

## Audit de la Responsabilité Sociale du Réseau des Caisses d'Epargne

### OBJECTIFS DE LA MISSION

---

Le Groupe Caisse d'Epargne a demandé à VIGEO d'évaluer sa démarche de responsabilité sociale sur le périmètre du réseau des Caisses d'Epargne (hors filiales) et dans 6 domaines : Ressources humaines, Droits humains, Comportement sur les marchés, Environnement, Engagement sociétal et Gouvernement d'entreprise.

### NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX :

---

Pour mener à bien cette mission, Vigeo a mis en œuvre les diligences suivantes :

Analyse de la documentation interne existante relative aux objectifs sous revue ;

58 entretiens, au niveau de la CNCE et de la FNCE, structures faîtières du Groupe, et 76 entretiens dans un échantillon de quatre Caisses régionales (Bourgogne-Franche Comté, Picardie, Midi-Pyrénées et Provence-Alpes-Corse), avec des responsables ou collaborateurs responsables de la mise en œuvre des politiques et procédures relatives aux objectifs sous revue ;

15 entretiens avec des représentants des parties prenantes internes (organisations syndicales et instances représentatives) et externes.

La période sous revue couvre les années 2006-2007. La mission s'est déroulée sur place d'octobre 2007 à février 2008.

### ÉLÉMENTS DE MÉTHODE

---

Vigeo définit la responsabilité sociale comme un engagement managérial à prendre en compte les attentes des parties prenantes de l'entreprise et à en rendre compte. Le référentiel de l'évaluation est constitué des principes d'actions opposables à l'entreprise car issues de conventions internationales, recommandations et principes directeurs élaborés par des organismes internationaux dont la légitimité est reconnue de tous.

Pour chacun des critères d'analyse sont évaluées les trois composantes du système managérial, à savoir les politiques (orientations fixées par le management du Groupe), le déploiement de la politique (processus et moyens associés) et enfin les résultats obtenus.

Les niveaux d'engagement relatifs à chacun des objectifs de responsabilité sociale sous revue sont rapportés à une échelle construite en 4 niveaux. Vigeo postule que le degré de prise en compte de ces objectifs dans la stratégie et les opérations de l'entreprise est de nature à affecter sa réputation et sa marque, sa cohésion, son efficacité, sa transparence, sa sécurité juridique et la sécurité de ses opérations et de ses produits et service sur les marchés.

Engagement non tangible	1
Degré d'assurance de maîtrise des risques très faible à faible	
Engagement amorcé	2
Degré d'assurance de maîtrise des risques faible	
Engagement non tangible	3
Degré d'assurance raisonnable de maîtrise des risques	
Engagement avancé	4
Degré d'assurance raisonnable de maîtrise des risques et orientations innovantes en faveur de l'anticipation de risques émergents	

Chaque note est accompagnée d'un indicateur de tendance permettant d'apprécier les évolutions constatées au cours de la période sous revue

La note de chaque domaine est obtenue par la consolidation des notes des critères la composant, et située sur une échelle à 10 niveaux construite par précision de l'échelle des critères.



PERFORMANCES PAR DOMAINE

Domaine Ressources humaines : engagement probant « 3 »

Évaluation globale du domaine	3 ↗	
Objectivité et transparence des systèmes de rémunération	3 →	<p>Avec 8 critères évalués au niveau 3 et un critère évalué au niveau 4 sur les 9 qui composent le domaine, l'audit a révélé une performance tangible en matière de gestion des ressources humaines conduisant à qualifier l'engagement pour ce domaine de « probant ».</p> <p>L'audit a mis en évidence des points forts : une stratégie de développement des compétences consistante, une gestion des restructurations soucieuse du maintien de l'emploi, une offre uniforme et de qualité en matière de protection sociale, la multiplicité et la complémentarité des outils de communication interne, la maîtrise des risques santé et sécurité, le recours limité à l'emploi précaire,.</p> <p>Pour autant des points de progrès sont relevés : une gestion des carrières qui manque de visibilité, l'absence d'une stratégie nationale de prévention des risques psychosociaux, une dégradation du processus de consultation, la faiblesse des mécanismes de prévention de la discrimination syndicale, des dysfonctionnements en rapport avec le contrôle du temps de travail, un dispositif de fixation de la part variable peu lisible.</p>
Qualité de la protection sociale	4 ↗	
Qualité de la gestion des emplois	3 ↗	
Développement des compétences et de l'employabilité	3 ↗	
Gestion maîtrisée des restructurations	3 ↗	
Protection de la sécurité et de la santé	3 →	
Respect et aménagement des temps de travail	3 ↗	
Promotion de la participation des salariés	3 →	
Promotion du dialogue social et de la négociation collective	3 ↘	

Domaine Droits Humains : engagement amorcé « 2 »

Évaluation globale du domaine	2 	
Prévention des discriminations et promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes	2 	L'audit a relevé positivement la signature du premier accord portant sur l'égalité professionnelle, les efforts de rattrapage salarial hommes-femmes, la multiplicité des actions en faveur de l'emploi handicapé.
Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances en faveur de catégories vulnérables	2 	L'évaluation a mis en lumière des pistes de progrès : la faiblesse des actions pour la promotion de l'égalité hommes-femmes, des résultats quantitatifs peu satisfaisants en matière d'égalité professionnelle, un taux d'emploi handicapé bas, une gestion de l'emploi senior peu tangible, un système de contrôle perfectible en ce qui concerne le respect de la vie privée, le manque d'impulsion nationale en matière de prévention du harcèlement.
Respect des droits fondamentaux de la personne	2 	L'ensemble de ces éléments ont conduit Vigeo à qualifier l'engagement d'amorcé dans ce domaine.

Domaine Environnement : engagement amorcé « 2 »

Évaluation globale du domaine	2 	
Prise en compte de l'environnement dans les décisions stratégiques	3 	L'audit a mis en évidence des avancées : un engagement clair du Groupe en matière de lutte contre le réchauffement climatique (réduction des émissions de CO2 de 3% par an dans le cadre du programme Bénéfices Futur), une organisation interne facilitant le partage de bonnes pratiques environnementales entre les différentes entités du Groupe, un outil de reporting environnemental utilisé par toutes les entités du Groupe, un système de management environnemental en cours de définition.
Management environnemental	2 	
Maîtrise des flux entrants/sortants : impacts liés au transport	2 	

Ce constat a conduit VIGEO à qualifier l'engagement d'amorcé dans ce domaine.

Domaine Comportement sur les marchés : engagement probant « 3 »

Évaluation globale du domaine	3 →	
Prise en compte de critères ESG dans les produits et services financiers	3 ↗	<p>L'investigation a montré que le Groupe s'engage sur les objectifs de responsabilité sociale liés à son métier. Le projet d'étiquetage des produits et services financiers. La charte de marketing responsable est un engagement visible en matière de respect des intérêts du client. La satisfaction des clients est au cœur de la politique qualité. La phase de recouvrement des impayés est gérée en interne. Un volet développement durable est inséré dans les processus achats et les acheteurs disposent d'un outil d'aide à la décision, QualiproDD, spécialement conçu pour eux. Dans le cadre de la rénovation des agences commerciales, des clauses environnementales ont été intégrées dans les cahiers des charges. Des règles claires existent en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux (LAB), de délits d'initiés, de diffusion d'informations sensibles et de conflits d'intérêts. Des dispositifs de suivi du risque de corruption et de non-conformité sont en place et le risque de pratiques anticoncurrentielles semble maîtrisé en amont pour les nouveaux produits dans le cadre du CAPG (Comité d'Agrément des Produits du Groupe).</p> <p>Concernant les pistes de progrès, l'audit a décelé : des résultats d'enquête traduisant une insatisfaction des clients sur certains sujets clé, l'absence de formation des acheteurs à la question des achats responsables, l'absence de suivi organisé des fournisseurs non référencés sur les volets sociaux et environnementaux, un respect non systématique des intérêts des fournisseurs, l'absence d'outils de profilage LAB, ainsi que l'absence de recensement de toutes pratiques anti-concurrentielles potentielles et de sensibilisation sur ce sujet.</p> <p>Au regard de ce qui précède, l'engagement du Groupe est considéré comme probant pour ce domaine.</p>
Respect des intérêts du client	3 ↗	
Prise en compte des facteurs sociaux et Environnementaux dans le processus d'achat	2 ↘	
Respect des intérêts des fournisseurs et sous-traitants	2 →	
Prévention de la corruption et du blanchiment des capitaux	3 →	
Loyauté des pratiques concurrentielles	3 →	

Domaine Engagement sociétal : engagement probant « 3 »

<p>Évaluation globale du domaine</p>	<p>3 ↗</p>	
<p>Engagements en faveur du développement économique et social du territoire</p>	<p>4 ↗</p>	<p>L'audit met en exergue des points forts : un dispositif de gestion des PELS performant, l'approche globale (financière, sociale et pédagogique) dans le domaine du microcrédit, une politique structurée et innovante dans le cadre de la Fondation, une action systématique en faveur de la pédagogie de l'argent, une présence effective des caisses en zones sensibles.</p>
<p>Prise en compte de l'impact sociétal lié aux produits et services</p>	<p>3 ↗</p>	<p>La faible implication des collaborateurs dans les actions d'intérêt général, un démarrage plus lent que prévu de Parcours Confiance, un engagement en retrait sur le mécénat et les difficultés à financer des PELS environnement sont les points principaux de progrès relevés par l'audit.</p>
<p>Contributions à des causes d'intérêt général</p>	<p>3 →</p>	<p>L'ensemble de ces éléments a conduit Vigeo à qualifier l'engagement de probant dans ce domaine.</p>

Domaine Gouvernement d'entreprise : engagement probant « 3 »

Évaluation globale du domaine	3+ 	
Effectivité des pouvoirs du Conseil	3 	<p>Sur le périmètre investigué, limité au réseau des Caisses d'Épargne, les dispositifs de gouvernement d'entreprise apparaissent robustes. Le choix de la structure duale favorise la répartition des pouvoirs. L'architecture de la gouvernance s'appuie sur des instances variées, elle a gagné en équilibre et en transparence. Le rapport trimestriel du Directoire au Conseil intègre des problématiques RSE. Le fonctionnement du Conseil et de ses comités ont fait l'objet d'une évaluation. La FNCE a réaffirmé la dimension mutualiste du réseau des Caisses d'Épargne, elle a renforcé son rôle et ses moyens. L'élaboration de chartes de déontologie a clarifié les rôles et responsabilités des membres de COS et comité d'audit ainsi que des administrateurs de SLE. L'architecture du contrôle interne est conforme aux exigences réglementaires et aux meilleures pratiques internationales, les moyens affectés ont été renforcés. Le nombre de sociétaires s'est accru tout comme leur fidélisation. Une présence forte auprès de parties prenantes externes variées s'appuie sur des partenariats dynamiques aux niveaux national et régional.</p> <p>Parmi les principales pistes de progrès, l'audit a relevé que le fonctionnement du Conseil et des comités peuvent être améliorés sur plusieurs points sensibles et que le Groupe doit assurer en 2008 l'implémentation pleine et entière des directives Bâle II au sein du réseau, dans des conditions sécurisées,</p> <p>L'ensemble de ces éléments a conduit Vigeo à qualifier l'engagement de probant dans ce domaine.</p>
Prise en compte des sociétaires dans la gouvernance	3 	
Efficacité des comités spécialisés du Conseil	3 	
Effectivité des dispositifs de contrôle et d'audit	3 	
Engagement avec les parties prenantes externes et les autorités de contrôle et de régulation	3 	

Droits humains	2	↗
Ressources humaines	3	↗
Environnement	2+	↗
Comportement sur les marchés	3	→
Engagement sociétal	3+	↗
Gouvernement d'entreprise	3+	↗

**Une évaluation centrée sur les niveaux médians**

**Aucun domaine n'est évalué au niveau 1, ce qui signifie que le Groupe Caisses d'Épargne prend en compte l'ensemble du champ de la responsabilité sociale**

**La tendance est positive dans 5 des 6 domaines sous revue, ce qui témoigne d'une démarche de progrès effective**