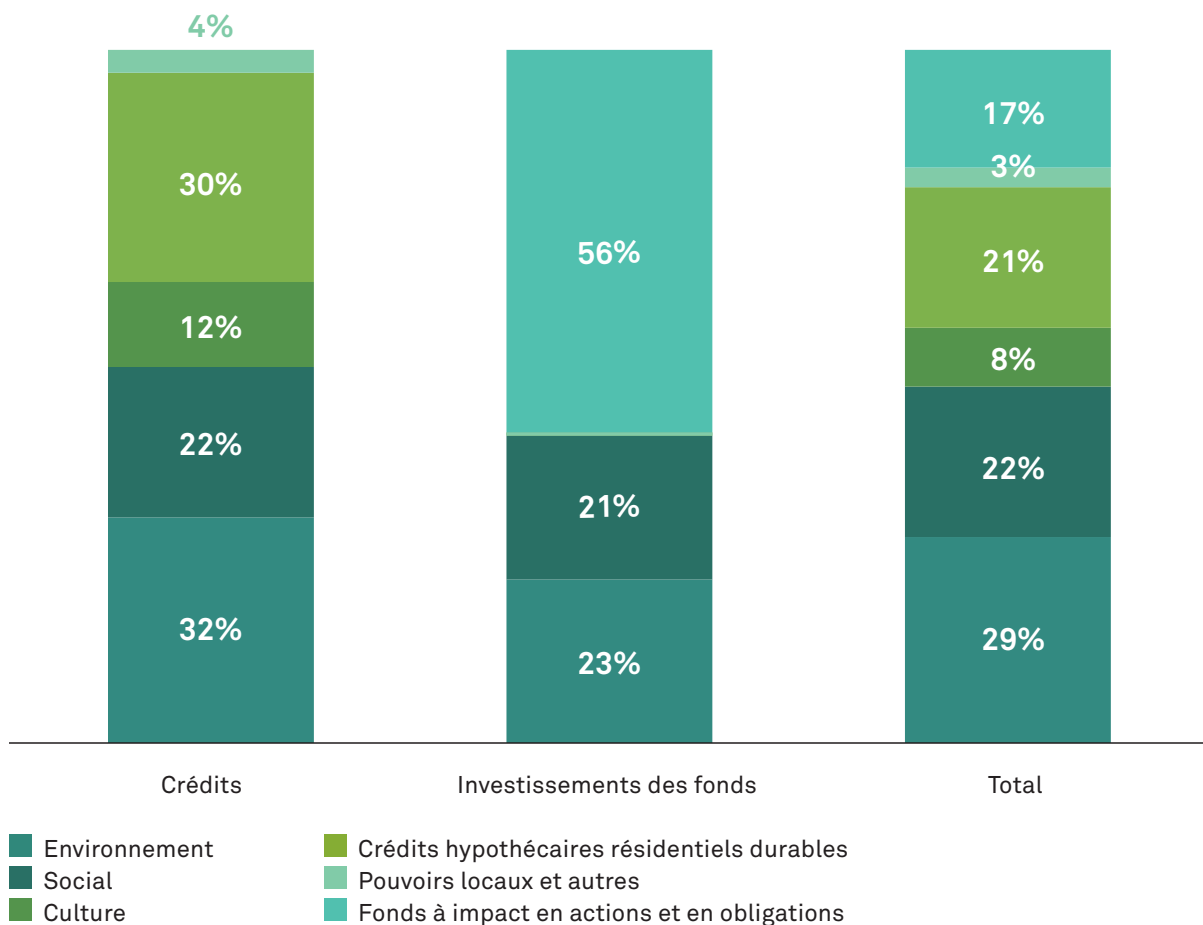
**Impact :** Nous voulons avoir un impact durable. Lorsque nous parlons d'impact, nous nous intéressons au sens concret de nos actions, en particulier le financement et l'investissement, dans l'esprit des gens. Avoir un impact signifie produire des résultats positifs, non seulement au niveau transactionnel mais aussi au niveau du système social et écologique.

**Risque :** Puisque notre point de départ est de délivrer un plus grand impact sur le long terme, il est essentiel que nous soyons financièrement résilients. C'est pourquoi nous nous concentrons

sur le maintien d'un portefeuille de crédits de qualité constante. L'appétit modeste pour le risque de la Banque Triodos est un élément important de cette résilience.

**Rendement :** Nous avons été en mesure de fournir des rendements stables et équitables sur une période prolongée. Les performances financières sont importantes à nos yeux car être une institution financière résiliente est un élément essentiel pour la réalisation de changements durables pérennes.

Encours total de nos crédits et des investissements des fonds par secteur en 2020



**Environnement 29% (31% en 2019)**

Le sous-secteur « Énergie et climat » englobe les projets dans le domaine des énergies renouvelables, tels que l'énergie éolienne et solaire, l'énergie hydroélectrique, le stockage de chaleur et de froid, ainsi que les projets liés aux économies d'énergie. Les technologies environnementales sont également reprises dans cette catégorie, par exemple au travers d'entreprises de recyclage.

Au sein du sous-secteur « Immobilier durable », nous finançons de nouvelles constructions et des projets de rénovation répondant à des normes de durabilité élevées, ainsi que des projets de préservation de l'environnement.

Le sous-secteur « Alimentation et agriculture durables » se réfère à l'agriculture biologique et à des projets impliquant tous les maillons de la chaîne agroalimentaire en Europe et sur les marchés émergents - des exploitations agricoles, usines de transformation, grossistes et acteurs du commerce durable jusqu'aux magasins d'alimentation naturelle.

**Social 22% (23% en 2019)**

Ce secteur englobe les crédits et les investissements des fonds à un large éventail d'entreprises et d'organisations (sans but lucratif) ayant des objectifs sociaux clairs, telles que les sociétés de logements sociaux ou les projets communautaires et d'inclusion sociale. Il comprend également les secteurs des soins de santé et des soins aux personnes âgées, le secteur de la finance inclusive et les entreprises de commerce équitable.

**Culture 8% (9% en 2019)**

Ce secteur couvre les crédits et les investissements des fonds à des organisations éducatives, des centres de retraite et groupements religieux, des activités récréatives, des centres et organisations à but culturel, ou des artistes.

**Crédits hypothécaires résidentiels durables 21% (17% en 2019)**

La partie Retail du portefeuille de crédits est principalement composée de crédits hypothécaires résidentiels durables, incluant une petite quantité d'autres crédits privés ainsi que les découverts sur les comptes courants.

**Pouvoirs locaux 3% (4% en 2019)**

Dans cette catégorie sont repris les crédits durables et les investissements des fonds en faveur des pouvoirs locaux, sans classification sectorielle spécifique, ainsi que certains crédits limités à court terme accordés à des municipalités. Les crédits de type investissement dans le secteur public font partie du portefeuille de crédits conformément aux réglementations relatives au reporting financier.

**Actions et obligations à impact 17% (16% en 2019)**

Les Impact Equities and Bond funds gérés par Triodos Investment Management se concentrent sur des investissements directs dans des actions et obligations cotées d'entreprises, d'institutions et de projets qui favorisent la transition vers une société durable. Chaque investissement réalisé dans le cadre de cette stratégie a été rigoureusement sélectionné sur la base de sa contribution aux thèmes de la transition durable, moyennant le respect des exigences minimales strictes de Triodos.

### 1.3.3 Impact par secteur

Notre vision concernant la mesure de l'impact est le reflet de l'attention que nous portons à la réalisation de notre mission. Nous recherchons des preuves qualitatives de l'impact généré et nous les étayons par des chiffres lorsque cela est relevant. Les études de cas disponibles en ligne ([www.annual-report-triodos.com](http://www.annual-report-triodos.com)) mettent davantage en lumière notre impact qualitatif. Cette section synthétise l'impact positif chiffré de nos crédits et investissements dans nos trois principaux secteurs à impact (impact environnemental, social et culturel).

L'information en matière d'impact est collectée principalement par le biais des interactions de nos chargés de relations et gestionnaires d'investissements avec leurs clients et les projets. En 2020, ces échanges ont essentiellement consisté à évaluer les besoins immédiats des clients dans les secteurs affectés par la pandémie de Covid-19. La collecte des données d'impact a, dès lors, été un défi pour nos clients et chargés de relations. La pandémie a entraîné des changements significatifs dans certains indicateurs d'impact, principalement dans le secteur culturel et, dans une certaine mesure aussi, dans le secteur social. Néanmoins, la Banque Triodos garde une vision positive de l'impact rendu possible par nos opérations de financement.

L'approche de la Banque Triodos pour mesurer et gérer l'impact est décrite dans le chapitre « Comprendre l'impact ». Nos principales directives concernant l'impact par secteur sont les suivantes :

Nos évaluations ne concernent que les projets ayant un rapport direct avec nos activités de financement ou d'investissement.

Pour les indicateurs d'impact, nous utilisons l'approche contributive, ce qui signifie que nous incluons 100% de l'impact lorsque nous cofinançons un projet, à moins que cette approche ne présente pas les résultats de manière équitable.

Les données d'impact reprises dans le rapport du Comité exécutif sont incluses dans les procédures de révision par l'auditeur externe indépendant. Soumettre nos performances en matière d'impact au processus d'audit (assurance limitée) constitue une étape logique pour une entreprise intégrée plaçant la durabilité au cœur de ses activités financières.

Pour des informations plus détaillées sur les mesures par secteur, veuillez consulter notre site Internet : [www.triodos.com/impact-themes](http://www.triodos.com/impact-themes).

Les données collectées par la Banque Triodos pour la section « Impact par secteur » seront essentielles dans le cadre du nouveau Règlement de l'UE sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (Sustainable Finance Disclosure Regulation ou SFDR), entré en application le 10 mars 2021. Le chapitre « Comprendre l'impact » apporte plus de précisions à ce sujet.

#### Les Objectifs de développement durable et la Banque Triodos

En 2015, les Nations unies ont publié leurs 17 Objectifs de développement durable (ODD). Les ODD forment un ensemble universel d'objectifs et d'indicateurs destinés à aider les pays à éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. Ils sont rapidement devenus un cadre établi pertinent pour les entreprises, les gouvernements et la société civile. Ils ont une résonance forte au sein de la Banque Triodos et vis-à-vis de notre identité en tant que banque fondée sur des valeurs. En effet, nous travaillons dans cette perspective de développement durable depuis notre création en 1980.

Plusieurs parties prenantes ont demandé à la Banque Triodos de décrire son approche vis-à-vis des ODD. C'est la cinquième année consécutive que la banque inclut les ODD dans son rapport annuel, et ce, de trois manières distinctes :

- En reliant des contenus pertinents avec des objectifs spécifiques, grâce à une icône ODD, tout au long du rapport.
- Via l'exercice de cartographie repris dans la version intégrale du rapport annuel en anglais (Annexe III - UN Sustainable Development Goals - en page 343) et qui comprend des mises à jour lorsque des progrès spécifiques ont été réalisés.
- En identifiant et en rendant compte de plusieurs objectifs spécifiques qui sous-tendent chacun des ODD.

Alors que nous continuons à tracer notre propre chemin vers un avenir durable, bas carbone et inclusif, nous accueillons favorablement ce cadre mondial qui nous permet de mieux communiquer avec ceux qui évoluent dans le même sens que nous. Les ODD fournissent un langage puissant pour communiquer des objectifs de durabilité intégrés qui sont aujourd'hui plus urgents que jamais.

## Environnement, y compris les crédits hypothécaires (50% du portefeuille total)

### Énergie renouvelable



Une transition radicale est nécessaire pour décarboner notre économie. La Banque Triodos encourage cette transition en accordant des crédits aux secteurs de l'énergie solaire, éolienne et hydraulique, et en investissant dans ces mêmes secteurs. Nous finançons et cofinançons des projets qui augmentent l'utilisation de ressources renouvelables ou tendent à réduire la demande énergétique et à promouvoir l'efficacité énergétique.

- À la fin 2020, la Banque Triodos et ses fonds d'investissement « énergie et climat » finançaient 561 projets dans le secteur énergétique (504 en 2019), décomposés comme suit :
- 484 projets de production d'énergie durable liés à l'éolien (201), au solaire (252), à l'hydraulique (30) ou à une combinaison d'énergie éolienne et hydraulique (1) ;
- 42 projets de production d'énergie durable en phase de construction ;
- 35 projets d'efficacité énergétique, dont 23 projets de stockage de chaleur et de froid, un projet de biomasse neutre en carbone et des initiatives diverses d'efficacité énergétique.

Notre participation dans ces projets d'énergie durable a permis d'éviter environ 0,9 million de tonnes d'émissions de gaz à effet de serre, calculées en équivalent CO<sub>2</sub> (0,9 million de tonnes également en 2019).

La capacité totale des projets de production énergétique s'est élevée à 5.100 MW (3.900 MW en 2019), équivalant aux besoins en électricité de 4,8 millions de ménages dans le monde, ou 0,7 million sur la base d'une approche attributive (0,7 million également en 2019).

Malgré une capacité totale supérieure de 30%, notre part dans les émissions évitées et le nombre de ménages est restée stable. Cela est dû à un changement dans les facteurs d'émission pris en compte (abandon des facteurs fixés par l'Agence internationale de l'énergie au profit de l'approche harmonisée de l'International Financial Institutions Framework), à une mise à jour du facteur de conversion du nombre de ménages (Conseil mondial de l'énergie) et à des modifications dans les pourcentages de financement et d'attribution par projet.

### Agriculture biologique et développement de la nature



Notre relation au sol et à la terre nécessite une perspective systémique. Une vision du monde considérant les terres agricoles comme le point de

départ d'un processus d'extraction illimité n'est pas durable. L'agriculture doit, au contraire, être considérée dans le contexte d'un système naturel qui inclut les nutriments, l'eau, la biodiversité, le bien-être animal et les conditions sociales.

Les terres agricoles biologiques des exploitations financées en 2020 par la Banque Triodos et par Triodos Investment Management représentaient une capacité de production équivalant à 33 millions de repas, soit une quantité de nourriture suffisante pour alimenter de manière durable 30.000 personnes environ (28.000 en 2019). Ensemble, elles ont financé quelque 32.000 hectares de terres agricoles biologiques en Europe, ce qui correspond à une superficie agricole de la taille d'un terrain de football par groupe de 14 clients, chacun de ces terrains produisant une quantité de nourriture suffisante pour assurer 610 repas par an.

Nous avons également financé 30.000 hectares de zones naturelles ou protégées (31.000 hectares en 2019), soit quelque 400 m<sup>2</sup> par client. Ces zones sont importantes pour le piégeage ou l'absorption du CO<sub>2</sub> de l'atmosphère.

En 2020, plus de 35.000 petits agriculteurs (98.000 en 2019) vivant dans huit pays émergents à travers le monde ont été payés directement et équitablement au moment de la livraison de leurs récoltes, grâce aux financements commerciaux accordés par les fonds de Triodos Investment Management à des coopératives de fermiers et entreprises agroalimentaires. Le nombre sensiblement plus réduit de petits agriculteurs concernés en 2020 s'explique par le non-financement commercial d'une seule entreprise en 2020. Dix produits issus du commerce équitable et biologiques, tels que le cacao, le café, le riz et le quinoa, ont été apporté par ce biais sur les marchés internationaux. En 2020, les clients des fonds cultivaient 56.000 hectares de terres certifiées bio (64.000 en 2019), auxquels il convient d'ajouter 8.000 hectares en conversion (6.000 en 2019). La superficie en conversion est un indicateur important car la transition d'une terre conventionnelle vers la certification biologique nécessite beaucoup de temps.

## Immobilier durable et crédits hypothécaires privés durables



En plus de proposer des crédits hypothécaires verts qui incitent les ménages à réduire leur empreinte carbone, la Banque Triodos et Triodos Investment Management financent des projets de construction et de rénovation d'immeubles qui visent à atteindre des normes de durabilité élevées. En 2020, la Banque Triodos et Triodos Investment Management ont financé via la banque de détail directement et via des biens immobiliers durables, environ 17.600 maisons et appartements (13.700 en 2019), soit une augmentation de 28%. Nous avons également financé quelque 480 biens commerciaux (480 en 2019), représentant approximativement 830.000 m<sup>2</sup> de bureaux et d'autres surfaces commerciales (921.000 m<sup>2</sup> en 2019) et environ 981.000 m<sup>2</sup> de bâtiments et de friches industrielles (1.022.000 m<sup>2</sup> en 2019).

## Social (22% du portefeuille total)

### Soins de santé



La Banque Triodos estime que le bien-être et une bonne santé physique et mentale sont fondamentaux pour une meilleure qualité de vie. C'est pourquoi nous finançons des centres médicaux offrant des services de santé complémentaires et des soins pour les personnes âgées et aux personnes en phase terminale de leur maladie. Grâce aux financements que la banque réalise au niveau européen, environ 45.000 personnes âgées (43.000 en 2019) ont résidé en 2020 dans les maisons de repos et de soins financées par la Banque Triodos et Triodos Investment Management, ce qui représente l'équivalent de 22 jours de soins par client.

### Projets communautaires et logements sociaux



Améliorer l'inclusion sociale est l'un des thèmes stratégiques de la Banque Triodos. Nous finançons le développement de personnes défavorisées par le biais d'activités qui répondent à des objectifs sociaux spécifiques, telles que les programmes de

mise à l'emploi à but non lucratif, les centres d'assistance pour les jeunes, les programmes d'intégration et d'autres projets communautaires. En 2020, la Banque Triodos et Triodos Investment Management ont financé environ 720 projets communautaires (600 en 2019) et 210 projets de logements sociaux, qui fournissent directement ou indirectement des logements à environ 59.000 personnes (58.000 en 2019).

### **Inclusion financière**



Nous considérons que l'inclusion sociale s'améliore grâce à l'inclusion financière. Nous finançons des organisations fondées sur des valeurs qui œuvrent en faveur de la finance inclusive dans le monde entier car elles permettent aux personnes et aux petites entreprises d'accéder à des services financiers équitables et transparents. L'intégration de ces personnes dans le système financier stimule le développement socioéconomique et contribue à la réalisation de nombreux ODD.

À la fin 2020, les fonds de Triodos Investment Management spécialisés dans les marchés émergents finançaient 109 institutions (109 également en 2019) privilégiant la finance inclusive dans 47 pays. Ces organisations fondées sur des valeurs vont de très petites ONG opérant dans des marchés sous-développés à des banques à part entière offrant une large gamme de produits et permettant aux citoyens et aux petites entreprises d'avoir accès à des services financiers équitables et transparents.

Ensemble, ces institutions ont touché approximativement 20,2 millions de personnes épargnant pour leur avenir (19,2 millions en 2019). La pandémie et la crise économique qu'elle a provoquée ont entraîné des retraits de l'épargne dans certaines entreprises. L'augmentation globale du nombre d'épargnants est largement attribuable à un nombre limité d'institutions disposant d'une base d'épargne importante et qui ont pu se développer malgré des circonstances difficiles.

Ces institutions ont, par ailleurs, touché 18,2 millions de personnes empruntant pour lancer ou développer une entreprise, générer des revenus et améliorer leur vie quotidienne (19,1 millions en 2019). La baisse du nombre d'emprunteurs par rapport à 2019 peut s'expliquer par l'attention particulière que ces institutions ont accordée à la gestion des crédits existants durant la crise, au détriment de la recherche de nouveaux crédits. Quelque 76% de ces emprunteurs étaient des femmes, souvent défavorisées dans bon nombre de pays en développement et d'économies émergentes. Donner aux femmes la liberté de gérer leurs revenus et de soutenir financièrement leur famille améliore leur position dans la société.

### **Culture (8% du portefeuille total)**

#### **Arts et culture**



Les arts et la culture jouent un rôle important dans le développement personnel des individus et dans la cohésion sociale. Ils révèlent de nouvelles perspectives, inspirent et relient les gens. La pandémie mondiale a radicalement réduit la mobilité et accru les restrictions sociales. En conséquence, de nombreuses activités prévues dans le domaine des arts et de la culture sont devenues difficiles ou impossibles après mars 2020. La Banque Triodos a entretenu des contacts étroits avec ses clients pour évaluer leurs besoins immédiats. Cette priorité a fait passer au second plan la collecte des données d'impact.

C'est pourquoi, lorsque des données d'impact réelles n'étaient pas disponibles, les chiffres d'impact ont été rapportés sur la base d'estimations prudentes pour ce secteur. Ces chiffres ont été le plus souvent dérivés des trois premiers mois de 2020 et sont, de manière assez logique, inférieurs à ceux de 2019 dans de nombreux cas – certaines organisations ont néanmoins développé des programmes de streaming et parfois même augmenté de la sorte leur nombre de visiteurs ou spectateurs. En Espagne, grâce aux prêts garantis par le gouvernement espagnol et à d'autres accords spéciaux en faveur du secteur



culturel, nous avons eu accès à de nouveaux clients, que nous avons aidés à poursuivre leurs activités durant la crise.

Grâce à son activité de crédits et d'investissements, en 2020, la Banque Triodos a contribué à permettre à 8,4 millions de personnes (25,8 millions en 2019) de profiter d'événements culturels, notamment dans des cinémas, des théâtres et des musées, ce qui correspond à une baisse de 67% par rapport à 2019. Ce chiffre équivaut à 11 expériences culturelles par client de la Banque Triodos.

Les activités de financement de la Banque Triodos et de Triodos Investment Management ont, en outre, aidé quelque 4.100 artistes et entreprises créatives du secteur culturel (3.600 en 2019), soit une augmentation de près de 14%, largement imputable aux nouveaux crédits visant à soutenir des entreprises créatives espagnoles durant la pandémie.

Les productions théâtrales, musicales et chorégraphiques des entreprises créatives soutenues par Triodos ont attiré 3,5 millions de personnes (1,7 million en 2019), soit en salle, soit en ligne via le streaming.

Les nouvelles productions cinématographiques et du secteur des médias qui sont financées par la Banque Triodos, principalement en Espagne, ont été vues par plus de 11 millions de personnes (9 millions en 2019).

La Banque Triodos et Triodos Investment Management ont également financé des organisations proposant 4.300 espaces financièrement abordables pour des activités culturelles, telles que des ateliers ou des cours de musique (4.600 en 2019).

Environ 623.000 personnes ont tiré profit des 600 projets éducatifs financés par la Banque Triodos en 2020 (660.000 en 2019). Pour chaque client de la Banque Triodos, près d'une personne a pu se former et s'épanouir grâce aux cours dispensés par l'un des établissements financés par la banque.

## Éducation



La Banque Triodos estime que l'éducation apporte d'énormes avantages à l'individu sur le plan du développement personnel et du bien-être, mais aussi à la société, en termes de développement économique et de cohésion sociale. Les écoles, les instituts de formation et les centres de conférences font partie des organisations que nous finançons dans ce secteur.

### 1.3.4 Impact climatique de nos crédits et des investissements des fonds

La Banque Triodos soutient la transition durable et inclusive de nos économies et de la société, conformément à l'objectif de l'Accord de Paris de limiter la hausse de la température mondiale à maximum 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels.

Dans ce contexte, lors de la Conférence de Paris sur le climat de 2015, qui constitua une étape historique, la Banque Triodos a cosigné l'Engagement carbone néerlandais visant à mesurer et rendre publiques ses émissions de gaz à effet de serre (GES) – ou émissions de carbone – et à veiller à ce que ces émissions soient conformes aux ambitions de l'Accord de Paris. L'Engagement carbone néerlandais est à l'origine du Partenariat pour la comptabilisation des émissions de carbone du secteur financier (PCAF), une collaboration entre les institutions financières néerlandaises qui a donné naissance à une méthodologie de comptabilisation du carbone reconnue internationalement. La Banque Triodos a joué un rôle de catalyseur dans ces initiatives et participe toujours activement au développement et à la promotion de cette méthodologie.

#### Norme PCAF

Sachant que le principal impact du secteur financier sur l'économie et la société provient des crédits et des investissements, l'approche harmonisée de comptabilisation du carbone du PCAF est centrée sur la mesure de l'empreinte carbone des crédits et des investissements. La Banque Triodos a implémenté la méthodologie PCAF pour la première fois en 2018 et a élargi le champ d'application de sa comptabilité carbone à l'ensemble de ses crédits et des investissements des fonds en 2019.

Cartographier les émissions par classe d'actifs nous permet de localiser les points sensibles dans notre portefeuille. Cette approche fournit des indications utiles pour orienter une stratégie à long terme qui, en se fondant sur l'initiative « Science-Based Targets » (SBT), soit en conformité avec l'Accord de Paris. Les lecteurs intéressés par des explications plus

détaillées trouveront sur notre site web un rapport méthodologique distinct expliquant la manière dont la norme PCAF a été appliquée à notre portefeuille.

Une utilisation étendue de la norme PCAF permettra aux parties prenantes de comparer les émissions de gaz à effet de serre des banques et autres institutions financières. La Banque Triodos étant l'une des premières banques à réaliser ce type de reporting, nous collaborons activement avec nos partenaires pour encourager d'autres institutions à faire de même.

#### Fixer des objectifs, c'est atteindre le but véritablement recherché

La Banque Triodos s'emploie actuellement à fixer des objectifs appropriés en vue d'aligner son portefeuille sur l'Accord de Paris. Mais nous ne voulons pas que ce processus ait une incidence défavorable sur la manière dont nous travaillons. Au-delà de la fixation d'objectifs, nous aspirons à identifier des plans efficaces pour les mettre en œuvre de telle sorte qu'ils soutiennent une transition durable et inclusive. Il peut arriver que cette approche — par exemple, financer plus de logements dont la performance énergétique doit être améliorée — ne conduise pas toujours à réduire les émissions à court terme. Elle nous permet cependant, à long terme, de nous attaquer de manière structurelle au réchauffement global.

Nous entendons utiliser ces objectifs pour nous aider à mener à bien notre mission, en finançant un impact positif tout en soutenant l'inclusion sociale. Les émissions réelles de notre portefeuille fournissent une base de départ. Nous pouvons donc commencer à nous améliorer et à évaluer nos progrès en travaillant avec nos clients à la réduction de leurs émissions.

Notre rapport sur l'impact climatique montre que nos crédits et investissements ont une intensité climatique relativement faible. Il s'agit à présent d'atteindre un portefeuille « zéro émission nette » ou « net zéro » (et au-delà). Nous étudions donc comment prendre le leadership dans cette voie. Cette ambition nous oblige à examiner notre portefeuille d'un œil critique. Cela nécessite une réflexion critique sur notre portefeuille et nous tenons à nous assurer que nous le ferons consciencieusement, plutôt que de fixer des objectifs trop rapidement. Nous publierons notre plan de transition avec des objectifs à court et long termes avant la COP26 en 2021.

D'autres institutions financières devront s'engager dans une voie similaire si notre secteur entend contribuer effectivement à maintenir l'augmentation globale de la température dans des limites acceptables.

La Banque Triodos exhorte le secteur financier à se débarrasser de ses actifs fossiles. Dans le document présentant notre vision en matière d'énergie et de climat, qui avait été publié en 2019, nous avons appelé toutes les institutions financières à jouer un rôle de premier plan dans la lutte contre le changement climatique.


## Nos émissions financées

Pour la deuxième année consécutive, nous avons évalué 100% de nos actifs en utilisant la méthodologie PCAF. En nous appuyant sur cette norme mondiale de comptabilisation et de déclaration des GES dédiée au secteur financier, et en collaboration avec l'équipe de consultants PCAF de Guidehouse, nous avons défini nos principes de reporting et de mesure de la manière suivante :

- Bien que les émissions de GES ne se limitent pas au carbone, nous utilisons ce dernier comme raccourci pour parler des émissions de GES dans nos

rapports. Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> et sont réparties en trois catégories principales :

- Émissions générées : émissions de GES provenant de diverses activités économiques. Il s'agit du carbone qui est libéré dans l'atmosphère.
- Émissions séquestrées ou absorbées : émissions de GES stockées dans des puits de carbone tels que les arbres, les plantes, le sol, etc. Dans ce cas, il y a élimination effective du carbone de l'atmosphère.
- Émissions évitées : émissions de GES qui auraient résulté de la production d'énergie à partir de combustibles fossiles et ont été évitées grâce aux énergies renouvelables. Bien que les émissions évitées jouent un rôle positif très important, elles n'éliminent pas le carbone stocké dans l'atmosphère. C'est pourquoi nous présentons ce type d'émissions dans nos graphiques et tableaux en dessous des émissions réelles. Il est, en outre, important de noter que les chiffres liés aux émissions évitées finiront par diminuer, même si la quantité d'énergie générée par les projets d'énergie renouvelable que nous

<p><b>Certain</b> (5 à 10% de marge d'erreur dans les estimations)</p>  <p><b>Incertain</b> (40 à 50% de marge d'erreur dans les estimations)</p>	<b>Score 1</b>	Données des émissions de GES auditées ou données des énergies primaires réelles
	<b>Score 2</b>	Données des émissions de GES non auditées ou autres données primaires
	<b>Score 3</b>	Données moyennes spécifiques aux pairs / à des (sous-)secteurs
	<b>Score 4</b>	Données indirectes sur la base de la région ou du pays
	<b>Score 5</b>	Données estimées avec un soutien très limité

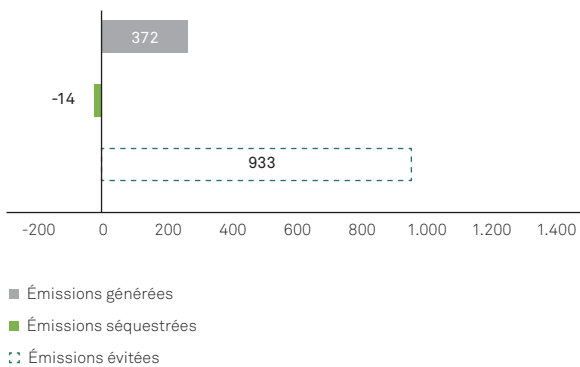
finançons augmente. Ceci s'explique par le fait que le système énergétique mondial devient globalement moins intensif en carbone. L'énergie provenant de combustibles fossiles continue, et continuera, de diminuer tandis que l'énergie générée par des sources renouvelables augmente, créant ainsi un système énergétique plus durable.

- Nous avons recouru à l'approche attributive pour les émissions financées. Autrement dit, nous calculons ces dernières en nous basant sur la proportion de notre financement dans un projet ou dans le bilan d'un client. Ainsi, si nous assumons la moitié du financement d'un projet, nous comptabilisons la moitié des émissions que celui-ci génère ou permet d'éviter. L'approche attributive, conforme à la méthodologie PCAF, reflète de manière plus précise la responsabilité de la Banque Triodos dans les émissions de GES qu'elle finance. En 2020, nous avons également utilisé l'approche attributive pour notre portefeuille de crédits hypothécaires résidentiels, en utilisant le ratio prêt/valeur, conformément à la nouvelle norme mondiale PCAF.

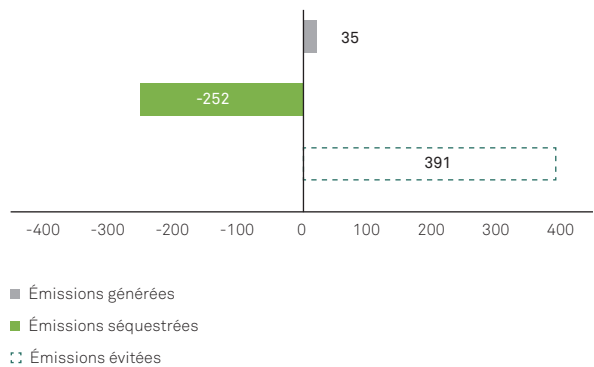
- Chaque année, nous nous efforçons d'améliorer le niveau qualitatif général des mesures de notre empreinte carbone de façon à améliorer notre compréhension des choses et à mieux orienter nos objectifs (voir le chapitre « Fixer des objectifs, c'est atteindre le but véritablement recherché »). En 2020, la qualité générale des données est évaluée à 3,1 points sur une échelle de cinq points, un niveau stable par rapport à 2019. Les niveaux de qualité des données sont explicités dans le tableau « Qualité des données ».

- Lors de l'examen des données 2020, nous avons constaté certaines différences de consolidation dans les émissions attribuées comptabilisées pour 2019 et avons retraité ces chiffres dans le présent rapport.

Impact climatique de nos crédits et investissements en 2020 (en kt d'éq. CO<sub>2</sub>)



Impact climatique en intensité des émissions en 2020 (en kt d'éq. CO<sub>2</sub>/milliard d'euros financé)



L'apparition du coronavirus a représenté un défi inédit, qui a eu un impact sur l'utilisation de l'énergie et les émissions de GES au niveau mondial en 2020. Les premières estimations révèlent que la demande énergétique globale a diminué au cours de cette année, la diminution de la demande énergétique dans les activités industrielles et commerciales ayant été plus importante que l'augmentation des besoins dans le secteur résidentiel. L'analyse des effets de la Covid-19 ne se reflète pas, à ce stade, dans les facteurs d'émission pour 2020 car des informations quantitatives détaillées par secteur, permettant d'effectuer une analyse d'impact précise, ne sont pas disponibles à ce stade.

Les émissions de GES imputables aux crédits de la Banque Triodos et aux investissements directs des fonds en 2020 sont présentées dans deux graphiques et un tableau plus détaillé dans le présent chapitre.

Le premier graphique présente les émissions de notre portefeuille en kilotonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>. Le second graphique montre l'intensité des émissions de GES de la Banque Triodos par milliard d'euros prêté ou investi. Il donne aux parties prenantes une indication de l'impact de nos financements sur les émissions générées, séquestrées ou évitées, qui peut ensuite être comparé à l'impact d'autres institutions financières.

En 2020, les émissions résultant des crédits et des investissements des fonds pris en compte dans l'évaluation de notre impact climatique représentent environ 372 kilotonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>. L'augmentation des émissions générées par rapport à 2019 (317 kt d'éq. CO<sub>2</sub>, chiffre retraité) s'explique principalement par l'augmentation des volumes d'investissement dans les fonds à impact en actions et en obligations et à une augmentation de l'encours dans le secteur des soins aux personnes âgées. L'approche attributive retenue pour les crédits hypothécaires résidentiels a entraîné une réduction des émissions attribuées et de l'intensité des émissions de ce portefeuille.

La Banque Triodos finance également des projets de sylviculture et de développement de la nature. Ceux-ci ont permis de séquestrer approximativement 14 kilotonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> (24 kt en 2019), correspondant à 316.000 arbres adultes au minimum, ce qui est suffisant pour compenser les émissions générées par le secteur agricole. La diminution des émissions séquestrées par rapport à 2019 résulte de certains remboursements de crédits dans le secteur du développement de la nature.

Les projets que nous finançons dans le secteur des énergies renouvelables et des économies d'énergie ont permis d'éviter des émissions correspondant à plus de 933 kilotonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> comparativement à une production équivalente d'énergie à partir de combustibles fossiles (963 kt en 2019). Ce chiffre correspond à l'évitement des émissions de plus de 5,7 milliards de kilomètres parcourus en voiture. La baisse enregistrée par rapport à 2019 est principalement liée à l'utilisation de nouveaux facteurs de comptabilisation des émissions, ce qui a eu un effet négatif sur les émissions évitées principalement aux Pays-Bas. Afin de nous conformer à l'initiative « Science-Based Targets » (SBT), nous avons modifié les facteurs des émissions appliqués en nous référant à une source différente (méthodologie de calcul des GES de l'IFI).

En 2020, le nombre de projets de production énergétique que nous avons financés en Europe et dans les marchés émergents a été porté à 484 (+46). La production totale d'électricité au travers des projets financés a également augmenté en 2020, qui a été une année plus venteuse que les précédentes, tandis que les projets hydroélectriques ont profité des précipitations importantes enregistrées durant l'année.

Dans l'ensemble, les résultats indiquent clairement que le fait de financer une économie durable depuis de nombreuses années a permis d'éviter des volumes d'émissions substantiels par rapport aux émissions que nous avons générées et séquestrées.

Le tableau qui suit indique les données relatives aux émissions de GES de nos opérations de financement par secteur, en valeur absolue et relative (intensité des émissions), ainsi que le score obtenu en termes de qualité des données pour chaque élément.

Nous continuerons à l'avenir à rendre compte de l'impact climatique de nos propres opérations, de nos crédits et des investissements des fonds. Nous souhaitons améliorer encore la qualité de ces données, la méthodologie qui les sous-tend et, par conséquent, la précision et la pertinence de nos rapports.

933

Émissions évitées en kilotonnes d'éq. CO<sub>2</sub>

## Impact climatique de nos crédits et des investissements des fonds

	2020				2019 <sup>1</sup>
Impact par secteur	Encours total (en millions d'euros)	Émissions attribuées (en kt d'éq. CO <sub>2</sub> )	Intensité des émissions (en kt d'éq. CO <sub>2</sub> / milliard d'euros)	Niveau de qualité des données qualité élevée = 1 faible qualité = 5	Émissions attribuées (en kt d'éq. CO <sub>2</sub> )
<b>Émissions générées</b>					
<b>Environnement :</b>					
Agriculture biologique	298	13	43	2,9	15
Immobilier durable	963	30	31	3,4	34
Crédits hypothécaires résidentiels	2.739	26	9	2,3	35
Environnement – autres	298	13	42	5	9
<b>Social :</b>					
Soins aux personnes âgées	748	29	38	3,8	24
Soins de santé – autres	456	17	37	5	16
Logements sociaux	528	23	44	4	22
Finance inclusive et développement	816	11	13	5	9
Social - autres et pouvoirs locaux	377	13	35	5	15
<b>Culture :</b>					
Arts et culture	501	34	67	4,6	32
Éducation	322	9	29	4,1	7
Culture – autres	271	16	60	5	15
Fonds à impact en actions et en obligations	2.306	139	60	2,9	86
	10.623	372	35	3,5	317
<b>Émissions séquestrées</b>					
Développement de la nature et sylviculture	57	-14	-252	2,9	-24
<b>Émissions nettes</b>	<b>10.680</b>	<b>358</b>	<b>33</b>	<b>3,5</b>	<b>293</b>
<b>Émissions évitées</b>					
Énergie renouvelable	2.384	933	391	1,4	963
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>13.063</b>			<b>3,1</b>	

1 Les chiffres 2019 ont été retraités en raison de différences de consolidation.

2 Les émissions évitées ne doivent pas être résumées car leur émission absolue est nulle.

## 1.4 Comprendre l'impact

---

En tant que banque fondée sur des valeurs, la Banque Triodos intègre l'impact, le risque et le rendement dans toutes les décisions qu'elle prend. Depuis sa fondation, il y a quarante ans, la Banque Triodos a toujours eu pour ambition de créer un impact positif. Cette section synthétise notre vision en matière d'impact et la manière dont nous l'intégrons à tous les niveaux de notre organisation. La Banque Triodos est à l'origine, avec d'autres, de plusieurs initiatives de premier plan en matière de gestion de l'impact. Nous mettons en avant ci-dessous les principales actions menées en 2020. Ensuite, nous nous penchons sur certaines réalisations clés en matière de gestion de l'impact et nos perspectives à cet égard pour 2021.

### Notre approche de la gestion de l'impact

La finance est capable de faire la différence dans la vie des gens. Elle peut contribuer au progrès dans des domaines clés pour le bien-être de la société. Financer le changement est la raison d'être des réalisations de la Banque Triodos depuis quarante ans. Dans le même temps, nous nous sommes également investis dans le changement de la finance — en montrant aux autres qu'opter pour un impact positif est possible et qu'un modèle d'entreprise prenant en compte les intérêts de multiples parties prenantes est viable.

Depuis la toute première éolienne que nous avons financée en 1985 jusqu'à l'expérimentation du rôle catalyseur que l'argent et les dons peuvent jouer dans la réinvention des modèles financiers actuels, nous avons développé des moyens de financer des initiatives qui semblaient impossibles à première vue et qui, finalement, sont devenues des pratiques courantes.

La Banque Triodos gère l'impact en toute connaissance de cause depuis longtemps, avant même que la terminologie actuelle ait été développée. Notre conception de la gestion de l'impact consiste en premier lieu à maximiser notre incidence positive et à minimiser les retombées négatives. Nous définissons une initiative à impact comme une action ayant le pouvoir de transformer, en allouant l'argent de telle manière qu'il bénéficie aux gens et à l'environnement sur le long terme. Nous avons mis l'impact, le risque et le rendement au cœur de notre mission dès la fondation de la Banque

Triodos. Nous sommes enchantés de constater que la gestion de l'impact fait désormais l'objet d'une réflexion plus mûre chez nos partenaires. En 2020, nous avons continué dans cette voie en partageant nos connaissances et défis.

Pour la Banque Triodos, assurer un reporting en la matière ne se résume pas à rapporter comment elle se comporte en tant qu'entreprise citoyenne — par exemple, en recourant à de l'énergie renouvelable pour ses bâtiments. Cela signifie aussi et surtout expliquer en profondeur l'impact de notre activité dans le sens le plus large du terme — comme détailler les émissions de gaz à effet de serre de nos crédits et investissements ou encore expliquer aux analystes la valeur de nos activités en termes de développement durable.

Nous veillons sans cesse à consolider nos valeurs et notre mission dans notre culture en les intégrant complètement dans nos opérations. Ainsi, nous n'avons pas créé de département ou de fonction spécifique pour le développement durable parce que cette dimension est intrinsèque à tout ce que nous accomplissons au sein de l'organisation. En 2020, nous avons intégré la gestion de l'impact dans notre gouvernance en créant le Triodos Group Impact Committee (TGIC). La constitution de ce nouvel organe s'explique aussi, d'une part, par la croissance de notre banque et, d'autre part, par l'augmentation croissante des exigences en matière réglementaire et de reporting non financier. Ce comité est l'organe délégué du Comité exécutif en charge de la supervision du développement de la gestion de



l'impact. Il est responsable de la stratégie et de l'activité opérationnelle liées à l'impact, mais aussi de la création d'un cadre pour la gestion de l'impact à l'échelle du Groupe. Le TGIC soutient et donne les moyens aux collaborateurs de gérer et de produire de l'impact sur la base de leurs responsabilités individuelles au sein de l'organisation.

Depuis sa constitution en septembre 2020, le TGIC est chargé de fixer des objectifs, de rationaliser la collecte de nos données d'impact, de prendre des engagements externes conformes à notre mission et d'intégrer les exigences réglementaires croissantes résultant du Plan d'action de l'UE sur la finance durable (Sustainable Finance Action Plan ou SFAP).

#### **Notre approche positive : principes de conduite des affaires et exigences minimales**

La manière dont la Banque Triodos dirige, administre et contrôle son travail en dit long sur son identité. Nous avons développé des processus et des politiques, et mis en œuvre des règles visant à la fois à remplir nos obligations et à refléter notre mission. Outre la vision globale et les valeurs clés qui fondent nos activités, nous nous appuyons aussi sur des principes qui guident et soutiennent notre processus de décision au quotidien.

Nous nous engageons à :

Promouvoir le développement durable et prendre en compte l'impact social, environnemental et financier de tout ce que nous entreprenons.

Respecter et nous conformer à la loi dans tous les pays où nous opérons.

Respecter les droits humains au sein des différentes sociétés et cultures, en soutenant les objectifs de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies.

Respecter l'environnement et mettre tout en œuvre pour créer et encourager un impact environnemental positif.

Rendre des comptes sur nos actions à l'ensemble de nos parties prenantes.

Améliorer de façon continue nos méthodes de travail dans chaque domaine d'activité.

La Banque Triodos se fonde sur une approche positive tant dans ses services bancaires que dans ses activités de gestion des investissements. Elle est guidée par l'impact qu'elle entend produire. Nos exigences minimales comprennent des exclusions qui découlent logiquement de cette approche positive. Les exigences minimales de la Banque Triodos fixent les exigences minimales absolues que nous appliquons à nos activités bancaires et d'investissement.

Gérer et mesurer l'impact implique également de relever des défis. Mettre en œuvre des engagements et des partenariats novateurs, tels que les Principes des Nations unies pour une banque responsable ou le Plan d'action de l'UE sur la finance durable, a requis, en 2020, la mise en place d'un cadre de reporting étendu et complexe. La Banque Triodos a plaidé sans relâche pour ces engagements et n'a pas ménagé sa peine pour rester fidèle à sa position unique de banque fondée sur des valeurs et continuer à assurer son leadership en matière d'impact dans un environnement de reporting basé sur des règles.

La Banque Triodos met en œuvre sa vision en matière d'impact à travers quatre piliers fondateurs :

- Baser nos décisions de financement sur leur impact positif.
- Augmenter notre impact grâce à l'engagement.
- Changer la finance.
- Assurer le reporting de l'impact.

### **Notre fondement : obtenir un impact positif à travers des principes, des normes et de la transparence**

Avant toute autre considération, nous nous appuyons sur un modèle d'entreprise simple : nous ne prêtons l'argent que nous confions des épargnants et des investisseurs qu'aux entrepreneurs que nous connaissons bien. Nous n'opérons que dans l'économie réelle et n'investissons pas dans des instruments financiers complexes. Tous les crédits et investissements que nous consentons sont conçus de telle sorte qu'ils améliorent la durabilité sociale et environnementale, mais aussi la qualité de vie des communautés.

Nous cherchons à maximiser l'impact positif en ne prêtant et n'investissant que dans des entreprises durables et des entreprises engagées dans une transition vers des approches durables. Pour assurer notre mission, nous avons établi des principes de conduite des affaires, des critères pour l'octroi de

crédits et des exigences minimales stricts. Pour des informations plus détaillées à ce sujet, veuillez consulter [www.triodos.com/download-centre](http://www.triodos.com/download-centre). En outre, nous appliquons des critères analytiques rigoureux pour éviter de financer des secteurs que nous considérons comme non durables par essence, tels que l'industrie des carburants fossiles.

Nous estimons que la finance durable repose sur la confiance et la transparence. Nous publions donc des informations détaillées sur toutes les organisations et entreprises auxquelles nous prêtons. De cette manière, nos épargnants et investisseurs peuvent voir comment nous utilisons leur argent. Vous pouvez le découvrir également sur « À quoi sert votre argent » (via [www.triodos.be/fr/a-quoi-sert-votre-argent](http://www.triodos.be/fr/a-quoi-sert-votre-argent)).

Fort de ces principes, la Banque Triodos garantit un impact positif et minimise l'impact négatif.

### **Accroître notre impact : nous engager avec nos clients à produire un impact**

L'engagement est un autre élément essentiel. Notre vision en matière d'impact s'inspire de l'idée que les mesures et objectifs chiffrés ne disent pas tout. En pratique, cela signifie que nous veillons tout d'abord à collecter des informations qualitatives sur l'impact avant de les conforter par des données chiffrées lorsque cela s'avère pertinent. Lorsque nous octroyons des crédits sur la base de données, nous le faisons pour des besoins de gestion. Et ensuite, nous les utilisons pour engager le dialogue avec nos parties prenantes sur la manière de diriger la transition vers un monde encore plus inclusif et durable.

Même si certains indicateurs significatifs sont compris, par exemple, dans l'impact par secteur (en page 53), nos mesures d'impact sont en définitive très peu quantitatives. En lieu et place, la Banque Triodos développe des « théories du changement » dans ses secteurs clés en vue de structurer son activité en matière d'impact et d'atteindre des objectifs qui satisfont les besoins réels dans la société.

Pour soutenir cette approche, nous avons développé le « Prisme d'impact » de la Banque Triodos en 2018 et 2019 afin de comprendre, de contrôler et de permettre à nos activités de produire un impact maximum dans la réalisation des objectifs décrits dans ces théories du changement. Trente-cinq questions identifient l'impact global et l'objet de

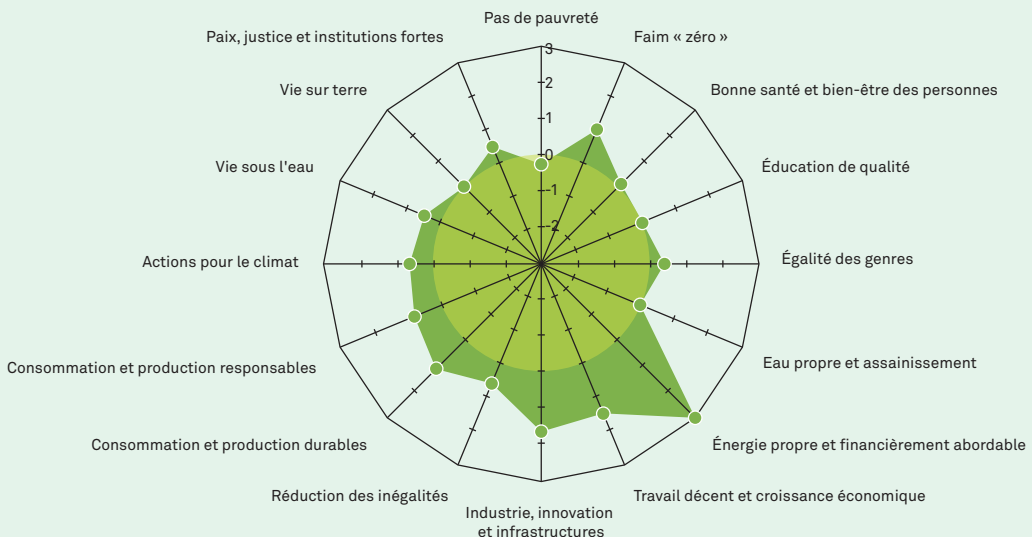
chaque crédit ou investissement : des questions allant de la justice sociale à leur rôle exemplaire sur le plan de la durabilité. L'objectif principal est d'utiliser les résultats pour nourrir les discussions sur les opportunités créées au fil des relations, le but ultime étant d'accroître l'impact des clients et des projets que nous finançons.

### Le Prisme d'impact de la Banque Triodos

Un prisme décompose la lumière en ses différentes couleurs spectrales. De la même manière, le « Prisme d'impact » de la Banque Triodos capture les informations sur un projet que nous finançons et les décompose pour produire des enseignements sur ses différents composants. Les chargés de relations évaluent les crédits ou investissements dès le départ et à différents moments par la suite à l'aune des quatre domaines d'impact du Prisme : les personnes, la planète, la prospérité et la finalité.

Les scores fournis par le Prisme dans ces quatre domaines permettent de comprendre la valeur de nos projets en termes de durabilité. Ce mécanisme révèle des possibilités d'accroître l'impact des clients et des projets que nous finançons. Une telle analyse nous permet de comprendre, de contrôler et de piloter notre approche en matière d'impact de manière plus délibérée. Et, au final, d'œuvrer de concert avec nos clients pour obtenir un impact plus important et plus ciblé.

Nous pouvons ensuite traduire les scores produits par notre Prisme en scores relatifs à 16 des 17 Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, qui constituent le cadre de référence global utilisé par certains de nos clients. Le 17<sup>e</sup> ODD, relatif aux partenariats, n'est pas inclus. Nous donnons ci-dessous un exemple fictif du tableau de bord des ODD obtenu au moyen du Prisme d'impact de Triodos :



Nous intégrons le Prisme dans nos opérations quotidiennes depuis 2019. Nous y avons recouru de manière croissante en 2020. Ainsi, nous avons utilisé l'outil pour davantage de nouveaux clients et pour accroître la couverture du portefeuille total. Les efforts requis pour gérer la pandémie de Covid-19 nous ont cependant empêchés de progresser suffisamment pour pouvoir en rapporter des résultats agrégés. Nous nous attacherons donc à l'avenir à augmenter la valeur ajoutée de l'outil pour les clients et les chargés de relations, à l'ajuster pour en améliorer l'utilisation, et à en faire un reporting pertinent au niveau des clients, des secteurs et, finalement, du Groupe. Nous avons l'intention de rapporter les résultats de ce travail l'année prochaine lorsque le système sera davantage intégré dans notre organisation.

Outre notre Prisme d'impact, nous mesurons également nos émissions propres (directes) et financées (indirectes) durant le cycle de vie d'un prêt ou d'un investissement. Ces résultats indiquent clairement que le financement d'une économie durable depuis de nombreuses années a permis d'éviter un volume substantiel d'émissions, comparativement aux émissions générées et séquestrées. Nos émissions directes sont indiquées dans notre Rapport environnemental. Nos émissions financées sont mesurées à travers le PCAF et rapportées à la section « Impact climatique de nos crédits et investissements. »

Même si la Banque Triodos estime que les émissions de son portefeuille de crédits et d'investissements sont relativement basses par rapport à celles d'autres institutions financières, l'analyse permet d'y identifier les secteurs à émissions élevées, qui nécessitent la mise en œuvre de plans performants pour engager une transition soutenable et inclusive vers un portefeuille climatiquement neutre. Le développement et la fixation d'objectifs fondés sur des données scientifiques en 2021 permettront d'élaborer des plans autant ambitieux que nécessaires.

### **Notre conception des objectifs**

La Banque Triodos fixe des objectifs avec prudence. Nous nous montrons critiques à l'égard des objectifs unidimensionnels qui ne prennent pas en compte l'impact au sens large. Par exemple, fixer des objectifs chiffrés comme le nombre de visiteurs d'un musée, sans considérer l'impact global d'un tel projet sur le climat ou la biodiversité. Nous veillons à ne pas déterminer des objectifs qui pourraient induire un comportement inapproprié, en perdant de vue le but initial. Nous pensons que l'impact est, dans de nombreux cas, trop complexe à traduire dans un seul indicateur clé de performance.

Lorsque des objectifs fournissent des informations importantes sur les objectifs stratégiques ou qu'ils sont requis de la part d'organisations externes concernées, la Banque Triodos effectue le reporting des réalisations par rapport à eux. Cependant, nous croyons que des objectifs ne sont crédibles que si leur réalisation est soutenue par des plans concrets et réalistes. Dans le même temps, nous reconnaissons que la fixation d'objectifs peut constituer une méthode efficace pour forcer le changement de comportement. Par exemple, les appels actuels à l'égard de l'urgence climatique qui visent à mettre en œuvre une stratégie réalisable pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris. En 2020, la Banque Triodos a soupesé prudemment et délibérément les objectifs climatiques et leurs implications, et nous continuerons dans cette voie en 2021. Nous avons pour ambition de dévoiler une stratégie « net zéro » détaillée, comprenant des objectifs basés sur des données scientifiques, à la fin de 2021.

### Fixer des objectifs, c'est atteindre le but véritablement recherché

La Banque Triodos s'emploie actuellement à fixer des objectifs appropriés en vue d'aligner son portefeuille sur l'Accord de Paris. Mais nous ne voulons pas que ce processus ait une incidence défavorable sur la manière dont nous travaillons. Au-delà de la fixation d'objectifs, nous aspirons à identifier des plans efficaces pour les mettre en œuvre de telle sorte qu'ils soutiennent une transition durable et inclusive. Il peut arriver que cette approche — par exemple, financer plus de logements dont la performance énergétique doit être améliorée — ne conduise pas toujours à réduire les émissions à court terme. Elle nous permet cependant, à long terme, de nous attaquer de manière structurelle au réchauffement global.

Nous entendons donc utiliser des objectifs pour nous aider à mener à bien notre mission, laquelle comprend clairement des objectifs à la fois environnementaux et sociaux. Les émissions existantes de notre portefeuille nous donnent une base de départ. Nous pouvons donc commencer à nous améliorer et à évaluer nos progrès en travaillant avec nos clients à la réduction de leurs émissions.

Notre rapport sur l'impact climatique montre que nos crédits et investissements ont une intensité climatique relativement faible. Il s'agit à présent d'atteindre un portefeuille « net zéro » (et au-delà). Nous étudions donc comment prendre le leadership dans cette voie. Cette ambition nous oblige à examiner notre portefeuille d'un œil critique. Nous voulons nous assurer de le faire prudemment plutôt que de nous fixer des objectifs arbitraires trop rapidement. Nous publierons notre plan de transition comprenant des objectifs à court et long termes avant la COP26, qui aura lieu en novembre 2021.

D'autres institutions financières devront s'engager dans une voie similaire si notre secteur entend contribuer effectivement à maintenir l'augmentation globale de la température dans des limites acceptables.

La Banque Triodos exhorte le secteur financier à se débarrasser de ses actifs fossiles. Dans le document présentant notre vision en matière d'énergie et de climat, qui avait été publié en 2019, nous avons appelé toutes les institutions financières à jouer un rôle de premier plan dans la lutte contre le changement climatique.

### Changer la finance

Accomplir notre mission consiste non seulement à financer des entrepreneurs progressifs, mais aussi à influencer le secteur financier aux niveaux national et mondial. Nous sommes convaincus qu'en devenant plus durable, diverse et transparente, l'industrie financière allouera davantage de fonds de manière appropriée, ce qui, in fine, améliorera la qualité de vie des gens.

Nous changeons la finance de différentes manières. Nous publions des documents sur notre vision, rédigeons des tribunes, apportons notre soutien à des lettres ouvertes adressées aux instances gouvernementales ou encore nous nous associons à des appels à l'action. Nous partageons notre connaissance et notre expertise sur la finance durable avec les décideurs, le personnel politique et les superviseurs à l'occasion de réunions ou de consultations. Nous encourageons d'autres institutions financières à opérer des choix différents et à s'engager en faveur de la finance durable. Nous collaborons avec des organisations à vocation similaire et mettons en place des partenariats formels et informels pour nous renforcer mutuellement. Nous le faisons localement dans les pays où opère la Banque Triodos, mais aussi aux niveaux européen et international.

La Banque Triodos engage le dialogue avec des décideurs nationaux et d'autres intervenants sur la direction future du secteur financier dans tous les pays où nous sommes actifs. L'existence d'un cadre réglementaire ou législatif aide, en effet, de nombreuses institutions à prendre de meilleures décisions. En 2020, nous avons participé activement aux consultations menées par l'Union européenne, l'UNEP-FI et plusieurs centres d'études internationaux qui développent des normes financières durables et d'autres initiatives liées au « green deal ».

Dans cette optique, nous avons publié un document important au premier semestre de 2020 : notre vision sur la réinitialisation de l'économie (« Reset the economy »), dans laquelle nous appelons à un redressement résilient et inclusif au sortir de la crise globale du coronavirus. Ce document a nourri les débats. Par ailleurs, la Banque Triodos Belgique a organisé des webinaires publics recueillant une large audience et Kees Vendrik, économiste en chef de la Banque Triodos, a fait part de la vision de Triodos dans le programme de la télévision néerlandaise « Buitenhof ».

Un thème important mobilise le secteur financier : comment doit-il contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre pour lutter contre le changement climatique ? Dans la foulée des engagements pris par le secteur financier aux Pays-Bas et en Espagne en 2019, la Banque Triodos Allemagne a été le moteur de l'engagement des institutions financières allemandes à l'égard du climat. Elle a également montré la voie, avec la Banque Triodos Royaume-Uni, pour la rédaction des chapitres locaux de la méthodologie PCAF destinée à mesurer les empreintes écologiques et à fixer des objectifs en la matière. La Banque Triodos Belgique a signé la « Belgium Alliance on Climate Action Pledge » et la Banque Triodos Pays-Bas participe à la table ronde qui doit concrétiser l'implémentation de l'Accord sur le climat néerlandais en matière du bâti. La Banque Triodos Royaume-Uni joue également un rôle moteur dans l'action « Bankers for Net Zero » tandis que la Banque Triodos Espagne a été invitée par les ministres et la banque centrale du pays à

discuter du monitoring de l'Engagement espagnol à l'égard du climat. L'entité espagnole a également participé aux discussions sur la législation espagnole relative au climat. Le directeur de la Banque Triodos Allemagne, de son côté, participe au Conseil de la finance durable du gouvernement allemand. Par ailleurs, Triodos Investment Management a été une partie prenante du groupe de travail Ecolabel.

Eu égard aux changements systémiques du secteur financier, la Banque Triodos a cofondé le « Finance Impact Hub » du Club de Rome au début de 2020. Cette plateforme a organisé de multiples sessions réunissant les décideurs européens concernés sur les actions à entreprendre pour assurer la transition vers une économie durable. Le CEO de la Banque Triodos Royaume-Uni, Bevis Watts, a contribué au film international du WWF : « Notre Planète : Trop grande pour faire faillite ».

Tous ces exemples spécifiques illustrent les différentes voies que nous empruntons pour changer la finance. Dans toutes nos apparitions publiques, tribunes, publications ou interviews, nous n'avons cessé de souligner la puissance transformatrice de l'argent et le rôle du secteur financier dans la société en général.

### **Notre reporting de l'impact : mesurer pour mieux gérer**

Notre engagement de transparence nous amène à consacrer beaucoup de temps et d'énergie à produire des données d'impact qui sont examinées par un auditeur indépendant. En fournissant des données détaillées sur l'impact, la Banque Triodos poursuit deux objectifs importants : en interne, à des fins de réflexion et d'ajustement ; et vis-à-vis de l'extérieur, dans le but d'engager le dialogue avec nos parties prenantes et de changer la finance en plaidant pour la transparence.

Assurer un reporting sur ce que nos parties prenantes et nous-mêmes considérons comme important nous aide à poser un regard critique sur notre impact et à ajuster nos actions lorsque cela

s'avère nécessaire. Par exemple, nous pouvons parfaire nos théories du changement, actualiser nos exigences minimales ou ajuster nos objectifs en vue de rester la banque durable ambitieuse que nous sommes. Le Triodos Group Impact Committee supervise l'adoption de ces développements au niveau de nos activités tout au long de l'année. Nous veillons à ne pas simplement ajuster notre reporting aux exigences correspondant à certains benchmarks ou initiatives. Nous croyons que les développements durables significatifs, ceux qui contribuent à une économie plus équitable, découlent d'un processus de décision basé sur des principes, et non de la volonté de respecter des règles et de « cocher les bonnes cases ». Cependant, lorsque des organisations extérieures concernées fournissent des cadres de référence ou des directives pour la mesure de l'impact, la Banque Triodos les intègre dans son reporting. Nous utilisons ainsi plusieurs cadres en vue d'informer sur notre activité d'impact, à la fois pour la produire et pour en faire le reporting. Citons à cet égard la Global Reporting Initiative, l'International Integrated Reporting Council, le Partenariat pour la comptabilisation des émissions de carbone du secteur financier ou encore B Corp.

### **Développement des réglementations et directives au niveau européen**

La Banque Triodos est une fervente partisane du renouvellement de la stratégie de l'Union européenne sur la finance durable et d'une taxonomie ancrée dans les sciences climatiques et environnementales. Selon nous, le secteur financier a clairement un rôle à jouer dans la transition vers une société plus durable et plus résiliente, particulièrement à l'heure où la pandémie de Covid-19 a mis en lumière l'impérieuse nécessité de renforcer la durabilité et la résilience dans nos sociétés, et a révélé les faiblesses de fonctionnement de nos économies. Nous reconnaissons également l'urgence de la transparence : il faut pouvoir comparer les institutions financières afin de contrecarrer l'écoblanchiment. En 2020, nous avons participé à de multiples consultations sur ce thème, comme en témoigne, par exemple, notre réponse au projet

d'Acte délégué de la Commission européenne sur la taxonomie durable de l'UE.

### **Plan d'action de l'UE sur la finance durable (SFAP)**

En mai 2018, la Commission européenne a adopté une nouvelle législation en vue de mettre le secteur financier sur la voie de trois objectifs clés :

Réorienter les flux de capitaux vers des investissements durables pour produire une croissance durable et inclusive.

Intégrer la durabilité dans la gestion des risques.

Favoriser la transparence et le long terme dans l'activité financière et économique.

La Banque Triodos fonde son action sur des principes similaires depuis sa création il y a quarante ans. Nous soutenons donc sans réserve ces réglementations et en soulignons l'importance.

La mise en œuvre du Règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (Sustainable Finance Disclosure Regulation ou SFDR) incitera un nombre croissant d'institutions à assurer un reporting en matière de durabilité à partir de 2020. Bien que cette pression réglementaire signifie des efforts supplémentaires pour une banque de taille moyenne comme la nôtre, nous encourageons l'instauration du SFDR parce qu'il stimulera également le secteur à devenir plus durable. Forts de notre fonctionnement axé sur des valeurs depuis notre création en 1980, nous croyons que notre modèle économique, nos principes de conduite des affaires, nos exigences minimales et notre reporting (qualitatif, quantitatif, positif et négatif) sur des domaines d'impact clés nous confèrent tous les outils nécessaires pour nous conformer au SFAP.

## Nos partenariats en matière d'impact

En nouant des partenariats avec d'autres acteurs, la Banque Triodos espère cocréer de nouveaux concepts de reporting et de publication qui rencontrent mieux les besoins des parties prenantes et du monde des affaires dans une économie plus durable. Nous nous sommes déjà conformés à de nombreux cadres de référence globaux au niveau de nos opérations locales. En voici les principaux :

- La Global Alliance for Banking on Values (GABV) : la GABV utilise un tableau de bord pour exprimer de manière structurée la vision, la stratégie et les résultats de toute banque à l'aune des activités bancaires fondées sur des valeurs. Le tableau de bord est basé sur les Principes de la banque fondée sur des valeurs de la GABV. Il permet à une banque de s'autoévaluer, de contrôler et de communiquer ses progrès en matière d'activités bancaires basées sur des valeurs.
- Les Principes des Nations unies pour une banque responsable : ces principes définissent le rôle et les responsabilités du secteur bancaire au niveau de la résolution des problèmes sociétaux actuels, notamment l'inclusion sociale et l'urgence climatique. La Banque Triodos a joué un rôle de premier plan dans le développement de ce cadre global, en participant au noyau des banques qui en ont élaboré les principes et constitué le canevas.
- L'Accord de Paris sur le climat : notre portefeuille dans le domaine énergétique est constitué à 100 % d'énergies renouvelables, telles que l'éolien et le solaire. Dans ce secteur, nous faisons œuvre de leadership et d'innovation depuis quatre décennies.



Nous sommes un membre fondateur du Partenariat pour la comptabilisation des émissions de carbone du secteur financier (PCAF) et rapportons la contribution climatique de l'ensemble de notre portefeuille. Le PCAF se profile à présent comme une initiative globale de plus de 91 institutions financières qui collaborent dans le monde en vue, dans un premier temps, d'assurer le reporting comptable de l'impact climatique de leur portefeuille et, ensuite, de se fixer des objectifs.

La section 1.3.4 fournit des informations plus détaillées à ce sujet.

Nous avons mis en place un cadre en vue de réaliser les Objectifs de développement durable et contrôler notre impact dans tous les domaines, que nous avons détaillé tout au long du rapport annuel et en Annexe III de la version intégrale du rapport annuel en anglais (en page 343).

Nous avons signé le « Finance for Biodiversity Pledge » qui a été lancé durant le « Nature for Life Hub », en marge de la 75<sup>e</sup> Assemblée générale des Nations unies à New York. Dans l'engagement, qui a été signé par 26 institutions financières à travers le monde, les signataires appellent les dirigeants de la planète à inverser la destruction des écosystèmes au cours de la décennie et à s'engager à collaborer, à discuter, à évaluer leur propre impact sur la biodiversité, à se fixer des objectifs et à assurer un reporting sur la biodiversité à partir de 2024 au plus tard.

La Banque Triodos est également partie prenante du « Partnership for Biodiversity Accounting Financials », qui cherche à développer une approche harmonisée de la comptabilité de la biodiversité.

Au-delà de ces collaborations, nous nous engageons également à l'égard des initiatives globales suivantes : le « Global Impact Investing Network » (GIIN), les Principes des Nations unies pour l'investissement responsable (UN PRI), la Charte de la diversité, le « Finance Impact Hub » du Club de Rome, le « Sustainable Finance Lab » et les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations unies.

## 1.5 Rapport social

---

La Banque Triodos n'est pas uniquement une organisation, elle fait partie d'une communauté en pleine expansion, soudée par la volonté commune d'accomplir une mission. Les clients, les entreprises, les investisseurs et les collaborateurs de la banque sont tous unis par leur croyance commune en une société plus durable. Les membres de notre communauté de collaborateurs sont les ambassadeurs de cette mission. Chacun d'entre eux a fait le choix conscient de travailler pour la Banque Triodos et de contribuer au changement auquel nous aspirons dans le monde. Nos collaborateurs sont la tête, le cœur et les mains qui nourrissent notre ambition.

L'année 2020 a apporté des changements majeurs dans la manière dont nous travaillons et vivons ensemble. L'apparition du coronavirus n'a pas seulement affecté notre santé et nos moyens de subsistance, il a également eu des effets culturels profonds, altérant les modes relationnels entre les personnes et modifiant nos façons de travailler. Dans le même temps, le mouvement Black Lives Matter a renforcé l'urgence des appels à lutter contre les injustices toujours bien ancrées dans la société moderne.

Ces défis ont souligné la force de notre communauté de collaborateurs : ceux-ci se sont adaptés à de nouvelles façons de travailler et ont maintenu les contacts entre eux, tout en répondant aux besoins des clients et en réalisant la plupart de nos objectifs stratégiques.

En 2021, nous approfondirons les changements initiés et continuerons à nous adapter à la réalité née de la pandémie et à ce qui en résultera. Le tableau suivant synthétise les progrès réalisés par rapport aux perspectives identifiées dans le rapport annuel 2019. Le contenu de ce tableau est plus amplement détaillé dans le texte qui suit.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
<b>Programme de culture organisationnelle</b>		
La culture organisationnelle sera davantage ancrée dans l'ensemble de l'organisation.	Le narratif culturel a été finalisé. Des ateliers ont été mis en place, mais ils ont dû être interrompus en raison de la pandémie.	●●○
Les plans d'action stimulés par l'enquête auprès des collaborateurs seront examinés et mis en œuvre.	Les plans d'action mis en place au sein de chaque unité opérationnelle en 2019 ont été contrôlés et les actions prévues dans ces plans ont été suivies localement.	●●●
L'approche du leadership sera renforcée et traduite dans le programme de développement du leadership.	Une approche globale du développement du leadership a été définie et les programmes de développement du leadership du Groupe ont été revus pour intégrer cette approche.	●○○
Un processus d'évaluation révisé et harmonisé sera mis en œuvre.	L'organisation évoluera vers un modèle de retour d'information en continu. Dans un premier temps, la formation au dialogue FLOW (feedback, apprentissage, objectifs et bien-être) a été implémentée dans toutes les entités.	●●○

●●● Réalisé ●●○ En grande partie réalisé ●○○ Partiellement réalisé ○○○ Non réalisé

### Changements organisationnels

La faiblesse des taux d'intérêt et les exigences réglementaires croissantes devraient perdurer sur une longue période. Dans ce contexte, la Banque Triodos a pris la décision de ne pas réaliser les importants investissements nécessaires à l'établissement d'une succursale bancaire en France et a, dès lors, fermé son bureau intermédiaire à Paris.

En réponse à la complexité croissante et aux demandes toujours plus nombreuses concernant les lois et réglementations, les équipes traitant

directement de ces sujets (conformité, risques, obligation de vigilance à l'égard de la clientèle, suivi de l'activité des clients, fraudes) ont été renforcées et/ou restructurées, au siège social, mais aussi en Belgique, aux Pays-Bas et au sein de Triodos IM.

En 2020, des changements importants sont intervenus au niveau des fonctions dirigeantes dans certains départements. En septembre, Pauline Bieringa a pris la direction de la Banque Triodos Pays-Bas. Elle a succédé à Matthijs Bierman, qui a choisi de réorienter sa carrière pour devenir médiateur juridique professionnel, après vingt-

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
<b>Organisation apprenante</b>		
Implémentation d'un système de gestion de l'apprentissage donnant une vision d'ensemble de toutes les opportunités de formation en ligne et hors ligne au sein de la Banque Triodos.	Conception du « Learning Hub » et mise en œuvre de son intégration technique pour un déploiement effectif en 2021.	●●○
Continuer de permettre aux collaborateurs de se connecter à l'essence et à la mission de la banque.	Les collaborateurs ont été invités à participer à un dialogue virtuel au sujet de l'essence de la Banque Triodos. Les unités opérationnelles locales ont pris diverses initiatives, comme, par exemple, organiser des programmes (virtuels) d'initiation plus étendus (Banque Triodos Pays-Bas et Royaume-Uni), consacrer du temps aux réunions du lundi matin pour se connecter à notre essence (siège social, Banque Triodos Allemagne, Pays-Bas et Royaume-Uni) ou encore poursuivre le déploiement des journées de réflexion (Banque Triodos Belgique et Royaume-Uni).	●●○
Élargir les possibilités d'apprentissage et de développement offertes à tous les collaborateurs.	De nombreuses offres formulées lors de rendez-vous individuels ont été annulées à cause de la Covid-19. Des ateliers virtuels et d'autres alternatives ont été proposés à tous les collaborateurs du Groupe Triodos.	●●○

●●● Réalisé ●●○ En grande partie réalisé ●○○ Partiellement réalisé ○○○ Non réalisé

quatre ans passés au sein de la Banque Triodos. Le Conseil des commissaires de la Banque Triodos a nommé André Haag au poste de Chief Financial Officer (CFO) et en tant que membre du Comité exécutif, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Le 22 septembre, nous avons annoncé que notre CEO, Peter Blom, avait décidé de mettre fin à ses fonctions au sein de la banque après y avoir travaillé pendant quarante ans. Il quittera la Banque Triodos au terme de l'assemblée générale annuelle, planifiée pour le 21 mai 2021. Le 9 février 2021, la Banque Triodos a rendu publique la décision de Jellie Banga

de ne plus assumer la vice-présidence du Comité exécutif ni sa fonction de Chief Operating Officer (COO) à partir du 1<sup>er</sup> mai 2021. Après un examen attentif de l'étendue de la fonction de COO, la décision a été prise de scinder celle-ci en deux postes : un poste de COO centré sur les aspects opérationnels de la banque, et un poste de Chief Commercial Officer (CCO), dédié aux activités commerciales de la banque. Cette décision portera à cinq le nombre de membres du Comité exécutif. Le Conseil des commissaires a lancé le processus de recrutement pour les fonctions de COO et de CCO.

## Travail flexible

Nous avons presque achevé l'implémentation de Workplace 2020, qui consistait à fournir des ordinateurs portables à tous nos collaborateurs pour permettre un travail flexible dans l'ensemble du Groupe lorsque les premières mesures liées à la pandémie de Covid-19 ont été annoncées. Depuis lors, nous avons franchi des étapes significatives nous permettant de passer intégralement au travail à distance. Nous avons notamment veillé à ce que nos centres d'assistance à la clientèle aient les ressources nécessaires pour télétravailler efficacement. Nous avons tous appris à utiliser efficacement les applications de réunions en ligne et développé de nouvelles façons de travailler ensemble.

Des politiques ont été adoptées à l'échelle du Groupe et adaptées localement afin de soutenir le télétravail, et des initiatives ont été prises afin de s'assurer que les espaces de travail au domicile de nos collaborateurs répondaient aux exigences en matière de santé et de sécurité.

Globalement, l'expérience numérique de 2020 a renforcé les arguments en faveur du travail flexible à l'avenir. Grâce aux solutions mises en place pour répondre à la pandémie, nous avons découvert de quelle manière nous pouvions travailler de façon totalement numérique. La pandémie a imposé des limites à nos opérations, mais elle a également contribué à accélérer la digitalisation. Nous avons également tiré des enseignements des différentes solutions mises en place par les entités du Groupe afin de répondre aux exigences spécifiques de chaque pays.

L'enquête menée auprès de nos collaborateurs et les discussions que nous avons eues avec eux au sujet du travail à distance nous ont appris que cette nouvelle façon de travailler s'accompagne à la fois de défis et d'opportunités, et qu'elle est vécue différemment selon les circonstances individuelles. Bon nombre de collaborateurs regrettent les interactions sociales propres au travail au bureau ; certains trouvent que la créativité s'exprime moins

facilement ou éprouvent des difficultés à gérer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Beaucoup d'entre nous mesurons toutefois les avantages du travail numérique et avons, en particulier, tissé des liens plus forts avec nos collègues au niveau international, la distance n'étant plus un obstacle à la collaboration. La réduction des trajets domicile-bureau et des voyages d'affaires, de même que la diminution des émissions qui en résulte, sont également très appréciées.

## Vécu des collaborateurs

Le fait de travailler à distance a des implications pratiques, mais la manière dont nous travaillons et communiquons avec les autres a également un impact sur notre santé mentale. Le maintien de canaux de communication actifs entre collaborateurs a constitué une priorité en 2020. Des solutions structurelles de communication ont été mises en place afin de soutenir nos collaborateurs à distance, telles que le lancement sur l'intranet « Engage » d'espaces présentant des conseils et astuces, ou encore la transformation des réunions d'équipes du lundi matin en séances virtuelles (avec, du même coup, plus de collègues en mesure de participer que lors d'une réunion physique). Nos collaborateurs ont fait preuve de créativité pour se connecter les uns aux autres au travers de réunions virtuelles et, socialement, lors de pauses café numériques, de « pub quiz » virtuels ou d'exercices physiques en commun dans certains créneaux horaires.

L'enquête d'engagement Covid-19 menée dans l'ensemble du Groupe a confirmé que ces initiatives ont été accueillies positivement par nos collaborateurs. Ceux-ci ont également attribué une note élevée au soutien qu'ils ont reçu en matière d'amélioration des performances et de continuité des activités.

## Efficacité au travail

La Banque Triodos cherche à s'adapter, à travailler efficacement et à être en mesure de relever tous les défis futurs. Durant ces deux dernières années, des

équipes de projet pluridisciplinaires ont été constituées pour des thématiques spécifiques, selon la méthode « agile ». Ces équipes pilotent l'ensemble des changements dans un domaine d'activité particulier, depuis le portefeuille de produits et le parcours du client jusqu'aux processus et à l'environnement IT. Elles se concentrent sur la création de valeur commerciale pour répondre aux demandes des clients de manière agile. Les équipes de projet sont le fruit d'une collaboration entre les disciplines et les unités commerciales concernées. Elles peuvent être constituées de plusieurs équipes en charge du changement, qui combinent l'ensemble des compétences nécessaires dans les différentes disciplines afin de relever tel ou tel défi. Les équipes de projet sont stables pendant au moins deux ans, mais ne sont pas permanentes.

Les équipes de projet travaillent désormais dans le schéma « One Bank » pour développer des processus et des solutions standardisés au niveau du Groupe, en tenant compte des différences locales en termes de marché, de gammes de produits et de législations. Les premières initiatives se sont concentrées sur les développements informatiques, mais les choses évoluent actuellement vers des changements plus larges. La coopération intensive développée par les équipes de projet a conduit à plus de collaboration et d'échanges, particulièrement au niveau international.

Les processus relatifs aux crédits, à la vente au détail et à l'intégrité des clients se sont encore développés en 2020. Cela s'est traduit par une meilleure expérience et une plus grande efficacité pour les collaborateurs comme pour les clients. La nature pluridisciplinaire de cette collaboration, au sein des unités opérationnelles et entre elles, a été un élément positif de cette nouvelle façon de travailler. Le fait de travailler sur des solutions standardisées rencontrant les besoins commerciaux permet de combiner plus efficacement nos capacités humaines. Le travail par projet permet de mieux utiliser les forces et les talents individuels au sein de ces équipes.

## Organisation apprenante

La formation et le développement individuel ont toujours été importants pour Triodos, non seulement dans le but d'accroître nos connaissances et compétences formelles, mais aussi en vue de soutenir nos ambitions stratégiques. L'échange d'idées, la vision de notre avenir commun et le développement de notre savoir-faire sont autant d'éléments qui peuvent contribuer à « déverrouiller » la finalité de notre organisation.

L'interaction humaine jouant un rôle important dans toutes nos initiatives d'apprentissage, la plupart d'entre elles ont été, dans un premier temps, annulées quand les mesures liées à la Covid-19 ont été annoncées. Lorsqu'il est devenu évident que ces mesures allaient perdurer, nous avons basculé vers des initiatives numériques. Des ateliers virtuels sur des sujets variés ont été organisés par et pour les collaborateurs, ce qui a rendu possible la participation de collègues des différents pays où nous sommes actifs. L'Université d'été de l'Institute for social Banking (ISB) et l'Académie du leadership de la Global Alliance for Banking on Values (GABV) se sont également déroulées sous forme numérique.

La plupart des inscriptions individuelles pour les cours de formation ayant été suspendues, certains de nos collaborateurs ont choisi les alternatives digitales. Néanmoins, nous avons constaté, de manière générale, un recul de l'apprentissage, tant sur le plan financier qu'en termes de temps investi.

Afin de renforcer notre capacité d'apprentissage, nous avons préparé le déploiement d'un nouveau système de gestion de l'apprentissage, le « Learning Hub ». Celui-ci renforcera encore notre culture de l'apprentissage en offrant une vision d'ensemble de toutes les opportunités de formation au sein du groupe, qu'elles soient en ligne, en présentiel ou mixtes.

## Employeur responsable

### Diversité et inclusion

Des appels urgents à plus de diversité et d'inclusion ont été lancés en 2020. Le mouvement Black Lives Matter et les actions de protestation contre les discriminations ont mis en évidence un système injuste et la nécessité de déconstruire pour ensuite reconstruire. Ce mouvement a également amplifié les discussions au sujet de la diversité, de l'inclusion et de l'égalité au sein de notre organisation. Il a, en outre, soulevé des questions à propos de notre culture et de nos préjugés.

Pour créer une société qui promeut la qualité de vie des personnes et place en son centre la dignité humaine, nous devons être conscients de nos propres préjugés, conscients ou inconscients, et de la manière dont ils s'expriment dans notre culture et nos comportements. Le sentiment d'urgence qui grandit dans la société se retrouve également dans notre organisation.

Nos collaborateurs et cadres supérieurs se sont engagés à rechercher les angles morts ou les préjugés inconscients au sein de la Banque Triodos. Ils ressentent, en outre, l'urgence d'agir pour accroître la diversité et implémenter une culture plus inclusive.

En 2020, avec l'aide de nos équipes de direction, nous avons concrétisé notre ambition de devenir une organisation plus diversifiée et inclusive. Un responsable de la diversité et de l'inclusion a été nommé en décembre 2020. Aux Pays-Bas, nous avons signé la Charte de la diversité en entreprise ([www.diversiteitinbedrijf.nl](http://www.diversiteitinbedrijf.nl)). Ces problématiques sont régulièrement évoquées lors des réunions avec nos parties prenantes, qui sont également sondées sur ces questions. La diversité et l'inclusion resteront en tête de nos priorités en 2021.

### Bien-être au travail

La sécurité physique et le bien-être psychologique de nos collaborateurs nous concernent au premier chef. Nous avons tout particulièrement veillé à ce que le télétravail se déroule dans de bonnes conditions et de manière saine. Comme le travail à distance s'est finalement imposé sur une longue période, nous avons redoublé d'attention par rapport au bien-être psychologique de nos collaborateurs. Nous avons soutenu localement nos collaborateurs et managers par le biais de lettres d'information, d'un accompagnement individuel, de conseils et astuces, et d'ateliers sur différents thèmes en lien avec le télétravail, tels que le maintien des contacts avec les collègues, le coaching, la résilience, la cohésion d'équipe, le yoga ou la préservation d'un lieu de travail sain. Bien que nous ayons enregistré des cas de Covid-19, le taux d'absentéisme pour maladie a diminué au niveau du Groupe, pour s'établir à 3,7% en 2020 (4,3% en 2019). Une tendance identique a été constatée dans d'autres organisations. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les employés sont moins sujets aux maladies lorsqu'ils travaillent à la maison. Ou par le fait qu'ils continuent à travailler même s'ils se sentent légèrement malades car ils n'ont pas à se rendre sur leur lieu de travail, ne craignent pas de contaminer les autres et peuvent être plus flexibles dans leurs horaires de travail.

### Perspectives pour 2021

L'année 2021 sera marquée par de nombreuses incertitudes qui auront un impact direct sur chacun d'entre nous, sur nos résultats financiers et sur notre communauté : notre manière de travailler en tant qu'organisation sera influencée par de nombreux facteurs, tels que l'influence de la pandémie sur le climat économique, les mesures qui seront prises pour forger une société plus inclusive, l'impact à long terme de la distanciation sociale sur notre bien-être, et la pression croissante des règles et de la législation.

Dans ces circonstances, chacun d'entre nous devra faire preuve d'agilité. Nous devons nous former et nous améliorer en permanence, nous reconcentrer et délivrer des résultats. La numérisation est une tendance qui va perdurer. Tout comme notre mission et notre ambition de devenir un chef de file de la finance durable.

Une fois que les mesures liées à la pandémie auront été assouplies, les collaborateurs de Triodos continueront à télétravailler de façon partielle. Nous conserverons dans une certaine mesure le mode de travail virtuel que nous avons expérimenté en 2020, permettant plus de flexibilité en termes de lieux et d'horaires de travail, créant des opportunités accrues de collaboration entre pays, et réduisant à la fois les coûts opérationnels et les émissions de carbone. Ce mode de travail hybride implémenté sur le long terme nous permettra d'organiser des réunions virtuelles plus ciblées et plus efficaces, tout en maintenant des réunions en présentiel lorsque la créativité, les connexions entre personnes et le réseautage passent au premier plan.

En conséquence, la Banque Triodos concentrera ses activités aux Pays-Bas dans le nouvel immeuble de bureaux Reehorst, à Driebergen. En Espagne, nous avons mis en location un de nos deux immeubles de bureaux à Madrid. Nous définirons une approche visant à soutenir les collaborateurs et les équipes de direction dans cette nouvelle façon de travailler, en tenant compte des aspects liés au leadership, à la diversité et à l'inclusion, aux comportements et aux thèmes « Make Change Work ».

Les dialogues FLOW (feedback, apprentissage, objectifs et bien-être) sont le reflet des relations humaines et du dialogue entre collègues ou entre un collaborateur et son manager. FLOW, qui responsabilise les collaborateurs dans le cycle continu de retour d'information, sera implémenté dans toutes les équipes et à tous les niveaux de l'organisation, et ce, par chaque collègue. Afin de mieux comprendre comment les membres du personnel vivent au sein de l'organisation, une enquête internationale centrée sur la diversité et

l'inclusion sera réalisée en 2021. Nous constituons actuellement un groupe diversifié de collaborateurs, qui agira comme une caisse de résonance et validera notre approche. Un document explicitant notre vision par rapport à ces thématiques sera rédigé afin d'établir une compréhension commune des concepts de diversité et d'inclusion, et des objectifs que nous souhaitons poursuivre au sein de la Banque Triodos. Ce document sera une référence importante au fur et à mesure de l'évolution de nos politiques et pratiques de travail.

Notre volonté d'être une organisation apprenante sera consolidée par la mise en œuvre du « Learning Hub » au niveau du Groupe. Ce système de gestion de l'apprentissage assurera la transparence des opportunités de formation et soutiendra la mise en place de la « licence d'exploitation » (couvrant la plupart des formations obligatoires) et de programmes fonctionnels dans l'ensemble de notre organisation.



## 1.6 Rapport environnemental



Conformément à sa mission d'être une banque durable, la Banque Triodos finance des entreprises qui créent une différence positive sur le plan environnemental et, dans le même temps, elle veille particulièrement à ses propres performances environnementales en tant qu'entreprise. C'est la raison pour laquelle la Banque Triodos fut l'une des premières banques au monde à réaliser un rapport environnemental et qu'elle continue à essayer de jouer un rôle de premier plan dans ce domaine, en montrant comment les banques fondées sur des valeurs et les entreprises de manière générale peuvent agir de manière responsable sur le plan environnemental.

La Banque Triodos limite au maximum son empreinte environnementale, en évitant autant que possible les émissions de gaz à effet de serre et en compensant toute émission inévitable. Pour ce faire, elle mesure l'empreinte carbone de ses opérations, l'enregistre dans un système de gestion du CO<sub>2</sub> et la compense intégralement via des projets labellisés « Gold Standard ». La Fondation Gold Standard, à l'origine de ce label, a été créée en 2003 par le WWF et d'autres ONG internationales pour garantir que les projets de compensation des émissions de CO<sub>2</sub> présentaient les niveaux les plus élevés d'intégrité environnementale et contribuaient effectivement au développement durable. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le site web [www.goldstandard.org](http://www.goldstandard.org).

À côté de la publication de ses résultats financiers annuels, la Banque Triodos souhaite également assumer la responsabilité de son impact environnemental. C'est pourquoi elle rend compte de toutes ses émissions directes (consommation de gaz pour le chauffage et de carburants fossiles pour les voitures de société et les véhicules en leasing) et de ses émissions indirectes les plus importantes (électricité, déplacements domicile-bureau et voyages d'affaires, consommation de papier et travail à domicile). Elle divulgue également les quantités d'électricité et de gaz utilisées dans toutes ses entités bancaires.

### L'année 2020 en bref

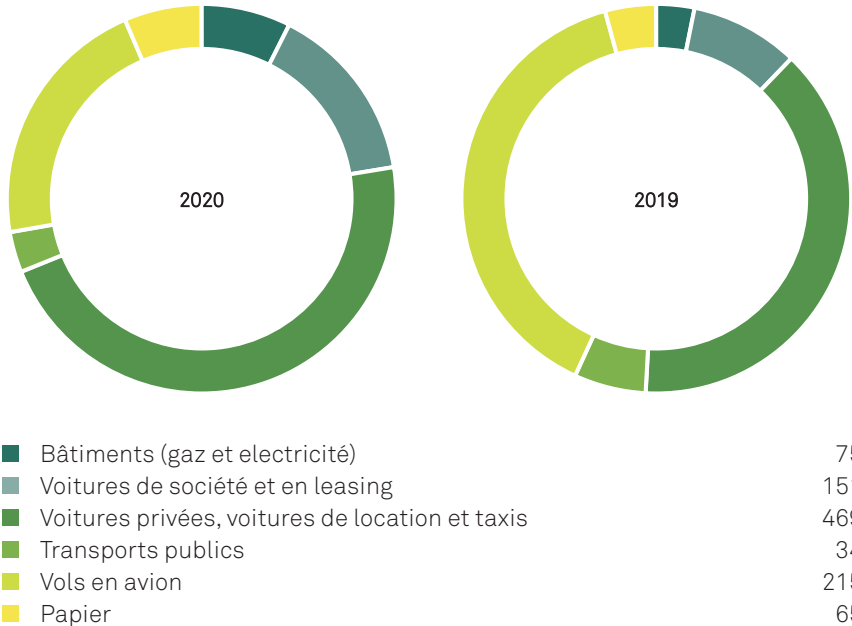
La crise du coronavirus a eu un impact majeur sur la façon de travailler, de se réunir et de faire des affaires. Cela se reflète dans les émissions de CO<sub>2</sub> de la Banque Triodos en 2020, qui représentent seulement 35% des émissions de 2019. Dans le calcul de nos émissions pour 2020, nous n'avons pas tenu compte de celles qui résultent du télétravail.

En 2020, les émissions de CO<sub>2</sub> par équivalent temps plein (ETP) ont diminué pour atteindre 0,67 tonne, contre 2,00 tonnes par ETP en 2019. Les émissions totales de CO<sub>2</sub> pour l'ensemble de la Banque Triodos sont passées de 2.901 tonnes en 2019 à 1.011 tonnes en 2020. La consommation d'électricité a baissé de 12% par ETP et celle de gaz a chuté de 54% par ETP. Les déplacements professionnels en avion ont diminué de 79% par ETP. Ces baisses importantes sont naturellement liées aux mesures prises dans le cadre de la gestion de la pandémie, notamment les restrictions de voyages et le télétravail par défaut.

Le volume total de papier utilisé a été ramené à 34 kg par ETP en 2020 (67 kg/ETP en 2019). Le volume de papier vierge recyclé équivalait 2,9 kg par ETP (10,8 kg/ETP en 2019). Le volume de papier imprimé recyclé s'est élevé à 0,06 kg par client, en chute de 43%. La réduction de la consommation de papier est une conséquence de la pandémie, ayant entraîné une diminution du nombre de collaborateurs sur le lieu de travail et la suppression quasi totale des événements extérieurs.

En raison des conséquences de la pandémie de Covid-19, la comparaison du volume des émissions de CO<sub>2</sub> de 2020 avec celles de 2019 n'est guère significative. Sur le plan qualitatif, par contre, il est intéressant de relever l'impact énorme sur les émissions de CO<sub>2</sub> des réunions virtuelles, par exemple. Au point, d'ailleurs, de maintenir certains aspects de cette nouvelle façon de travailler et de se réunir en 2021 et au-delà.

Émissions de CO<sub>2</sub> (en tonnes)  
 2020 total : 1,011 tonnes de CO<sub>2</sub>  
 2019 total : 2,901 tonnes de CO<sub>2</sub>



Des précisions au sujet de la méthodologie utilisée par la Banque Triodos pour calculer ses émissions de CO<sub>2</sub> sont disponibles sur simple demande.

### Impact du télétravail

À cause de la crise du coronavirus, le télétravail et les réunions virtuelles sont devenus le mode de fonctionnement standard en 2020. Les taux d'occupation très bas dans les bureaux ont permis une réduction de la consommation énergétique par rapport à 2019. La Banque Triodos Espagne a fermé la moitié des surfaces de bureaux de son siège social. La mobilité, tant à des fins professionnelles que pour les déplacements domicile-bureau, responsable de plus de 90% de l'empreinte carbone de la Banque Triodos les années antérieures, a connu un coup d'arrêt brutal. Une enquête réalisée auprès des collaborateurs de la banque aux Pays-Bas a montré que la plupart d'entre eux souhaitent continuer à télétravailler, au moins partiellement.

La Banque Triodos a, dès lors, pris la décision de principe de changer structurellement sa façon d'opérer dans ce pays : tous ses collaborateurs continueront à travailler une partie du temps à la maison après la crise du coronavirus.

Ce changement dans la façon de travailler en 2020 et au-delà signifie que l'impact des opérations de la Banque Triodos se déplace de manière significative des bureaux vers les domiciles de ses collaborateurs. Autrement dit, le télétravail devient significativement important à partir de 2020 et pour les années qui viennent. Comme il n'existe pas encore de méthodologie mature pour calculer les émissions de CO<sub>2</sub> résultant du télétravail, la Banque Triodos a commencé par inventorier le nombre de jours de télétravail. Pour l'ensemble des unités opérationnelles, ce nombre est estimé à 130 jours par ETP, soit un peu plus de 50% en prenant en compte l'ensemble de l'année (période pré-Covid incluse).

La Banque Triodos a bien conscience de l'impact du travail à domicile, mais il lui est plus difficile d'influencer un tel impact. Les choix en matière de systèmes et d'appareils énergétiques à la maison sont d'ordre privé et ne relèvent évidemment pas de la décision de l'employeur. Il s'agit d'une problématique nouvelle pour la Banque Triodos, raison pour laquelle nous avons commencé par collecter des données par sondage afin de mieux en cerner les tenants et aboutissants. Cela nous donne une base de discussion pour examiner plus avant l'opportunité et la faisabilité de la gestion de cet impact.

### Immobilier durable

La Banque Triodos souhaite que ses bâtiments soient aussi durables que possible, raison pour laquelle elle procède en permanence à des aménagements en vue d'accroître leur durabilité. En 2020, la Banque Triodos Espagne a réalisé un audit énergétique de l'ensemble de ses bureaux et adopté des mesures d'efficacité énergétique dans plusieurs de ses bâtiments. Au Royaume-Uni également, de nombreuses mesures ont été prises pour améliorer la durabilité des bureaux de la banque, avec un impact positif sur la consommation énergétique et la gestion des déchets.

Du fait de l'évolution structurelle vers plus de travail à domicile, la Banque Triodos revoit actuellement ses prévisions en termes de besoins et d'utilisation d'espaces de travail dans l'ensemble de ses unités opérationnelles. Aux Pays-Bas, elle a décidé de concentrer l'ensemble de ses équipes dans l'immeuble Reehorst, conçu pour être neutre sur le plan énergétique. C'est aussi le premier immeuble de bureaux au monde à avoir un potentiel de circularité de 100%. En Espagne, l'espace disponible a été réduit de moitié dans l'un des immeubles de bureaux madrilènes à la mi-2020.

### Mobilité durable

En 2020, la Banque Triodos a actualisé sa politique de mobilité aux Pays-Bas afin d'avoir une approche plus flexible et plus durable en ce qui concerne les voyages

d'affaires (hors voyages en avion) et les trajets domicile-bureau. Il est également prévu que le déménagement d'environ 60% de nos collaborateurs néerlandais dans le nouveau bâtiment Reehorst à la fin 2019 génère un impact positif, notamment parce qu'il est situé à proximité d'une gare ferroviaire, offrant des connexions directes avec les principaux centres urbains. Au Royaume-Uni, la Banque Triodos a collaboré avec des groupements locaux afin d'améliorer les réseaux de pistes cyclables, dans le cadre des efforts visant à encourager les déplacements durables de ses collaborateurs.

La crise du coronavirus a fortement limité la mobilité, la grande majorité des collaborateurs de la banque ayant travaillé à domicile. Pour les quelques déplacements professionnels ou entre le domicile et le lieu de travail qui ont persisté, les modes de transport privés comme la voiture ont été préférés aux transports publics, conformément au comportement recommandé en matière de sécurité des déplacements durant la pandémie. En raison de ces circonstances particulières, il n'a pas été possible de quantifier en 2020 l'impact de nos dernières mesures de mobilité, y compris la nouvelle politique de mobilité aux Pays-Bas.

En 2020, la Banque Triodos a analysé ses déplacements professionnels en avion pour avoir un aperçu détaillé de leur impact et estimer le potentiel de réduction de mesures spécifiques. Les mesures proposées se concentrent sur la réduction des vols, au profit d'alternatives plus durables ou de voyages en avion à plus faible impact. Les résultats de cette analyse seront inclus dans la politique actualisée sur les voyages internationaux que la Banque Triodos compte mettre en œuvre en 2021.

### Travailler avec des fournisseurs durables

La Banque Triodos tente d'accroître son impact positif sur la société par le choix de partenaires durables. C'est pourquoi le processus par lequel elle achète des biens et des services est considéré comme un sujet de première importance pour l'organisation.

La politique d'achat qui est d'application dans tous les pays où la Banque Triodos est active vise à s'assurer de la sélection de fournisseurs durables. Cette politique définit la manière dont la banque évalue la conformité des fournisseurs avec ses Principes de conduite des affaires et ses exigences minimales.

En outre, et ce point est important, la politique d'achat de la Banque Triodos s'efforce de manière proactive d'améliorer l'impact social, environnemental et culturel des biens et services achetés, ainsi que des organisations qui les fournissent. Des mesures complémentaires seront prises dans les années qui viennent pour renforcer encore davantage le contrôle de la bonne exécution de cette politique, tirer les enseignements des meilleures pratiques dans l'ensemble du réseau de la Banque Triodos et engager le dialogue avec les fournisseurs afin de favoriser l'amélioration de leurs performances en matière de durabilité. Cela devrait permettre d'approfondir encore l'impact de la mission de la Banque Triodos.

## Perspectives pour 2021

**Mobilité durable :** élaborer et mettre en œuvre une politique actualisée en matière de voyages internationaux, en prenant la durabilité comme point de départ important.

**Travailler avec des fournisseurs durables :** continuer à développer notre approche permettant d'évaluer l'impact de nos fournisseurs, en mettant l'accent sur la sensibilisation interne à l'interdépendance entre achats et durabilité.

**Gestion des déchets :** introduire davantage de fractions de déchets d'un seul type, permettant des recyclages plus qualitatifs.

Nos objectifs clés pour 2020	Comment nous avons procédé	Réalisation en bref
<p>Mobilité durable : analyse des voyages en avion pour identifier les mesures de réduction permettant de réduire l'impact climatique de ces déplacements. Introduction d'une nouvelle politique de mobilité aux Pays-Bas.</p>	<p>L'analyse des voyages en avion a permis d'identifier les possibles mesures de réduction de l'impact carbone des déplacements en avion de la Banque Triodos et le potentiel de réduction de telles mesures.</p> <p>La nouvelle politique de mobilité pour les déplacements domicile-bureau et les voyages professionnels (à l'exclusion des voyages en avion) a été introduite aux Pays-Bas.</p>	<p>●●●</p>
<p>Travailler avec des fournisseurs durables : conception d'une approche permettant d'évaluer l'impact de nos fournisseurs en matière de durabilité.</p>	<p>Une première version de cette approche a été testée et a donné lieu à des recommandations d'amélioration. Ce travail est en cours et se poursuivra en 2021.</p>	<p>●○○</p>
<p>Gestion des déchets : mise en œuvre d'un programme de réduction des déchets, se concentrant sur le calcul de la quantité de déchets produits aux Pays-Bas.</p>	<p>En 2020, l'accent a été mis sur les déchets organiques.</p> <p>Les déchets alimentaires ont été pesés et classés par type grâce à un outil intelligent intégrant une caméra et une balance en cuisine. Il ressort de cette évaluation une très faible production de déchets organiques. Un projet-pilote a permis de transformer les déchets végétaux crus en compost, utilisé dans le potager du bâtiment Reehorst, qui produit des aliments pour le restaurant d'entreprise.</p> <p>Les faibles taux d'occupation des espaces de bureaux suite aux mesures liées à la pandémie ont entraîné de très faibles quantités de déchets en 2020.</p>	<p>●○○</p>

●●● Réalisé    ●●○ En grande partie réalisé    ●○○ Partiellement réalisé    ○○○ Non réalisé

## 1.7 Risques et conformité

---

### Gestion des risques

La gestion des risques est une composante fondamentale de l'activité bancaire. La Banque Triodos gère les risques dans le cadre d'une stratégie de résilience à long terme.

La gestion des risques est intégrée dans l'ensemble de l'organisation. Les directeurs opérationnels, qui ont pour responsabilité directe de développer une approche saine sur le plan commercial et en matière de risques, sont épaulés par des gestionnaires de risques, qui connaissent l'environnement économique local, pour l'identification, l'évaluation et la gestion des risques. Au niveau du Groupe, le processus lié à l'appétit pour le risque permet de gérer le profil de risque de la Banque Triodos dans les limites des niveaux de tolérance au risque qui ont été définis afin que la banque puisse atteindre ses objectifs stratégiques.

Périodiquement, chaque unité opérationnelle procède à une évaluation des risques stratégiques afin d'identifier et de gérer les risques potentiels qui pourraient entraver la réalisation de ses objectifs économiques. Les résultats de ces évaluations sont consolidés et utilisés par le Comité exécutif dans le cadre de sa propre évaluation des risques. Ils font également partie du cycle du plan d'affaires.

Trois développements externes importants pourraient avoir une influence sur la stratégie de la banque et constituent, dès lors, un risque stratégique : l'impact de la pandémie de Covid-19, la persistance d'un environnement de faibles taux d'intérêt et les nouvelles exigences réglementaires (additionnelles). Le premier élément a fondamentalement changé la façon de travailler au sein de la Banque Triodos et aura probablement un impact négatif sur certains secteurs de l'économie auxquels une partie des actifs de la banque sont exposés. Le deuxième élément a conduit à une diminution de la marge d'intérêt et, par conséquent, à une rentabilité plus faible qu'escompté, ce qui pourrait - en fonction de l'évolution - continuer à peser sur les résultats. Le troisième élément

a entraîné et continuera à nécessiter un effort supplémentaire de la part des collaborateurs, une adaptation des systèmes et des processus afin de mettre en œuvre ces nouvelles exigences réglementaires, ainsi qu'une augmentation des contributions au système néerlandais de garantie des dépôts et des coûts de résolution.

L'environnement des risques stratégiques constitue l'un des points de départ pour déterminer la stratégie de l'entreprise et évaluer les besoins en capital et en liquidités au regard de l'appétit pour le risque ainsi que le plan de redressement. En outre, les unités opérationnelles sont évaluées sur la base de leur sensibilité au risque afin de déterminer la teneur des scénarios utilisés pour tester la solvabilité, la liquidité et la rentabilité de la Banque Triodos.

Sur la base des scénarios qui ont été sélectionnés, la Banque Triodos se révèle sensible à une situation de faibles taux d'intérêt persistants. Tenant compte des volumes d'activité et des revenus de commissions escomptés, il en résultera une mise sous pression de la rentabilité au cours des années à venir. Ce risque sera toutefois atténué par une attention accrue portée à l'efficacité des coûts et à la diversification des revenus.

L'impact des différents scénarios a été calculé et évalué au regard de la rentabilité, des ratios de fonds propres et des liquidités. Les résultats de ces tests indiquent que la Banque Triodos dispose d'une base de fonds propres solide lui permettant d'absorber des pertes imprévues.

Outre les tests de résistance habituels, le régulateur impose un test spécifique relatif au « risque climatique », qui comporte deux éléments :

- Le risque lié à la transition des « anciennes » sources d'énergie vers des sources durables (risque de transition), qui peut entraîner la présence d'actifs « échoués ». Les centrales électriques au charbon qui fermeront plus tôt que prévu en constituent un bel exemple.

- Le risque lié au changement climatique proprement dit, à l'origine de dommages matériels (risque matériel), comme, par exemple, l'élévation du niveau des mers causée par des conditions météorologiques extrêmes.

Les considérations en matière de durabilité constituant le point de départ des procédures d'octroi de crédits à la Banque Triodos, les risques liés à la transition sont minimes dans son portefeuille de crédits. L'octroi de crédits de la banque se concentre, en effet, déjà sur le financement d'entreprises contribuant à un avenir bas carbone.

En revanche, le portefeuille de la Banque Triodos pourrait être impacté par les risques matériels du changement climatique, les tempêtes, inondations et sécheresses résultant de celui-ci étant susceptibles d'avoir un impact sur ses actifs. À plus long terme, l'impact des conditions météorologiques (les ressources éoliennes et solaires, notamment) pourrait affecter la production d'énergies renouvelables.

La Banque Triodos teste annuellement sa résistance au risque climatique en se basant sur des situations extrêmes mais plausibles. Dans le cadre des scénarios imaginés, elle évalue si des conditions météorologiques extrêmes pourraient avoir une incidence sur la résilience de la banque à un horizon de trois ans. Actuellement, ce travail débouche sur la conclusion qu'il est très peu probable que celles-ci aient un impact important endéans ce laps de temps. Enfin, la Banque Triodos estime que dans la mesure où les risques climatiques auront un impact profond sur la société dans son ensemble à plus long terme, tant la société que le secteur bancaire devraient créer des structures permettant de réduire drastiquement et de minimiser le financement d'actifs non durables.

Par ailleurs, la Banque Triodos se révèle sensible aux événements susceptibles d'entraîner un risque de réputation. Pour prévenir de tels événements, il est essentiel de communiquer clairement la finalité et la mission de la banque et d'agir en conséquence, mais aussi de prévenir les problèmes de conformité et la couverture médiatique qui en découle.

Un rapport de gestion des risques entièrement intégré présente le profil de risque de la Banque Triodos au regard de son appétit pour le risque. Ce rapport, qui est un outil important de surveillance des risques pour la Banque Triodos, présente également des analyses sur des types de risques et des thèmes spécifiques. Il est distribué trimestriellement et son contenu est discuté avec les membres du Comité d'audit et des risques du Conseil des Commissaires.

Plusieurs comités de gestion des risques sont en place au niveau du groupe, chacun d'entre eux couvrant et gérant un type de risque spécifique.

Le Comité de gestion de l'actif et du passif, qui se réunit mensuellement, est responsable de la gestion des risques de liquidité, de taux d'intérêt, de change, et du risque lié à la gestion du capital de manière générale.

Le Comité de gestion des risques non financiers, qui se réunit également chaque mois, surveille et gère le développement des risques non financiers que sont les risques opérationnels et le risque de conformité. Le Comité de gestion des risques liés à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme contrôle et gère les sujets réglementaires et associés concernant les risques liés à de telles activités.

Le Comité de gestion des risques d'entreprise est l'organe chargé par le Comité exécutif de faire des propositions concernant l'appétit pour le risque de la Banque Triodos, de contrôler son profil de risque réel au regard de son appétit pour le risque, et de prendre des décisions sur des sujets relatifs aux risques d'entreprise de la Banque Triodos, tels que les risques stratégiques et de réputation.

Le Comité de gestion du risque de crédit joue un rôle important dans l'évaluation du risque des nouveaux crédits et dans le contrôle du risque de l'ensemble du portefeuille de crédits. L'évaluation du risque de crédit des prêts individuels incombe principalement aux entités bancaires locales, qui assument la responsabilité des opérations quotidiennes.

La fonction centrale de gestion des risques fixe les normes, approuve les crédits importants et surveille

les risques de crédit et de concentration de l'ensemble du portefeuille de crédits de la Banque Triodos.

La section « Gestion des risques » des comptes annuels de la Banque Triodos décrit les principaux risques liés à la stratégie de l'entreprise. Elle comprend également une description de la conception et de l'efficacité des systèmes internes de gestion et de contrôle des risques en ce qui concerne les principaux risques encourus durant l'exercice sous revue. La croissance du groupe au cours des dernières années, combinée à de nouvelles exigences légales et réglementaires, oblige la banque à revoir, évaluer et adapter en permanence son organisation interne et sa structure de gouvernance.

### Exigences en matière de fonds propres et de liquidités

Les réglementations visent à créer un secteur bancaire plus résilient au travers d'un renforcement de la solvabilité des banques et de l'introduction d'exigences strictes en matière de liquidités, telles que celles développées par le Comité de Bâle sur la supervision bancaire. La Banque Triodos se conforme aux exigences en matière de fonds propres et de liquidités imposées par le Règlement européen relatif aux exigences de fonds propres (CRR).

La stratégie de la Banque Triodos en matière de fonds propres est d'être fortement capitalisée. Elle vise un ratio de fonds propres de base de catégorie 1 (CET1) d'au moins 15%, bien supérieur à ses modèles internes d'adéquation du capital économique pour garantir un profil de risque sain et sûr. Actuellement, la quasi-totalité du capital de la Banque Triodos est qualifiée de fonds propres ordinaires. Le capital économique correspond au capital-risque détenu pour permettre à l'organisation de survivre à d'éventuelles difficultés, telles que les risques de marché ou de crédit. Le capital économique est calculé périodiquement et soutient la vision de la Banque Triodos en matière d'adéquation des fonds propres, dans le cadre du processus annuel

d'évaluation interne de l'adéquation des fonds propres (ICAAP) qui est contrôlé par la Banque centrale néerlandaise.

En 2020, la Banque Triodos n'a levé qu'un faible montant de capital supplémentaire (5,4 millions d'euros) en émettant des certificats d'actions supplémentaires, la négociation des certificats ayant été suspendue pendant une période prolongée en 2020. En octobre, les échanges de certificats d'actions ont repris sur la base d'un prospectus mis à jour et d'un ensemble modifié de principes d'échange. Toutefois, la négociation des certificats d'actions a été une nouvelle fois suspendue en janvier 2021. En dépit de ces circonstances, le ratio CET1 a augmenté de 0,8%, passant de 17,9% à la fin 2019 à 18,7% à la fin 2020, principalement en raison des modifications apportées à la réglementation sur les fonds propres – que l'on appelle également le « paquet de mesures de réduction des risques » de l'UE. Le ratio de fonds propres de la Banque Triodos est bien supérieur à l'exigence réglementaire.

La réserve de liquidités est principalement constituée d'actifs liquides auprès des banques centrales (près des deux tiers à la fin 2020) et d'investissements liquides en obligations (près de 30% des liquidités totales). Il existe une petite quantité de liquidités à vue auprès des banques commerciales, principalement pour les services de paiement, et certains investissements (environ 6% des liquidités totales) sont réalisés sous la forme de prêts en espèces, avec une échéance à moins d'un an, à des pouvoirs locaux néerlandais et allemands. Environ 27% des investissements obligataires sont réalisés dans des obligations de gouvernements centraux tandis que 61% sont investis dans des obligations de gouvernements et d'agences régionaux. Les autres investissements obligataires ont été réalisés dans des obligations vertes d'entreprises et de banques à des fins de diversification et d'optimisation du rapport risque-rendement. En raison des circonstances de marché au cours des dernières années (dominées par l'impact à la baisse des achats d'actifs des banques centrales sur les rendements obligataires), les



possibilités de réinvestir les obligations arrivant à échéance sont limitées. Par conséquent, le pourcentage de liquidités sur le compte courant des banques centrales est passé d'environ 40% début 2018 à un peu plus de 60% fin 2020.

Le ratio de liquidité à court terme (LCR) et le ratio de liquidité à long terme (NSFR) se situent l'un et l'autre largement au-dessus des minima fixés par Bâle III. Pour plus d'informations concernant la politique de la Banque Triodos en matière de risques, veuillez vous reporter à la section «Annual Accounts» de la version intégrale du rapport annuel en anglais (en page 206).

### Déclaration de contrôle interne

Le Comité exécutif est responsable de la conception, de la mise en œuvre et du maintien d'un système adéquat de contrôle interne du reporting financier. Ce dernier résulte d'un processus structuré assumé par diverses fonctions et entités bancaires, sous la direction et la supervision de la direction financière de la Banque Triodos.

Le Comité exécutif est responsable de la fonction de gestion des risques et de la fonction de conformité. La fonction de gestion des risques travaille avec la direction de la banque afin de développer et d'exécuter des politiques et des procédures de risque impliquant l'identification, la mesure, l'évaluation, l'atténuation et la surveillance des risques financiers et non financiers. La fonction de conformité joue un rôle clé dans le contrôle de l'adhésion de la Banque Triodos aux règles et règlements externes ainsi qu'aux politiques internes. Le fonctionnement adéquat de la fonction de gestion des risques et de la fonction de conformité en tant que parties intégrantes du système de contrôle interne est fréquemment discuté au sein du Comité d'audit et des risques. Il est également soutenu par la culture du risque de la Banque Triodos en tant qu'élément clé du cadre de gestion des risques de la banque.

La fonction d'audit interne de la Banque Triodos fournit une assurance indépendante et objective de la gouvernance d'entreprise de la banque, des contrôles internes, de la conformité et des systèmes de gestion des risques. Le Comité exécutif, sous la supervision du Conseil des commissaires et de son Comité d'audit et des risques, est responsable de la détermination de l'ensemble du travail d'audit interne et de la surveillance de l'intégrité de ces systèmes.

Le cadre de la gestion des risques est une pierre angulaire importante de la déclaration de contrôle interne. La Banque Triodos travaille dans un environnement en constante évolution, ce qui nécessite des mises à jour régulières de son cadre de contrôle.

Les systèmes de gestion des risques et de contrôle fournissent une assurance raisonnable, mais non absolue, concernant la fiabilité des rapports financiers et la préparation et la présentation fidèle de ses états financiers.

## Conformité et intégrité

La Banque Triodos dispose de politiques, de règles et de procédures internes pour s'assurer que sa direction se conforme aux lois et règlements pertinents concernant les clients et les partenaires commerciaux. En outre, le département de conformité contrôle de manière indépendante le degré de conformité de la Banque Triodos à ses règles et procédures. Les aspects externes du département de conformité se réfèrent principalement à l'acceptation de nouveaux clients, la surveillance des transactions financières et la prévention du blanchiment d'argent. Les aspects internes concernent surtout le contrôle des transactions privées des collaborateurs, la prévention et, le cas échéant, la gestion transparente des conflits d'intérêts et la protection des informations confidentielles. En outre, il s'agit de sensibiliser et d'entretenir la vigilance en ce qui concerne, par exemple, les règlements financiers, les procédures de conformité et les mesures de lutte contre la fraude et la corruption.

La Banque Triodos dispose d'une équipe de conformité européenne, qui est dirigée par le directeur de la conformité du Groupe, également responsable de la protection des données dans l'ensemble de celui-ci. Des responsables de la conformité et de la protection des données sont nommés dans chaque entité bancaire, avec une ligne fonctionnelle vers le département central de la conformité. Le directeur de la conformité rend compte au Chief Risk Officer et dispose d'une ligne hiérarchique vers le président du Comité d'audit et des risques, qui soutient l'indépendance de la fonction de conformité.

La Banque Triodos vise à servir les intérêts de toutes ses parties prenantes, y compris la société, en remplissant activement son rôle de gardien du système financier et en luttant contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. La banque applique diverses procédures et mesures à cet égard.

En 2018, la Banque centrale néerlandaise (DNB) avait mené une enquête thématique, à l'échelle du secteur bancaire, au sujet des mesures prises par les banques néerlandaises pour prévenir le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. À la suite de cette enquête, la DNB avait conclu que la Banque Triodos était tenue de mettre en œuvre des mesures renforcées concernant la vigilance à l'égard de la clientèle et la surveillance des transactions des clients. Le 6 mars 2019, la DNB a imposé à Triodos Bank N.V. une instruction formelle (« aanwijzing ») de remédier à ses lacunes dans le respect des dispositions des lois sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et des lois sur la surveillance financière. La Banque Triodos a accepté cette instruction et entamé la mise en œuvre des mesures correctrices, qui sont en bonne voie. Suite à l'instruction formelle, la Banque Triodos a reçu, le 14 décembre 2020, une pénalité administrative, qui a été payée sans délai.

La Banque Triodos n'a pas été impliquée dans d'autres procédures judiciaires importantes ni dans d'autres sanctions supplémentaires liées au non-respect de la législation ou de la réglementation en matière de surveillance financière, de corruption, de publicité, de concurrence, de protection des données ou de responsabilité du fait des produits.

## Politique de développement durable

Les questions de durabilité sont partagées à tous les niveaux de la Banque Triodos et font partie intégrante de sa gestion, y compris dans la manière dont elle évalue les risques. Les aspects sociaux et environnementaux sont pris en compte dans toutes les décisions commerciales quotidiennes.

Par conséquent, la Banque Triodos ne dispose pas d'un département distinct qui se concentre en permanence sur la durabilité ou la responsabilité sociétale des entreprises.

La Banque Triodos emploie des critères spécifiques pour garantir la durabilité de ses produits et services. Elle utilise à la fois des critères positifs pour s'assurer qu'elle fait activement le bien et des critères négatifs d'exclusion pour s'assurer qu'elle ne

cause pas de préjudice. Les critères négatifs excluent tout crédit ou investissement dans les secteurs et activités qui nuisent à la société. Les critères positifs identifient les entreprises de premier plan et encouragent leur contribution à une société durable. Deux fois par an, ces critères sont évalués et ajustés si nécessaire. Pour son organisation interne, la Banque Triodos a également défini des principes de durabilité, qui sont inclus dans ses Principes de conduite des affaires. Tous les critères de durabilité auxquels il est fait référence peuvent être consultés sur notre site Internet.

## Bilan consolidé au 31 décembre 2020

Avant affectation du bénéfice en milliers d'euros	2020	2019
<b>ACTIF</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2.955.787	2.269.983
Crédits et avances aux banques	150.563	227.591
Crédits et avances aux clients	9.156.710	8.209.014
Titres de créance au coût amorti	1.317.301	1.034.291
Titres de placement	31.214	24.299
Immobilisations incorporelles	45.763	41.543
Immobilisations corporelles	101.490	120.696
Immeubles de placement	10.914	11.012
Actifs liés au droit d'utilisation	19.346	21.355
Dérivés non négociables	1.795	8.722
Actifs d'impôts différés	14.864	16.098
Impôts courants à recevoir	1.764	-
Autres actifs	61.914	86.787
Actifs non courants détenus en vue de la vente	18.972	10.197
<b>Total de l'actif</b>	<b>13.888.397</b>	<b>12.081.588</b>
<b>PASSIF</b>		
Dépôts des banques	815.140	70.720
Dépôts de la clientèle	11.747.207	10.693.699
Dettes de location	19.963	22.078
Dérivés non négociables	10.452	15.063
Passifs d'impôts différés	4.337	9.065
Passifs d'impôts courants	16.540	14.815
Autres passifs	55.794	49.744
Dettes émises et autres fonds empruntés	6.368	-
Provisions	4.384	5.477
<b>Total du passif</b>	<b>12.680.185</b>	<b>10.880.661</b>

Avant affectation du bénéfice en milliers d'euros	2020	2019
Capital social	723.353	720.088
Réserve de prime d'émission	200.811	198.626
Réserve de conversion	-4.385	-3.354
Réserve du coût de la couverture	-55	123
Réserve de juste valeur	-2.025	1.938
Autres réserves	43.806	38.914
Bénéfices non distribués	219.504	205.587
Résultat de l'exercice	27.203	39.005
<b>Fonds propres</b>	<b>1.208.212</b>	<b>1.200.927</b>
<b>Fonds propres</b>	<b>13.888.397</b>	<b>12.081.588</b>
Passifs éventuels	73.104	107.495
Engagements irrévocables	1.936.333	1.402.450
	<b>2.009.437</b>	<b>1.509.945</b>

## Compte de résultat consolidé en 2020

en milliers d'euros	2020	2019
<b>PRODUITS</b>		
Produits d'intérêts calculés selon la méthode du taux d'intérêt effectif	220.741	213.375
Charges d'intérêts	-22.588	-28.372
<b>Produits d'intérêts nets</b>	<b>198.153</b>	<b>185.003</b>
<b>Produits des placements</b>	<b>449</b>	<b>679</b>
Revenus d'honoraires et de commissions	114.191	112.703
Frais d'honoraires et de commissions	-8.066	-7.363
<b>Revenus nets des honoraires et commissions</b>	<b>106.125</b>	<b>105.340</b>
Résultat net des autres instruments financiers à la juste valeur par résultat (FVTPL)	-361	430
Autres produits	733	740
<b>Autres produits</b>	<b>372</b>	<b>1.170</b>
<b>Total des produits</b>	<b>305.099</b>	<b>292.192</b>
<b>CHARGES</b>		
Frais de personnel	134.636	133.887
Autres charges administratives	82.072	79.920
Amortissements et corrections de valeur sur immobilisations incorporelles	10.646	10.319
Dépréciations et corrections de valeur sur immobilisations corporelles	18.056	10.293
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>245.410</b>	<b>234.419</b>
<b>Dépréciations sur instruments financiers</b>	<b>24.213</b>	<b>3.682</b>
<b>Total des charges</b>	<b>269.623</b>	<b>238.101</b>
<b>Résultat d'exploitation avant impôts</b>	<b>35.476</b>	<b>54.091</b>
Impôts sur le résultat d'exploitation	-8.273	-15.086
<b>Impôts sur le résultat d'exploitation</b>	<b>27.203</b>	<b>39.005</b>
<b>Bénéfice attribuable aux propriétaires de la Banque Triodos</b>	<b>27.203</b>	<b>39.005</b>
<b>Nombre moyen d'actions émises en circulation montants en euros</b>	<b>14.260.146</b>	<b>13.952.803</b>
Résultat par action pour le bénéfice attribuable aux actionnaires de la maison-mère <sup>1</sup>	1,91	2,8
Dividende par action	0,65	-

<sup>1</sup> Le bénéfice net par action est calculé en divisant le bénéfice net par le nombre moyen d'actions émises en circulation au cours de l'exercice.

## Tableau consolidé du résultat global en 2020

en milliers d'euros	2020	2019
<b>Résultat net</b>	<b>27.203</b>	<b>39.005</b>
<i>Éléments qui ne seront pas reclassés dans le compte de résultat</i>		
Gains/(pertes) de réévaluation sur les instruments de fonds propres à la juste valeur par le biais d'autres éléments du résultat global	-4.821	174
Impôts y afférents	1.161	-123
<b>Total des éléments qui ne seront pas reclassés dans le compte de résultat</b>	<b>-3.660</b>	<b>51</b>
<i>Autres éléments du résultat global qui seront reclassés dans le compte de résultat</i>		
Activités à l'étranger - écarts de conversion des devises étrangères	-1.031	120
Activités à l'étranger - coût de la couverture	-178	123
<b>Total des éléments qui seront reclassés dans le compte de résultat</b>	<b>-1.209</b>	<b>243</b>
<b>Total du résultat global</b>	<b>22.334</b>	<b>39.299</b>
<b>Résultat global total attribuable aux propriétaires de la Banque Triodos</b>	<b>22.334</b>	<b>39.299</b>

## Chiffres clés 2020 par entité bancaire et unité opérationnelle

Compte de résultat par segment en 2020

en milliers d'euros	Banque Pays-Bas	Banque Belgique	Banque Royaume-Uni	Banque Espagne	Banque Allemagne	Total des activités bancaires	Investment Management	Autres	Élimination des transactions intersociétés	Total
<b>Revenus externes</b>										
Éléments importants des revenus et des dépenses										
Produits d'intérêts nets	74.609	41.871	36.602	36.045	11.002	200.129	-125	-1.851	-	198.153
Produits des placements								449		449
Revenus nets des honoraires et commissions	37.206	7.700	3.519	8.531	2.280	59.236	45.502	1.387	-	106.125
Résultat net des autres instruments financiers à la juste valeur par résultat (FVTPL)				-1		-1		-360	-	-361
Autres produits	160	1	-20	274	58	473	-19	279	-	733
Revenus intersociétés nets	682	9	-175	-558	-6	-48	-	48	-	-
<b>Total des produits par segment</b>	<b>112.657</b>	<b>49.581</b>	<b>39.926</b>	<b>44.291</b>	<b>13.334</b>	<b>259.789</b>	<b>45.358</b>	<b>-48</b>	<b>-</b>	<b>305.099</b>
Frais de personnel et autres dépenses administratives	-79.832	-34.224	-30.027	-34.391	-12.176	-190.650	-36.223	10.165	-	-216.708
Dépréciations et amortissements	-699	-1.428	-1.009	-4.640	-491	-8.267	-456	-19.979	-	-28.702
Dépréciations sur instruments financiers	-4.442	-4.430	-3.349	-10.994	-1.009	-24.224	10	1	-	-24.213
<b>Résultat avant impôts par segment</b>	<b>27.684</b>	<b>9.499</b>	<b>5.541</b>	<b>-5.734</b>	<b>-342</b>	<b>36.648</b>	<b>8.689</b>	<b>-9.861</b>	<b>-</b>	<b>35.476</b>
Impôts sur le résultat d'exploitation	-6.365	-2.755	-439	1.717	-274	-8.116	-2.222	2.065	-	-8.273
<b>Bénéfice net</b>	<b>21.319</b>	<b>6.744</b>	<b>5.102</b>	<b>-4.017</b>	<b>-616</b>	<b>28.532</b>	<b>6.467</b>	<b>-7.796</b>	<b>-</b>	<b>27.203</b>
Charges d'exploitation/total des revenus	71%	72%	78%	88%	95%	77%	81%			80%



## Chiffres clés 2020 par entité bancaire et unité opérationnelle

Éléments de l'actif et du passif sélectionnés par segment en 2020

en milliers d'euros	Banque Pays-Bas	Banque Belgique	Banque Royaume-Uni	Banque Espagne	Banque Allemagne	Total des activités bancaires	Investment Management	Autres	Élimination des transactions intersociétés	Total
Crédits et avances aux clients	3.987.316	1.815.425	1.195.193	1.636.375	560.349	9.194.658	-	-	-37.948	9.156.710
Nombre de crédits	35.980	5.134	5.950	20.540	14.124	81.728			-2	81.726
<b>Total des actifs</b>	<b>6.696.893</b>	<b>2.354.844</b>	<b>1.830.507</b>	<b>2.434.715</b>	<b>787.177</b>	<b>14.104.136</b>	<b>33.122</b>	<b>1.782.579</b>	<b>-2.031.440</b>	<b>13.888.397</b>
Fonds sous gestion	791.061	845.356				1.636.417	5.449.248	67.288	-791.061	6.361.892
<b>Total des actifs sous gestion</b>	<b>7.487.954</b>	<b>3.200.200</b>	<b>1.830.507</b>	<b>2.434.715</b>	<b>787.177</b>	<b>15.740.553</b>	<b>5.482.370</b>	<b>1.849.867</b>	<b>-2.822.501</b>	<b>20.250.289</b>
Dépôts de la clientèle	5.271.173	2.082.155	1.577.467	2.216.340	613.518	11.760.653	-	-	-13.446	11.747.207
Nombre de comptes	462.714	85.254	84.170	201.016	34.223	867.377	-	-	-	867.377
<b>Total du passif</b>	<b>6.241.472</b>	<b>2.097.279</b>	<b>1.628.010</b>	<b>2.245.571</b>	<b>689.325</b>	<b>12.901.657</b>	<b>14.012</b>	<b>569.752</b>	<b>-805.236</b>	<b>12.680.185</b>
Nombre moyen d'ETP durant l'année	269,4	143,5	188,1	272,8	58	931,8	179,9	297		1.408,70

## Octroi de crédits par secteur en 2020 après élimination des transactions intersociétés

en milliers d'euros	Total			Pays-Bas			Belgique			Royaume-Uni			Espagne			Allemagne		
	montant	%	nombre	montant	%	nombre	montant	%	nombre	montant	%	nombre	montant	%	nombre	montant	%	nombre
<b>Environnement</b>																		
Agriculture biologique	145.348	1,6	842	50.951	1,3	352	4.433	0,3	70	39.155	3,3	224	50.717	3,1	191	92	0	5
Alimentation biologique	135.893	1,5	837	20.731	0,5	235	22.004	1,2	164	14.109	1,2	40	77.719	4,7	380	1.330	0,2	18
Énergie renouvelable	1.653.747	18,1	1.071	254.062	6,4	242	564.197	31,1	348	271.967	22,8	245	359.641	22	171	203.880	36,4	65
Immobilier durable	865.488	9,5	631	337.997	8,6	295	288.419	15,9	158	25.564	2,1	32	126.368	7,7	118	87.140	15,6	28
Technologies environnementales	154.111	1,7	351	5.293	0,1	24	25.431	1,4	70	19.028	1,6	46	34.091	2,1	189	70.268	12,5	22
	<b>2.954.587</b>	<b>32,4</b>	<b>3.732</b>	<b>669.034</b>	<b>16,9</b>	<b>1.148</b>	<b>904.484</b>	<b>49,9</b>	<b>810</b>	<b>369.823</b>	<b>31</b>	<b>587</b>	<b>648.536</b>	<b>39,6</b>	<b>1.049</b>	<b>362.710</b>	<b>64,7</b>	<b>138</b>
<b>Social</b>																		
Commerce de détail non alimentaire	32.191	0,4	241	7.299	0,2	77	11.439	0,6	36	8.768	0,7	16	4.684	0,3	99	1	0	13
Production	23.626	0,2	166	3.813	0,1	36	8.475	0,5	33	5.718	0,5	6	5.615	0,3	71	5	0	20
Services professionnels	64.855	0,7	656	41.143	1	141	9.202	0,5	95	9.385	0,8	64	5.025	0,3	148	100	0	208
Logements sociaux	486.016	5,3	430	43.318	1,1	135	72.794	4	47	352.786	29,5	234	17.118	1	14	-	0	-
Soins de santé	1.190.812	13	1.746	397.649	10,1	682	229.064	12,6	317	236.765	19,8	125	207.757	12,7	536	119.577	21,4	86
Projets sociaux	184.143	2	634	2.957	0,1	25	26.739	1,5	105	38.685	3,2	101	114.815	7	391	947	0,2	12
Commerce équitable	5.059	0,1	52	869	-	18	2.374	0,1	11	1.104	0,1	7	707	-	14	5	0	2
Coopération au développement	24.485	0,3	38	8.775	0,2	6	12.819	0,7	12	212	-	10	2.679	0,2	9	-	0	1
	<b>2.011.187</b>	<b>22</b>	<b>3.963</b>	<b>505.823</b>	<b>12,8</b>	<b>1.120</b>	<b>372.906</b>	<b>20,5</b>	<b>656</b>	<b>653.423</b>	<b>54,6</b>	<b>563</b>	<b>358.400</b>	<b>21,8</b>	<b>1.282</b>	<b>120.635</b>	<b>21,6</b>	<b>342</b>
<b>Culture</b>																		
Éducation	312.928	3,4	627	19.581	0,5	77	99.925	5,5	216	58.934	4,9	54	95.860	5,9	233	38.628	6,9	47
Accueil de la petite enfance	11.730	0,1	74	4.630	0,1	38	3.626	0,2	18	492	-	3	2.888	0,2	14	94	0	1
Arts et culture	496.967	5,4	1.560	273.066	6,9	385	63.570	3,5	245	45.321	3,8	56	114.492	7	834	518	0,1	40
Mode de vie	86.879	0,9	311	17.928	0,5	72	6.066	0,3	25	43.452	3,7	141	19.433	1,2	69	-	0	4
Loisirs	202.304	2,2	533	69.560	1,8	224	31.833	1,8	63	23.619	2	61	48.506	3	175	28.786	5,1	10
	<b>1.110.808</b>	<b>12</b>	<b>3.105</b>	<b>384.765</b>	<b>9,8</b>	<b>796</b>	<b>205.020</b>	<b>11,3</b>	<b>567</b>	<b>171.818</b>	<b>14,4</b>	<b>315</b>	<b>281.179</b>	<b>17,3</b>	<b>1.325</b>	<b>68.026</b>	<b>12,1</b>	<b>102</b>
Crédits aux particuliers	2.747.024	30	70.901	2.152.403	54,5	32.900	325.491	17,9	3.100	130	-	4.485	268.026	16,4	16.875	974	0,2	13.541
Crédits aux pouvoirs locaux	333.104	3,6	25	237.342	6	14	7.523	0,4	1	-	-	-	80.234	4,9	9	8.005	1,4	1
<b>Total</b>	<b>9.156.710</b>	<b>100</b>	<b>81.726</b>	<b>3.949.367</b>	<b>100</b>	<b>35.978</b>	<b>1.815.424</b>	<b>100</b>	<b>5.134</b>	<b>1.195.194</b>	<b>100</b>	<b>5.950</b>	<b>1.636.375</b>	<b>100</b>	<b>20.540</b>	<b>560.350</b>	<b>100</b>	<b>14.124</b>

# La banque durable

assure une utilisation responsable de l'argent, en tenant compte de son impact environnemental, culturel et social.

Cet argent est confié par des épargnants et des investisseurs désireux de faire évoluer la société.

La banque durable, c'est rencontrer les besoins actuels sans compromettre ceux des générations futures.