

GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE

Rapport

Développement durable 2003



GROUPE
CAISSE D'ÉPARGNE



Sommaire

1 Editorial

2 Une réaffirmation et une relecture contemporaine des valeurs historiques des Caisses d'Epargne

Le positionnement actuel sur le développement durable dans les domaines clés de la vie de l'entreprise

- 5 La gouvernance d'entreprise et le sociétariat
- 7 Les ressources humaines
- 9 Les relations avec la société civile
- 16 Les relations avec les clients
- 17 Les relations avec les fournisseurs
- 18 La prise en compte de l'environnement

Intégrer le développement durable dans le cœur de métier bancaire

- 21 L'investissement socialement responsable
- 21 L'épargne salariale
- 22 La responsabilité de prêteur et d'investisseur

Les axes de progrès pour 2004

- 25 Mesurer la performance sociale
et environnementale des Caisses d'Epargne
- 25 L'exercice de notation sollicitée
- 25 Le déploiement en direction des collectivités territoriales

27 Annexes



Editorial

// *Le développement durable
est pour le Groupe Caisse d'Epargne
la recherche d'un modèle
de développement équilibré.* //

Créées au début du XIX^e siècle, les Caisses d'Epargne ont porté une ambition sociale au cœur d'une révolution industrielle qui risquait d'oublier l'homme. Aujourd'hui, fortement ancrées dans la société et dans l'économie, les Caisses d'Epargne sont, par nature, sensibles aux nouvelles inquiétudes qui montent à l'égard d'un monde limité, voire menacé, par les déséquilibres démographiques, les pollutions parfois déjà irréversibles, les atteintes à la biodiversité, le non-respect des droits de l'homme et du travail...

Relecture contemporaine des valeurs historiques des Caisses d'Epargne, le développement durable est pour nous la recherche d'un modèle de développement équilibré où l'on s'efforce de réconcilier le citoyen, le salarié, le consommateur et le porteur de projet qu'il y a en chacun de nous, sans jamais jouer une partie prenante contre l'autre.

Le développement durable, qui n'est pas contradictoire avec la performance et avec la rentabilité d'une entreprise, relève d'une ambition difficile, mais nécessaire et partagée toujours plus, chaque jour, par des citoyens, des collectivités publiques, des associations et des acteurs économiques conscients des enjeux qui s'imposent désormais à nous.

Le Groupe Caisse d'Epargne, à travers son réseau, la Caisse Nationale et la Fédération Nationale, a donc l'ambition de s'engager, pour un développement plus responsable de notre société dans un environnement naturel mieux préservé.

Enfin, nous espérons donner à toutes nos parties prenantes l'envie de partager cet engagement, car la nécessité de changer les choses ne suffit jamais si elle n'est pas portée par le désir de le faire.

Charles Milhaud
Président du directoire
de la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne

Nicole Moreau
Présidente
de la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne



Une réaffirmation et une
relecture contemporaine
des valeurs historiques
des Caisses d'Epargne



Les valeurs humanistes et sociales qui ont présidé à la création des Caisses d'Épargne ont été réaffirmées par la loi de réforme de 1999, à travers les missions d'intérêt général qui leur sont dévolues. Cette spécificité unique constitue un élément fort de différenciation des Caisses d'Épargne dans le monde bancaire, y compris mutualiste. Les missions d'intérêt général des Caisses d'Épargne représentent en matière d'engagement sociétal une réalité dont les salariés, les sociétaires et les clients des Caisses d'Épargne ont toutes les raisons d'être fiers. Mais elles ne peuvent résumer à elles seules le développement durable dans l'entreprise.

En mars 2002, le directoire de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne (CNCE) et les présidents du directoire des Caisses d'Épargne, réunis en formation de Conseil consultatif national (CCN), décidaient d'engager l'entreprise dans une démarche formelle de développement durable, basée sur une approche globale et équilibrée qui intègre les six domaines clés de la vie de l'entreprise que sont :

- la gouvernance d'entreprise et le sociétariat ;
- les ressources humaines ;
- les relations avec la société civile ;
- les relations avec les clients ;
- les relations avec les fournisseurs ;
- la prise en compte de l'environnement dans l'activité de l'entreprise.

Cette démarche a consisté à réaliser un autodiagnostic des forces et faiblesses du Groupe au regard des critères utilisés par les agences de notation sociale pour évaluer le positionnement des entreprises dans les domaines de la responsabilité sociale et du développement durable.

Cet exercice, qui s'est déroulé au cours du premier semestre 2003, a donné les résultats suivants :

- Un positionnement favorable ou en amélioration dans les domaines :
 - de la gouvernance d'entreprise ;
 - des ressources humaines ;
 - des relations avec la société civile.
- Un positionnement moyen, voire perfectible dans le domaine des relations avec les clients et les fournisseurs.
- Une position faible, voire insuffisante, dans le domaine de l'environnement due à une non-prise en compte de cette problématique compte tenu de l'activité exercée.



Le positionnement actuel
sur le développement durable
**dans les domaines clés
de la vie de l'entreprise**



La notion de Groupe Caisse d'Epargne dans le présent rapport regroupe, pour cette année, les entités suivantes :

- les 31 Caisses d'Epargne
- la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne
- la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne

Toutes les données chiffrées se rapportent à ce périmètre.

1. La gouvernance d'entreprise et le sociétariat

En moins de quatre ans, les Caisses d'Epargne se sont transformées en un authentique groupe coopératif qui s'est doté des structures et des règles institutionnelles nécessaires à une gouvernance rigoureuse et ouverte.

L'année 2003 a été la fin de la période dite transitoire, au cours de laquelle a été constitué le capital social des Caisses d'Epargne et mis en place le dispositif institutionnel de gouvernance du Groupe. Les 3 millions de sociétaires ont procédé au renouvellement des 6 200 administrateurs qui les représentent dans les conseils d'administration des 450 sociétés locales d'épargne (SLE).

Depuis 2000, 2 153 assemblées générales et 4 360 conseils d'administration se sont tenus au sein des sociétés locales d'épargne ; 132 assemblées générales et 636 conseils d'orientation et de surveillance (COS) ont été réunis par les Caisses d'Epargne.

Selon l'Observatoire du sociétariat de la Fédération Nationale, 15 % des sociétaires des Caisses d'Epargne, soit quelque 450 000 personnes, se déclarent motivés par une participation active à la vie sociale de leur Caisse d'Epargne et un nombre équivalent (16 %) seraient prêts à renforcer leurs relations avec cette dernière si elle leur en donne l'occasion. Dans certaines Caisses d'Epargne, des "clubs de sociétaires" permettent d'identifier et de mieux impliquer les sociétaires qui le souhaitent dans la vie de leur Caisse d'Epargne et de constituer un vivier de futurs administrateurs. Ainsi, le taux de participation aux assemblées générales de sociétaires membres d'un club dédié est quatre fois supérieur à celui des sociétaires non membres.

Les sociétaires n'hésitent pas à s'exprimer en assemblées générales. Ainsi, en juin 2003, plus de 500 questions ont été posées par les sociétaires lors des assemblées générales de sociétés locales d'épargne.

Les principaux thèmes évoqués concernent :

- Les modalités de vote lors de l'assemblée générale (vote à main levée, nombre de pouvoirs au président, nombre de mandats conventionnels).
- Des demandes d'explications financières complémentaires relatives à la modification du capital et des statuts des sociétés locales d'épargne.
- La vie institutionnelle des sociétés locales d'épargne (conseils d'administration) et des Caisses d'Epargne (conseil d'orientation et de surveillance, directoire, etc.).
- Les mécanismes financiers relatifs aux parts sociales (niveau de commercialisation, rémunération, avoir fiscal et fiscalité des dividendes).
- Les résultats financiers de la société locale d'épargne et de la Caisse d'Epargne d'affiliation.
- Des demandes d'information sur le financement des Projets d'économie locale et sociale, les missions d'intérêt général, le mécénat et le développement durable.
- Les produits bancaires, le fonctionnement des agences, la vie du Groupe Caisse d'Epargne, etc.

La participation des sociétaires aux assemblées générales des sociétés locales d'épargne peut être encore développée et constitue un point d'attention.

3 011 633 sociétaires :

- **2 955 847** personnes physiques, (98 %)
- **35 103** salariés du Groupe
- **16 409** personnes morales
- **4 274** collectivités territoriales

détenant un capital social
de **2,6** milliards d'euros

6 200 administrateurs
(élus et bénévoles)

450 sociétés locales d'épargne

31 Caisses d'Epargne coopératives

■ Le renouvellement des comités obligatoires

2003 a permis le renouvellement des comités d'audit et des comités de rémunération des Caisses d'Epargne. Pour les comités d'audit, 130 membres ont été nommés en 2003, contre 106 en 2000. 55 % des membres ont été renouvelés, soit 45 % de nouveaux membres. Le taux de renouvellement des présidents atteint 54 %. Pour les comités de rémunération, 104 membres ont été nommés en 2003, contre 100 en 2000. 74 % des membres ont été renouvelés, soit 26 % de nouveaux membres. Le taux de renouvellement des présidents atteint 61 %.

Le caractère systématique de ces comités, gage d'une bonne gouvernance, est à souligner.

■ La formation des membres de conseils d'orientation et de surveillance et des administrateurs

La Fédération Nationale des Caisses d'Epargne assure une importante mission de formation des membres élus des conseils d'orientation et de surveillance des Caisses d'Epargne et des administrateurs de sociétés locales d'épargne.

Il s'agit, d'une part, de donner aux représentants élus des sociétaires la formation leur permettant de remplir efficacement leur mandat et de contribuer ainsi à la gouvernance du Groupe et, d'autre part, de les impliquer dans la vie de la Caisse d'Epargne. Parmi les nombreux modules de formation, citons :

- les sensibilisations à l'univers bancaire ;
- la formation des comités d'audit ;
- la formation à la prise de parole en public ;
- la formation sur le rôle et le fonctionnement des sociétés locales d'épargne ;
- les "Forums de la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne" sur des grands sujets de société.



■ L'animation du sociétariat des Caisses d'Epargne

Chaque Caisse d'Epargne organise au bénéfice de ses sociétaires des réunions d'information privilégiée, en particulier sur des sujets financiers. Ces réunions d'animation se déroulent de façon décentralisée, au sein de chacune des sociétés locales d'épargne. En 2003, la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne a fourni aux Caisses d'Epargne des modules d'animation sur les sujets suivants :

- "Mieux comprendre la Bourse" ;
- "Assurances : se protéger contre les aléas de la vie" ;
- "Transmettre son patrimoine" ;
- "Le vieillissement de la population : enjeux et impacts pour les politiques locales en faveur des personnes âgées" (module destiné aux collectivités territoriales sociétaires).

De nombreuses initiatives d'animation ont également vu le jour : espaces sociétaires dans les agences, lettres aux sociétaires, clubs sociétaires, etc.

■ Amélioration de la gouvernance de la CNCE

En décembre 2003, différentes décisions ont traduit la volonté du Groupe Caisse d'Epargne, en accord avec la Caisse des dépôts, d'améliorer sa gouvernance. Ainsi, trois grands dirigeants d'entreprise ont rejoint le conseil de surveillance. Ne prenant pas part aux votes, ils apportent, en toute indépendance, leurs conseils, leur connaissance de l'environnement économique et financier et leur expertise managériale. En outre, le conseil de surveillance a renouvelé, en son sein, son comité d'audit et son comité de rémunération et de sélection.

2 ■ Les ressources humaines

■ La modernisation des dispositifs de gestion des carrières

Le Groupe Caisse d'Epargne a mis en place un dispositif de gestion individualisée des carrières afin d'optimiser l'adéquation des compétences aux besoins actuels et futurs de l'entreprise, tout en permettant à chacun de développer ses compétences au sein du Groupe. Il s'agit ici de maintenir un bon niveau de motivation et une dynamique des parcours individuels des collaborateurs.

Un nouveau dispositif d'appréciation national a également été créé, permettant à chacun de faire un point régulier avec son manager sur ses compétences acquises, ses axes de progression, ses possibilités de développement dans l'entreprise et ses besoins en formation.

Enfin, un entretien de carrière est proposé à tous au minimum tous les 5 ans, afin de réfléchir en fonction des acquis, des réalisations, des aspirations, à un projet professionnel cohérent avec les besoins de l'entreprise. Le comité de carrière permet aux dirigeants d'envisager des scénarios d'évolution pour les managers, de façon concertée et collégiale.

L'accompagnement des prises de fonction, par un coaching individuel, permet d'optimiser les chances de réussite lors de changements professionnels importants.

La charte de mobilité interentreprise favorise les passerelles entre les entreprises du Groupe Caisse d'Epargne. Elle définit des règles du jeu claires et formalisées entre les entreprises, ainsi que des mesures d'accompagnement de la mobilité géographique, telles que la reprise des congés et de l'ancienneté, la prise en charge du déménagement, etc. Elle vient compléter l'existence de la bourse de l'emploi du Groupe qui permet à tous de connaître les opportunités proposées par les entreprises du Groupe, de se positionner en temps réel grâce à l'intranet et de poser sa candidature.

La modernisation des modes de rémunération permet de mieux prendre en compte la contribution de chacun aux résultats, ce qui promeut un recrutement de qualité en instaurant une meilleure reconnaissance de la performance individuelle et collective.

41 165 salariés

- **48,9** % de femmes

- **51,1** % d'hommes

- Age moyen **41** ans
- Ancienneté moyenne **14,4** ans
- Nombre de recrutements (CDI) **1 932**
- Formation/masse salariale **4,78** %

■ Les initiatives en direction des seniors

L'accord sur la réforme du système des retraites, signé le 18 novembre 1999, a eu pour conséquence une suppression progressive des possibilités de départ anticipé à la retraite dès 50 ou 55 ans.

Dès lors, il est apparu à l'ensemble des partenaires sociaux que le traitement de la problématique des retraites devait s'accompagner d'une politique active de gestion de la carrière des seniors.

Cette politique donne bien sûr la possibilité aux personnes qui désirent envisager une transition progressive entre la vie professionnelle et la retraite de transformer leur contrat à plein temps en temps partiel dans le cadre d'une préretraite progressive (PRP).

Cet accord vise surtout à conserver, dans l'entreprise, le savoir-faire et les compétences des salariés expérimentés. Des entretiens de carrière spécifiques sont prévus, permettant de faire le bilan des réalisations et des compétences mises en œuvre tout au long de la carrière et également dans la vie personnelle (vie associative). Un plan d'action individualisé est défini, pouvant générer des actions de formation, de la mobilité fonctionnelle et/ou géographique et de nouvelles missions (tutorat ou détachement).

■ Les actions en matière de formation continue

■ L'UNIVERSITÉ DU GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE

L'année 2003 a été le premier plein exercice de l'Université du Groupe Caisse d'Épargne. Créée en 2002 à l'intention des quelque 1 000 cadres dirigeants du Groupe, elle a une double vocation :

- "innover et transformer" pour accompagner le projet stratégique du Groupe ;
- "intégrer et accompagner" les dirigeants et les cadres dirigeants dans leur évolution professionnelle.

En 2003, plus de 15 modules différents ont été déployés, dont le premier séminaire de sensibilisation au développement durable, "pour une croissance responsable", qui a rassemblé les responsables développement durable des Caisses d'Épargne. L'université d'été de 2003, qui a rassemblé 150 dirigeants pendant deux jours, a eu le développement durable pour thème central.

■ LE PARCOURS DE MANAGEMENT POUR LES CADRES À POTENTIEL

L'année 2003 a vu se dérouler la huitième promotion de "l'accélérateur de parcours" que constitue le dispositif de formation, organisé en partenariat avec l'Essec Business School, pour une quarantaine de cadres à potentiel, qui seront amenés à occuper un poste de direction.

■ L'ENSEIGNEMENT PERSONNALISÉ À DISTANCE (E-LEARNING)

Un dispositif de formation technico-commerciale individualisée et personnalisée, intitulé "Compétence Business Clients", a permis de former à distance un millier de collaborateurs de la force de vente, en 2003.

■ Le dispositif Pluridis

Souhaitant apporter une aide aux collaborateurs en difficulté psychologique souffrant de stress sur le lieu de travail, la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne a innové en 2003 en offrant un service d'abonnement à ses salariés, comprenant cinq consultations annuelles dans un centre de conseil et d'assistance dédié au développement personnel de l'individu. L'équipe pluridisciplinaire est constituée de professionnels de la santé, de diététiciens, de spécialistes du sommeil, de préparateurs physiques, de psychologues, de psychothérapeutes et de conseillers en image personnelle. L'anonymat et la confidentialité sont de règle. En 2003, 49 salariés de la CNCE ont bénéficié des prestations de Pluridis, entièrement prises en charge par l'employeur.



3 ■ Les relations avec la société civile

■ Les PELS 2003 : une expression originale de la solidarité locale

Créés et organisés par la loi de réforme des Caisses d'Épargne de 1999, les Projets d'économie locale et sociale (PELS) ouvrent l'accès aux financements bancaires à des personnes en recherche d'autonomie, à des demandeurs d'emploi, à des créateurs d'entreprises qui ne disposent pas de garanties bancaires, etc. Dans le cadre de l'organisation concrète de cette solidarité bancaire, d'importants partenariats nationaux, relayés dans les Caisses d'Épargne, ont été signés avec des professionnels de l'accompagnement des créateurs d'entreprises tels que l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique) ou France Active, dont les Caisses d'Épargne sont les premiers partenaires financiers, France Initiative Réseau et Les Boutiques de Gestion.

Les PELS œuvrent aussi en faveur des personnes en situation de dépendance (handicap, vieillesse, maladie, etc.), soutiennent des initiatives d'insertion de jeunes ou encore participent à la diffusion des savoirs de base et à la lutte contre l'illettrisme.

Les PELS soutiennent des projets bien identifiés qui répondent aux objectifs fixés par la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne. Chaque projet fait l'objet d'une convention entre la Caisse d'Épargne et la structure qui le met en œuvre : association, coopérative, fondation, etc.

Dans la plupart des Caisses d'Épargne, les administrateurs élus des sociétaires sont étroitement associés au processus d'instruction, de sélection et de suivi des projets.

Article 6 de la loi de réforme du 25 juin 1999

“Les sommes disponibles après imputation sur le résultat net comptable des versements aux réserves légales et statutaires sont réparties par l'assemblée générale entre l'intérêt servi aux parts sociales, les distributions opérées conformément à la loi du 10 septembre 1947, les mises en réserve et les affectations au financement de Projets d'économie locale et sociale. Les sommes mises en réserve doivent représenter au minimum le tiers des sommes disponibles telles que définies au présent article. Cette proportion peut toutefois être augmentée sur décision de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne, au vu de la situation financière de la Caisse d'Épargne dont il s'agit. Les sommes affectées au financement de Projets d'économie locale et sociale ne peuvent excéder, pour chaque Caisse d'Épargne, le montant total de l'intérêt servi aux parts sociales et des distributions effectuées conformément à la loi du 10 septembre 1947 précitée, ni être inférieures au tiers des sommes disponibles après la mise en réserve.

Les missions définies à l'article 1^{er} de la présente loi ainsi que les Projets d'économie locale et sociale doivent présenter à la fois un intérêt en termes de développement local ou d'aménagement du territoire ou de protection de l'environnement et un intérêt en termes de développement social ou d'emploi. Chaque Caisse d'Épargne tient compte des orientations définies par la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne pour le choix des Projets d'économie locale et sociale, sur son ressort territorial, ou pour apporter sa contribution à des actions régionales ou nationales entreprises par le réseau. Les Projets d'économie locale et sociale financés par les Caisses d'Épargne font l'objet d'une annexe détaillée au rapport annuel de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne.”



Spécificité unique dans le monde bancaire français, les PELS ont bénéficié en 2003 de financements pour un montant total de 41 322 642 euros et financé 1 977 projets, répartis comme suit :

	en euros	en %
Financement et insertion bancaire du créateur d'entreprise	12 115 405	30
Soutien aux professionnels de l'accompagnement	3 245 407	8
Insertion par l'emploi	4 710 741	11
Maîtrise des savoirs de base dont les questions d'argent	3 251 644	8
Autonomie des personnes âgées ou malades ou handicapées	11 377 103	27
Satisfaction des besoins fondamentaux (se nourrir, se loger...)	3 327 479	8
Insertion par la culture et le sport	2 577 472	6
Protection de l'environnement favorisant la cohésion sociale	757 391	2
Montant total	41 322 642	100

Depuis 2001, date d'entrée en vigueur des PELS, près de 4 000 projets locaux ont été soutenus financièrement pour un montant global de 85 millions d'euros.

■ **L'association Finances & Pédagogie**

Structure spécialisée au sein du Groupe dans la formation et la pédagogie de l'argent auprès des populations jeunes, fragiles ou surendettées, l'association Finances & Pédagogie, a été créée il y a 45 ans par les Caisses d'Epargne. Association de proximité, elle a une organisation décentralisée sur 24 sites opérationnels.

L'association Finances & Pédagogie apporte, en premier lieu à des publics fragiles ou "en devenir", une information ciblée sur les relations à l'argent, la gestion du budget, l'utilisation des crédits et la gestion des relations bancaires. Elle permet également à des microcréateurs d'être mieux informés sur la gestion de leurs finances personnelles, domaine impacté par leur projet professionnel. Enfin, elle propose aux personnes relais (assistantes sociales, tuteurs familiaux, aides à domicile, personnels des maisons de retraite...) de compléter leurs connaissances sur des aspects techniques, mais aussi de disposer d'un accompagnement dans la mise en place d'actions spécifiques (prévention du surendettement...).

L'activité sur le secteur social et associatif continue d'augmenter car la gestion du budget correspond à de vrais besoins à la fois des publics fragiles et des personnels d'accompagnement dont la préoccupation est d'agir contre l'exclusion.

En 2003, plus de 63 000 personnes ont été sensibilisées et formées, ce qui représente plus de 2 400 sessions et 6 700 heures de formation.



Fondation



CAISSES D'ÉPARGNE
pour la solidarité

■ La Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité

La Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité, un acteur qui agit dans la durée, marque une nouvelle étape dans l'engagement sociétal des Caisses d'Épargne, notamment auprès de celles et ceux qui rencontrent dans leur vie les difficultés les plus grandes.

Créée par la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne et les Caisses d'Épargne, reconnue d'utilité publique en avril 2001, la Fondation a été dotée de 15,2 millions d'euros par les entités fondatrices.

Sous l'impulsion de son président, Charles Milhaud, elle s'est engagée dans des actions de lutte contre les formes de dépendance et d'isolement liées au grand âge, à la maladie, au handicap ou encore à des situations d'illettrisme.

La reconnaissance d'utilité publique permet à la Fondation d'inscrire ses actions en faveur de l'autonomie et de la lutte contre l'illettrisme dans la durée.

La Fondation intervient de trois manières :

- Opérateur à but non lucratif, elle gère 39 établissements et services pour personnes âgées ou malades ou handicapées qui accueillent, grâce à leurs 1 400 salariés, 2 500 résidents. Cette activité représente en 2003 un chiffre d'affaires de 64,5 millions d'euros, dont 12,9 millions d'euros pour les établissements en mandat de gestion.
- Actrice directe de la lutte contre les dépendances et l'illettrisme, elle conçoit et conduit des projets dans le cadre de partenariats avec des intervenants publics, privés et notamment associatifs.

- Enfin, elle développe une politique de soutien et de financement de projets innovants en faveur tant de l'autonomie des personnes que de la lutte contre l'illettrisme. Dans ce dernier domaine, l'opération "Savoirs pour réussir" consiste à identifier les jeunes en situation d'illettrisme, à les inciter et à les accompagner dans un processus d'insertion, grâce à un tutorat individualisé.

Par le développement d'actions innovantes, la Fondation agit contre de nombreuses formes d'isolement et notamment :

- l'isolement culturel ;
- l'isolement social des personnes très âgées en milieu rural ;
- l'isolement psychologique dû au handicap psychique ;
- l'isolement fonctionnel quand il faut vivre sans pouvoir bouger.

En 2003, la Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité a engagé environ 3 millions d'euros dans les actions qu'elle a soutenues.



■ La Fondation Belem

Créée en 1980 à l'initiative des Caisses d'Épargne et reconnue d'utilité publique, la Fondation Belem veille à la conservation du dernier trois-mâts barque français de commerce encore navigant.

Outre la restauration et l'entretien permanent du navire, la mission de la Fondation est d'ouvrir le *Belem* aussi largement que possible à toutes les catégories de population. La Fondation a également mis au point, en partenariat avec les Caisses d'Épargne, un programme d'accueil pour les structures publiques ou privées ayant une action dans le domaine de la prévention de l'exclusion. Les opérations de cette nature pour lesquelles la Fondation adapte en conséquence le déroulement des stages à bord sont susceptibles, dans certaines conditions, de bénéficier d'une prise en charge par les Caisses d'Épargne au titre de leurs missions d'intérêt général.

En 2003, le *Belem* a accueilli à son bord plus de 1 500 stagiaires.

■ L'encouragement à la pratique sportive

La Caisse d'Épargne est partenaire de la Fédération française d'athlétisme depuis 1998.

- Partenaire privilégié et 1^{er} supporter de l'Équipe de France d'athlétisme, la Caisse d'Épargne parraine également en direct 12 des meilleurs athlètes français.
- L'année 2003 a été marquée par l'organisation pour la première fois en France des Championnats du monde d'athlétisme. Partenaire national de cet événement, la Caisse d'Épargne a su mobiliser son réseau pour être acteur de leur réussite et du succès populaire.

Au cœur de ces championnats, la Caisse d'Épargne a été :

- banque du Comité d'organisation ;
- 1^{er} réseau physique de ventes.

■ Les *Kid Stadium*

Pour permettre aux jeunes résidant dans des lieux ne disposant pas d'équipements sportifs adaptés, les Caisses d'Épargne, en partenariat avec la Fédération française d'athlétisme et les collectivités locales, participent au financement, au transport et à l'animation de *Kid Stadium*, véritable stade itinérant permettant d'associer loisirs et performance, en favorisant la pratique de l'athlétisme. Quelque 120 000 jeunes ont pu ainsi être initiés en 2003 par 10 000 éducateurs, dans les 400 villes visitées.



■ Implication du Groupe Caisse d'Epargne : adhésion aux principaux organismes nationaux et internationaux

■ LE "PACTE MONDIAL" DES NATIONS UNIES (GLOBAL COMPACT)

Annoncé par Kofi Annan dès janvier 1999 à Davos et créé formellement en juillet 2000, le "Pacte Mondial" est un groupement informel de multinationales, d'entreprises, d'ONG et de syndicats, réunis sous l'égide des Nations unies.

Le "Pacte Mondial" invite l'élite du secteur privé à faire preuve de civisme et à prendre sa part de responsabilité, en participant aux côtés de l'ONU, de ses agences spécialisées et des organisations non gouvernementales (ONG) concernées, à la mise en œuvre de valeurs universelles communes. Il s'agit, selon la formule du secrétaire général, "d'unir la force des marchés à l'autorité des idéaux universels".

Le "Pacte Mondial" propose, dans les domaines des droits de la personne, du travail et de l'environnement, l'adhésion à neuf grands principes inscrits dans :

- la Déclaration universelle des droits de l'homme ;
- la Déclaration du Bureau international du travail (BIT) ;
- les résolutions du sommet de Rio sur l'environnement (1992) ;
- les résolutions du sommet de Copenhague sur les questions sociales (1995).

En droite ligne avec sa démarche de développement durable, le Groupe Caisse d'Epargne a décidé, en date du 31 mars 2003, d'adhérer au "Pacte mondial" des Nations unies.



Les 9 principes du "Pacte mondial"

- **1** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence, et
- **2** à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.
- **3** Elles sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- **4** l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- **5** l'abolition effective du travail des enfants, et
- **6** l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.
- **7** Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement ;
- **8** à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement, et
- **9** à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

■ CSR EUROPE (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY EUROPE)

Cette association européenne, créée par Jacques Delors en 1995, regroupe aujourd'hui une soixantaine d'entreprises européennes ou internationales installées en Europe, engagées dans une démarche de responsabilité sociale d'entreprise et résolues à contribuer au développement durable des régions du monde où elles opèrent. Dans le cadre de cette association, le Groupe Caisse d'Epargne a été amené à participer, à deux reprises en 2003, aux travaux de "Forum plurilatéral" organisé par la Commission européenne, dans le cadre du Livre blanc sur la responsabilité sociale des entreprises.



■ LES ACTIONS DE COOPÉRATION NORD-SUD

Le transfert de savoir-faire, d'expériences, l'assistance à la formation vers les pays en voie de développement sont un des axes d'un développement durable global de la planète.

Le Groupe Caisse d'Epargne a, dans ce domaine, une action continue dont l'objectif est de contribuer à l'évolution et à l'émancipation des caisses d'épargne de différents pays, notamment en Afrique et en Asie. Il s'agit de favoriser le développement de ces caisses d'épargne, dont les activités sont souvent encore très limitées et l'organisation mal adaptée à la socio-économie moderne.

Ces actions sont généralement réalisées dans le cadre de l'Institut mondial des Caisses d'Epargne (IMCE), souvent en collaboration avec d'autres réseaux des caisses d'épargne européennes (Allemagne, Espagne, etc.).

Elles sont principalement de deux types :

- des séminaires de formation/sensibilisation sur des thèmes "techniques" comme la mobilisation de l'épargne, le microcrédit, les techniques de distribution... ou sur des thèmes "institutionnels" comme la politique de décentralisation, les évolutions statutaires, etc. ;
 - des missions d'étude, consistant à recevoir en France des délégations de ces caisses d'épargne afin de leur faire connaître l'évolution et les politiques du Groupe.
- Dans ces actions, l'apport des Caisses d'Epargne françaises, à travers la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne, est de trois ordres :
- apport en contenu ;
 - apport en animation (séminaires, sessions de formation, etc.) ;
 - apport logistique et financier.

A titre d'exemple, en 2003, des séminaires ont été organisés au bénéfice des caisses d'épargne du Sénégal, du Bénin, d'Inde, du Burkina Faso, de la Corée du Sud, etc., des délégations ont été reçues en mission d'étude en provenance de Côte d'Ivoire, de Thaïlande, de Corée du Sud. Globalement, le budget consacré à ces activités de coopération Nord-Sud par le Groupe Caisse d'Epargne peut être évalué à environ 300 000 euros en 2003.



■ **LE CONSEIL NATIONAL DU DÉVELOPPEMENT DURABLE**

Créé par décret du Premier ministre le 13 janvier 2003, le Conseil national du développement durable (CNDD) répond au souhait du gouvernement d'une participation concrète à l'enrichissement des politiques publiques des acteurs de la société civile tels que les collectivités territoriales, les entreprises, les syndicats, le monde associatif.

La mission première du CNDD est une fonction de consultation et de proposition tout au long du processus d'élaboration de la stratégie nationale de développement durable, avec une première échéance importante, la remise au Premier ministre en juin 2003 du premier rapport national du CNDD, constitutif de la stratégie gouvernementale de développement durable.

Le Groupe Caisse d'Épargne est membre du CNDD depuis sa création. Participant aux travaux des groupes de travail "Affaires économiques" et "Aménagement du territoire" du CNDD, le Groupe Caisse d'Épargne a pris en juin 2003 des engagements formels relatifs à ses relations fournisseurs et à l'animation de son sociétariat.

■ **AUTRES ENGAGEMENTS**

Le Groupe Caisse d'Épargne est également administrateur de plusieurs associations ou cercles de réflexion sur les enjeux du développement durable, parmi lesquels :

- l'Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri) ;
- l'Observatoire de la responsabilité sociale de l'entreprise (Orse).

■ **LE GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE ET LA NOTATION SOCIÉTALE EN FRANCE**

Le Groupe a été cofondateur, avec la Caisse des dépôts, de la première agence de notation sociétale et environnementale en France : Arese. Soucieux de conforter l'activité de notation sociétale dans notre pays et en Europe, le Groupe Caisse d'Épargne, aux côtés de la Caisse des dépôts, s'est joint à l'initiative de Nicole Notat pour fonder, en 2002, la société Vigeo. Celle-ci a pour vocation d'être un outil de notation de la responsabilité sociale des entreprises au niveau européen.

Les Caisses d'Épargne et la Caisse des dépôts, via Eulia, sont aux côtés d'une cinquantaine d'actionnaires européens : investisseurs, organisations syndicales, entreprises.

26 millions
de clients

■ **4 425** agences Caisse d'Epargne

■ **5 275** automates bancaires
répartis sur le territoire français

4. Les relations avec les clients

■ La démarche qualité

Les Caisses d'Epargne ont mis en place des structures dédiées à la qualité des prestations rendues à la clientèle, ainsi que des "services relations clientèle" chargés de traiter toute réclamation dans des conditions optimales.

Le réseau décentralisé des Caisses d'Epargne permet aussi bien la mise en place "d'actions qualité" nationales que des initiatives prises par les Caisses d'Epargne pour leur propre compte.

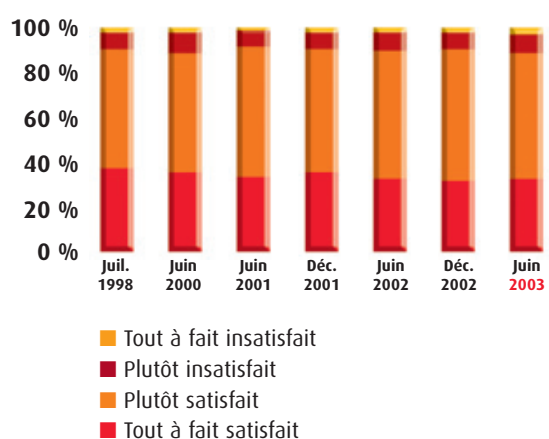
Au niveau national, la mesure de la satisfaction de la clientèle repose sur le système du sondage. Un baromètre d'enquête de satisfaction est réalisé chaque semestre par l'institut Ipsos auprès de 2 000 clients et diffusé à l'ensemble des Caisses d'Epargne.

Les actions 2003 se sont concentrées sur une exploitation plus poussée des résultats du baromètre Ipsos, sur l'amélioration du traitement des réclamations (rapidité, traitement informatisé) et sur l'analyse des meilleures pratiques d'information tarifaire offerte aux clients.

Les Caisses d'Epargne ont également pris l'initiative de nombreuses actions locales, telles que :

- l'exploitation en agence d'un baromètre de satisfaction des clients et d'enquêtes mystères sur la qualité de l'accueil avec des plans d'action par agence ;
- la mise en place d'un système d'exploitation des suggestions du personnel ;
- des actions d'accompagnement de la prise en compte des réclamations dans le réseau ;
- des actions d'amélioration de l'information tarifaire.

EVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE DE NOS CLIENTS



Odacia

- Flux d'achats traités en 2003 : **815** M€
- Nombre de salariés : **18**
- Nombre de fournisseurs référencés en 2003 : **80**

■ La médiation bancaire

Conformément aux dispositions de la loi Murcef du 11 décembre 2001, le Groupe Caisse d'Epargne a ouvert à ses clients, dès décembre 2002, la possibilité de recourir gratuitement à un Médiateur national indépendant pour les litiges n'ayant pas trouvé de solution au niveau des agences et des services relations clientèle des Caisses d'Epargne.

La compétence du Médiateur concerne les litiges portant sur les produits et services bancaires. L'impartialité du Médiateur, ainsi que la possibilité qui lui est offerte de juger en équité, facilitent la recherche d'une solution amiable entre les deux parties.

Le Groupe Caisse d'Epargne dispose depuis 2003 d'une Charte de la Médiation disponible en Caisse d'Epargne ou sur simple demande à la Médiation du Groupe Caisse d'Epargne, auprès de :

Monsieur le Médiateur
77 bd Saint-Jacques - 75014 Paris.

Extraits de la Charte de la Médiation

*Article 4 : La saisine du Médiateur est ouverte aux clients agissant pour leur propre compte. Cette saisine s'effectue après que toutes les autres voies de recours amiable disponibles auront été utilisées et avant toute action judiciaire.
(...)*

Article 6 : Le Médiateur donne un avis en équité. Il est tenu au secret professionnel, il transmet son avis écrit et motivé aux deux parties dans un délai de deux mois à compter de la réception de l'écrit le saisissant.

5 ■ Les relations avec les fournisseurs

Soucieux de préserver son capital réputation, le Groupe Caisse d'Epargne a demandé à sa centrale d'achats Odacia d'introduire des critères de développement durable dans la sélection de ses fournisseurs et sous-traitants, tant lors des appels d'offres que lors de l'évaluation *ex post* de la performance des fournisseurs. Ces dispositions ont été prises en avril 2003.

L'opportunité de la création récente d'une centrale d'achats pour l'ensemble du Groupe a permis de sensibiliser les acheteurs à la problématique du développement durable, notamment à la prise en compte de l'ensemble du cycle de vie des produits (de l'achat au recyclage), et de démultiplier la prise en compte du développement durable en travaillant avec des fournisseurs responsables.

Cependant, le Groupe Caisse d'Epargne reste vigilant à ne pas privilégier systématiquement les fournisseurs de taille importante, capables d'ores et déjà d'afficher une politique de développement durable. Les critères de développement durable figurant dans les appels d'offres ne sont que progressivement discriminants. De plus, la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne et Odacia réfléchissent à la définition de mesures d'accompagnement des fournisseurs non encore sensibilisés, afin de les inscrire dans une démarche de progrès et non dans une configuration de sanction.

6 ■ La prise en compte de l'environnement

■ Une prise de conscience récente dans le secteur des services

Le secteur tertiaire dans son ensemble et les établissements bancaires en particulier ont longtemps considéré qu'ils n'étaient que peu concernés par la protection directe de l'environnement.

Aujourd'hui, tant la pression de l'opinion publique que les réglementations plus contraignantes obligent à élargir le champ des responsabilités des établissements bancaires, en considérant l'impact environnemental des projets financés par des crédits qui, indirectement, peuvent impacter le capital réputation de l'établissement bancaire prêteur.

Les Caisses d'Epargne souhaitent donc s'engager progressivement dans une meilleure prise en compte du risque environnemental dans l'exercice du métier bancaire.

■ Le partenariat avec WWF France

En prolongement des engagements du Groupe Caisse d'Epargne au CNDD (Conseil national du développement durable), le Groupe Caisse d'Epargne a souhaité se rapprocher de l'organisation WWF France, afin que la protection de l'environnement trouve pleinement sa place dans la gouvernance de notre société.

Le partenariat, conclu le 8 juillet 2003 entre le Groupe Caisse d'Epargne et WWF France, comprend trois grands axes :

- faire évoluer les pratiques de gestion du patrimoine naturel, culturel et humain en France vers davantage de durabilité ;
- apporter des solutions, notamment financières, propres au cœur de métier bancaire des Caisses d'Epargne ;
- promouvoir des modes de vie et d'habitat durable en sensibilisant les collaborateurs, sociétaires, clients, partenaires, à l'empreinte écologique des activités humaines et en diffusant des solutions innovantes, combinant le savoir-faire des deux partenaires.



En 2003, ce partenariat, unique dans le monde bancaire français, a permis la mise en place d'actions concrètes portant sur :

- la sensibilisation et la formation des cadres du Groupe Caisse d'Epargne aux enjeux environnementaux du développement durable, *via* diverses sessions de l'Université Caisse d'Epargne et des interventions de représentants de WWF France dans les Caisses d'Epargne ;
- la préparation de modules d'animation destinés aux administrateurs des sociétés locales d'épargne et aux sociétaires des Caisses d'Epargne, afin de les informer sur les enjeux concrets du développement durable dans l'entreprise. Ces projets sont pilotés par la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne ;
- l'introduction de critères environnementaux dans le processus de sélection des Projets d'économie locale et sociale des Caisses d'Epargne (*cf.* page 9), afin de :
 - s'assurer qu'aucun PELS ne présente un impact environnemental négatif,
 - promouvoir l'émergence de PELS à caractère environnemental au travers, par exemple, d'appels à projets ;
- l'information privilégiée de segments de clientèle des Caisses d'Epargne, tels que les collectivités territoriales engagées dans une démarche de développement durable, les bailleurs sociaux, le monde associatif, sur des projets pilotes menés par WWF France, notamment dans le domaine de l'habitat écodurable ;
- l'accompagnement de Caisses d'Epargne sur des projets pilotes propres à leur territoire (*cf.* en annexe l'exemple de la Caisse d'Epargne Val de France Orléanaise engagée dans la préservation des bords de Loire).



■ Les Caisses d'Épargne et la forêt

La sensibilité forestière du Groupe Caisse d'Épargne s'inspire des objectifs des pouvoirs publics en ce qui concerne tant le "Plan Tempête National" mis en place au lendemain des tempêtes de fin 1999 que la "loi d'orientation sur la forêt de juillet 2001" dont l'article 1^{er} précise :

"La mise en valeur et la protection des forêts sont reconnues d'intérêt général. La politique forestière prend en compte les fonctions économique, environnementale et sociale des forêts et participe à l'aménagement du territoire, en vue d'un développement durable." L'exposé des motifs de cette loi, votée à l'unanimité des deux assemblées, précise qu'elle s'inscrit dans la dynamique du rapport parlementaire de Jean-Louis Bianco : "La forêt : une chance pour la France".

Dans son ensemble, le Groupe Caisse d'Épargne possède quelque 20 000 hectares de forêts d'une valeur d'actif d'environ 150 millions d'euros.

C'est un patrimoine suffisant pour conduire des actions exemplaires d'envergure dans plusieurs domaines encouragées par les pouvoirs publics :

- la gestion durable et sécurisée des forêts respectueuses des milieux et des sites remarquables ;
- la politique d'ouverture et d'accueil en forêt dans un esprit de coopération mutualiste ;
- la création de produits d'épargne forestière en application de la loi de 2001 : Groupements Forestiers (GF), Sociétés d'Épargne Forestière (SEF), dans un esprit novateur et respectueux de l'épargnant.

■ LA SOCIÉTÉ ISSORIA

Pour s'inscrire dans cette dynamique, le Groupe Caisse d'Épargne a favorisé la création le 4 avril 2000 de la société Issoria, filiale à 51 % de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne.

Dans la ligne du "Plan Tempête National", Issoria a développé une activité créatrice de valeur, essentiellement pour récolter et commercialiser les arbres abattus par les tempêtes. Issoria a ensuite, depuis 2001, mis au point une technologie de reconstitution des forêts sinistrées par voie de régénération naturelle.

Deux actions majeures ont été conduites pour la préservation de la qualité des bois :

- création d'une place de stockage de bois de 150 000 m³ ;
- exportation d'un bateau de 25 000 m³ de pin douglas vers le Japon, première exportation de cette taille jamais réalisée en France.

Quatre ans plus tard, les bois ont été parfaitement conservés et sont en voie de commercialisation auprès d'une dizaine d'industries régionales.

Ces deux opérations ont permis une création de valeur évaluée à 14 millions d'euros à partir d'arbres qui, à défaut, se seraient totalement dépréciés. Économiquement et socialement, cela a apporté du travail à plus de 100 équivalents temps plein pendant 5 ans.

■ L'EFFET DE SERRE

L'effet de serre exerce sur la biosphère des contraintes fortes et multiples. Dans de nombreux domaines, économique, industriel et social, une prise en compte dès maintenant est fondamentale. C'est notamment le cas des forêts, qui sont à la fois plus fragiles et plus productives.

La filiale Issoria est en situation de participer activement à conforter la place de leader qu'occupe le Groupe Caisse d'Épargne en matière d'épargne forestière et d'enrichissement de la chaîne de valeur forêt-épargne. En conservant la maîtrise de la gestion forestière, le Groupe Caisse d'Épargne entend se positionner comme une force de proposition dans les orientations législatives et réglementaires futures (épargne retraite) et dans des dispositions concrètes contre l'effet de serre.



Intégrer
le développement durable
dans le **cœur**
de métier bancaire



1 ■ L'investissement socialement responsable

Le Groupe Caisse d'Epargne a créé en 1998 la première Sicav éthique proposée au grand public : *Ecureuil 1, 2, 3... Futur*. Cette Sicav de "développement durable" est basée sur trois grands critères de sélection que sont le respect des salariés, de l'environnement et des actionnaires par les entreprises dans lesquelles le fonds investit (SBF 120).

Depuis 2001, l'Unicef, fonds des Nations unies pour l'enfance, s'est rapproché du Groupe Caisse d'Epargne, à travers sa filiale Ecureuil Gestion. Le partenariat noué, entre l'Unicef et le Groupe Caisse d'Epargne, permet d'inclure, dans les critères d'évaluation éthiques de la Sicav *Ecureuil 1, 2, 3... Futur*, les conditions de travail des enfants dans les entreprises représentées dans la Sicav.

D'autre part, Ecureuil Gestion consacre une enveloppe de dons à l'Unicef qui s'inscrit dans la logique de positionnement de la Caisse d'Epargne avec les financements des missions d'intérêt général.

Les Caisses d'Epargne sont également à l'origine, avec la Caisse des dépôts, de la création, en 1994, du fonds commun de placement (FCP) *Insertion-Emploi*. Ce fonds, distribué dans le public exclusivement par le réseau des Caisses d'Epargne, est un produit d'investissement éthique qui a pour objectif d'investir, jusqu'à 10 % de son actif, dans des entreprises d'insertion ou des organismes qui créent directement ou indirectement des emplois pour des personnes en grande difficulté.

La sélection des structures d'insertion et la gestion des actifs solidaires du FCP sont assurées par la Société d'investissement France active (Sifa), société de capital-risque solidaire spécialisée dans l'apport de fonds propres aux entreprises créant des emplois pour des personnes en situation de précarité. La CNCE est le premier actionnaire privé de la Sifa et participe à la sélection des projets financés.

OPCVM	1, 2, 3... Futur	Insertion-Emploi
Encours global en 2003	70 235 964 €	94 695 000 €
Encours vendus par le réseau des Caisses d'Epargne	54 076 008 €	5 470 928 €
Nombre de détenteurs dans le réseau des Caisses d'Epargne	25 014	516

2 ■ L'épargne salariale

L'offre d'épargne salariale *Fongepargne plus* de Fongepar – société qui gère notamment l'épargne salariale des collaborateurs des Caisses d'Epargne – a été retenue par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (CIES), qui rassemble la plupart des syndicats représentatifs, dans le cadre de sa sélection annuelle d'offres d'épargne salariale socialement responsable. Ces offres d'épargne salariale sont agréées sur la base des critères de sélection tels que le rapport qualité/prix (frais de gestion réduits pour les salariés), la présence de représentants des salariés au conseil de surveillance et, si possible, l'internalisation de l'expertise sur l'investissement socialement responsable au sein de la société de gestion.

Le Groupe a lancé en 2003, en liaison avec Fongepar, une offre d'épargne salariale : le *Plan Ecureuil Entreprise* (PEE) pour les PME clientes des Caisses d'Epargne et le *Plan Ecureuil Motivation* pour les très petites entreprises (TPE). Le PEE intègre comme support de placement le FCP *Insertion-Emploi*, qui investit ses fonds notamment dans les entreprises d'insertion.

3 ■ La responsabilité de prêteur et d'investisseur

■ L'expérimentation d'une grille d'analyse des risques développement durable dans les crédits corporate

Les autodiagnostic de développement durable, en particulier ceux portant sur la prise en compte de l'environnement dans l'activité de l'entreprise, ont naturellement amené les Caisses d'Epargne à s'interroger sur la définition de leur responsabilité de prêteur et d'investisseur.

En effet, l'évolution des réglementations et la sensibilisation de l'opinion publique aux conséquences sociales et environnementales de l'activité des entreprises élargissent sensiblement l'analyse du risque de crédit. Celui-ci évolue vers un questionnement plus global intégrant désormais certains critères sociaux et environnementaux.

La Caisse Nationale des Caisses d'Epargne et le réseau des Caisses d'Epargne ont donc décidé d'expérimenter, depuis février 2003, une grille d'analyse des risques développement durable applicable aux dossiers des crédits corporate.

L'action a consisté à intégrer une grille d'évaluation des risques sociaux et environnementaux dans l'analyse financière des dossiers de crédit.

Trois segments de clientèle ont été identifiés et traités spécifiquement : industrie, services, collectivités locales.

La grille d'évaluation, en cours de test, comporte les trois volets suivants :

■ volet finance

exhaustivité et transparence de l'information, etc. ;

■ volet social

politique sociale interne et externe, relations clients-fournisseurs, communication générale, développement local, relations avec les pays tiers sensibles, etc. ;

■ volet environnement

politique environnementale interne, conséquences de l'activité sur l'écosystème, etc.

Les principaux constats se sont révélés être une méconnaissance de la définition du concept du développement durable (moindre dans les grandes entreprises que dans les PME), une meilleure réceptivité de l'environnement dans l'industrie, et des interlocuteurs plus axés sur le domaine financier.

A l'issue de ces constats, les orientations prévues sont les suivantes : systématiser l'analyse crédit par l'évaluation de la performance globale : financière, sociale et environnementale ; réfléchir à l'élaboration d'un rating interne développement durable des entreprises ; poursuivre les efforts de formation et de sensibilisation des analystes et des clients.

Cette expérimentation permet également une amélioration de la formation des conseillers commerciaux, capables d'intégrer les critères de développement durable dans leur méthode d'analyse des dossiers de crédit ainsi qu'une sensibilisation de la clientèle *corporate* au développement durable en vue de l'établissement d'une relation partenariale.



■ Le développement de produits financiers favorables au développement durable

Les Caisses d'Epargne entendent assumer leur responsabilité de prêteur et d'investisseur en proposant des produits financiers destinés à favoriser la prise en compte du développement durable.

C'est dans cette optique que le Groupe Caisse d'Epargne et la Fédération nationale des travaux publics ont conclu un protocole de partenariat visant à aider les collectivités locales à prendre en compte l'environnement dans leurs investissements. Ce protocole, inauguré en 2002, est depuis reconduit annuellement. Chaque Caisse d'Epargne le décline avec les Fédérations régionales des travaux publics.

Dans ce cadre, les Caisses d'Epargne ont mis en place un produit financier avantageux, le *crédit priorité environnement*. Ce produit offre aux collectivités locales un préfinancement de l'étude de faisabilité du projet, d'une part, et un crédit amortissable en fonction de l'avancée des travaux tout en bénéficiant d'un taux bonifié à partir de 500 000 euros d'autre part.

Le *crédit priorité environnement* est spécifiquement consacré aux financements des investissements dans cinq grands secteurs :

- La protection des ressources en eau avec trois pistes d'amélioration : l'entretien et le renouvellement des réseaux ; le traitement séparatif des eaux pluviales pour prévenir les pollutions ; les infrastructures de lutte contre les inondations.
- La lutte contre les nuisances sonores, en particulier les nuisances générées par le développement des infrastructures de transport terrestre, avec des répercussions sur la santé et le sommeil des riverains.

- Le recyclage des matériaux et la valorisation des déchets de chantier, visant en particulier le réemploi direct sur chantier (terrassements, assises de chaussées, fabrication de matériaux de construction, etc.).
- La préservation du patrimoine naturel et la promotion des aménagements paysagers, grâce à la mise en place d'opérations telles que la protection des berges de canaux, la construction de passages spécifiques de cheminement de la faune (tunnel ou pont), le réaménagement de cours d'eau, etc.
- La prévention et la réparation des catastrophes naturelles (inondations, incendies de forêt, etc.)

■ L'épargne forestière

Dans la ligne de la "loi sur la forêt de 2001" qui concrétise ses objectifs de gestion durable par des incitations fiscales fortes pour encourager l'épargne forestière, la filiale Issoria, à partir de ses propres propriétés forestières, a créé deux groupements forestiers fin 2003.

En cela, le Groupe Caisse d'Epargne a été novateur et plusieurs organismes financiers cherchent actuellement à bénéficier de cette expérience.

D'autres groupements forestiers sont prévus pour 2004, et peut-être une société d'épargne forestière (SEF), ce qui permettrait au Groupe Caisse d'Epargne de conserver son avance dans ce domaine.



Les axes de **progrès** pour 2004



1 ■ Mesurer la performance sociale et environnementale

Afin d'évaluer les progrès accomplis dans les six domaines clés du développement durable, le Groupe Caisse d'Epargne va se doter d'un outil informatique permettant la mesure, le suivi et la consolidation des données sociales et environnementales du réseau des Caisses d'Epargne. La première version de cet outil, qui sera déployée dans les 29 Caisses d'Epargne métropolitaines, à la CNCE et à la FNCE au cours du premier semestre 2004, permettra :

- d'assurer le suivi en temps réel de 153 données sociales et environnementales ;
- de suivre le degré de réalisation des plans d'action développement durable ;
- de produire en 2005 un rapport développement durable assorti de données chiffrées, permettant d'évaluer objectivement les progrès accomplis dans les six domaines du développement durable.

2 ■ L'exercice de notation sollicitée

Les Caisses d'Epargne, non cotées, ne sont pas soumises à l'obligation de l'article 116 de la loi sur les nouvelles régulations économiques (NRE) prévoyant que le rapport d'activité annuel des entreprises cotées doit rendre compte de "la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité". Cependant, en tant qu'entreprise désirant affirmer son positionnement en matière de développement durable, les Caisses d'Epargne ont décidé de publier, dès cette année, un premier rapport de développement durable, qui constitue une photographie de leur situation en 2003, base de référence de la mesure annuelle des progrès accomplis dans chacun des domaines du développement durable. De plus, pour objectiver les résultats des autodiagnostic, le Groupe a décidé de solliciter l'agence de notation sociale et environnementale Vigeo, pour une évaluation-notation du positionnement des Caisses d'Epargne au regard des critères de la responsabilité sociale des entreprises et du développement durable.

La mission de Vigeo, commencée en décembre 2003, porte sur la politique du Groupe – niveau *corporate* – telle qu'elle est conçue et pilotée par les organes centraux, et sur la manière dont elle est déployée dans les Caisses d'Epargne.

Le rapport de mission sera remis par Vigeo en juillet 2004.

3 ■ Le déploiement en direction des collectivités territoriales

A l'heure où de plus en plus de collectivités locales françaises s'engagent dans le développement durable, le Groupe Caisse d'Epargne, devenu en 2003 l'un des tout premiers financeurs privés du secteur public local, entend accompagner ce mouvement. Plusieurs partenariats ont été initiés en 2003 avec des associations de maires (Eco-maires), des agences nationales (Ademe), des fédérations professionnelles (FNTP), des administrations (Medd), des collectivités territoriales, locales, départementales et régionales.

Les projets initiés touchent des domaines aussi variés que la reforestation des zones incendiées, la sensibilisation à l'empreinte écologique, la vulgarisation du bilan carbone, la mise au point d'outils intégrant les critères environnementaux dans les appels d'offres, la gestion des déchets du bâtiment, la dépollution des terrains industriels (par exemple Métaleurope), la mise en œuvre d'"agendas 21", la mise en place d'une filière bois complète après la tempête, la diffusion et la promotion des produits du commerce équitable, etc.

La plupart de ces projets ont vocation à être financés par des montages appropriés, compatibles avec la rentabilité différée des investissements.



Annexes

Illustrations d'actions en Caisses d'Epargne

La démarche de développement durable n'a de pertinence au sein d'un groupe décentralisé que si chaque entité du Groupe se l'approprie. Au-delà des nécessaires actions nationales décidées par et pour le Groupe Caisse d'Epargne dans son ensemble, chaque entité prend des engagements et mène des actions concrètes en étroite corrélation avec les besoins et les attentes de son territoire.

Les exemples d'actions présentées ici relèvent d'un choix inévitablement arbitraire. Beaucoup de projets menés à bien en 2003 et poursuivis en 2004 ne sont pas cités. Mais ces exemples illustrent la diversité des projets locaux, qu'ils soient portés directement par les Caisses d'Epargne ou menés en partenariat avec des associations, d'autres acteurs économiques ou simplement des groupes de citoyens.



■ Caisse d'Epargne de Bretagne

Clinique mobile pour oiseaux mazoutés

L'association "Bretagne Vivante - SEPNEB" (Société pour l'étude et la protection de la nature en Bretagne), reconnue d'utilité publique, compte 43 salariés, dont plusieurs en insertion professionnelle et plus de 250 bénévoles.

L'association est organisée en sections locales de pays, réparties sur les 4 départements bretons et la Loire-Atlantique. Elle a obtenu de la Caisse d'Epargne de Bretagne une subvention de près de 70 000 euros, en vue d'organiser une unité mobile de soins pour oiseaux mazoutés (Umsom).

Basée à Theix (56), cette unité mobile, qui peut accueillir 500 oiseaux en soins en flux tendus, est unique en son genre :

- outre le soin des oiseaux mazoutés, elle permet de former une équipe prête à intervenir sur le territoire maritime européen ;
- elle est constituée de l'assemblage d'une structure gonflable modulaire (deux salles de soins et salle de réception) et de locaux préfabriqués (infirmierie, modules de lavage et administration) ;
- elle est autonome, ce qui lui permet de pouvoir être installée au plus près des zones d'échouage des oiseaux, limitant ainsi leur mortalité lors du transport.

■ Caisse d'Epargne Champagne-Ardenne

Sensibilisation à l'habitat écodurable

La Caisse d'Epargne Champagne-Ardenne a organisé, le 26 octobre 2003 en partenariat avec WWF France, une première réunion d'information de ses clients du monde HLM sur le thème de l'habitat écodurable.

A cette occasion, WWF France a présenté les projets pilotes d'habitat écodurable que WWF Grande-Bretagne et l'association "Bioregional" développent dans la banlieue sud de Londres depuis 1998.

La particularité de ces constructions est d'avoir permis une réduction de la facture énergétique de 90 %. En effet, l'association du solaire, d'une isolation optimale, de la récupération des émissions de chaleur du foyer domestique (cuisine, ordinateur, etc.) ainsi que l'utilisation de la biomasse pour le chauffage expliquent ce succès, qui a déjà séduit plusieurs grandes villes du monde (Shanghai, Johannesburg).



■ Caisse d'Épargne de Bourgogne

Construction du nouveau siège social aux normes Haute Qualité Environnementale (HQE)

La Caisse d'Épargne de Bourgogne a décidé la construction de son nouveau siège social, à Dijon, dont le double objectif est de marier développement durable et optimisation financière.

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un regroupement de ses services répartis actuellement sur plusieurs sites. Il est ainsi synonyme de réorganisation du travail puisqu'il va permettre un mixage des services et des métiers en termes de production et de réflexion, au sein du siège de la Caisse d'Épargne.

La Caisse d'Épargne de Bourgogne a choisi de donner une dimension concrète à la démarche "développement durable" dans laquelle le Groupe s'est engagé, en réalisant cette construction dans le respect de la norme Haute Qualité Environnementale (HQE).

Cette démarche s'articule autour de 3 axes :

- construction écologique ;
- gestion économique ;
- confort et santé des utilisateurs.

Le chantier va s'effectuer selon des techniques environnementales contribuant à réduire les nuisances (limitation des rejets, recyclage, réduction de la pollution, etc.) et en utilisant des procédés de construction prenant en compte notamment la durabilité du bâtiment par l'utilisation de matériaux nobles, la réduction des consommations en énergie, la qualité de vie et de travail aux niveaux acoustique, visuel et olfactif.

Le respect de la norme Haute Qualité Environnementale prise dans sa globalité reste à ce jour une première à Dijon et en Bourgogne.

■ Caisse d'Épargne de Flandre

Assises nationales du développement durable à Lille

Organisées en 2003 par la Région Nord-Pas-de-Calais, la ville de Lille et la communauté urbaine de Lille-Roubaix-Tourcoing, les deuxièmes Assises nationales du développement durable ont eu lieu fin juin 2003. Placées sous l'égide du ministère de l'Écologie et du Développement durable, elles sont destinées à "ouvrir le développement durable à tous" en sensibilisant tous les publics aux enjeux concrets que ce mode de développement implique.

La Caisse Nationale des Caisses d'Épargne et la Caisse d'Épargne de Flandre ont participé concrètement à l'organisation de ces Assises, non seulement en tant que partenaires financiers, mais également en tant qu'intervenants et témoins des démarches de développement durable mises en œuvre au sein du réseau des Caisses d'Épargne.

Ces Assises nationales du développement durable ont constitué un lieu d'échange d'initiatives et de témoignages, qui a réuni environ 1 500 participants, universitaires, chercheurs, étudiants, citoyens et acteurs économiques et sociaux.

■ Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon

Journée de témoignages, le 23 octobre, sur 40 Projets d'économie locale et sociale

Cette manifestation a rassemblé plusieurs centaines d'administrateurs, collaborateurs, clients-sociétaires et acteurs de l'économie sociale autour de 40 projets d'intérêt général financés par la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon. Au cours de cette journée, quatre conventions de partenariat ont été signées.



■ Caisse d'Épargne du Pas-de-Calais

Opération tri sélectif et recyclage du papier au siège social

La Caisse d'Épargne du Pas-de-Calais est une entreprise de 840 personnes. En 2002, le volume de papiers qu'elle a dû détruire a atteint 73 tonnes. En 2003, la Caisse d'Épargne du Pas-de-Calais a donc décidé de s'atteler à l'élaboration d'un système pratique et économique de tri sélectif et de recyclage des papiers de bureau, en utilisant les services d'une association d'insertion : Elise. Créée à Lille en 1998, Elise a développé un procédé exclusif de tri à la source, de collecte, de sur-tri et de recyclage des papiers des corbeilles de bureau. Ce procédé permet de trier les papiers en quatorze catégories et de payer ses salariés sans refacturation aux clients. Le recyclage des papiers de bureau présente quatre bénéfices majeurs par rapport à l'élimination, qu'il s'agisse d'une mise en décharge ou d'une incinération :

- il protège l'environnement en réduisant les rejets dans la nature ou dans l'atmosphère ;
- il permet d'utiliser vingt fois moins d'eau et sept fois moins d'énergie qu'à partir du bois pour produire la même quantité de pâte à papier ;
- il favorise l'emploi : il fait travailler cinq personnes alors que, pour le même volume, l'élimination n'en fait travailler qu'une ;
- il coûte deux à trois fois moins cher.

Avec l'aide de ses partenaires publics et privés, Elise a ainsi pu déjà créer 21 emplois nouveaux pour des personnes en difficulté d'insertion professionnelle (toxicomanes, prisonniers en liberté surveillée et personnes handicapées). Autofinancée par son activité, Elise assure à ces 21 personnes des emplois durables dans le cadre de contrats à durée indéterminée. Le contrat passé avec la Caisse d'Épargne du Pas-de-Calais a permis la création de deux emplois supplémentaires.

■ Caisse d'Épargne de Franche-Comté

Soutien à l'association Jardins de Cocagne

Les Jardins de Cocagne sont des potagers biologiques collectifs à vocation d'insertion socioprofessionnelle, créés généralement à partir d'associations à but non lucratif. Fondé en 1991 à Chalezeule (Doubs), le premier Jardin de Cocagne a rapidement été utilisé comme modèle dans toute la France. A travers la production de légumes biologiques, distribués sous forme de paniers hebdomadaires à des adhérents-consommateurs, ces Jardins permettent à des adultes de retrouver un emploi et de construire un projet personnel. Au vu de ce succès et dans le but de permettre aux Jardins de se développer, d'échanger et de mutualiser leurs expériences, le Réseau Cocagne voit le jour en 1999. Il regroupe actuellement 75 jardins en activité et en a 15 autres en projet.

■ Caisse d'Épargne des Pays de l'Adour

La charte du développement durable

La Caisse d'Épargne des Pays de l'Adour a souhaité faire partager à ses salariés et à ses instances dirigeantes un engagement fort en faveur du développement durable. Une "charte du développement durable de la Caisse d'Épargne des Pays de l'Adour" a ainsi été proposée par le comité transversal de développement durable de la Caisse d'Épargne et adoptée formellement par son conseil d'orientation et de surveillance et le directoire de la Caisse d'Épargne. Trente actions concrètes pour l'année 2003 ont été validées et réparties au sein des cinq axes d'intervention suivants :

- renforcer la bonne gouvernance de la banque coopérative ;
- développer des relations humaines fondées sur l'écoute, le dialogue et l'accompagnement ;
- améliorer de façon continue les relations avec les clients ;
- mettre en place et développer des relations équitables avec les fournisseurs ;
- maîtriser les impacts environnementaux de l'activité ;
- poursuivre et développer les actions en faveur de la société civile.



■ Caisse d'Épargne des Pays du Hainaut

Objectif nature

Objectif nature est une opération de l'Espace Naturel Régional, réalisée depuis l'origine en partenariat avec la Caisse d'Épargne des Pays du Hainaut et l'Éducation nationale.

Chaque année, 20 000 enfants de la région découvrent les beautés et les richesses des parcs naturels régionaux au cours d'une journée d'initiation à la nature.

Depuis 15 ans, ce dispositif totalement gratuit accueille des élèves de la maternelle au CM2, ainsi que des enfants de classes spécialisées (instituts médico-éducatifs).

"Faire aimer, expliquer et faire respecter", telle est la méthode utilisée par les animateurs. En 2003, le dispositif a proposé un choix d'une quarantaine d'animations réparties dans différents parcs : parc naturel régional de l'Avesnois, parc naturel régional de la Scarpe et de l'Escaut. Le programme est conçu de façon pédagogique et ludique, pour que les enfants puissent mieux appréhender la fragilité des écosystèmes et devenir des acteurs de la préservation de l'environnement.

■ Caisse d'Épargne Provence-Alpes-Corse-La Réunion

Extension du siège social aux normes HQE

L'extension du siège social de la Caisse d'Épargne en centre-ville s'inscrit dans la démarche développement durable initiée par le Groupe Caisse d'Épargne. En faisant le choix de construire un site selon les normes de la Haute Qualité Environnementale, la Caisse d'Épargne s'est engagée à respecter la totalité des 14 cibles préconisées par la HQE, ce qui se traduit par :

- la maîtrise des impacts du bâtiment sur l'environnement extérieur : réduction de l'utilisation des ressources naturelles, de la pollution, production réduite de déchets et de nuisances ;
- une relation satisfaisante du bâtiment avec son environnement immédiat ;
- des conditions de vie confortables et saines à l'intérieur du bâtiment.

Cette démarche s'accompagne d'une information régulière de la presse, des habitants du quartier, des commerçants et des professionnels proches du site.

■ Caisse d'Épargne du Val de France-Orléanais

Festival des bords de Loire

Longue de plus de 1 000 km, la Loire est aujourd'hui l'un des derniers fleuves sauvages d'Europe. Abrisant une grande diversité biologique, avec le retour d'espèces telles que le saumon ou la loutre, la Loire est aussi un fleuve à vivre, autour duquel des métiers, des traditions et une culture se sont construits au cours du temps.

La Caisse d'Épargne du Val de France Orléanais et WWF France unissent leurs efforts afin de contribuer à la valorisation du patrimoine naturel, humain et culturel lié au fleuve et la mise en place d'une gestion exemplaire du bassin de la Loire.

En 2003, les premières actions ont déjà été réalisées, comme la participation conjointe au Festival de la Loire à Orléans, du 24 au 28 septembre 2003. La Caisse d'Épargne du Val de France-Orléanais a financé les ateliers pédagogiques qui ont touché 5 000 enfants et organisé un concours de dessin autour des enjeux de protection de la nature.





COMITE de PILOTAGE DEVELOPPEMENT DURABLE

Liste des membres en 2003

COPRESIDENTS

Bruno Mettling
Membre du directoire

Benoît Mercier
*Président du directoire
de la Caisse d'Epargne
Val de France-Orléanais*

MEMBRES

Philippe Cenac
*Secrétaire général
de la Caisse d'Epargne
de Midi-Pyrénées*

Pierre Dutrieu
*Président du directoire
de la Caisse d'Epargne
des Pays de l'Adour*

Daniel Duet
*Directeur des Etudes économiques
de la Caisse d'Epargne des Alpes*

Maurice Benusilho
Directeur général de la FNCE

Christian Camus
*Directeur des Activités bancaires
et financières - CNCE*

Dominique Languillat
Directrice de l'Emploi - CNCE

Michel Lepetit
*Directeur des Marchés entreprises
et économie locale - CNCE*

Françoise Odolant-Missant
*Directrice du Groupement d'achats
- CNCE*

Pierre Servent
*Directeur de la Communication
Groupe - CNCE*

Erik Pointillart
*Président du directoire
d'Ecureuil Gestion*

EQUIPE DEDIEE

Jacques Negri
*Chef du département
Intérêt général, sociétariat
et développement durable - CNCE*

Valérie David
*Chef de projet - Département Intérêt
général, sociétariat
et développement durable - CNCE*

CONSULTANT

Eric Le Gouvello



Glossaire

- Adie** : Association pour le droit à l'initiative économique (p. 9)
- Agendas 21** : guide de mise en œuvre du développement durable pour le 21^e siècle (p. 25)
- BIT** : Bureau International du Travail (p. 13)
- CIES** : Comité intersyndical de l'épargne salariale (p. 21)
- CNCE** : Caisse Nationale des Caisses d'Epargne (p. 7)
- CNDD** : Conseil national du développement durable (p.15)
- CNN** : Conseil consultatif national (p. 3)
- COS** : Conseil d'orientation et de surveillance (p. 5)
- CSR Europe** : Corporate Social Responsibility Europe (p. 14)
- FNCE** : Fédération Nationale des Caisses d'Epargne (p. 25)
- GF** : groupements forestiers (p. 19)
- Global Compact** : Pacte Mondial des Nations Unies (p. 13)
- HQE** : Haute Qualité Environnementale (p. 28)
- Iddri** : Institut du développement durable et des relations internationales (p.15)
- IMCE** : Institut Mondial des Caisses d'Epargne (p. 14)
- NRE** : Nouvelles régulations économiques (p. 25)
- ONG** : Organisation non gouvernementale (p. 13)
- Orse** : Observatoire de la responsabilité sociale de l'entreprise (p.15)
- PELS** : Projets d'économie locale et sociale (p. 10)
- SEF** : Sociétés d'épargne forestière (p. 19)
- SEPNB** : Société pour l'étude et la protection de la nature en Bretagne (p. 27)
- SIFA** : Société d'investissement France active (p. 21)
- SLE** : Société locale d'épargne (p.5)
- Umsom** : Unité mobile de soins pour oiseaux mazoutés (p. 27)
- WWF** : World Fund for Nature (nouveau nom) (p. 18)

Conception - Réalisation
wprintel - 33 (0)1 72 27 01 00

Crédit photos : Samuel Dhote, Pascal Dolémieux, Laurent George, Sylvain Modet, Xavier Zimbardo,
Caisses d'Épargne, CNCE, Getty Images.



Caisse Nationale des Caisses d'Epargne
77, boulevard Saint-Jacques
75673 Paris Cedex 14
Tél. : (33) 1 58 40 41 42
Fax : (33) 1 58 40 48 00
Internet : <http://www.groupe.caisse-epargne.com>

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
au capital de 2 905 079 234,75 euros
RCS Paris B 383 680 220
Siège social : 5, rue Masseran - 75007 Paris



GROUPE
CAISSE D'EPARGNE