Rapport développement durable

2004

GROUPE
CAISSE D'EPARGNE

Sommaire

Le Groupe Caisse d'Epargne engagé dans une démarche de développement durable

1 ■ Editorial
2 ■ Le nouveau Groupe Caisse d'Epargne
3 ■ Le plan stratégique 2004-2007
4 ■ Le dispositif développement durable dans le Groupe Caisse d'Epargne
5 ■ L'implication du Groupe Caisse d'Epargne dans les instances internationales et nationales
6 ■ Evaluation-notation du Groupe Caisse d'Epargne
10 ■ Le tableau de bord "3D"

Le Groupe Caisse d'Epargne face aux différents enjeux du développement durable

12 ■ Le gouvernement d'entreprise et le sociétariat
15 ■ Ressources humaines et droits humains
21 ■ Relations avec la société civile
26 ■ La prise en compte de l'environnement
31 ■ Relations avec les fournisseurs
34 ■ L'application aux métiers pour toutes les clientèles

Editorial

Le Groupe Caisse d'Epargne a franchi en 2004 une étape importante de son histoire.
Avec l'acquisition de la banque d'investissement IXIS, il est devenu banque universelle couvrant tous les métiers bancaires, de dimension internationale et de tout premier rang en France.
Dans la foulée de cette mutation, le Groupe s'est largement mobilisé pour concevoir son projet stratégique pour les années 2004-2007 intitulé "Tout un Groupe s'engage pour construire une banque universelle de proximité au service des hommes, des entreprises et des territoires".
Le lancement de ce projet stratégique a été l'occasion d'une convention qui a réuni près de 5 000 collaborateurs le 4 novembre 2004.

Pour atteindre ses objectifs de développement et d'efficacité notre Groupe doit, plus que jamais, s'appuyer sur ses valeurs et son engagement sociétal historiques, atouts sans équivalent dans le monde bancaire.
Depuis les origines, nous avons été attentifs à la situation des populations les plus modestes, voire les plus fragiles, et à leur insertion économique. En cinq ans, notre Groupe a développé considérablement son action en faveur de l'intérêt général, notamment à travers son dispositif de financement des projets d'économie locale et sociale (PELS), la Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité, l'association Finances & Pédagogie… Il a renforcé ses modes de gouvernance *via* ses trois millions de sociétaires, ses 6 200 administrateurs et un contrôle rénové de ses instances de surveillance. Enfin, il a modernisé son système de gestion et de développement de ses ressources humaines. Des progrès restent à faire dans tous ces domaines et nous devons être en permanence à l'écoute des attentes, voire des critiques, de toutes les parties prenantes.

Un point faible a été relevé par l'agence de notation sociétale Vigeo, qui a évalué notre Groupe cette année : l'insuffisante prise en compte de l'environnement dans nos processus de gestion interne ainsi que dans l'exercice de nos métiers bancaires. Il s'agit pour nous d'un défi nouveau, auquel nous n'étions pas particulièrement préparés, nous considérant, à tort, comme peu concernés. A l'évidence, le développement des sociétés, et donc des entreprises, dépend de leur performance économique et sociale, mais aussi de leur capacité à préserver le capital naturel de la planète et la qualité de l'environnement.

Le Groupe Caisse d'Epargne entend jouer pleinement son rôle d'acteur économique majeur au service des hommes, pour qu'ils puissent concrétiser leurs choix présents, construire leur avenir et ceux de leurs enfants. En associant ses collaborateurs, ses sociétaires, ses clients, il choisit de "concrétiser ses valeurs en action".

Nicolas Merindol
Membre du directoire
de la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne

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

Le nouveau Groupe Caisse d'Epargne

Projet stratégique 1999-2003 : objectif atteint

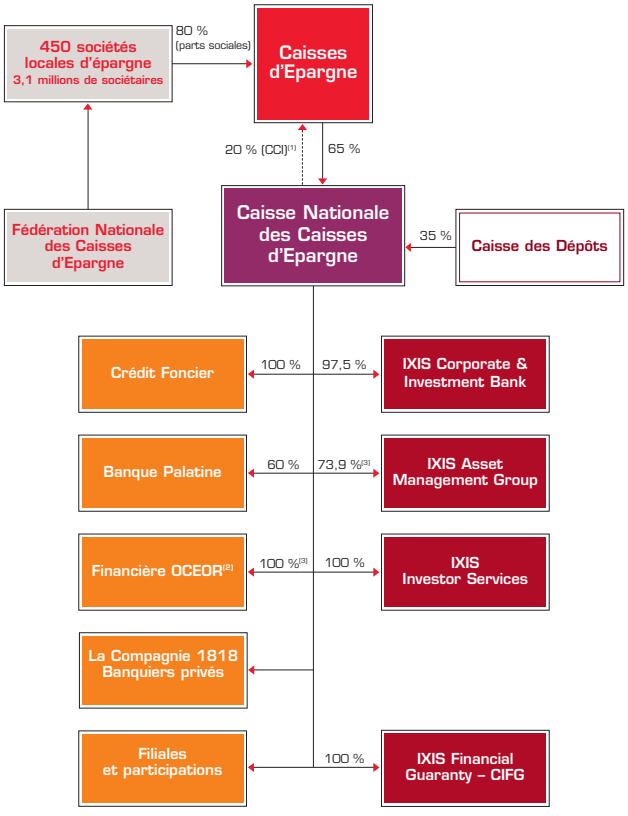
Le projet stratégique 1999-2003 s'articulait autour de trois axes : agir en mutualiste, agir en groupe et agir en industriel et s'était traduit en termes financiers par un mot d'ordre "Doubler !".
Les objectifs étaient très ambitieux et ils ont été atteints : la capacité financière a doublé, le produit net bancaire s'est accru de 38 %. Avec un rendement des fonds propres qui a dépassé 11 %, le Groupe a dégagé une performance significative et bien répartie à laquelle toutes les entreprises du Groupe ont apporté leur contribution. Ces résultats permettent au Groupe de financer ses investissements dans ses propres métiers, mais aussi ses opérations de croissance externe et ses actions d'intérêt général.

2004 : une nouvelle dimension

En intégrant en 2004 la banque d'investissement IXIS, le Groupe Caisse d'Epargne développe désormais toutes les activités de banque d'investissement et de financement, de gestion d'actifs et de services aux investisseurs. Après l'acquisition de la Banque Sanpaolo (rebaptisée Banque Palatine) et d'Entenial, il est donc présent sur tous les métiers, auprès de toutes les clientèles, sur les principales places financières internationales.
Avec ses 55 000 salariés, le Groupe Caisse d'Epargne constitue un opérateur de référence sur l'ensemble des marchés, avec une gamme complète de produits et de services pour les particuliers, les entreprises, les collectivités et les institutions financières. Ces activités sont organisées autour de deux grandes lignes de métiers : la banque commerciale et la banque d'investissement.

Protection de l'épargne populaire, financement du logement social, combats contre les exclusions : l'existence même des Caisses d'Epargne est fondée sur l'idée de cohésion sociale. Cet engagement historique est reconnu par la loi de 1999, qui confie aux Caisses d'Epargne des missions d'intérêt général. Cette même loi leur a permis d'adopter le statut de banques mutualistes. Elles comptent aujourd'hui plus de trois millions de sociétaires.
Le financement des projets d'économie locale et sociale, mission confiée par la loi, contribue à une société plus solidaire et plus entreprenante. La Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité intervient dans le même esprit d'utilité sociale auprès des personnes dépendantes et dans la lutte contre l'illettrisme. Enfin, depuis 2002, le Groupe a choisi de s'inscrire dans une dynamique de développement durable démultipliée dans toutes ses entreprises.

Organisation simplifiée du Groupe Caisse d'Epargne



(1) Certificats coopératifs d'investissement.
(2) La Financière OCEOR détient les participations du Groupe dans les banques d'outre-mer.
(3) Participation directe et indirecte.

Le plan stratégique 2004-2007

Projet stratégique 2004-2007 : “Une banque universelle de proximité, au service des hommes, des entreprises et des territoires.”

Fort du mouvement engagé dans les années précédentes, des résultats acquis, de rapprochements et d'acquisitions réussies, et d'une identité forte, le Groupe Caisse d'Epargne fait le choix d'être une banque universelle, multimétier, multienseigne, multicanal, grâce à l'élargissement et l'adaptation des offres de services à destination de clientèles multiples et le développement des interactions entre les métiers.

Ce choix sert de socle à des ambitions majeures placées sous le triple signe du développement, de la performance et de l'engagement dans la société.

Dans un contexte d'exigence accrue de la part des clients, accentuant la compétition, le Groupe se fixe des objectifs ambitieux de croissance, d'investissement et de rentabilité.

Ces objectifs supposent, d'une part, de consolider les positions de la banque commerciale de proximité, comme banque de référence de la famille et banque naturelle du développement régional.

Banque de référence de la famille, pour accompagner les clients Particuliers tout au long du cycle de vie, avec la gamme complète des produits financiers et des services à la personne dont ils ont besoin ; appuyé sur une triple logique de banquier distributeur, de banquier conseil et de banquier différencié.

Banque naturelle du développement régional, où le Groupe entend conforter ses positions spécifiques déjà très fortes auprès des collectivités et des institutionnels locaux, des acteurs de l'économie et du logement social, et se développer auprès des PME, fort de l'appui de ses filiales, la banque Palatine (anciennement Sanpaolo) et IXIS.

Ces objectifs supposent, d'autre part, de développer les clientèles propres de la **banque d'investissement,** d'une façon ciblée sur ses quatre métiers (marchés de capitaux et de financements, gestion d'actifs, conservation institutionnelle et services, garantie financière), grâce à une offre élargie au profit des réseaux de distribution du Groupe, à un dynamisme commercial accru et à l'innovation de ses services sur mesure.

Ces objectifs s'accompagnent également d'une **politique des ressources humaines** à la mesure des ambitions et de l'amélioration continue des **systèmes d'information et de production,** en plaçant ses outils et ses méthodes au plus haut niveau des standards européens de qualité et d'efficacité.

Au delà de la performance des métiers, le Groupe Caisse d'Epargne entend être pour ses clients et ses parties prenantes, une banque performante socialement responsable qui, fidèle à son histoire, apporte de nouvelles réponses aux grands enjeux de société.

Banque des territoires, le Groupe est très engagé localement auprès de ses clientèles, bénéficiant de la réalité de sa présence et de sa proximité.
Banque citoyenne et solidaire, le Groupe est fortement positionné sur les enjeux d'épargne retraite, des services à la personne et du logement social ; il est très engagé dans le financement des PELS, projets d'économie locale et sociale, dont l'enveloppe annuelle croit avec la performance des Caisses d'Epargne, et par sa Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité, qui agit contre les formes de dépendance notamment issues du grand âge ou de l'illettrisme ;
il est impliqué dans le développement durable avec l'objectif d'en devenir la banque de référence.

Dans une industrie bancaire en transformation, le Groupe Caisse d'Epargne se veut un acteur innovant, fort de ce modèle de distribution et de production qu'il continue de transformer et d'adapter, un Groupe capable d'accueillir de nouveaux partenaires.

C'est un Groupe bancaire qui se présente, dans la perspective 2004-2007, comme un acteur incontournable dans la consolidation bancaire européenne, un acteur moteur engagé dans la société.

S'inscrire dans le développement durable

Grâce à notre expérience de proximité dans nos territoires d'action, nous savons que l'adoption du modèle de développement durable sert nos intérêts économiques et donne plus de force à nos stratégies cœur de métier. Plus qu'un modèle, c'est un langage commun pour toutes nos équipes et nos partenaires, en région, en France ou sur un autre continent, un langage de réalisme et d'efficacité qui consacrera notre positionnement engagé.
Au final, nous conforterons un Groupe dans lequel chacun pourra partager et vivre nos valeurs et qui s'installera durablement, avec méthode et avec toute son âme, comme la référence incontestée des grandes entreprises qui assument leur Responsabilité Sociale.

Charles Milhaud

Le dispositif développement durable dans le Groupe Caisse d'Epargne

La démarche développement durable du Groupe Caisse d'Epargne est mise en œuvre grâce à un dispositif opérationnel précis.
En 2004, ce dispositif s'appuie sur un comité de pilotage, un département opérationnel, à la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne et des correspondants dans chaque entreprise du Groupe.

Le comité de pilotage développement durable du Groupe

Le comité de pilotage développement durable Groupe existe depuis fin 2001. Initialement composé de six personnes, il s'est progressivement étoffé et comprend aujourd'hui : un membre du directoire de la CNCE, des représentants de Caisses d'Epargne et de directions opérationnelles de la CNCE, un représentant de filiale, un représentant de la FNCE, des représentants du département développement durable de la CNCE. Sous la direction de deux co-présidents, il réfléchit aux enjeux de développement durable pour le Groupe, fixe les orientations de la démarche, valide le plan d'action annuel et contrôle son exécution.

Le comité s'est réuni six fois en 2004.

Le département développement durable et intérêt général

Outre ses missions d'intérêt général et de *reporting* sur les projets d'économie locale et sociale, les "PELS", le département conçoit et déploie la politique développement durable du Groupe, anime le comité de pilotage et le réseau des responsables développement durable (RDD), il assure l'information interne et externe en liaison avec les directions de la communication concernées et assure la représentation du Groupe dans les instances nationales et internationales. En 2004, le département était composé de quatre personnes.

Les responsables développement durable

Les responsables développement durable (RDD), un par entreprise, assurent la liaison et la mise en œuvre dans leur entreprise de la politique de développement durable impulsée par la CNCE pour le Groupe. Outre la saisie des données pour renseigner les différents indicateurs de suivi, les RDD assurent un travail important d'animation et de sensibilisation des collaborateurs de leurs entreprises. Des réunions de travail et d'échanges d'expérience sont organisées pour tous les RDD du Groupe trois ou quatre fois par an.

Un nouveau périmètre de déploiement de la démarche développement durable

Le Groupe Caisse d'Epargne a centré son action dans un premier temps sur un périmètre défini : les 29 Caisses d'Epargne métropolitaines, la Caisse Nationale et la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne. Certaines filiales ont d'ores et déjà engagé une démarche de développement durable avec des réalisations concrètes marquantes (Odacia, Perexia, Entenial...), mais 2005 va permettre d'élargir progressivement cette démarche à l'ensemble des filiales du Groupe en offrant, à toutes les entités, des outils et des structures de pilotage partagés. Ainsi, l'outil de tableau de bord sera utilisé par les filiales du Groupe permettant d'avoir, pour certains indicateurs stratégiques, une approche consolidée.

L'implication du Groupe Caisse d'Epargne dans les instances internationales et nationales

Le Pacte mondial des Nations Unies *(Global Compact)*

Le Secrétaire général des Nations Unies, Kofi Annan, en juillet 2000, a invité les dirigeants des entreprises à se joindre à une initiative internationale – le Pacte mondial – rassemblant les organismes des Nations Unies, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail et à l'environnement. En adhérant au *Global Compact*, les entreprises s'engagent à promouvoir et respecter ces principes et à contribuer, avec les autres parties prenantes, à la recherche de solutions pour une mondialisation plus humaine et mieux acceptée.
Le Groupe Caisse d'Epargne, conformément à ses valeurs et à sa politique en faveur du développement durable, a adhéré en mars 2003 aux principes du Pacte mondial. Il a participé, en juin 2004, au Sommet des dirigeants, organisé à New York par Kofi Annan, au cours duquel a été adopté le dixième principe sur la lutte contre la corruption. Parallèlement, le Groupe a adhéré au Forum des Amis du Pacte mondial en France, association regroupant quelque 370 entreprises françaises de toutes les tailles.

Les 10 principes du Pacte mondial

En signant le Pacte mondial, les entreprises s'engagent à :

1. Contribuer à la protection des droits de l'homme internationalement proclamés et respecter ces droits.
2. S'assurer de ne pas se rendre complices de violations de ces droits.
3. Soutenir la liberté d'association et le droit à la négociation collective.
4. Soutenir l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire.
5. Soutenir l'abolition réelle du travail des enfants.
6. Soutenir l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle.
7. Adopter une démarche fondée sur le principe de précaution en matière d'environnement.
8. Prendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale.
9. Encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
10. Lutter contre toute forme de corruption.

CSR Europe

Association européenne, créée en 1995 par Jacques Delors et présidée par le vicomte Etienne Davignon, CSR Europe regroupe près de 70 grandes entreprises européennes et internationales installées en Europe, engagées dans une démarche de responsabilité sociale d'entreprise. Le Groupe Caisse d'Epargne a adhéré et participe aux travaux de cette association depuis 2001.

Le Conseil national du développement durable (CNDD)

Créé par décret du Premier ministre le 13 janvier 2003, le CNDD contribue à l'enrichissement des politiques publiques par les apports de la société civile représentée par des collectivités locales, des entreprises, des associations, des syndicats, le monde associatif, etc.

Le Groupe Caisse d'Epargne est membre du CNDD depuis l'origine. Il participe à ses travaux et s'est engagé à son égard à réaliser des actions concrètes. Il a été reconduit par le Premier ministre en mars 2005, à l'occasion de l'installation du nouveau mandat du CNDD. Il est représenté par Nicolas Mérindol, membre du directoire de la CNCE.

L'Observatoire de la responsabilité sociale des entreprises (ORSE)

L'ORSE est une association, créée en 2000, qui regroupe plus d'une centaine d'acteurs économiques et sociaux, désireux de disposer d'une instance de veille et d'échanges sur les thèmes touchant à la responsabilité sociale et environnementale des entreprises, au développement durable et aux placements éthiques.

La CNCE participe à plusieurs groupes de travail dans le cadre de l'ORSE ainsi qu'au "club des RDD" et au "club finance".

L'Institut du développement durable et des relations internationales (IDDRI)

Créé en 2003, l'IDDRI, qui regroupe des administrations, des entreprises, des associations et la communauté scientifique, vise à rassembler et faire connaître les connaissances et expertises sur les principaux sujets internationaux du développement durable, et à aider la préparation des décisions internationales sur le développement durable.
Le Groupe Caisse d'Epargne a adhéré à l'IDDRI.

Evaluation-notation du Groupe Caisse d'Epargne

Le Groupe Caisse d'Epargne a décidé en 2003 de solliciter l'agence de notation sociétale Vigeo pour une mission d'évaluation-notation de ses performances environnementales, sociales et sociétales.

Périmètre et période de l'investigation

Le périmètre étudié a été celui de la Caisse Nationale (CNCE), la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne (FNCE) et d'un échantillon représentatif de neuf Caisses d'Epargne. Les filiales du Groupe étaient hors du champ de l'évaluation. La mission s'est déroulée au cours du 1er semestre 2004. Le rapport a été rendu le 12 octobre 2004. Il s'appuie sur les éléments d'informations disponibles pour l'année 2003.

Domaines d'investigation

La responsabilité sociale de l'entreprise a été évaluée et notée au travers de six domaines :

- le respect des droits fondamentaux de la personne humaine sur les lieux de travail et dans la société,
- la valorisation des ressources humaines et la qualité des relations sociales,
- la préservation de l'environnement,
- la prise en compte des intérêts des clients et fournisseurs, et l'intégration des standards sociaux et environnementaux dans la politique d'achats,
- l'engagement sociétal de l'entreprise,
- la transparence et l'efficacité du gouvernement d'entreprise.

Eléments de méthodologie

Vigeo analyse, évalue et note les performances sociales, sociétales et environnementales, en considérant celles-ci comme autant de facteurs de la performance globale de l'entreprise.

L'entreprise socialement responsable sera celle qui, non seulement, satisfait pleinement aux obligations légales et conventionnelles en vigueur, mais intègre aussi en tant qu'investissement stratégique les dimensions sociales, sociétales et environnementales à ses politiques globales.

Le référentiel de Vigeo est un référentiel opposable et contextualisé qui s'appuie sur les textes généraux et sectoriels, faisant l'objet d'un consensus et émis par des institutions internationales et des instances intergouvernementales. Il s'agit d'instruments de portée internationale tels que les conventions, recommandations et principes directeurs émis par l'Organisation internationale du travail (OIT), l'Organisation des Nations Unies et de l'OCDE, et par des instances paritaires internationales (conventions sectorielles internationales). Le référentiel comprend également les textes de portée régionale (par exemple les directives et recommandations de l'Union européenne), ainsi que les textes légaux et conventionnels en vigueur au niveau national. Dans le cas du Groupe Caisse d'Epargne, sont également pris en compte le corpus de textes s'appliquant au secteur bancaire.

Ces textes ont permis de dégager 36 critères d'analyse et d'évaluation pertinents car porteurs des enjeux auxquels est confrontée l'entreprise.

L'échelle de notation des critères de chacun des domaines d'investigation est construite en quatre niveaux :

- 1 - indifférent
- 2 - prudent
- 3 - actif
- 4 - engagé

Chaque note globale (critères et domaines) est accompagnée d'un indicateur de tendance permettant d'apprécier les évolutions constatées sur les deux à trois dernières années.

- En progression
- Stable
- En régression

Garantie d'indépendance de Vigeo

Vigeo garantit la totale indépendance des résultats des missions réalisées par ses auditeurs qui, seuls, sont habilités à délivrer des notations argumentées, en respectant strictement la méthodologie et le processus d'évaluation-notation développés par l'agence. Pour ce faire, Vigeo a mis en place une procédure de supervision interne, qui garantit la qualité des prestations fournies et en assure l'indépendance tout au long de la mission.

Enfin, pour prévenir tout conflit d'intérêts, Vigeo a recours à une supervision de mission assurée par un "tiers de confiance" externe à l'équipe de direction et aux instances de l'agence. Ce superviseur expert est garant du respect des règles de déontologie et se trouve soumis aux mêmes règles de confidentialité que celles appliquées à l'ensemble des collaborateurs.

Aldo Cardoso a été sollicité par Vigeo à cet effet, en accord avec le Groupe Caisse d'Epargne. Consultant et auditeur dans le cabinet d'audit et de conseil Arthur Andersen, il est intervenu dans de grands groupes industriels (Matra, Thomson, Bouygues, Lafarge, Schneider...) dans les domaines de l'audit financier, des *process* qualité et de la méthodologie des risques.

Une évaluation positive et équilibrée, hors Environnement

L'évaluation est positive et équilibrée pour cinq des six domaines étudiés, notés au niveau 3. Le domaine Environnement est clairement décroché de cette performance globale, avec une notation en niveau 2. Aucun domaine n'est noté en 4.

La tendance observée est en progression pour cinq des six domaines, ce qui rend compte de la dynamique de progrès dans laquelle est engagé le Groupe pour mieux maîtriser ses enjeux de responsabilité sociale.

Niveaux de notation par domaine

Droits humains	(DH)	→
Ressources humaines	(RH)	↗
Environnement	(ENV)	↗
Relations clients - fournisseurs	(CF)	↗
Engagement sociétal	(ES)	↗
Gouvernement d'entreprise	(GE)	↗

Evaluation-notation du Groupe Caisse d'Epargne

Domaine Droits humains

Evaluation globale du domaine

Respect de la liberté d'association

- Respect de la liberté syndicale
- Respect du droit de la négociation collective

Non-discriminations

- Promotion de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes
- Promotion de l'égalité des chances pour des personnes vulnérables

Respect des droits humains fondamentaux

- Respect des libertés civiles de la personne au travail et hors travail

Domaine Environnement

Evaluation globale du domaine

Prise en compte stratégique et managériale de l'environnement

- Prise en compte stratégique de l'environnement et éco-conception (infrastructures, promotion modes de vie éco-durable, patrimoine forestier)
- Management environnemental (animation du réseau, formation, *reporting*, actions correctives)

Impacts directs liés à l'activité des sièges et des agences

- Gestion des entrants (eau, énergie, papier, équipements)
- Gestion des rejets (papier, matériel bureautique, déchets travaux)
- Gestion des impacts liés à la distribution et au transport (flotte automobile, déplacements du personnel)

Impacts indirects

- Prise en compte des facteurs environnementaux dans les produits et services financiers

Domaine Ressources humaines

Evaluation globale du domaine

Qualité des conditions d'emploi

- Rigueur de gestion des contrats de travail
- Conditions de fixation des salaires et des avantages
- Qualité de la protection sociale

Gestion de l'emploi et des compétences

- Gestion des emplois et de la mobilité
- Développement des compétences
- Gestion des restructurations cessions/acquisitions

Qualité des conditions de travail

- Protection de la sécurité et de la santé
- Respect et aménagement des temps de travail

Relations professionnelles et sociales

- Participation des salariés
- Prise en compte des représentants du personnel
- Effectivité de la négociation collective

Domaine Relations clients - fournisseurs/sous-traitants

Evaluation globale du domaine

Qualité des relations de l'entreprise avec ses clients

Prise en compte des facteurs environnementaux et sociaux dans les produits et services financiers

Respect du client (complétude des informations, équité de traitement, mise en œuvre du devoir du conseil, traitement des réclamations)

Relations de l'entreprise avec ses fournisseurs/sous-traitants

Prise en compte des facteurs sociaux et environnementaux dans le processus d'achat

Respect du fournisseur/sous-traitant (équité de traitement, conformité et respect des clauses contractuelles)

Respect des règles de marché

Prévention de la corruption et du blanchiment des capitaux

Loyauté des pratiques concurrentielles

Domaine Engagement sociétal

Evaluation globale du domaine

Impact de l'activité de l'entreprise sur le territoire d'implantation

Engagements en faveur du développement économique et social du territoire d'implantation (PELS : aide à la création d'entreprise et à l'insertion par l'emploi, actions de cohésion sociale)

Comportement sociétal de l'entreprise

Prise en compte de l'impact sociétal attaché aux produits et services (prévention de l'exclusion bancaire, maintien de services bancaires en zones fragiles)

Contributions de l'entreprise à des causes d'intérêt général

Domaine Gouvernement d'entreprise

Evaluation globale du domaine

Mode d'exercice des pouvoirs

Effectivité des pouvoirs des instances (conseil de surveillance et assemblée générale CNCE)

Prise en compte des sociétaires dans la gouvernance du Groupe (CNCE/FNCE)

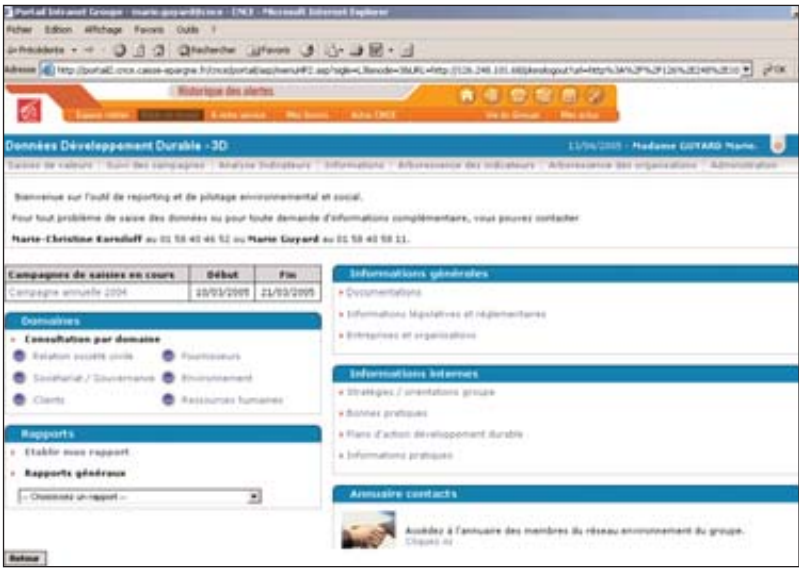
Effectivité des mécanismes de contrôle

Efficacité des comités spécialisés du conseil de surveillance (CNCE)

Effectivité des dispositifs de contrôle interne

Qualité des relations avec les parties prenantes externes et les autorités de contrôle et de régulation

Le tableau de bord “3D”



Page d’accueil sur l’intranet.

L’outil de suivi des données développement durable “3D”

L’article 116 de la loi du 15 mai 2001 sur les Nouvelles Régulations Economiques impose à toutes les sociétés cotées de rendre compte des impacts environnementaux et sociaux de leurs activités. Le décret d’application du 20 février 2002 définit les informations requises dans le rapport. Cependant, liberté a été laissée aux entreprises de définir les indicateurs qui leur semblaient adéquats pour répondre à cette demande d’information.

Bien que non soumis à cette obligation aujourd’hui, puisque non coté, le Groupe Caisse d’Epargne a décidé de s’engager de manière volontaire dans la publication d’un rapport de développement durable. Un premier rapport a été réalisé en 2004 pour l’année 2003.

L’objectif poursuivi par le Groupe étant de fournir une information précise et claire à l’ensemble des parties prenantes du Groupe sur la démarche de progrès dans laquelle il s’inscrit, la nécessité de mettre en place des indicateurs s’est rapidement imposée.

Selon un processus participatif impliquant les parties prenantes internes et suite à un recensement des normes internationales *(Global Reporting Initiative)*, nationales (Nouvelles Régulations Economiques) et des bonnes pratiques d’autres entreprises, un tableau de bord informatisé intitulé “3D” pour “Données développement durable” a été élaboré puis mis en ligne sur l’Intranet du Groupe. Constitué de 153 indicateurs portant sur les six domaines de la responsabilité sociale d’entreprise (sociétariat et gouvernance, relation avec la société civile, relations clients, environnement, fournisseurs, ressources humaines et droits humains), cet outil permet de mesurer les progrès réalisés au fil du temps, et aux entreprises du Groupe, de se comparer entre elles.

La lettre du développement durable

La première restitution du tableau de bord a donné lieu à une Lettre du développement durable, publication diffusée en interne, dont le premier numéro a été distribué à plus de 1 000 exemplaires.

L'avenir de "3D"

Après une première année pilote, "3D" évoluera tant sur le fond (pertinence des indicateurs) que sur la forme (ergonomie). En 2005, Il conviendra d'adapter cet outil au nouveau périmètre de reporting en y intégrant les filiales et en se situant dans un cadre plus international.

"3D" constitue pour le Groupe Caisse d'Epargne une étape déterminante pour la mise en œuvre et le suivi de sa politique en matière de développement durable.

Périmètre

La notion de Groupe Caisse d'Epargne concernant les indicateurs de "3D" reproduits dans ce rapport regroupe les entités suivantes : les 29 Caisses d'Epargne métropolitaines, la Caisse Nationale et la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne.

Le gouvernement d'entreprise et le sociétariat

Le gouvernement d'entreprise est le socle sur lequel l'entreprise construit son développement. Communiquer sur sa gouvernance, c'est être transparent sur la prise en compte de ses diverses parties prenantes.

Une organisation de groupe mutualiste

Les Caisses d'Epargne
Les Caisses d'Epargne sont des sociétés anonymes ayant le statut de coopératives. Ce sont des établissements de crédit pouvant exercer toutes les opérations de banque.
Les parts sociales des Caisses d'Epargne sont détenues par les sociétés locales d'épargne (SLE). Les sociétaires des SLE sont des personnes physiques ou morales.
Outre les Caisses d'Epargne, le Groupe s'articule autour de structures et filiales détenues par la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne.

La Caisse Nationale des Caisses d'Epargne (CNCE)
est détenue à hauteur de 65 % par les Caisses d'Epargne et de 35 % par la Caisse des Dépôts.

Elle a quatre rôles principaux :

- organe central des établissements de crédit du Groupe au sens de la loi bancaire, elle est chargée de prendre toute disposition sur l'organisation et la gestion des Caisses d'Epargne et autres établissements affiliés, afin d'assurer la cohésion du réseau et de garantir la liquidité et la solvabilité de l'ensemble du réseau ;
- chef de réseau, elle détermine la stratégie du Groupe, agrée les dirigeants des établissements affiliés, définit les produits et services distribués par les Caisses d'Epargne, assure la protection des dépôts et la garantie du mécanisme de solidarité financière au sein du Groupe ;
- holding, elle détient les participations dans les filiales nationales et détermine la politique de développement des différents métiers exercés ;
- banque du Groupe, elle est notamment chargée d'assurer la centralisation des excédents de ressources des Caisses d'Epargne et de réaliser toutes opérations financières utiles au développement et au refinancement des entreprises du Groupe.

La Fédération Nationale des Caisses d'Epargne et de prévoyance est chargée de :

- coordonner les relations des Caisses d'Epargne et de prévoyance avec le sociétariat et représenter leurs intérêts communs, notamment auprès des pouvoir publics ;
- participer à la définition des orientations stratégiques du réseau ;
- définir les orientations nationales de financement par les Caisses d'Epargne et de prévoyance des projets d'économie

Près de 3,1 millions de sociétaires dans 450 sociétés locales d'épargne (SLE), propriétaires des 31 Caisses d'Epargne.

locale et sociale et des missions d'intérêt général telles que définies à l'article 1er ;

- contribuer à la définition, par la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne et de prévoyance, des orientations nationales en matière de relations sociales dans le réseau ;
- organiser, en liaison avec la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne et de prévoyance, la formation des dirigeants et des sociétaires par l'organisation régulière de séances d'information gratuites dans le domaine économique entendu au sens large ;
- veiller au respect des règles déontologiques au sein du réseau des Caisses d'Epargne ;
- contribuer à l'implication du réseau des Caisses d'Epargne français au sein des établissements européens de même nature.

La gestion statutaire du réseau coopératif

Les règles de gouvernance du réseau des Caisses d'Epargne, sociétés anonymes coopératives à directoire et conseil d'orientation et de surveillance (COS), relèvent de la loi du 25 juin 1999 relative à l'épargne et à la sécurité financière, réformant le statut des Caisses d'Epargne, intégrée au Code monétaire et financier (article L.512-85 et suivants).

En 2004, les 3,1 millions de sociétaires ont été appelés à participer aux assemblées générales des 450 sociétés locales d'épargne, propriétaires des 31 Caisses d'Epargne.

Malgré un taux de participation encore trop faible (13 % de sociétaires présents ou représentés), les assemblées générales ont duré en moyenne 1 h 30 et ont donné lieu à de très nombreuses questions portant, notamment, sur :

- la rémunération et la fiscalité des parts sociales ;
- les missions d'intérêt général ;
- la tarification des services bancaires...

Ces assemblées ont souvent été l'occasion d'une animation spécifique sur le développement durable, la banque à distance ou l'histoire du Groupe... Plusieurs Caisses d'Epargne ont saisi cette opportunité pour mettre en valeur les initiatives de bénéficiaires de PELS.

Les conseils d'administration des sociétés locales se sont réunis régulièrement pour examiner l'activité de la Caisse d'Epargne, ses conditions de fonctionnement et formuler des souhaits d'évolution des produits et services. Certains ont pris l'initiative de proposer des projets susceptibles de bénéficier d'un financement au titre des missions d'intérêt général.

L'animation du sociétariat

Indépendamment des assemblées statutaires et des réunions des conseils d'administration des sociétés locales d'épargne, la plupart des Caisses d'Epargne ont organisé des réunions d'information pour leurs sociétaires, principalement sur des sujets financiers tels que : "Accéder à la propriété", "Mieux comprendre la Bourse", "Transmettre son patrimoine", "Maîtriser les échanges à distance", "Assurance : se protéger contre les aléas de la vie"...

Enfin, dans le cadre du partenariat avec WWF France, les Caisses d'Epargne ont organisé des séances de sensibilisation aux enjeux du développement durable : l'empreinte écologique et les modes de vie responsables. Un guide, *Planète attitude, les gestes écologiques au quotidien*, a été réalisé avec WWF et diffusé à 45 000 exemplaires auprès des administrateurs et des sociétaires des Caisses d'Epargne.

La formation des représentants des sociétaires

Dans le cadre de ses responsabilités dans l'animation du sociétariat, la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne assure la formation des représentants élus des sociétaires : membres des conseils d'orientation et de surveillance des Caisses d'Epargne et administrateurs de sociétés locales d'épargne. Cela leur permet de remplir efficacement leur mandat en tant que maillons essentiels de la gouvernance.

De nombreux modules de formation ont été mis en place parmi lesquels : la sensibilisation à l'univers bancaire, l'analyse financière, les activités commerciales, la maîtrise des risques bancaires, le rôle et le fonctionnement des sociétés locales d'épargne, etc.

Cette démarche de formation des représentants des sociétaires revêt une importance croissante au sein des Caisses d'Epargne. En témoigne la création en 2004 d'un réseau de correspondants de la formation des administrateurs dans chaque Caisse d'Epargne. Dans le même esprit, le rapport du président de conseil d'orientation et de surveillance fera désormais chaque année le bilan des actions de formation des représentants des sociétaires, gage de leur implication dans la gouvernance coopérative des Caisses d'Epargne.

Par ailleurs, les "Forums de la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne" permettent chaque année à de nombreux administrateurs, à Paris ou en région, de rencontrer des personnalités du monde économique et d'échanger avec eux sur des grands sujets de société. Parmi les sujets abordés en 2004, la responsabilité sociale des entreprises, les enjeux du développement durable, l'engagement sociétal des Caisses d'Epargne sont ceux qui ont suscité le plus d'intérêt.

En 2004, les règles de gouvernement d'entreprise de la CNCE ont été modifiées pour plus d'équilibre et plus d'indépendance.

Indicateurs	2004
Nombre de réunions d'animation de sociétaires	252
Nombre de sociétaires présents aux animations des sociétés locales d'épargne	36 746
Nombre de réunions d'animation de sociétaires consacrées au développement durable	79
Nombre de sociétaires ayant participé à une réunion d'animation sur le développement durable	7 985
Nombre moyen de parutions annuelles de la *Lettre des sociétaires*	*1,88*
Existence d'un *Club* des sociétaires	5
Nombre de sociétaires participant au *Club* des sociétaires	80 279
Existence d'un espace dédié aux sociétaires sur le site Internet de l'entité	13
Existence d'un numéro vert réservé aux sociétaires	5
Accessibilité du rapport annuel de l'entité sur Internet	3
Information sur le sociétariat disponible en agence	24

Source : "3D".

Le gouvernement d'entreprise de la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne (CNCE)

La gouvernance de la CNCE fait l'objet d'une attention particulière pour concilier les exigences des meilleures pratiques en vigueur et les principes de fonctionnement d'un groupe mutualiste dont elle constitue un élément essentiel. Ce travail d'amélioration permanente, mené par le Président du conseil de surveillance et le Président du directoire, en collaboration avec les instances de la FNCE a permis l'adoption d'un certain nombre de mesures en 2004 :

- Dans le cadre de l'opération "Refondation", les statuts de la CNCE ont été modifiés le 30 juin 2004. Ils fixent de façon précise la composition, les compétences et les règles de fonctionnement de trois comités au sein du conseil de surveillance, dont deux existaient déjà mais dont les compétences ont été renforcées. Il s'agit du comité de rémunération et de sélection et du comité d'audit. Un nouveau comité de stratégie et développement a été institué. Ces comités se réunissent régulièrement pour préparer les délibérations du conseil de surveillance.
- Le mode d'agrément des présidents de directoire a été adapté dans les statuts de la CNCE modifiés le 30 juin 2004. Désormais, les propositions d'agrément formulées par le directoire de la CNCE sont, avant présentation au conseil de surveillance, examinées par le comité de rémunération et de sélection. Celui-ci est composé de sept membres du conseil (quatre présidents de COS, trois représentants de la Caisse des Dépôts) et d'un censeur, personnalité extérieure au Groupe.

Il n'y a plus désormais de président de directoire qui siège dans le comité de rémunération et de sélection. Les avis et propositions d'agrément formulés au conseil de surveillance par ce comité émanent donc désormais de personnes indépendantes de l'organe exécutif.

- L'équilibre de la représentation entre les présidents de COS et les présidents de directoire au sein de la catégorie A (les Caisses d'Epargne sont les actionnaires de catégorie A) a été instauré. Cet équilibre est fixé dans un Règlement intérieur adopté par le conseil de surveillance du 30 septembre 2004, qui précise que la représentation est exercée de façon égalitaire. Depuis le dernier trimestre 2004, les Caisses d'Epargne sont donc représentées par six présidents de COS et six présidents de directoire.
- Le processus de désignation des membres du conseil représentant la catégorie A a été formalisé dans le règlement du 30 septembre. En cas de vacance d'un siège, qu'il s'agisse d'un siège réservé aux présidents de COS ou aux présidents de directoire, un avis de vacance est adressé par le président du conseil au collège concerné. Un appel à candidature est alors lancé. Un comité de concertation, composé du président du conseil de surveillance de la CNCE, du président du conseil d'administration de la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne, du vice-président du conseil de surveillance de la CNCE représentant les actionnaires de catégorie A et du président du directoire de la CNCE, veille au bon déroulement du processus, examine les candidatures et s'assure de leur validité. Il transmet ses observations au collège concerné. Ce collège désigne la ou les personnes qui seront présentées à l'élection par l'organe compétent (conseil de surveillance ou Assemblée générale suivant le cas). Il désigne autant de personnes qu'il y a de sièges à pourvoir.

Ressources humaines et droits humains

Six des dix principes du *Global Compact*, auquel le Groupe Caisse d'Epargne a adhéré en mars 2003, concernent le respect des droits humains et sociaux.

La qualité de gestion des ressources humaines donne à l'entreprise l'attractivité nécessaire à son développement.

Faits marquants en 2004

L'année 2004 a été marquée par la signature de quatre accords collectifs nationaux majeurs, applicables aux salariés de la branche Caisse d'Epargne (les Caisses d'Epargne, la CNCE, la FNCE et les organismes communs).

Les trois accords du 25 juin concernent :

- la carrière des salariés,
- La mobilité interentreprise,
- La fixation des indicateurs pertinents en matière d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

L'accord du 17 décembre organise :

- les conditions d'accès et d'utilisation de l'Intranet et de la messagerie par les organisations syndicales représentatives.

D'autres actions sont en cours.

Organisation générale

La gestion des ressources humaines est assurée par chaque entreprise mais est également prise en compte et traitée collectivement au niveau Groupe par la CNCE.

Un ensemble d'accords collectifs assure un socle commun de couverture de leurs intérêts aux salariés. La partie de ce rapport traitant de la gestion des ressources humaines s'intéresse essentiellement à ce socle commun.

Effectif total (périmètre 29 CE + CNCE + FNCE) 38 732 salariés

Recrutement externe en 2004 1 829 salariés

Conditions d'emploi

Indicateurs	2004
Effectif total (CDI + CDD périmètre 29 CE + CNCE + FNCE)	38 732
Nombre de salariés à temps partiel (CDI + CDD)	4 947
Pourcentage de salariés à temps partiel	12,8 %
Effectif en ETP (équivalent temps plein : CDI + CDD)	37 509
dont CDI	35 435
dont CDD	2 074
Effectif intérimaire en ETP	486
Taux de recours à l'intérim (% ETP)	1,30 %
Taux de recours à l'emploi précaire (% ETP+intérim)	6,74 %

Source : Bilan social - "3D".

Les possibilités de recrutement d'employés auxiliaires (CDD, intérim) sont encadrées par les accords collectifs nationaux.

Seuls les cas de périodes saisonnières de surcharge de travail, de réalisation de travaux particuliers et de remplacement d'un employé en absence prolongée autorisent ce type de recrutement.

En cas de conflit, deux instances paritaires sont chargées de régler les contentieux : le Conseil de discipline national et la Commission paritaire nationale siégeant en formation contentieuse (accord du 22 décembre 1994). Ces instances nationales sont notamment compétentes pour traiter des licenciements.

Indicateurs	2004
Nombre de recrutements CDI (hors mobilité Groupe)	1 829
Démissions CDI vers l'exterieur	486
Licenciements CDI (économiques et autres causes)	368
Autres départs (préretraite, retraite, décès...)	589
Taux de *turnover* externe (% CDI)	3,90 %

Source : Bilan social - "3D".

Rémunérations et avantages

Indicateurs (en milliers d'euros)	2004
Total masse salariale (hors mandataires sociaux)	1 290 591
Salaire moyen par ETP (hors mandataires sociaux)	34,4

Source : Bilan social - "3D".

Un système de classification des emplois et de rémunération minimale annuelle pour chaque niveau de classification est en place depuis le 1er janvier 2004 (accords collectifs des 30 septembre et 11 décembre 2003).

Un dispositif de part variable a été mis en place pour 2003 pour les commerciaux, puis généralisé en 2004, pour tous les salariés. Ce dispositif, lié au degré de réalisation des objectifs du salarié ou de l'équipe et à la performance de l'entreprise, a été initialement encadré par un accord collectif et pour une durée déterminée (jusqu'au 31 décembre 2004). Ce dispositif reconduit en 2005 le sera pour les années à venir, avec des principes communs à toutes les entreprises et une série d'indicateurs qui peuvent être propres à chacune d'entre elles.

Un accord d'intéressement collectif a été signé le 30 juin 2003 pour les salariés de la CNCE. Cet accord, dont l'application prend fin au 31 décembre 2005, vise à renforcer la motivation, la mobilisation et le développement des compétences des salariés de la CNCE de telle sorte que leur action collective contribue aux résultats et à la performance du Groupe et à la préparation de ses prochaines évolutions.

Protection sociale

Un nouveau dispositif de retraite des salariés du Groupe Caisse d'Epargne est en place depuis les accords du 18 novembre 1999. Ce dispositif a permis un passage progressif vers le droit commun : il a rattaché les régimes de retraite existants à l'AGIRC et l'ARRCO, a organisé un régime transitoire pour les salariés les plus anciens et a mis en place un régime supplémentaire destiné à assurer durablement un complément de retraite aux salariés du Groupe. L'accord en cours sur le régime supplémentaire est valable jusqu'à fin 2005 et doit être revu en 2005.

La Caisse d'Epargne de Haute-Normandie met en place un service social

Un poste de chargé de service social vient d'être créé à la Direction Ressources humaines de la Caisse d'Epargne de Haute-Normandie. L'objectif de ce poste est de centraliser et de faciliter les échanges entre les collaborateurs et la DRH sur des sujets qui relèvent du domaine social, sujets qui étaient jusque-là gérés par différents interlocuteurs. Son champ d'action s'étend de la gestion du personnel handicapé, à l'aide à la constitution des dossiers retraites et du 1 % logement, aux relations avec la médecine du travail. Il intervient également auprès des collaborateurs en difficulté personnelle.
Ce poste va ainsi renforcer la cohérence dans le traitement des dossiers, assurer une qualité de prestation et faciliter la communication et les échanges avec un seul interlocuteur DRH.
La mission du chargé de service social est soit de traiter les demandes directement, soit d'orienter le salarié vers les organismes compétents qui pourront lui venir en aide.

- La Caisse générale de prévoyance couvre les risques décès et invalidité.
- Un dispositif commun, décrit dans le document "Règles conventionnelles", organise les congés pour maladie, maternité et autres divers motifs. La protection complémentaire des frais de maladie et de santé est prise en compte au niveau du Groupe par la Mutuelle Nationale des Caisses d'Epargne (accord collectif national du 4 décembre 2000 venant à échéance fin 2005).
- Des réflexions sont en cours au sein de la Commission Paritaire Nationale afin de mieux appréhender les risques santé d'aujourd'hui, et de les mutualiser. La finalité de ces travaux est d'optimiser et de pérenniser un haut niveau de protection sociale pour les salariés.

Gestion des emplois et mobilité

Gestion individuelle des carrières

Pour consolider la performance de l'entreprise et prendre en compte l'enrichissement des compétences des collaborateurs, favoriser leur progression et leur épanouissement, un accord national a été conclu le 25 juin 2004 sur la gestion des carrières des salariés.
Chaque salarié doit bénéficier au minimum tous les deux ans d'une appréciation de ses compétences, lors d'un entretien conduit par son responsable hiérarchique direct.
Les conclusions de l'appréciation des compétences peuvent constituer un élément permettant au collaborateur, qui en prend l'initiative personnelle, de bâtir un dossier de "Validation des acquis de l'expérience" en vue de l'acquisition d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle dans le cadre de la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002.
Pour chaque salarié, au minimum tous les cinq ans, un entretien de carrière doit être réalisé. Il a pour objectif de faire le point sur son expérience professionnelle, les actions conduites et les compétences acquises sur l'ensemble de son parcours. La conduite de cet entretien est de la responsabilité de la Direction des Ressources humaines de l'entreprise.
L'accord de juin 2004 permet également à tout salarié de saisir la Direction des Ressources humaines pour qu'il soit procédé à l'examen de sa situation salariale.

Mobilité

Afin de mieux prendre en compte les choix de vie personnels dans le cadre des besoins des entreprises, un accord collectif national sur la mobilité a été signé le 25 juin 2004. La mobilité est basée sur le volontariat. Elle se concrétise donc par une proposition de recrutement de l'entreprise et donne la priorité aux candidatures des salariés du Groupe par rapport aux candidatures externes. Les droits acquis à congés payés et la durée d'ancienneté sont transférés au sein de la nouvelle entreprise. Des mesures d'accompagnement de la mobilité sont prévues par l'accord.

Gestion des emplois

Indicateurs (en années)	2004
Age moyen (CDI + CDD)	41,6
- *âge moyen hommes*	*43,6*
- *âge moyen femmes*	*39,5*
Cadres	45,5
- *cadres hommes*	*46,5*
- *cadres femmes*	*42,7*
Non cadres	40,6
- *non-cadres hommes*	*42,4*
- *non-cadres femmes*	*39,1*
Ancienneté moyenne dans le Groupe	16

Source : Bilan social - "3D".

Le programme *Cap 25* : capitaliser sur 25 années d'expérience professionnelle

Le programme *Cap 25* s'adresse aux salariés de plus de 45 ans, ayant une expérience supérieure à 25 ans dans le Groupe. Il est mis en place pour combattre le "réflexe de départ anticipé" ressenti par nombre de collaborateurs après 50 ans, alors que l'âge de la retraite a reculé. Il prépare le management à une situation inédite : le maintien dans l'emploi des collaborateurs de 55 à 65 ans dans les meilleures conditions de motivation.
Le dispositif comprend trois étapes : un entretien individuel de carrière, un séminaire résidentiel de cinq jours, et une dernière phase de formalisation du projet professionnel et du plan d'action individuel. 10 000 collaborateurs sont concernés. *Cap 25* sera proposé à 1 000 collaborateurs en 2005, 1 500 en 2006 et en 2007.

Développement des compétences

La formation des salariés

La Direction de la Formation de la CNCE a pour mission de coordonner et d'homogénéiser les pratiques de formation au sein du Groupe. Le Comité national de la formation professionnelle (CNFP) analyse les conditions de mise en œuvre des différents dispositifs et examine les adaptations de l'offre de formation en adéquation avec les besoins du Groupe.

Le dispositif de formation en 2004 s'appuie sur deux piliers : la sentence arbitrale sur la formation professionnelle de 1997 et le dispositif de gestion des carrières de juin 2004 (cf. § Gestion individualisée des carrières).

Le dispositif de sentence arbitrale établit trois types de parcours : "accueil intégration", "professionnalisation" et "management". Il contient une clause de garantie-formation.

Le dispositif en e-learning, "*Competence Business Clients*", permet de former des collaborateurs de la force de vente.

Différents parcours sont proposés aux cadres et dirigeants : parcours Essec, parcours directeur de groupe, parcours responsables de formation, DESS gestion du patrimoine, formation aux techniques de vente, au management, etc.

Indicateurs	2004
▪ Nombre de salariés en formation	30 473
▪ Total heures de formation	1 012 780
▪ Nombre d'heures de formation par ETP	27,0
▪ Total des dépenses de formation (en milliers d'euros)	64 917
▪ Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	5,03 %

Source : Bilan social - "3D".

L'Université du Groupe Caisse d'Epargne

L'Université du Groupe Caisse d'Epargne a été créée en 2002 à l'intention des cadres dirigeants du Groupe. Elle aura accueilli, en 2004, 500 participants venus de tous les métiers : développement, finance, production bancaire, organisation, informatique, ressources humaines.
Deux mois avant la convention du 4 novembre 2004 où le projet stratégique a été présenté, l'Université d'été, réunie sur le thème "Vision, sens et performance", a permis aux dirigeants du Groupe de définir collectivement les moyens de marier performance et valeurs.

Conditions de travail : santé et sécurité

Hygiène et santé

Dans les entreprises du Groupe occupant plus de 300 salariés, les organisations syndicales représentatives au plan national peuvent désigner parmi le personnel de l'entreprise concernée un représentant qui assiste, sur son temps de travail, avec voix consultative, aux réunions du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (accord du 24 janvier 1997). Les conditions de travail des femmes enceintes, le reclassement des personnes déclarées inaptes à certains postes (travail sur écran, standard, reprographie) et la surveillance médicale particulière des salariés victimes d'agression sont encadrés par le même accord collectif national de 1997 relatif à l'hygiène et aux conditions de travail.

Sécurité

Au sein de la Commission paritaire nationale, une sous-commission Sécurité est chargée de suivre les questions d'intérêt national dans ce domaine. Elle se réunit tous les six mois.
Tout salarié nouvellement recruté dans une entreprise du réseau Caisse d'Epargne, notamment en agence, doit suivre une formation à la sécurité.

Deux mois avant la convention du 4 novembre 2004 sur le projet stratégique, l'Université d'été a réuni les dirigeants du Groupe pour définir collectivement les moyens de marier performance et valeurs.

La formation est actualisée régulièrement selon l'évolution de l'environnement et renouvelée périodiquement.
Les salariés intérimaires ou engagés en CDD doivent également suivre une formation.

En cas d'agression ou de tentative d'agression, les salariés font une déclaration au titre du régime "accident du travail". Ils bénéficient d'un droit d'assistance dans le cadre des formalités et actions judiciaires éventuellement engagées par l'avocat de leur choix.
Ils bénéficient d'une priorité pour obtenir un changement d'affectation.

Le dispositif sécurité en place aujourd'hui est un dispositif de cotation des risques et des systèmes de protection, en bonne intelligence avec le système d'assurance. L'année 2004 a vu la réactualisation des règles de cotation au sein du Groupe et la recherche d'harmonisation des dispositifs qui devrait déboucher sur un nouveau corpus normatif.

Pour faire face à la problématique de l'agressivité ou d'incivilité de certains clients, un système de mesure des incidents et de leur typologie a été mis en place. Les résultats sont remontés au niveau du Groupe et alimentent une base statistique. Leur évolution est analysée et un dispositif de formation a été élaboré en conséquence. Des procédures types ont été rédigées et sont rassemblées dans un recueil.

Respect et aménagement du temps de travail

Un système de gestion du temps de présence est effectif dans chaque entreprise. Les heures supplémentaires, dont le contrôle prolonge logiquement la réduction des temps de travail, font l'objet, dans les Caisses d'Epargne, d'un suivi rigoureux de la Direction des Ressources humaines et d'une responsabilisation de la hiérarchie.

Respect de la liberté d'association et de négociation collective

Prise en compte des représentants du personnel

Après la loi de réforme du 25 juin 1999, relative à l'épargne et à la sécurité financière, les conditions de relations avec les instances représentatives du personnel ont subi différents bouleversements pour aboutir aujourd'hui à un mode de relation aligné sur le droit commun.

Divers travaux ont été lancés au sein de commissions *ad hoc* qui devraient déboucher sur des accords, notamment sur les sujets suivants :

- insertion des travailleurs handicapés ;
- égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- droit individuel à la formation (suite à la nouvelle loi) ;
- révision de la protection sociale pour optimiser et mutualiser les dépenses ;
- statut des centres informatiques (dont l'accord court jusqu'à mai 2005).

Respect de la liberté syndicale

L'accord collectif du 30 septembre 2003 sur le droit syndical national exprime la volonté de prendre en compte le fait syndical au niveau du réseau des Caisses d'Epargne (et de ses organismes communs) dans le but de garantir la qualité du dialogue social. Les responsables syndicaux nationaux siègent dans les instances nationales suivantes :

- Commission paritaire nationale contentieuse ;
- sous-commission sécurité ;
- conseil d'administration de la Caisse Générale de Retraites ;
- conseil d'administration de la Caisse Générale de Prévoyance ;
- comité national de la formation professionnelle.

Un accord collectif national a fixé des indicateurs pertinents en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Des moyens importants sont accordés pour l'exercice des mandats nationaux : crédits d'heure, remboursements de frais, subventions aux organisations syndicales, mise à disposition de locaux et de matériels, formation.

Un accord a été signé le 17 décembre 2004 sur les conditions d'accès et d'utilisation de l'Intranet et de la messagerie par les organisations syndicales représentatives au niveau de la branche Caisse d'Epargne.

Non-discrimination

Egalité des chances entre les hommes et les femmes

Indicateurs	2004
Effectifs hommes *(CDI + CDD)*	19 478
Effectifs femmes *(CDI + CDD)*	19 254
Taux de féminisation des effectifs (%)	**49,71 %**
Cadres	7 788
- *cadres hommes*	*5 752*
- *cadres femmes*	*2 036*
Taux de féminisation des effectifs cadres (%)	**26,14 %**
Non-cadres	30 944
- *non-cadres hommes*	*13 725*
- *non-cadres femmes*	*17 219*
Taux de féminisation des effectifs non cadres (%)	**55,65 %**
Effectif ETPMM (équivalent temps plein moyen mensuel)	37 509
- *hommes*	*19 313*
- *femmes*	*18 196*
Taux de féminisation des effectifs ETPMM (%)	**48,51 %**
Effectif mandataires sociaux	132
- *hommes*	*123*
- *femmes*	*9*
Taux de féminisation des effectifs mandataires sociaux (%)	**6,82 %**
Total masse salariale (hors mandataires sociaux en milliers d'euros)	1 290 591
- *hommes*	*742 918*
- *femmes*	*547 673*
• Salaire moyen par ETP femmes* en milliers d'euros	30,099
• Salaire moyen par ETP hommes* en milliers d'euros	38,467
Différentiel hommes/femmes (%)**	**27,80 %**

Source : Bilan social - Infocentre -"3D".

* *Tous emplois hors mandataires sociaux.*
** *Plus de la moitié du différentiel global s'explique par un effet de structure (sous représentation des femmes parmi les cadres).*

Un travail en Commission paritaire nationale a permis de déboucher sur un premier accord collectif national le 25 juin 2004 sur la fixation des indicateurs pertinents en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Huit domaines de suivi ont été définis :

- les effectifs (CDI, CDD, temps plein, temps partiel, selon diplômes) ;
- le recrutement ;
- les départs ;
- la rémunération ;
- la promotion ;
- la formation ;
- la durée du travail ;
- l'absence et les congés.

Les constats qualitatifs issus de l'analyse de ces critères serviront de base à la négociation relative à la définition d'orientations et/ou de démarches nécessaires visant à réduire les écarts. Cette négociation est en cours.

Egalité des chances pour des personnes vulnérables et insertion des personnes handicapées

L'accord collectif de 1997 relatif à l'hygiène et aux conditions de travail stipule que les employeurs doivent privilégier l'insertion des personnes handicapées en favorisant :
- l'accessibilité des locaux et l'adaptation des postes de travail afin de permettre le maintien dans l'entreprise des salariés devenus handicapés,
- l'embauche de salariés handicapés avec adaptation des postes de travail si nécessaire,
- la formation des salariés handicapés avec adaptation des modules de formation en fonction du handicap des salariés.

Un travail est en cours au sein de la Commission paritaire nationale qui devrait déboucher sur un accord.
Par ailleurs, de nombreuses entités travaillent avec des entreprises du secteur protégé qui emploient des personnes handicapées inaptes au travail en milieu ordinaire.

Relations avec la société civile

Contribuer à la vie locale, notamment à travers l'insertion par l'emploi, l'aide aux populations en difficulté physique, sociale ou économique, et la sensibilisation à la préservation de l'environnement, sont les enjeux d'une entreprise responsable vis-à-vis de la société civile. Le Groupe Caisse d'Epargne, par son histoire, sa culture, son statut est durablement investi auprès de la société civile.

Les PELS

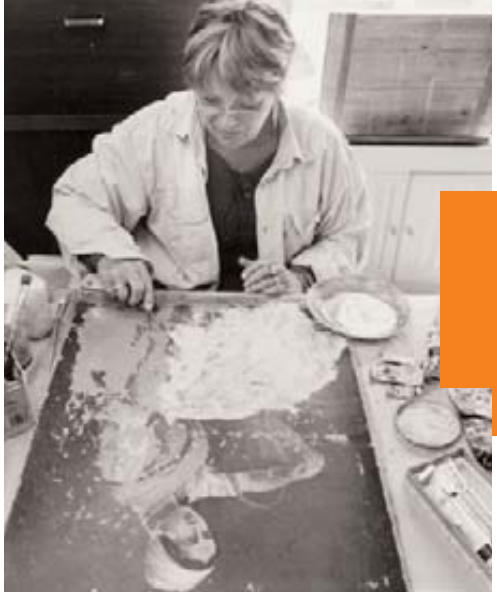
Les projets d'économie locale et sociale (PELS) marquent l'engagement fort des Caisses d'Epargne au service de l'intérêt général.

Financé au niveau de chaque Caisse d'Epargne sur la base des résultats annuels et du montant des intérêts des parts sociales, ce dispositif sans équivalent a permis de soutenir 2 350 projets en 2004, pour un montant de 50,4 millions d'euros. Ces projets, qui visent à lutter contre les exclusions, privilégient trois domaines : l'emploi, l'autonomie et le lien social.

La création d'emploi est encouragée sous trois formes : permettre aux micro-créateurs d'entreprise d'accéder au crédit et faciliter leur insertion bancaire *via* les grands réseaux professionnels de l'accompagnement (ADIE, France Active, France Initiative Réseau, les Boutiques de Gestion) ; soutenir ces mêmes professionnels en abondant des fonds de prêts d'honneur ou de garantie, et accompagner les projets d'associations ou d'entreprises d'insertion qui aident les chômeurs à développer leurs qualifications professionnelles. Depuis leur mise en place en 2001, les PELS ont directement contribué à la création de 5 000 emplois.

Pour favoriser l'autonomie des personnes, les projets soutenus permettent à celles-ci de mieux maîtriser les savoirs de base, clé d'accès à la vie sociale : lire, écrire, compter, gérer son budget personnel. Les PELS privilégient aussi l'autonomie physique de l'individu, en finançant les équipements qui facilitent le déplacement ou le maintien à domicile des personnes âgées, malades ou handicapées. Par ailleurs, les Caisses d'Epargne participent aux projets d'associations qui aident les plus démunis à satisfaire leurs besoins les plus fondamentaux : nourriture, logement et transports notamment.

Enfin, les PELS favorisent la **restauration du lien social,** qu'il s'agisse d'activités d'insertion par la culture ou par le sport ou d'actions de protection de l'environnement.



Plus de 50 millions d'euros engagés dans 2 350 projets d'économie locale et sociale (PELS) en 2004.

Les PELS correspondent à des orientations définies en amont par la FNCE et la CNCE, lesquelles fournissent également les outils de pilotage et d'évaluation du processus. L'actualisation de cet engagement sociétal amène le Groupe Caisse d'Epargne à définir de nouvelles priorités d'intervention auprès des publics bénéficiaires, comme la lutte contre l'exclusion bancaire.

Les engagements 2004

Indicateurs	2004
Montant de l'enveloppe PELS engagée (en millions d'euros)	50,6
Nombre de PELS	2 350

Source : "3D".

Depuis 2001, ce sont plus de 6 000 projets, essentiellement portés par des associations œuvrant contre toutes les formes d'exclusion, qui ont ainsi bénéficié de ce soutien financier.

Les engagements des PELS par domaine

Indicateurs	2004
	en %
Financement et insertion bancaire du créateur d'entreprise	12 %
Soutien aux professionnels de l'accompagnement	18 %
Insertion par l'emploi	12 %
Maîtrise des savoirs de base dont les questions d'argent	8 %
Autonomie des personnes âgées ou malades ou handicapées	32 %
Satisfaction des besoins fondamentaux	9 %
Insertion par la culture et le sport	6 %
Protection de l'environnement favorisant la cohésion sociale	3 %

Source : "3D".

L'évaluation des PELS

Dès l'origine, la Fédération Nationale et la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne se sont attachées à assurer une évaluation quantitative et surtout qualitative des PELS. Cette démarche, qui a donné lieu à un travail en profondeur avec les Caisses d'Epargne elles-mêmes, est désormais opérationnelle. Un questionnaire d'évaluation des PELS a été mis à disposition des Caisses d'Epargne pour leurs administrateurs. Les volontaires, après formation, rencontrent les porteurs de projet et recueillent des informations quantitatives et qualitatives sur l'impact économique et social des actions menées avec le soutien des Caisses d'Epargne.

Cette évaluation porte sur l'ensemble des financements PELS accordés depuis 2001 et permettra aux Caisses d'Epargne, à la CNCE et à la FNCE de produire des bilans mettant en évidence l'efficacité sociale de leurs interventions en matière de lutte contre les exclusions.

Caisse d'Epargne Val de France-Orléanais

Une référence externe pour la protection de l'environnement

La Caisse d'Epargne Val de France-Orléanais a décidé dès 2004 d'être identifiée comme un acteur de référence en matière de protection de l'environnement. Cette volonté s'inscrit dans le plan d'action développement durable qu'elle a mis en œuvre. Pour y parvenir, elle a lancé un appel à projets, dans le cadre des PELS, sur le thème "Protection de l'environnement favorisant la cohésion sociale". La dotation initiale de 200 000 euros a permis de financer 17 projets, dans un domaine sur lequel les projets n'étaient pas jusqu'alors spontanément soumis. Elle a noué avec les différents porteurs de projets des relations durables. Dans la même logique, en 2004, la Caisse d'Epargne Val de France-Orléanais a été partenaire de la "maison durable", exposition qui a commencé à Orléans un tour de France pédagogique de grande envergure. Par ailleurs, dans le cadre des journées de l'environnement, des enfants des quartiers les plus défavorisés avaient construit leur ville, avec des matériaux recyclés. Cette ville des enfants est restée exposée une semaine au grand public et à tous les scolaires de la cité.

Un service d'aides ménagères à domicile dessert plus de 850 personnes âgées.

Fondation
CAISSES D'EPARGNE
pour la solidarité

La Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité

La Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité, créée par la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne et les Caisses d'Epargne, est reconnue d'utilité publique depuis avril 2001. Son activité se déploie dans trois domaines :

- la gestion d'établissements et services pour personnes âgées, malades ou handicapées ;
- la lutte contre les dépendances et l'illettrisme ;
- le soutien et le financement de projets innovants en faveur de l'autonomie.

L'année 2004 a été marquée par la réorganisation des deux pôles d'activité : autonomie et lutte contre les exclusions.

La Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité représente aujourd'hui un réseau de près de 60 établissements, qui couvre l'ensemble du territoire :

- trois établissements sanitaires, centres de rééducation et réadaptation fonctionnelle ou de soins de suite, qui accueillent et soignent environ 4 000 personnes chaque année ;
- deux services de télé-assistance qui comptent 3 600 abonnés ;
- un service d'aides ménagères à domicile desservant plus de 850 personnes âgées ;
- 54 résidences médico-sociales qui accueillent en séjour permanent 3 800 personnes âgées, malades ou handicapées.

Le suivi des personnes accueillies

Les directeurs d'établissement ont mis en place pendant l'été 2004 un dispositif de prévention et de suivi de l'état de santé des personnes accueillies. Grâce à ce système de recueil, de remontée d'informations hebdomadaires et de permanences, l'ensemble des équipes, dans les résidences comme au siège, a disposé des informations nécessaires. L'été 2004 a également vu un équipement exemplaire des établissements en dispositifs de climatisation.

La vigilance sur les risques et l'intervention d'urgence sont une priorité de la Fondation.

La lutte contre l'illettrisme

L'année 2004 a connu une extension du dispositif "Savoirs pour réussir".

Après son expérimentation à Marseille, site pilote qui a permis d'accueillir et de suivre plus de 80 jeunes encadrés par une quarantaine de bénévoles formés par la Fondation, l'année 2004 a vu l'engagement de 15 Caisses d'Epargne dans cette opération.

Le maillage, qui va permettre à ces jeunes, repérés en situation d'illettrisme, de s'engager dans un nouveau processus, s'appuie sur les journées d'appel et de préparation à la défense (JAPD) et les missions locales. Il repose sur l'accord national signé fin 2003 avec trois ministères et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme.

Fin 2004, le ministère de la Défense a accepté l'ouverture de quatre nouveaux sites : en Haute-Normandie, dans les Alpes, en Champagne-Ardenne et en Avignon. L'extension du dispositif sur l'ensemble du territoire, au cours des prochaines années, est un objectif majeur de la Fondation.

Autonomie des personnes âgées : un partenariat sur le projet d'un bracelet-montre qui permet de détecter les chutes et les anomalies des paramètres vitaux.

La Fondation, lieu de rencontre et de débats

Une politique active de rencontres professionnelles, de partenariats et de communication a démarré en 2004 et se poursuivra dans les années qui viennent.

Les premières "Diagonales"

La Fondation propose, deux fois par an, aux professionnels, universitaires, associations et partenaires de la Fondation de venir échanger les expériences, confronter les concepts aux réalités et débattre des enjeux dans chacun des domaines d'intervention de la Fondation. Ces rencontres, baptisées "Diagonales", se sont tenues pour la première fois en décembre 2004 sur le thème du médico-social. Les suivantes en juin, ont été consacrées à l'exclusion sociale.

Les partenariats signés

La Fondation a conclu des accords, qui témoignent de la place qu'elle tend à occuper dans ses domaines d'activité et de sa volonté d'agir en collaboration avec les autres acteurs :

- une convention nationale avec la Fédération hospitalière de France, qui se traduira par la création de nouveaux établissements médico-sociaux à proximité de centres hospitaliers ;
- une convention avec la Fédération nationale des Pact-Arim pour soutenir le démarrage de 12 projets de développement de services à domicile et d'adaptation de logements dans plusieurs régions de France.

L'activité de mécénat de la Fondation

La Fondation a pu, grâce aux dons accrus des Caisses d'Epargne et des filiales du Groupe, renforcer son soutien à des projets innovants dans le cadre de ses opérations d'intérêt général.

En 2004, près de 3,5 millions d'euros ont été consacrés à ces opérations.

Les opérations d'intérêt général de la Fondation

Dans le domaine de l'autonomie des personnes âgées malades ou handicapées, plusieurs opérations portent sur l'adaptation du logement, la mise en réseau des services, les nouveaux enjeux dans les établissements, l'évolution des pratiques de santé et le soutien aux familles.

Trois exemples :

- la création d'appartements prototypes, à Bourges, dans le Languedoc-Roussillon et en Franche-Comté, pour informer et former les familles concernées par la réinsertion d'un proche dans son logement, après un accident ou une hospitalisation.
- la poursuite du projet d'expérimentation d'un bracelet-montre qui permet de détecter les chutes et les anomalies des paramètres vitaux des personnes qui le portent. Dans des établissements de la Fondation, mais aussi à domicile, ce bracelet a déjà fait ses preuves en Corrèze, dans la Creuse, en Midi-Pyrénées, en Auvergne, en Limousin, en Bretagne et en Alsace.
- dans le cadre de la prévention de la canicule et avec un souci de développement durable, le financement, en partenariat avec l'ADEME, de la mise en place d'une climatisation par puits canadien.

Près de 2 500 interventions d'éducation budgétaire destinées à prévenir des situations d'exclusion bancaire.

Finances & Pédagogie

Finances & Pédagogie

Finances & Pédagogie est une association à but non lucratif, créée en 1957, et soutenue par les Caisses d'Epargne dans le cadre de leurs missions d'intérêt général.

Elle a pour objet d'apporter une formation et une sensibilisation à tout public sur les domaines touchant à la relation à l'argent, à l'éducation budgétaire, à l'utilisation des moyens de paiement et, par extension, à l'ensemble des problèmes liés au patrimoine des ménages.

Particulièrement engagée dans un travail d'accompagnement et d'information à destination des personnes en situation financière fragile, risquant de basculer dans l'exclusion, l'association intervient aux côtés d'un ensemble de partenaires des secteurs éducatifs, associatifs et sociaux. Transmettre la pédagogie de l'argent, assurer un rôle éducatif et de prévention en matière d'argent au quotidien ou, plus largement, d'argent dans la vie, c'est d'abord pour Finances & Pédagogie un moyen de participer à une meilleure insertion sociale.

La problématique liée à la gestion du budget et du lien bancaire correspond à de vraies attentes à la fois des publics eux-mêmes et des acteurs sociaux dont la préoccupation est d'agir contre l'exclusion. En mettant en œuvre des formations en direction des publics en difficulté ou des relais d'accompagnement, il s'agit avant tout de créer des leviers d'action pour favoriser l'apprentissage des publics fragiles à l'univers de l'argent, à l'univers bancaire qui, pour les personnes les plus vulnérables, est un fort déterminant du lien social.

En 2004, près de 40 000 personnes ont été concernées dont :

- 15 000 jeunes (scolarisés, en cycle d'apprentissage, voire en échec scolaire...) ;
- plus de 20 000 adultes dont plus de 13 000 en grande difficulté ;
- 3 700 relais et accompagnateurs sociaux ;
- près de 250 créateurs d'entreprise ;

Près de 2 500 interventions d'éducation budgétaire contribuent en grande partie à prévenir des situations d'exclusion bancaire.

Mécénat

Encouragement à la pratique sportive

Le Groupe Caisse d'Epargne a poursuivi son action en faveur de la pratique populaire de l'athlétisme et en particulier de la course à pied, dans un esprit de convivialité et d'équilibre physique et mental. En 2004, 300 courses ont été parrainées par la CNCE et les Caisses d'Epargne qui ont touché près de 400 000 participants.

La Fondation Belem

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

En 2004, le *Belem* a connu une saison d'été particulièrement réussie avec un taux de fréquentation de 80 %. Il a en particulier participé à deux événements majeurs : Brest 2004 et le festival inter-celtique de Lorient. Lors de son escale d'automne à Caen, le *Belem* a reçu la visite de 22 000 personnes, dont 4 000 scolaires.

Bande dessinée

Le Groupe Caisse d'Epargne a fêté les vingt ans de son partenariat autour du concours de la BD scolaire lors du 31e festival de la bande dessinée d'Angoulême.

La prise en compte de l'environnement

Trois principes du Pacte mondial, signé par le Groupe Caisse d'Epargne, engagent sa responsabilité environnementale.

Adapter son management interne au respect de l'environnement, et, surtout, infléchir son offre de produits et de services par la prise en compte progressive de critères environnementaux : tels sont les enjeux du Groupe.

Le management interne de l'environnement

Le management interne de l'environnement permet de maîtriser les impacts du Groupe Caisse d'Epargne sur l'environnement en s'appuyant sur la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration permanente de programmes ou de plans d'action pluriannuels.

En 2004, un certain nombre d'actions environnementales ont été menées au sein du Groupe, parmi lesquelles :

- la mise en œuvre progressive, dans les Caisses d'Epargne, d'une démarche de tri et de collecte sélective (en 2003, 32 % d'entre elles disposaient d'un système *ad hoc*) ;
- le développement d'une culture et de pratiques relatives aux économies d'énergie et aux consommations d'eau (chauffage, climatisation) ;
- la réalisation de diagnostics amiante pour les entités concernées.

Une vingtaine d'indicateurs du domaine de l'environnement (déchets, consommation de papier, de consommables bureautiques, d'énergie, d'eau, utilisation de véhicules) ont été mis en place. Les données chiffrées étant parfois difficiles à recueillir, elles figureront dans le rapport sur l'année 2005.

**La démarche HQE®
(Haute Qualité Environnementale)
vise à installer le développement
durable dans le secteur
du bâtiment.**

Sur la base d'actions engagées en 2004, deux axes de développement principaux vont être renforcés en 2005 :

- la contribution du Groupe à la lutte contre l'effet de serre ;
- la qualité environnementale des bâtiments.

La contribution du Groupe à la lutte contre l'effet de serre

Une première évaluation des émissions de CO_2 du Groupe Caisse d'Epargne a été réalisée en 2004 à partir de la méthode Bilan Carbone®.

Sur la base des conclusions de cette étude est engagée, en 2005, une démarche Bilan Carbone® pour le Groupe.

Le Bilan Carbone®

La méthode développée par l'ADEME permet, pour une activité ou un site, de comptabiliser les émissions directes et indirectes des six gaz à effet de serre (GES) concernés par le protocole de Kyoto dans le cadre des processus déployés.

L'ADEME met à disposition des entreprises un tableur et une méthodologie de comptabilisation des émissions de GES pour différents postes comme l'énergie consommée, les transports de personnes et de marchandises, le traitement des déchets…

La démarche vise à définir un plan de réduction sur une période donnée avec des objectifs quantifiés et les actions associées

La qualité environnementale des bâtiments du Groupe

Plusieurs démarches de verdissement de bâtiments ont été poursuivies ou entamées au cours de l'année 2004 au sein du Groupe Caisse d'Epargne.

En 2005, le développement de telles démarches, qui s'appuient sur le référentiel de la Haute Qualité Environnementale (HQE®), est une action inscrite (pour chaque Caisse d'Epargne) au programme d'action développement durable du Groupe.

Caisse Nationale des Caisses d'Epargne

La prise en compte du développement durable a été intégrée pour les trois nouveaux immeubles du siège du Groupe Caisse d'Epargne

Pour l'implantation de son nouveau siège, le Groupe Caisse d'Epargne s'est porté acquéreur en 2004 de deux immeubles et est locataire d'un troisième dans le quartier d'Austerlitz à Paris.

Sur ces trois immeubles, dont deux sont déjà construits, des actions sont prévues sur les aménagements, les économies d'énergie et la mise en place de bonnes pratiques à destination des usagers et exploitants des immeubles.

Les contrats passés avec la maîtrise d'ouvrage et les architectes stipulent la prise en compte du développement durable (avec des objectifs de résultat) dans le choix et l'emploi de matériaux (provenance, usage).

Cette démarche s'accompagne d'une intégration du siège à l'environnement "Sciences et technologie" du quartier, dans un esprit de développement durable.

Le premier immeuble sera mis en exploitation dès la fin de l'année 2005.

Une meilleure maîtrise de l'énergie

Les économies réalisées par la Caisse d'Epargne de Bourgogne pour le fonctionnement de son nouveau siège par rapport à une conception classique :

40 tonnes/an (équivalent pétrole) ;
70 tonnes/an de rejets CO_2 ;
420 m^3/an d'eau potable et de traitement d'effluents.

Caisse d'Epargne de Bourgogne

Construction du nouveau siège social "Le Belem" aux normes HQE

En novembre 2000, une opération de construction d'un bâtiment écologique a été retenue par la Caisse d'Epargne de Bourgogne pour son nouveau siège, avec le souci de marier développement durable et optimisation financière.

Cette opération, la première en Bourgogne, a reçu le soutien actif de la ville de Dijon. Le chantier a débuté en 2004 pour une durée de travaux d'environ 20 mois.

Sa conception et sa réalisation répondent à trois objectifs :

- la durabilité et l'adaptabilité du bâtiment (par l'utilisation de matériaux naturels) ;
- l'optimisation des systèmes de climatisation (par, notamment, des voiles pare-soleil sur la façade laissant entrer 75 % de la lumière et stoppant 75 % de la chaleur) ;
- la qualité de vie et de travail aux niveaux acoustique, visuel et olfactif (cloisons internes adaptées, environnement ergonomique de chaque bureau...).

Caisse d'Epargne du Pas-de-Calais

Un nouveau concept d'agences

La Caisse d'Epargne du Pas-de-Calais a lancé dès mi-2002 une sensibilisation des équipes travaux et des architectes qui l'accompagnent, grâce à une opération de formation à la démarche HQE®. Cette formation-sensibilisation a été réalisée en liaison avec l'ADEME et des équipes de la région Nord-Pas-de-Calais en charge du dossier HQE.

Sur les quatorze cibles de la démarche globale, trois orientations HQE ont été retenues :

- client : un traitement approprié des surfaces (dalles de plafond et de plancher "piège à son") pour une meilleure confidentialité ;

- collaborateur : un recours à la lumière naturelle, absence de solvants dans les peintures, éclairages adaptés pour un meilleur confort au travail ;

- entreprise : les arguments sont à la fois économiques et environnementaux. L'objectif est de diminuer les coûts de fonctionnement d'une agence : économies d'eau (utilisation de l'eau de pluie pour les sanitaires) et d'énergie (utilisation de détecteurs de présence).
Les locaux sont isolés avec de la laine de chanvre ou de papier. Une réduction de la facture énergétique de 50 % est recherchée.

L'ensemble des corps de métier en charge du chantier a été sensibilisé à une démarche "chantier propre" qui consiste à limiter les nuisances vis-à-vis des riverains, à garder la voie publique propre, à ne pas perturber la circulation et le stationnement, à éviter la propagation de la poussière dans l'air, mais aussi à réduire les risques pour la santé des ouvriers...

Une certification est envisagée pour 2005.

Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse

Construction du siège administratif aux normes HQE

Exemple notoire de son engagement dans une démarche de développement durable entreprise en 2004, la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse construit actuellement, en plein cœur de Marseille, son nouveau siège administratif dans le respect des normes de Haute Qualité Environnementale.

Les phases de déconstruction du bâtiment existant et de construction du nouveau siège s'attachent à respecter dix des quatorze cibles préconisées par la HQE alors que la majorité des constructions, se réclamant HQE, n'en respecte que quatre ou cinq.

Ce respect des cibles s'entend depuis l'empaquetage complet du bâtiment par une toile spéciale constamment humidifiée afin de bloquer toutes les émissions de poussières, pour la déconstruction, jusqu'au choix des matériaux de construction (norme NF environnement ou ISO 14001) et d'aménagement (produits entièrement naturels sans dégagement de composés organiques) pour la construction.

Le suivi du respect des normes est permanent et rigoureux sur tous les points. Un cahier des charges détaillé a été établi pour toutes les entreprises qui interviennent à tous les niveaux du chantier, notamment en ce qui concerne la réduction des nuisances acoustiques (relevés et mesures des décibels tous les 2 jours).

Ce projet est le premier projet régional privé de cette envergure à se placer dans l'exigence de ces normes.

La livraison du siège administratif est prévue pour juillet 2006.

L'empreinte écologique est un indicateur permettant de mesurer l'impact global de l'homme sur la planète.

Un partenariat stratégique pour des modes de vie durables

La prise en compte de l'environnement dans l'activité commerciale

Le management externe de l'environnement doit permettre au Groupe Caisse d'Epargne de mettre à disposition de ses clients des produits bancaires "verts" mais aussi de les accompagner dans leurs propres démarches développement durable...

Les produits et démarches à l'attention des clients sont décrits dans la partie "l'application aux métiers pour toutes les clientèles" pages 34 à 40.

En 2004, un partenariat entre la CNCE et l'ADEME a été mis en œuvre afin de développer et mettre en œuvre une méthode Bilan Carbone® adaptée aux collectivités et aux territoires.

En 2004, un projet de méthode a été réalisé ; en 2005, une phase d'expérimentation est lancée pour valider ce projet. La dernière phase sera une étape de déploiement de la méthode.

Le partenariat avec WWF

En 2003, un partenariat a été signé entre WWF et les Caisses d'Epargne pour promouvoir des modes de vie durables dans notre société.

Les fondations du partenariat ont été établies en 2004 autour du thème "Empreinte écologique et modes de vie durables". Les Caisses d'Epargne ont soutenu WWF-France et ses partenaires dans l'étude de l'empreinte écologique et dans la mise en œuvre de solutions où le Groupe Caisse d'Epargne est légitime, afin de promouvoir des modes de vie plus durables.

Des projets pilotes exemplaires vont être poursuivis avec des collectivités et des partenaires dans plusieurs régions de France (Nord-Pas-de-Calais, Rhône-Alpes, Centre, Pays de la Loire, Aquitaine...).
Des actions de gestion durable des ressources naturelles (Loire, forêts) ont également été menées.

L'empreinte écologique

L'empreinte écologique est un indicateur permettant de mesurer l'impact global de l'homme sur la planète ; cette empreinte s'applique à un individu, une entité, une ville, un pays ou à la Terre.

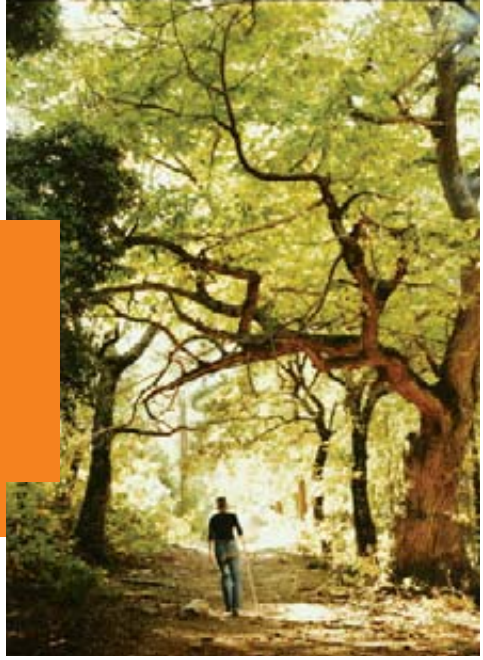
Cet impact se mesure par la surface nécessaire pour produire les ressources et absorber les déchets d'un groupe d'individus leur permettant de vivre indéfiniment, et selon leurs modes de vie, sur un territoire fixé sans détruire le capital naturel de ce dernier.

A titre d'exemples, en 1999 :

- l'empreinte écologique mondiale dépassait la capacité biologique de la planète de plus de 20 % (les pays riches surconsomment) ;
- l'empreinte écologique européenne était supérieure à trois planètes.

La capacité biologique recouvre les terres cultivées, les pâturages, les forêts, les zones de pêche, l'énergie et les terrains construits.

Le boisement des sols non forestiers, grâce au stockage du carbone, contribue à compenser l'excédent de CO_2 rejeté dans l'atmosphère par l'activité industrielle.



Les Caisses d'Epargne et la forêt

Le Groupe Caisse d'Epargne a poursuivi et consolidé les actions forestières mises en place en 2003 dans l'esprit de la "loi d'orientation sur la forêt de juillet 2001" dans les trois directions identifiées :

- 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.

C'est ainsi que la gestion de 3 200 hectares de forêts du Groupe Caisse d'Epargne (Caisse Générale de Retraites, Caisse d'Epargne de Champagne-Ardenne) a été confiée à Issoria, filiale de gestion d'épargne forestière de la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne, qui y a engagé immédiatement un programme d'accueil et de sécurisation sylvicole à la mesure des risques liés à la fréquence accrue des accidents climatiques résultant de l'effet de serre.

La société Issoria

Pour s'inscrire concrètement dans cette dynamique, le Groupe Caisse d'Epargne a donné à sa filiale Issoria les moyens nécessaires :

- en transformant cette société en SA à directoire et conseil de surveillance ;
- en prenant 90 % du capital social à l'occasion d'une augmentation de capital.

Au cours de l'année 2004, six nouveaux groupements forestiers "loi 2001" ont été créés.

Le placement de ces parts de groupements assuré par Véga Finance et le réseau des Caisses d'Epargne a rencontré un grand succès et la demande prévisionnelle 2005 est importante, montrant l'intérêt des épargnants pour des produits financiers liés à la préservation de l'environnement et des sites remarquables.

En 2004, le Groupe Caisse d'Epargne a représenté plus de 80 % de ces produits "loi 2001".

L'effet de serre et la forêt

Le boisement de sols non forestiers, grâce au stockage de carbone additionnel, par photosynthèse dans le bois, contribue à compenser l'excédent de CO_2 rejeté dans l'atmosphère par l'activité industrielle (c'est la notion de puits de carbone forestiers).

C'est dans cet esprit qu'Issoria a engagé un programme de plantation de sols non forestiers dans ses propriétés :

- en 2004, 200 tonnes équivalent pétrole (TEP) ont ainsi été compensées ;
- en 2005, 500 TEP le seront.

Relations avec les fournisseurs

Introduire des critères de développement durable dans les cahiers des charges doit accroître progressivement :

- la performance environnementale des produits proposés sur le marché,

- la qualité de vie des salariés chez les fournisseurs et prestataires.

La responsabilité sociétale de l'entreprise ne se dilue pas, elle s'impose dans tous ses achats.

L'affirmation d'un engagement envers les fournisseurs et sous-traitants

L'engagement du Groupe Caisse d'Epargne envers ses fournisseurs et sous-traitants a pris une dimension nouvelle depuis la création de la Direction des Achats Groupe avec la mise en place des coordinateurs d'achats nationaux (CAN). Les contrats de référencement portent sur des volumes de plus en plus importants.

La politique d'achats intègre cette responsabilité et porte une attention particulière :

- aux risques de dépendance économique de ses fournisseurs,
- à l'indépendance des acheteurs vis-à-vis des fournisseurs et soumissionnaires : éthique et déontologie professionnelle, prévention des conflits d'intérêts,
- à la promotion de relations à long terme entre les fournisseurs et les entités du Groupe, notamment *via* des plans de progrès avec les principaux fournisseurs,
- à l'analyse objective de la qualité (concept du mieux-disant) et de la prise en compte du développement durable dans l'analyse des offres fournisseurs (pratiques économiques, sociales et environnementales).

Déployer la démarche dans l'organisation des achats du Groupe Caisse d'Epargne

En 2001, le Groupe s'est doté d'une structure Achats nationale qui met en œuvre opérationnellement la politique définie par la Direction des Achats Groupe. En 2004, le Groupe Caisse d'Epargne a désigné 36 coordinateurs d'achats locaux (CAL) pour :

- déployer, dans les différentes entités du Groupe, les outils mis en place par la Direction des Achats Groupe (DAG),
- harmoniser les pratiques d'achats au sein du Groupe.

30 coordinateurs d'achats locaux pour harmoniser les pratiques d'achats au sein du Groupe.

La sélection des fournisseurs :

La Direction des Achats Groupe a choisi, en 2004, de référencer au niveau national, pour l'achat d'objets promotionnels, une PME innovante, qui a construit son catalogue autour du développement durable et de sa promotion avec, notamment :

- des produits "écoconçus" : matières recyclées ou naturelles, prise en compte du cycle de vie ;
- des produits ludiques de promotion du développement durable.

La gestion contractuelle avec les fournisseurs

La Direction des Achats Groupe a référencé, début 2005, les prestataires pour la maîtrise d'œuvre et l'exécution des travaux du programme de rénovation des agences du réseau des Caisses d'Epargne.
Le contrat de référencement promeut deux dimensions du développement durable :

- avec l'engagement de l'entreprise prestataire de respecter les principes de la démarche Haute Qualité Environnementale (HQE®).
- avec une clause d'audit qui couvre, au-delà des aspects techniques et financiers, la responsabilité sociale et environnementale des fournisseurs – et notamment dans leurs relations avec leurs sous-traitants.

Pour 2005, la filière Achat a lancé un atelier "Achats et développement durable" qui a défini cinq chantiers :

- développer les achats auprès du secteur protégé (travailleurs handicapés qui ne sont pas en milieu ordinaire),
- identifier les critères développement durable dans la sélection des fournisseurs, adaptés par secteur d'activité pour en garantir la cohérence, la pertinence, le réalisme et le pragmatisme en s'engageant sur une démarche de plus en plus discriminante,
- mettre en œuvre et prioriser les critères Haute Qualité Environnementale dans les cahiers des charges des bâtiments (notamment dans la rénovation des agences du réseau),
- identifier les critères pour le choix des produits et services responsables,
- élaborer un tableau de bord développement durable pour la filière Achats.

Une implication pour le développement durable qui se renforce

En interne, la Direction des Achats Groupe propose un soutien à toute démarche de développement durable pour laquelle sa connaissance des volumes achetés peut nourrir la réflexion d'autres directions :

- immobilier et moyens généraux : implication dans le projet HQE, gestion des déchets ;
- ressources humaines : emplois handicap ;
- production bancaire : réduction des volumes de papier consommés.

En externe, la Direction des Achats Groupe contribue à un groupe de travail expert "Achats et développement durable" et contribue à l'enrichissement du référentiel CDAF (Compagnie des acheteurs de France) ainsi qu'à l'exposé en public de ces bonnes pratiques.

Une montée en puissance progressive et maîtrisée se poursuit avec deux priorités en 2005 :

- la participation active de la Direction des Achats Groupe au projet "bilan carbone" (cf. chapitre "environnement" page 27) dans la phase de recueil des données,
- le lancement d'un groupe de travail Environnement avec les responsables des moyens généraux des entreprises du Groupe. Les chantiers déjà identifiés sont les suivants :
  - diminution du volume de papier consommé,
  - diminution des déplacements en avion,
  - tri des déchets.

Des moyens pour mesurer et piloter l'avancement du Groupe

Dans le cadre du déploiement de l'outil "3D" (Données développement durable), la Direction des Achats Groupe a mis en place dix indicateurs de sa performance de développement durable.

Indicateurs	2004
Nombre de plans de progrès fournisseurs au niveau national (plan d'action élaboré en commun avec le fournisseur et destiné à améliorer la performance fournisseur)	2
Nombre de participants aux formations de la filière achat	135
Nombre de fournisseurs stratégiques évalués	19

Source : "3D".

Dès 2005, la mesure de ces indicateurs et de leur évolution fournira à la Direction des Achats Groupe une vision critique de ses résultats.

Des formations seront dispensées aux acheteurs pour accroître leurs connaissances sur la responsabilité sociale et environnementale.

Entretien : illustration de l'engagement sociétal du Groupe

Le nettoyage est un secteur à caractère fortement social, et plus particulièrement dans le secteur bancaire, où le personnel d'entretien peut être amené à travailler sur de petits sites. Le temps nécessaire au nettoyage unitaire d'un site peut y être faible. La Direction des Achats Groupe, dans la mise en place de ses accords-cadres avec les sociétés d'entretien référencées, a veillé à faire respecter les conditions de travail de ce personnel, en garantissant pour chaque site le respect d'une durée minimale de vacation d'une heure, en cohérence avec les recommandations de la convention collective nationale des entreprises de propreté.

Réduction des volumes de papier :

La consommation de papier du Groupe Caisse d'Epargne concerne principalement les quatre domaines suivants :

- relevés de comptes à destination des clients,
- formulaires et imprimés administratifs,
- papier photocopieurs/imprimantes,
- tickets d'automates bancaires.

Pour chacun de ces domaines, des actions spécifiques sont réalisées ou en préparation. L'objectif poursuivi est double : la protection de l'environnement bien entendu, mais aussi la maîtrise des charges.

Parmi ces actions :

- Un travail de *bench mark* des consommations de papier pour la bureautique a été entrepris dès 2001.
- La suppression des tickets d'opération des automates bancaires non souhaités par les clients est en cours.
- L'informatisation progressive des imprimés administratifs se poursuit. L'impact sur les volumes de papier consommés est indirect : les formulaires sont remplacés par des impressions bureautiques, mais leur informatisation évite les sur-stocks et la destruction potentiellement importante d'imprimés lors de leurs modifications.

Des prestations assurées par les travailleurs handicapés du secteur protégé :

Le Centre d'aide par le travail (CAT) SESAME SERVICES effectue l'entretien des espaces verts du site de la Caisse d'Epargne des Pays de la Loire à Nantes. Ce CAT est géré par l'association SESAME AUTISME 44 - ASITP (Association au service des inadaptés ayant des troubles de la personnalité).

Le Centre d'aide par le travail de la Ferme du Pont de Sains effectue la décoration d'intérieur du site de l'agence de la Caisse d'Epargne à Saint-Saulve (59), tandis que l'atelier protégé Les Papillons Blancs de Maubeuge assure l'entretien des locaux.

L'application aux métiers pour toutes les clientèles

Intégrer le développement durable dans le cœur du métier bancaire constitue un des objectifs clés de la stratégie du Groupe. C'est par ses clients que le Groupe Caisse d'Epargne peut exercer un effet d'entraînement dans la mise en œuvre du développement durable et cela suppose des actions spécifiques pour chacun des marchés. La prise en compte des facteurs environnementaux et sociaux dans l'offre du Groupe doit en effet se décliner à partir des attentes et des besoins de chacune des cibles de clientèle.

Les particuliers

L'investissement socialement responsable

Le Groupe Caisse d'Epargne a été pionnier dans le domaine de l'investissement socialement responsable en participant dès 1994 à la création du *FCP Insertion Emplois*, et en créant en 1998 la première Sicav socialement responsable proposée à une clientèle de particuliers en France : *Ecureuil 1,2,3... Futur.*

FCP Insertion Emplois

Les Caisses d'Epargne ont contribué avec la Caisse des Dépôts à la création du fonds commun de placement *FCP Insertion Emplois* qui a fêté ses dix ans en décembre 2004.

Le *FCP Insertion Emplois* est investi à hauteur de 90 % dans des titres cotés de la zone euro selon des critères "développement durable" et, à hauteur de 10 %, par l'intermédiaire de 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.

Le *FCP Insertion Emplois* est aujourd'hui leader dans la catégorie solidaire. Il totalise un encours qui a dépassé les 100 millions d'euros. En dix ans, les investissements solidaires du fonds ont permis la création ou la consolidation de 11 348 emplois en France, dont 8 099 pour des personnes en difficulté. Le *FCP Insertion Emplois* a, depuis sa création, financé plus de 80 % des entreprises agréées solidaires.

Depuis dix ans, 284 structures d'insertion ou entreprises solidaires ont été détectées et accompagnées par le réseau France Active. Elles ont bénéficié de 9,8 millions d'euros de financements en fonds propres de la part du *FCP Insertion Emplois*.

Labellisé par Finansol depuis 1997, le *FCP Insertion Emplois* a par ailleurs obtenu la note "aa" par l'agence Novethic en 2004, signe de rigueur et d'efficacité pour le processus de gestion de ce fonds.

Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon : un prêt travaux développement durable

Afin d'aider ses clients qui souhaitent agir en "écocitoyen" en installant par exemple un chauffe-eau solaire, un plancher chauffant basse température ou une isolation extérieure performante..., la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon propose un prêt travaux qui bénéficie de conditions financières particulièrement attractives, mais qui s'intègre aussi dans un dispositif plus large de conseil et d'accompagnement, notamment grâce à la mise en œuvre d'un partenariat régional avec l'ADEME.

Indicateurs OPCVM	*Ecureuil 1,2,3... Futur*	*FCP Insertion Emplois*
▪ Encours global au 31 décembre 2004	78 465 569 €	107 860 000 €
▪ Encours détenus par le réseau des Caisses d'Epargne au 31 décembre 2004	58 295 583 €	7 526 948 €
▪ Nombre de détenteurs dans le réseau des Caisses d'Epargne au 31 décembre 2004	24 413	668

Source : Ecureuil Gestion.

Ecureuil 1,2,3... Futur

La Sicav socialement responsable *Ecureuil 1,2,3... Futur*, est basée sur trois grands critères de sélection qui sont le respect des salariés, de l'environnement et des actionnaires par les entreprises dans lesquelles la Sicav investit.
Elle intègre depuis 2001, dans ses critères d'évaluation éthiques, un critère spécifique sur les conditions de travail des enfants. Cette orientation a été mise en œuvre dans le cadre d'un accord de coopération avec l'Unicef (fonds des Nations Unies pour l'enfance).
Le Groupe Caisse d'Epargne affirme ainsi son engagement contre le travail abusif des enfants dans le monde.

▪ Les produits "environnement"

Pour sensibiliser leurs clients particuliers aux enjeux du développement durable et pour accompagner opérationnellement leurs projets, les Caisses d'Epargne ont initié des actions locales, notamment le prêt travaux développement durable.

▪ La démarche qualité

Les Caisses d'Epargne développent au niveau national et régional des démarches d'amélioration de la qualité du service rendu à la clientèle, par exemple le traitement des réclamations clients (au travers de services relations clientèles), la garantie d'un bon niveau de qualité de service (amélioration des processus).

Depuis quatre ans, une émulation est créée grâce au Baromètre national de satisfaction clientèle qui permet, en permanence et par sondage, d'obtenir semestriellement une vision de la satisfaction des clients de chacune des 29 Caisses d'Epargne métropolitaines.

En 2004, dans le cadre du projet stratégique du Groupe 2004-2007, des objectifs chiffrés en matière de qualité de service ont été fixés aux niveaux national et régional.
Ces objectifs visent à accroître la satisfaction clients (taux de "très satisfaits") par l'amélioration du niveau de service rendu.

Les dirigeants se sont engagés sur ces sujets au même titre que sur les résultats commerciaux ou financiers du projet stratégique.

Indicateurs	Nombre d'entités
▪ Existence d'un plan spécifique qualité	17
▪ Existence d'un outil de mesure de la satisfaction clientèle en dehors du baromètre Groupe	14

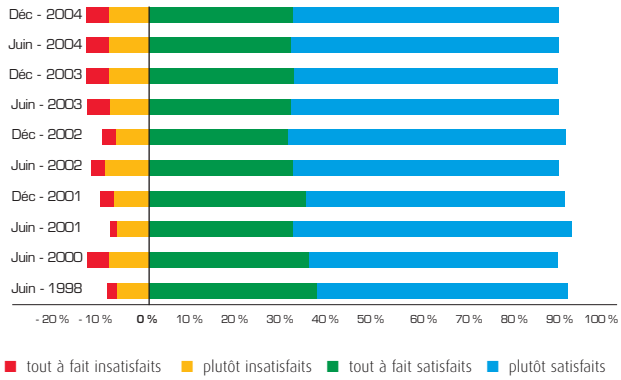
Source : "3D".

Les Caisses d'Epargne ont pris l'initiative de nombreuses actions locales, comme par exemple :

- la mise en place d'enquêtes de satisfaction ou de visites mystères permettant le suivi de plans d'action d'amélioration par agence. Certaines Caisses d'Epargne ont mené des enquêtes sur les nouveaux canaux de distribution, sur les clients réclamants ou les clients partis ;
- la réalisation d'actions sur la qualité des données et des informations clients ;
- la mise en œuvre de conventions de services entre les entités de sièges et les agences pour améliorer des processus (cf. le traitement des dossiers de crédits immobiliers) ;
- la réflexion autour d'engagements de services garantissant leur respect vis-à-vis de la clientèle pour des projets concernant soit directement les agences (mise en place de référentiels sur l'accueil, ouverture d'un compte...), soit des forces de ventes spécifiques comme la gestion privée.

88 % de clients se déclarent globalement satisfaits, dont plus de 30 % tout à fait satisfaits.

Evolution de la satisfaction globale des clients particuliers du Groupe



Le recours au médiateur

En application des dispositions de la loi Murcef du 11 décembre 2001, le Groupe Caisse d'Epargne offre à ses clients la possibilité de recourir à un médiateur national. Celui-ci est compétent pour tous les litiges concernant les produits et services bancaires proposés aux particuliers. Il intervient après épuisement des procédures internes de réclamations propres à chaque entreprise du Groupe.
Le médiateur vérifie en toute indépendance si l'établissement bancaire a bien respecté les obligations qui sont les siennes vis-à-vis de son client et, le cas échéant, propose toute solution amiable qui lui semble équitable.
Le médiateur du Groupe est saisi chaque année de 3 à 4 000 saisines, dont 1 200 environ sont reconnues éligibles et font l'objet d'un avis (les autres n'ayant en général pas encore épuisé les voies de recours internes).
Les demandes reçues sont de nature très diverses et concernent aussi bien les produits eux-mêmes que la qualité de la relation contractuelle. Les conflits résultent bien souvent d'une insuffisance d'information de la clientèle sur les caractéristiques des produits bancaires qui lui sont proposés et sur les risques qu'ils peuvent générer. Dans près de la moitié des cas, le médiateur émet un avis totalement ou partiellement favorable au client.
La saisine par écrit est gratuite et l'avis du médiateur doit être prononcé dans un délai de deux mois.

Les courriers doivent être adressés à :
Monsieur le Médiateur du Groupe Caisse d'Epargne
TSA 10170
75665 PARIS CEDEX 14

Les collectivités et institutionnels locaux

Le Groupe Caisse d'Epargne, très présent sur le marché des collectivités et institutionnels locaux, accompagne la démarche volontariste et active de développement durable des établissements publics.

Cet accompagnement se traduit notamment par la conclusion d'un certain nombre de partenariats avec des organismes impliqués en matière de développement durable : agences nationales, fédérations professionnelles, associations de maires...

L'engagement du Groupe Caisse d'Epargne se concrétise également par un accompagnement financier des établissements publics porteurs de projets à caractère environnemental, social et économique.

Les partenariats durables

Les Eco-Trophées

L'Association Les Eco-Maires est aujourd'hui un laboratoire de recherche et de réflexion en matière de développement durable et c'est à ce titre qu'une convention a été signée avec le Groupe Caisse d'Epargne, dès 2003.

Le Groupe Caisse d'Epargne a participé au jury et à la remise des trophées Eco-Actions. Cette manifestation vise à proposer une vitrine des actions les plus remarquables ou les plus innovantes en matière d'environnement et de développement durable. Elle permet également aux élus de promouvoir leur participation active au principe "Agir local, penser global".
81 collectivités participent à ces trophées, ouverts depuis 2003 aux collectivités européennes.

L'habitat en France d'ici à 2015

Le Groupe Caisse d'Epargne, notamment la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse, s'est associé au colloque consacré à "L'habitat en France d'ici 2015", organisé à Marseille le 30 janvier 2004. Plus de 350 congressistes ont débattu des enjeux de l'habitat futur, sur le plan tant des démarches sociétales que des évolutions intrinsèques au secteur de la construction.

Le guide pour la prévention des inondations

Le guide pour la prévention des inondations, publié conjointement par le Groupe Caisse d'Epargne et la Fédération nationale des travaux publics, aborde notamment le financement des travaux grâce au prêt *Crédit Priorité Environnement*, qui a été mis en place dans le cadre du protocole d'accord renouvelé le 11 mai 2004 entre les deux partenaires.

Tiré à 15 000 exemplaires, ce guide a pour objectif de sensibiliser les acteurs locaux à l'importance des travaux de prévention et de protection contre les inondations.
Il contient des éléments factuels sur les inondations, une description des travaux de prévention envisageables par les collectivités, ainsi que des exemples de réalisations. Il est diffusé auprès des collectivités locales (communes, syndicats de gestion des eaux, régions, départements…).
Le guide est disponible, sur demande, au département développement durable

La prévention du risque inondation et la protection de l'environnement avec la Fédération Nationale des Travaux Publics

La Fédération Nationale des Travaux Publics et le Groupe Caisse d'Epargne ont mis l'accent en 2004 sur la prévention du risque des inondations.

En effet, 16 000 communes françaises sont concernées par ce type de risque. Selon un rapport de la Cour des comptes de janvier 2000, les efforts de prévention des inondations s'élevaient à 150 millions d'euros par an. Or, en 2002 et en 2003, les dégâts ont été estimés à plus de 1,5 milliard d'euros.

Plusieurs actions ont été mises en place : un colloque commun, la coproduction d'un guide pratique destiné aux élus : "Prévenir les inondations : quels équipements ? quels travaux ?", la mise en place d'un produit de couverture des risques d'inondation.

Parallèlement, le concours sur "l'optimisation des déchets de chantiers de travaux publics" est reconduit.

Les financements durables

Une nouvelle offre de crédit prenant en compte la dimension environnementale : *Priorité Environnement 2005*

Une enveloppe de 300 millions d'euros de prêts *Priorité Environnement* a été mise à disposition des collectivités. Cette enveloppe est répartie entre les différentes Caisses d'Epargne, en liaison avec les Fédérations régionales des travaux publics sur la période 2004-2005.

Les collectivités peuvent opter pour le *Crédit Priorité Environnement*, intégrant notamment une phase de préfinancement en adéquation avec l'avancée du projet, ou pour le *Bonifix Environnement*, un prêt aux conditions financières optimisées. Ces solutions de crédit sont destinées à financer les investissements locaux et ouvrages favorisant la protection de l'environnement.

Le Programme de transport urbain durable (PTUD)

Le développement de transports collectifs urbains durables, considéré par l'Etat français et l'Union européenne comme une priorité de la politique d'aménagement du territoire, nécessite des investissements importants, évalués à environ 2 milliards d'euros chaque année.

Dans ce contexte, le Groupe Caisse d'Epargne s'est rapproché de l'Etat français et de la BEI, la Banque européenne d'Investissement, afin de formaliser un protocole d'accord pour accompagner la mise en place du PTUD.

Le Programme de transport urbain durable a été lancé le 23 septembre 2004. Doté de 500 millions d'euros, intermédiés en totalité par le Groupe Caisse d'Epargne, ce programme finance les investissements de transport collectif en site propre. 27 projets de bus électriques, métros et tramways menés par 24 autorités organisatrices de transports (AOT) ont été identifiés par la BEI comme éligibles au PTUD.

Les avantages de ce financement sont multiples et le produit mis en place est particulièrement adapté à ce type d'investissements lourds. En effet, les AOT bénéficient d'un financement dont le profil coïncide avec le cycle d'exploitation du projet – une durée d'amortissement jusqu'à 40 ans pour le rail –, tout en profitant des conditions avantageuses d'un taux d'intérêt bonifié par l'adossement à la ressource BEI. Une première phase pouvant aller jusqu'à 36 mois permet une mobilisation progressive des fonds ; la seconde phase, d'une durée de 30 à 40 ans, vise la consolidation du financement.

Grâce à ce prêt, la collectivité ne gère qu'un seul contrat et tire les fonds au fur et à mesure de ses besoins, ceux-ci étant mobilisables à tout moment.

Le tramway de Clermont-Ferrand

La Caisse d'Epargne Auvergne-Limousin contribue, avec le financement du tramway de Clermont-Ferrand, à la première réalisation du Programme de Transport Urbain Durable (PTUD), pour le Syndicat mixte des transports en commun clermontois. Le PTUD est un programme de la Banque Européenne d'Investissement, labellisé par le ministère des Transports, dédié au financement de matériels roulants et d'infrastructures de transports en commun en site propre.

Entenial au service des projets des collectivités

Filiale du Crédit Foncier, depuis janvier 2004, Entenial (aujourd'hui fusionnée avec sa maison-mère), spécialisée dans l'immobilier, finance également les projets et les équipements publics.

En effet, depuis près de 20 ans, elle intervient en financement des marchés publics et des délégations de service public sur tout type d'équipement. A la fin des années 1990, après le financement des réseaux de distribution de chaleur et de cogénération, l'établissement s'est diversifié en prenant part au développement de la production des énergies renouvelables. C'est ainsi qu'Entenial a financé une installation de géothermie en Guadeloupe, des centrales hydroélectriques, des centrales biomasse bois, et a participé au démarrage de l'éolien avec les installations expérimentales du Nord-Pas-de-Calais. La banque est également partie prenante des nouveaux parcs implantés dans le Finistère, en Charente-Maritime, dans la Drôme, l'Hérault et en Corrèze.

Entenial apporte son expertise dans la structuration économique des projets auprès des maîtres d'ouvrage, dans la recherche d'investisseurs et la mise en place des financements. Ces projets participent au développement de l'économie locale, valorisent les terrains d'assiette et génèrent des recettes fiscales pour les collectivités locales.

Le logement social et l'économie sociale

Le Groupe Caisse d'Epargne, acteur majeur du logement social, favorise toutes les actions parfois très innovantes qui peuvent être entreprises dans ce domaine.

La Charte méditerranéenne de l'Habitat :
Cette charte traduit un partenariat "développement durable" tripartite entre la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon, l'Union régionale des Organismes d'Habitat Social du Languedoc-Roussillon et WWF France.

Ce partenariat touche tous les domaines de l'habitat social en intègrant plusieurs dimensions : la construction d'habitats sociaux avec une approche développement durable, la mise en œuvre de financements et un volet d'insertion dans ces constructions.

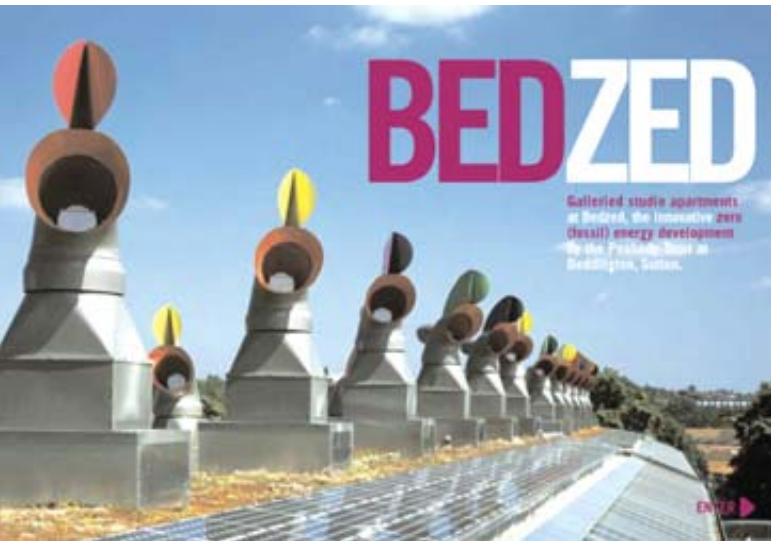
Dans ce contexte, les différents opérateurs HLM ont affirmé leur ambition de lancer des programmes de réhabilitation environnementale et de développer leur patrimoine dans le cadre d'une démarche de développement durable.

PEREXIA : une filiale du Groupe Caisse d'Epargne engagée dans une démarche développement durable

Perexia, a initié une démarche développement durable en 2004, à partir de son pôle Entreprises sociales pour l'habitat (ESH), acteur majeur du logement social en France, avec 103 000 logements locatifs, dans trois régions : Ile-de-France, Nord-Pas-de-Calais et PACA.

Trois champs d'intervention sont concernés :

- la construction nouvelle avec une véritable prise en compte des préoccupations environnementales dans les cahiers des charges ;
- les investissements sur le parc existant au travers des plans stratégiques de patrimoine (PSP) qui permettent de programmer à moyen et long termes, souvent à dix ans, les interventions à réaliser sur le patrimoine ;
- la gestion quotidienne du parc. En tant que bailleurs sociaux, les sociétés de Perexia assurent une forte présence sur le terrain, notamment grâce aux gardiens d'immeuble. Cette présence permet de mener des actions très diverses qui améliorent la vie quotidienne des locataires et relèvent ainsi de certains des thèmes clés du développement durable (consommations d'eau, d'électricité, traitement des déchets...).



BEDZED et ses possibles réplications

Le projet Bedzed, *"Beddington zero energy development"*, a vu le jour en 1999. Il a été développé par l'association "Bioregional" avec le soutien du WWF UK à Beddington, à 20 minutes au sud de Londres. Il comporte 82 logements pour 250 habitants.

L'originalité du site réside dans sa conception initiale, où tout a été pensé pour réduire l'empreinte écologique en travaillant sur le "métabolisme" du site et les modes de vie des futurs habitants : efficacité énergétique des bâtiments, choix de matériaux locaux ou recyclés, énergies renouvelables, planification transversale, fonctionnement en boucle locale, réduction des besoins de transports en voiture, simplification des modes de vie des habitants...

Devant l'intérêt suscité par ce "modèle" auprès de l'ensemble des partenaires auxquels il a été présenté, le Groupe Caisse d'Epargne et WWF-France ont créé début 2004 un groupe de travail pluridisciplinaire pour étudier la réplication éventuelle de ce modèle en France.

Cette démarche a permis une percée dans la connaissance et la crédibilité de ces sujets sur le territoire français, aujourd'hui largement repris par les médias, les experts... Elle rend possible le lancement de projets pilotes adaptés au contexte et aux spécificités françaises...

Plusieurs visites de ce site ont été organisées par le Groupe Caisse d'Epargne au profit des partenaires du Groupe (collectivités locales, HLM, experts...).

Les entreprises

Intégration des critères de développement durable dans l'analyse des risques des crédits *corporate*

Des actions ont été menées en 2003, avec notamment l'expérimentation d'une grille d'analyse des critères développement durable pour les crédits *corporate*.
A l'issue de la phase de test, le bilan s'est avéré mitigé.

Cette démarche a permis une sensibilisation et une formation des conseillers commerciaux, mais aussi de la clientèle *corporate* sur les enjeux du développement durable et à ce titre, l'expérimentation est positive.

En revanche, une systématisation de l'analyse crédit avec une évaluation de la performance globale, financière, sociale et environnementale ne s'est pas avérée réalisable, compte tenu, d'une part, de la difficulté d'obtention des informations requises et, d'autre part, de la complexité de leur exploitation.
L'élaboration d'un rating "développement durable" des entreprises n'a donc pas pu être réalisée en 2004. Le projet sera poursuivi en 2005.

Epargne salariale

Le Groupe a poursuivi en 2004 la promotion d'une offre d'épargne salariale, qui intègre *Ecureuil Insertion Emplois,* alimentant le *FCP Insertion Emplois*.

En 2004, 24 entreprises ont souscrit *Ecureuil Insertion Emplois*.

Les résultats sont encore modestes, mais la commercialisation devrait s'intensifier en 2005.

Lancement de la démarche d'autodiagnostic des entreprises dans les Alpes

Le lancement officiel de la démarche par la Caisse d'Epargne des Alpes est intervenu début octobre 2004. Une dizaine d'entreprises du Sillon Alpin ont d'ores et déjà testé l'outil de diagnostic *Cordé*.

Cordé : un outil d'autodiagnostic pour les PME

Pour certaines PME, le développement durable va devenir une démarche incontournable. Un nombre croissant de grandes entreprises, donneurs d'ordre et de collectivités, intègrent aujourd'hui des critères de développement durable dans leurs cahiers des charges et incitent les PME à prendre en compte ces critères. Par ailleurs, les PME sont confrontées à des préoccupations environnementales accrues, une réglementation évolutive, et à l'influence croissante de toutes les parties prenantes.

Dans ce contexte, la Caisse d'Epargne et Vigeo ont bâti *Cordé* : un outil d'autodiagnostic, dimensionné pour répondre aux attentes des PME, qui passe au crible six domaines : qualité des ressources humaines et des relations sociales, respect des droits humains, préservation de l'environnement, qualité des relations avec les clients, les fournisseurs et les sous-traitants, engagement sociétal de l'entreprise, qualité des relations avec les administrateurs, les actionnaires et toutes les parties prenantes externes à l'entreprise.

Cet outil est proposé gratuitement par le Groupe Caisse d'Epargne à toutes les PME qui souhaitent entamer ou approfondir une démarche de développement durable. Un travail d'équipe, piloté par l'équipe dirigeante de la PME, permet, à partir de l'outil *Cordé,* la réalisation d'un diagnostic complet, points forts et points faibles, et l'identification d'axes de progrès spécifiques. L'entreprise ne prend aucun engagement sur la communication de ces résultats.

Dans un second temps, les entreprises qui le souhaitent peuvent solliciter une notation auprès de Vigeo. Cette notation sera réalisée en s'appuyant sur l'autodiagnostic et par conséquent bénéficiera de conditions tarifaires privilégiées.

En 2005, *Cordé* sera proposé par plusieurs Caisses d'Epargne.

La satisfaction des clients entreprises des Caisses d'Epargne :

Une satisfaction globale élevée et une appréciation positive sur "l'information client" :

90,3 % de clients entreprises se déclarent satisfaits, dont près d'un tiers sont très satisfaits

88 % des clients entreprises estiment qu'ils disposent de suffisamment d'informations de la part de leur Caisse d'Epargne.

Lutte contre le blanchiment

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme est une réalité pour l'ensemble du Groupe Caisse d'Epargne. Les collaborateurs d'agence, les cadres et les dirigeants ont fait, au cours des dernières années, l'apprentissage des savoirs et des réflexes professionnels qui ont transformé les normes abstraites posées par la loi et la réglementation bancaire en une réalité tangible.

Ainsi, en 2004, le nombre de déclarations de soupçon effectuées par les entités du Groupe à Tracfin (Traitement du Renseignement et Action contre les Circuits Financiers, ministère des Finances et de l'Industrie) a augmenté de 21 %, amenant ce chiffre à 1 092. Cela témoigne de l'organisation et de l'efficacité de la filière "lutte contre le blanchiment".

Maturité de la surveillance des flux internationaux

Avec l'aboutissement du projet de filtrage des flux internationaux, le Groupe a d'ores et déjà l'assurance que les flux entrants et sortants sont filtrés, de sorte qu'aucune personne figurant sur les listes terroristes ne peut injecter ou recevoir de l'argent du réseau. La surveillance de ces flux est une activité quotidienne, exercée en temps réel par les responsables anti-blanchiment des Caisses d'Epargne en relation avec la CNCE. Cette surveillance des flux s'étend également à la surveillance des entrées en relation, ce qui témoigne du sérieux de l'engagement du Groupe dans la lutte contre le financement du terrorisme. La sécurisation du réseau est devenue, à travers ces procédures, l'affaire de tous les chargés de clientèle.

Développement de la surveillance des opérations et des flux de la clientèle

Le développement d'un système homogène de surveillance et d'alerte sur les opérations et les flux de la clientèle est en cours de développement. Il permettra au Groupe de se doter d'un excellent standard de diligences, l'ensemble du projet s'échelonnant sur 2005 et 2006.

Les structures mutualistes du Groupe ont témoigné d'une parfaite adaptation aux règles d'information centralisée nécessaires au traitement de ces activités sensibles. Ainsi la Direction de la sûreté économique et de la lutte contre le blanchiment (CNCE) a élaboré des procédures lui assurant d'un accès en temps réel à l'information et instituant une codécision dans les cas les plus graves. Ces règles seront développées et codifiées au cours de l'année à venir.

Comité de pilotage développement durable du Groupe

Liste des membres en 2004

Coprésidents

Nicolas Mérindol
Membre du directoire
de la Caisse Nationale
des Caisses d'Epargne

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

Membres

René Didi
Directeur adjoint missions d'intérêt général –
Fédération Nationale des Caisses d'Epargne

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

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

Alain Ganoac'h
Directeur général de Sageco

Paul Le Bihan
Directeur du pôle assurances (CNCE)

Philippe Lesieur
Directeur de la gestion
des Ressources humaines (CNCE)

Dominique Monneron
Directeur de la Communication
et des Relations institutionnelles (CNCE)

Françoise Odolant
Directrice des Achats
et des moyens généraux du Groupe

Eric Pointillart
Président du directoire d'Ecureuil Gestion

Alain Tourdjman
Directeur de la recherche prospective
et du développement durable

Equipe dédiée

Jacques Negri (CNCE)

Marie-Christine Korniloff (CNCE)

Patrice Cressent (CNCE)

Marie Guyard (CNCE)

Isabelle Ledot (CNCE)

Consultant

Eric Le Gouvello

Les responsables développement durable (RDD) dans les entreprises du réseau.

Caisse d'Epargne des Alpes	Daniel DUET
Caisse d'Epargne d'Alsace	Raymond LUTZ
Caisse d'Epargne Aquitaine Nord	Jean-Pierre LABORIE
Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin	Yann Le GOURRIEREC
Caisse d'Epargne de Basse-Normandie	Jean DUPONCHEL
Caisse d'Epargne de Bourgogne	Marc LAJOUX
Caisse d'Epargne de Bretagne	Joël MOULLE
Caisse d'Epargne Centre-Val de Loire	Frédéric PERCEVAL
Caisse d'Epargne Champagne-Ardenne	Jean-Paul PENAUD
Caisse d'Epargne Côte d'Azur	Jean-Pierre SERRA
Caisse d'Epargne de Flandre	Sylvie DUBAELE
Caisse d'Epargne de Franche-Comté	Bernard MIRA
Caisse d'Epargne de Haute-Normandie	Yves TRAVERSE
Caisse d'Epargne Ile-de-France Nord	Christophe LAFARGE
Caisse d'Epargne Ile-de-France Ouest	Françoise PASDELOUP
Caisse d'Epargne Ile-de-France Paris	René PINCON
Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon	Didier AMOUROUX
Caisse d'Epargne Loire-Drôme-Ardèche	Marie SORABELLA
Caisse d'Epargne de Lorraine	Jean-Pierre BARBOT
Caisse d'Epargne de Midi-Pyrénées	Philippe CENAC
Caisse d'Epargne du Pas-de-Calais	Fabienne LEMMENS
Caisse d'Epargne des Pays de l'Adour	Jean-Michel ARAGON
Caisse d'Epargne des Pays de la Loire	Laurence RENAUD
Caisse d'Epargne des Pays du Hainaut	Gaëtan CAVITTE
Caisse d'Epargne de Picardie	Bertrand LOUCHEZ
Caisse d'Epargne Poitou-Charentes	Carole CECCONI
Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse	Raymond GRANDJEAN
Caisse d'Epargne Rhône-Alpes Lyon	Patrice BONNET ST GEORGES
Caisse d'Epargne Val de France-Orléanais	Jean-Louis TORRECILLA
Caisse Nationale des Caisses d'Epargne (CNCE)	Philippe CODANT
Fédération Nationale des Caisses d'Epargne (FNCE)	Stéphane COSTE

Coordination CNCE
Conception - Réalisation
W PRINTEL - 33 (0) 1 72 27 01 00

Crédit photos : Agence M, Caisse d'Epargne des Alpes, CNCE, Pascal Dolemieux - Agence Rapho,
Getty-Images, FNCE - FNCE/J.L Courtinat, ©R Marai, ©Niko, Thierry Kuntz, DR.

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
Siège social : 5, rue Masseran - 75007 Paris
Capital social de 6 905 865 632 euros
RCS Paris n° 383 680 220

"Le rapport développement durable est imprimé sur papier fabriqué avec 100 % de fibres recyclées et désencrées"

GROUPE
CAISSE D'EPARGNE