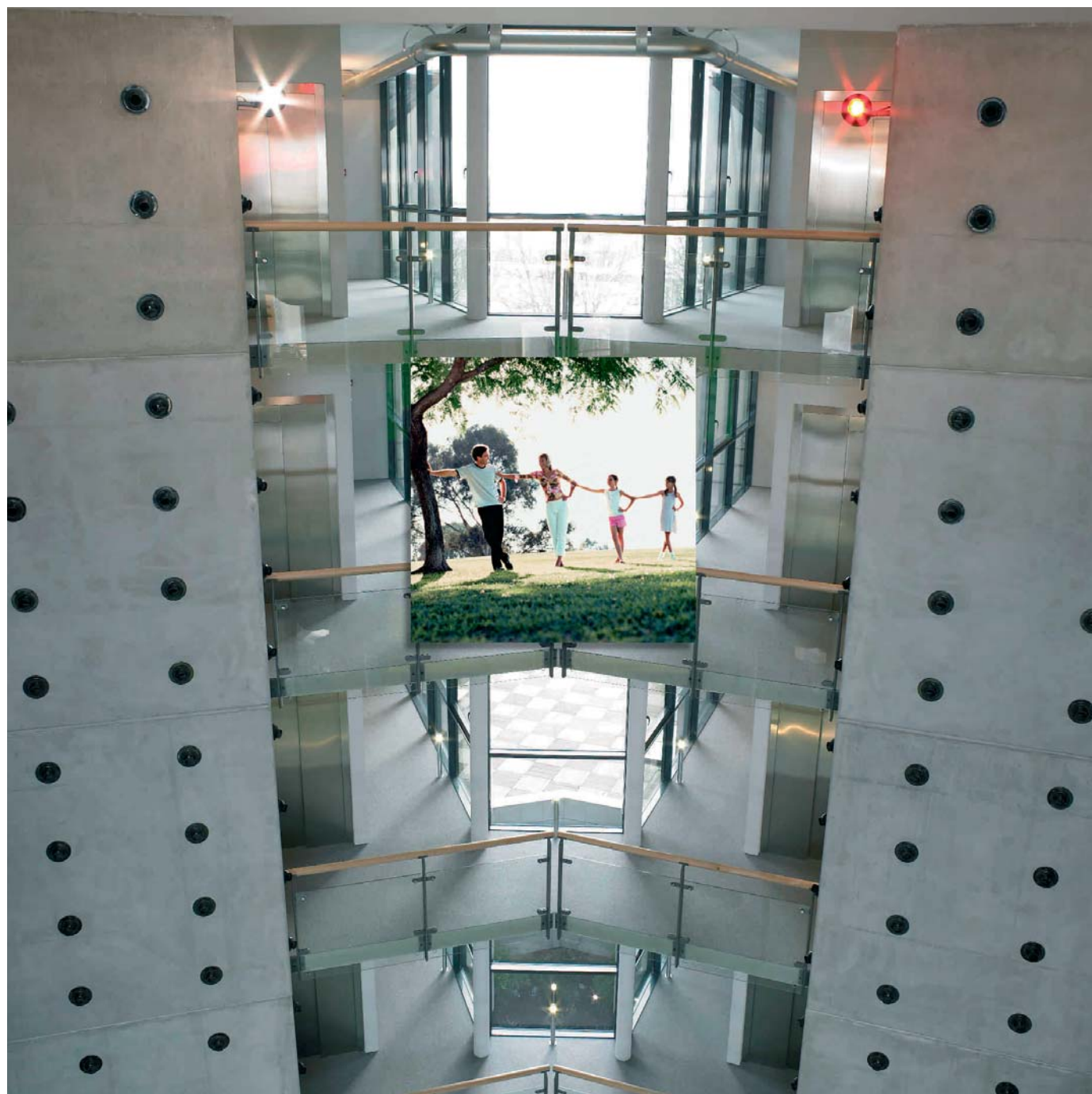


2005

RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE



GROUPE
CAISSE D'ÉPARGNE

La démarche...
notre organisation...
dans nos métiers...

avec nos parties
prenantes...

- 1 ÉDITORIAL
- 2 LE GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE
- 3 LA DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE
- 6 LA GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

UN ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS SES MÉTIERS

- 10 LE COMITÉ D'AGRÉMENT DES PRODUITS GROUPE
- 10 LE MARCHÉ DES PARTICULIERS
- 11 LE MARCHÉ DU LOGEMENT SOCIAL ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE
- 13 LE MARCHÉ DES PME
- 14 LES COLLECTIVITÉS ET INSTITUTIONNELS LOCAUX
- 16 LA BANQUE D'INVESTISSEMENT

LE GROUPE ET SES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES

- 20 LES CLIENTS
- 23 LES SOCIÉTAIRES
- 25 LES RESSOURCES HUMAINES
- 30 LES FOURNISSEURS
- 32 LA SOCIÉTÉ CIVILE
- 36 LA PLANÈTE ET SES HABITANTS, D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

ANNEXES

- 41 INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES ET DROITS HUMAINS
- 42 INDICATEURS ENVIRONNEMENT
- 43 GLOSSAIRE
- 44 COMITÉ DE PILOTAGE DÉVELOPPEMENT DURABLE
LES RESPONSABLES DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le Belem, nouveau siège social de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté

Les techniques de construction du bâtiment le Belem contribuent à réduire les nuisances de toutes sortes (notamment acoustiques, olfactives et visuelles), l'idée maîtresse de la conception étant de favoriser la communication. D'une superficie de 5 000 m² et d'une hauteur de 18 m, l'ensemble est constitué de cinq étages et de deux sous-sols.

(Vue extérieure du Belem et vue intérieure en couverture)

ÉDITORIAL

L'année du déploiement

Les banques ont maintenant pris conscience de leur contribution particulière aux enjeux du développement durable du fait de leur influence dans la vie économique. C'est d'ailleurs à ce titre que le secteur financier fait l'objet de l'attention soutenue des régulateurs.

Le Groupe Caisse d'Epargne, fidèle à ses origines, peut s'appuyer sur sa proximité régionale, ses Caisses d'Epargne coopératives, son action constante en faveur de l'intérêt général, pour jouer pleinement son rôle d'acteur économique au service des parties prenantes.

Le Groupe a défini, à l'été 2005, des orientations de déploiement de sa politique développement durable dans cinq domaines prioritaires :

- l'immobilier et le logement ;
- l'investissement socialement responsable ;
- le financement de projets et l'ingénierie financière ;
- l'environnement et le management ;
- la lutte contre l'exclusion bancaire.

Ce déploiement est d'ores et déjà perceptible chez les filiales du logement social regroupées en 2006 dans GCE Habitat, avec une démarche ambitieuse et intégrée dans son management.

Ce sont des investissements de plus en plus présents chez IXIS Corporate & Investment Bank, avec la création de fonds associant l'environnement au financement de projets (fonds FIDEME pour les énergies renouvelables, *European Carbon Fund* pour lutter contre les gaz à effet de serre).

C'est un outil d'autodiagnostic de développement durable délivré gratuitement par le Groupe à ses clients PME.

C'est un ensemble de dispositions prises dans les Caisses d'Epargne, dans les filiales et à la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne (CNCE) qui mobilisent tous et chacun dans la maîtrise de leurs impacts sur l'environnement.

C'est un grand projet pour la lutte contre l'exclusion bancaire, qui conduit à l'élaboration par la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne, en association avec la Fédération Nationale (FNCE), d'un dispositif structuré pour faciliter l'accès au micro-crédit social ainsi qu'au micro-crédit professionnel. Ce dispositif est accompagné par Finances & Pédagogie, l'association créée par les Caisses d'Epargne il y a 50 ans pour aider les publics en situation de fragilité à notamment mieux maîtriser leur budget.

Banque performante et socialement responsable, le Groupe Caisse d'Epargne reste fidèle à ses racines et à ses spécificités, tout en manifestant sa volonté de participer à l'évolution de la banque européenne. Le développement durable contribue à ses performances et renforce sa responsabilité.

Ce mouvement prend de l'ampleur, il nous convient bien, poursuivons-le.



Charles Milhaud

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



Nicolas Mérindol

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

LE GROUPE CAISSE D'EPARGNE

« Une banque universelle de proximité,
au service des hommes, des entreprises et des territoires. »

Après l'intégration de la banque d'investissement IXIS en 2004, après l'acquisition, en décembre 2003, de la Banque Palatine (anciennement Banque Sanpaolo), et d'Entenial, courant 2004, fusionnée depuis avec sa maison mère, le Crédit Foncier, le Groupe Caisse d'Epargne est aujourd'hui une banque universelle, présente sur tous les métiers, auprès de toutes les clientèles, ouverte sur les principales places financières internationales.

Fort de 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, les institutions financières... Ses 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, lutte 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 Groupe Caisse d'Epargne « garde le cap du développement »

Le plan stratégique 2004-2007 est en ordre de marche, s'appuyant sur le socle des quatre valeurs du Groupe « Confiance, Ouverture, Engagement, Ambition » :

- pour consolider les positions de la banque commerciale de proximité comme banque de référence de la famille et banque naturelle du développement régional : rémunération des comptes de dépôts, programme *Fréquence Client*, augmentation du nombre de gestionnaires de clientèles, rénovation des agences et accroissement du nombre d'automates ;

- pour développer les clientèles propres de la banque d'investissement, grâce au renforcement des synergies des différents métiers : offre élargie au profit des réseaux de distribution du Groupe et services innovants sur mesure ;
- avec une politique de ressources humaines à la mesure de ces ambitions, et avec l'amélioration continue et poursuivie des systèmes d'information et de production.

Une banque performante et socialement responsable

Le Groupe Caisse d'Epargne entend apporter, pour ses clients et l'ensemble de ses parties prenantes, de nouvelles réponses aux grands enjeux de société.

Le Groupe Caisse d'Epargne fait le choix du développement et de l'innovation. Il entend être un Groupe capable d'accueillir de nouveaux partenaires, un Groupe qui se présente comme un acteur incontournable dans la consolidation bancaire européenne, un acteur moteur engagé dans la société.

Principales marques du Groupe Caisse d'Epargne



LA DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le dispositif

Initiée en 2002, la démarche développement durable du Groupe Caisse d'Epargne s'est progressivement étoffée, guidée par un comité de pilotage, déployée à l'aide d'une direction opérationnelle à la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne, et d'un réseau de correspondants dans chaque entreprise du Groupe.

Le comité de pilotage Développement durable du Groupe

Le comité de pilotage Développement durable Groupe a été créé fin 2001. Il comprend aujourd'hui des représentants de Caisses d'Epargne, de directions opérationnelles de la CNCE, de filiales et de la FNCE. Il est coprésidé par Nicolas Mérindol, membre du directoire de la CNCE, et par Benoît Mercier, président du directoire de la Caisse d'Epargne Val de France-Orléanais, et animé par la direction du Développement durable et de l'Intérêt général de la CNCE.

Il réfléchit aux enjeux de développement durable pour le Groupe, fixe les orientations de la démarche, valide le plan d'actions annuel et contrôle son exécution. Ce comité de pilotage se réunit sur une base trimestrielle.

La direction du Développement durable et de l'Intérêt général

Les domaines du développement durable et de l'intérêt général sont, depuis fin 2005, rassemblés dans une direction à part entière, rattachée au directoire de la CNCE. La direction du Développement durable et de l'Intérêt général (DDDIG) conçoit et accompagne le déploiement de la politique développement durable du Groupe. Au sein de ses missions d'intérêt général est venue s'ajouter la coordination de la lutte contre l'exclusion bancaire. En 2005, la DDIG était composée de huit personnes.

Les responsables Développement durable

Les responsables Développement durable (RDD), un par Caisse d'Epargne, 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 leur entreprise ; ils contribuent à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan d'actions développement durable dans leur entreprise. Des réunions de travail et d'échanges d'expérience (et de bonnes pratiques) sont organisées pour tous les RDD du Groupe trois ou quatre fois par an.

En 2005, pour élargir la démarche à l'ensemble du Groupe, un certain nombre de RDD ont été nommés dans les filiales. La liste des 45 RDD actuels avec leurs coordonnées se trouve en annexe.



Les outils de suivi et de reporting

La loi du 15 mai 2001 relative aux nouvelles réglementations économiques (loi NRE) 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. Bien que non soumis à cette obligation, puisque non coté, le Groupe Caisse d'Epargne a décidé de s'engager de manière volontaire dans la publication d'un rapport annuel de développement durable depuis l'exercice 2003.

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

Un tableau de bord informatisé intitulé *3D* pour Données Développement Durable a été élaboré grâce à plusieurs démarches :

- un processus participatif impliquant les parties prenantes internes ;
- un recensement des normes internationales (*Global Reporting Initiative*) et nationales (Nouvelles Régulations Economiques) ;
- une analyse des bonnes pratiques d'autres entreprises.

Cet outil, accessible aux RDD sur l'intranet du Groupe, leur permet

de mesurer les progrès réalisés au fil du temps, et donne la possibilité aux entreprises du Groupe de se comparer entre elles.

Après une première année pilote, les indicateurs de *3D* ont été révisés dans une recherche de pertinence par rapport aux enjeux de développement durable du secteur bancaire. Depuis 2005, les indicateurs de *3D* peuvent être également renseignés par les RDD des filiales.

La restitution du tableau de bord donne lieu à la publication en interne d'une *Lettre d'information du développement durable*.



L'implication dans les instances nationales et internationales

Un glossaire en fin de rapport présente les organismes cités ci-dessous.

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

Le Groupe Caisse d'Épargne a adhéré au Pacte mondial des Nations unies en mars 2003.

Parallèlement, le Groupe a adhéré au Forum des Amis du Pacte mondial en France, association regroupant quelque 370 entreprises françaises de toutes tailles. En 2005, le Groupe inscrivait quatre actions de progrès sur le site Internet du Pacte mondial.

Le Groupement Européen des Caisses d'Épargne (GECE)

Le Groupe Caisse d'Épargne a participé aux travaux de la commission du GECE « Responsabilité Sociale d'Entreprises », anciennement « Engagement dans la société ».

Le GECE a publié, en octobre 2005, un rapport sur les pratiques de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) des caisses d'épargne à travers toute l'Europe.

CSR Europe

Le Groupe Caisse d'Épargne a adhéré à CSR Europe et participe aux travaux de cette association depuis 2001. En mars 2005, le Groupe Caisse d'Épargne était présent au premier *Market Place on CSR* pour présenter deux expériences pilotes : l'outil *Cordé* pour les PME et le partenariat WWF.

Le Conseil national du développement durable (CNDD)

Le Groupe Caisse d'Épargne est membre du CNDD depuis l'origine, en 2003.

Le Comité de la Décennie

Le Groupe Caisse d'Épargne est membre du Comité français de la Décennie, qui s'est réuni pour la première fois le 6 décembre 2005.

Le Comité 21

Le Groupe Caisse d'Épargne a adhéré au Comité 21 en décembre 2005.

L'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE)

Le Groupe Caisse d'Épargne participe à plusieurs groupes de travail de l'ORSE ainsi qu'au « club finance ». En 2005, notamment, des travaux ont permis la réalisation du guide *Finance et développement durable*.

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

Le Groupe Caisse d'Épargne contribue aux travaux de l'IDDRI depuis sa création en 2003.

Un partenariat stratégique avec WWF

Centrée sur la promotion des modes de vie durables, la convention de partenariat qui lie le Groupe Caisse d'Épargne à WWF a été signée pour la première fois en juillet 2003. Le partenariat s'est développé en 2004 et 2005 (des illustrations de ce partenariat sont décrites dans différentes pages du rapport).



LA GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

La gouvernance d'entreprise désigne la compréhension et la régulation des pouvoirs entre les différents acteurs, actionnaires ou parties prenantes de l'entreprise.

Les statuts, les rôles des entreprises et instances du Groupe Caisse d'Epargne ainsi que les règles de gouvernance sont définis par la loi du 25 juin 1999.

Les Caisses d'Epargne

Sociétés anonymes ayant le statut de coopératives, les Caisses d'Epargne sont des banques. 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.

En 2005, les 3,1 millions de sociétaires ont été appelés à participer aux assemblées générales des 440 sociétés locales d'épargne, propriétaires des Caisses d'Epargne.

Avec un taux de participation de 12,1 %, les assemblées générales ont donné lieu à de très nombreuses questions portant notamment sur :

- la suppression de l'« avoir fiscal » ;
- la rémunération des dépôts ;

- la rémunération des parts sociales ;
- les missions d'intérêt général ;
- l'évolution du Livret A ;
- la tarification des services bancaires ;
- l'actualité (cotabilité, partenariats, vie des agences...).

Au sein des Caisses d'Epargne, les pouvoirs sont séparés entre :

- les fonctions de gestion, qui sont assurées par le directoire, dont les membres ont un statut de mandataires sociaux, et confiées à des professionnels de la banque ;
 - les fonctions d'orientation et de contrôle, qui sont de la responsabilité du conseil d'orientation et de surveillance (COS), formé principalement d'élus des sociétaires, acteurs de la vie locale.
- Les principes de transparence et de sécurité, propres au gouvernement d'entreprise, ont été consolidés avec la mise en place systématique, dans chaque Caisse d'Epargne, d'un comité d'audit et d'un comité de rémunération. De surcroît, le censeur, fonction assurée par un professionnel indépendant, veille au strict respect de l'équilibre des pouvoirs.

La Fédération Nationale des Caisses d'Epargne (FNCE)

La Fédération Nationale des Caisses d'Epargne, constituée sous forme d'une association, est l'instance de réflexion, d'expression et de représentation des Caisses d'Epargne et des sociétaires.

Elle est chargée de :

- coordonner les relations des Caisses d'Epargne avec le sociétariat et représenter leurs intérêts communs, notamment auprès des pouvoirs publics ;
- participer à la définition des orientations stratégiques du réseau ;
- définir les orientations nationales de financement, par les Caisses d'Epargne, des projets d'économie locale et sociale et des missions d'intérêt général telles que définies à l'article 1^{er} de la loi du 25 juin 1999 relative à l'épargne et à la sécurité financière ;

En 2005 :

- les conseils d'administration des SLE se sont réunis en moyenne trois fois et 72 % des membres y étaient présents ;
- les conseils d'orientation et de surveillance (COS) des Caisses d'Epargne se sont réunis en moyenne cinq fois et 87 % des membres y étaient présents ;
- 11 % des membres des COS sont des femmes ;
- les comités d'audit se sont réunis en moyenne quatre fois et 89 % des membres y étaient présents ;
- les comités de rémunération se sont réunis en moyenne deux fois et 94 % des membres y étaient présents ;
- la plupart des COS ont nommé un comité PELS.

- contribuer à la définition, par la CNCE, des orientations en matière de relations sociales dans le réseau ;
- organiser, en liaison avec la CNCE, la formation des dirigeants et des sociétaires ;
- veiller au respect des règles déontologiques au sein du réseau ;
- contribuer à l'implication des Caisses d'Epargne françaises au sein d'organisations professionnelles d'établissements européens de même nature.

La Caisse Nationale des Caisses d'Epargne (CNCE)

La CNCE est une société anonyme à directoire et conseil de surveillance. Elle exerce trois missions et activités principales au sein du Groupe Caisse d'Epargne :

- En tant qu'organe central, elle représente les établissements de crédit qui lui sont affiliés auprès des autorités de tutelle et, dans ce cadre, veille à l'application des dispositions législatives et réglementaires propres à ces établissements. Elle prend toute disposition pour maintenir la cohésion du réseau et s'assurer du bon fonctionnement des établissements affiliés. La CNCE prend les mesures

nécessaires pour organiser la liquidité et la solvabilité de l'ensemble des établissements affiliés. Elle définit les produits et services distribués à la clientèle et coordonne la politique commerciale. Elle fait valoir les intérêts communs en matière de ressources humaines et agréée les dirigeants.

- En qualité de holding, la CNCE exerce les activités de tête de groupe. Elle détient et gère ses participations dans les filiales. Elle détermine aussi la stratégie et la politique de développement du Groupe.
- En tant que banque du Groupe, la CNCE est notamment chargée de centraliser les excédents de ressources des Caisses d'Epargne et de réaliser toutes opérations utiles au développement et au refinancement du Groupe. Elle offre, par ailleurs, des services à caractère bancaire aux entreprises du Groupe.

L'équilibre de la représentation des Caisses d'Epargne au conseil de surveillance de la CNCE entre les présidents de COS et les présidents de directoire a été instauré en 2004.

Évolution de la gouvernance du Groupe

La nouvelle dimension du Groupe et ses ambitions affichées ont conduit la Fédération à lancer, au printemps 2005, un vaste chantier sur l'évolution de la gouvernance.

Trois groupes de travail ont été constitués en juin sur :

- la représentation des Caisses d'Epargne au sein des instances du Groupe ;
- l'organisation de l'actionnariat commun des Caisses d'Epargne ;
- les relations entre la Fédération et la Caisse Nationale.

Leurs conclusions ont été rendues le 22 septembre, à l'occasion des Rencontres Fédérales réunissant l'ensemble des présidents de COS et de directoire des Caisses d'Epargne.

Deux nouveaux groupes de travail ont alors préparé :

- un préambule décrivant les fondamentaux et les objectifs de la démarche gouvernance ;
- l'organisation de l'expression commune des Caisses d'Epargne sous l'angle de « la légitimité et du contrôle ».



LA GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

Les « Principes fondamentaux de la gouvernance » ont été validés lors de l'assemblée générale de la Fédération, le 15 décembre 2005.

« Principes fondamentaux de la gouvernance »

Un statut coopératif fondateur

Fortes de deux siècles d'engagement pour l'épargne et la prévoyance, les Caisses d'Epargne constituent le socle d'un groupe bancaire, acteur du progrès économique et social. Leur statut coopératif renforce leur ancrage territorial et leur vocation à remplir des missions d'intérêt général.

Une ambition et des objectifs de développement pour le Groupe

Le choix d'être un grand groupe bancaire universel – au service des hommes, des entreprises et des territoires – est le fondement d'ambitions majeures placées sous le triple signe du développement, de la performance et de l'engagement dans la société.

Les performances passées et les ambitions pour le futur s'appuient sur la volonté et la capacité du Groupe à prendre en compte les intérêts des parties prenantes : sociétaires, clients, collaborateurs, partenaires.

La nouvelle dimension acquise et les objectifs stratégiques – consolidation, croissance, nouveaux métiers, nouveaux marchés et ouverture à l'international – imposent une évolution de la gouvernance du Groupe.

Une gouvernance adaptée et cohérente

Dans les orientations stratégiques et les décisions qui les accompagnent, les Caisses d'Epargne veulent exprimer d'une seule voix leurs positions d'actionnaire majoritaire.

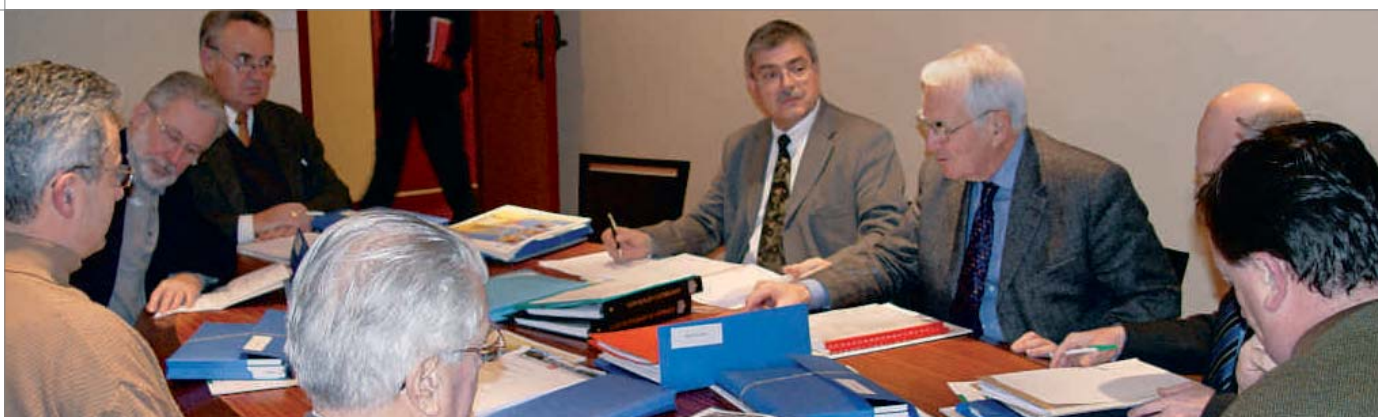
- Au sein des Caisses d'Epargne, banques régionales de plein exercice et solidaires entre elles, le conseil d'orientation et de surveillance (COS) représente les sociétaires des sociétés locales d'épargne (SLE). Le directoire, nommé par le COS et agréé par la CNCE, gère l'entreprise Caisse d'Epargne, dans le cadre des orientations fixées par le COS.
- La Caisse Nationale des Caisses d'Epargne, organe central doté

d'un ensemble de missions, prend toute mesure utile au développement du Groupe, à son organisation et à son bon fonctionnement.

- La Fédération Nationale des Caisses d'Epargne représente et défend les intérêts communs des Caisses d'Epargne et de leurs sociétaires. La Fédération organise le débat et favorise l'émergence d'un consensus.

Dans l'exercice de leurs responsabilités d'actionnaire majoritaire de la CNCE, les Caisses d'Epargne sont représentées à parité par des présidents de conseil d'orientation et de surveillance (COS) et par des présidents de directoire.

Du fait du mode de désignation des représentants des sociétaires et des mandataires sociaux, ainsi que de leur étroite association à la prise de décision, ce mode de gouvernance exemplaire permet de renforcer une vision du Groupe qui concilie une stratégie ambitieuse sur les marchés concurrentiels et un engagement responsable envers la société.



UN ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS SES MÉTIERS

De 1818 à 1965, un seul produit, le livret d'épargne, va permettre aux Caisses d'Épargne de remplir leurs premières missions d'intérêt général. Depuis, différentes réformes bancaires ont transformé les Caisses d'Épargne pour en faire une banque universelle, multimétier, multienseigne et multicanal, qui déploie aujourd'hui ses activités au travers de produits et services intégrant progressivement des critères favorisant un modèle de développement durable.



Le comité d'agrément des produits Groupe

En 2005, le Groupe Caisse d'Epargne a refondu la procédure interne d'agrément des nouveaux produits et services, qui existait depuis plus de dix ans.

La nouvelle procédure, mise en œuvre à partir d'avril 2005, renforce les exigences de rigueur et de conformité dans la conception et le traitement des nouveaux produits et services offerts à la clientèle du Groupe.

Tous les nouveaux produits ou services sont ainsi soumis à l'examen du comité d'agrément des produits Groupe (CAPG). Présidé par le directeur des Contrôles permanents de la CNCE en charge de la conformité Groupe, ce comité regroupe les représentants des différentes directions fonctionnelles et opérationnelles de la CNCE, et notamment la direction Développement durable. Il rend un avis circonstancié servant de base à la décision finale d'agrément prise par le directoire.

Cette nouvelle procédure participe activement à l'affirmation de la responsabilité sociétale du Groupe.

Ayant valeur de norme de Groupe, elle concerne l'ensemble de ses entités, Caisses d'Epargne et filiales.

En 2005, le CAPG s'est réuni 15 fois. Il a examiné 47 produits ou services nouveaux (ou ayant fait l'objet de modification substantielle) dans tous les domaines : cartes bancaires, forfaits de services bancaires, comptes à terme, crédits aux entreprises et financements structurés pour collectivités locales, financements immobiliers réglementés, épargne financière, assurance.

Ainsi, parmi les produits lancés en 2005, peuvent être remarqués :

- un forfait bancaire dédié à la clientèle des jeunes, le forfait *Satellis Jeunes 16/17 ans*, qui est un équipement bancaire complet permettant aux jeunes l'apprentissage de l'autonomie bancaire et permettant de les protéger des conséquences d'incidents ;
- une offre de services bancaires de base pour les clients à revenus modestes – *Basic Services* – ;
- une offre de placement destinée aux personnes novices dans le domaine de la bourse – *Bourse « Esprit Ecureuil »* – qui a reçu le Prix de l'Innovation du *Forum de l'Investissement* en raison de son caractère pédagogique original.

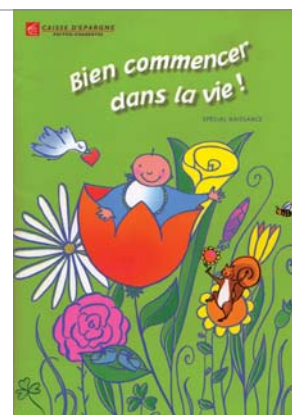
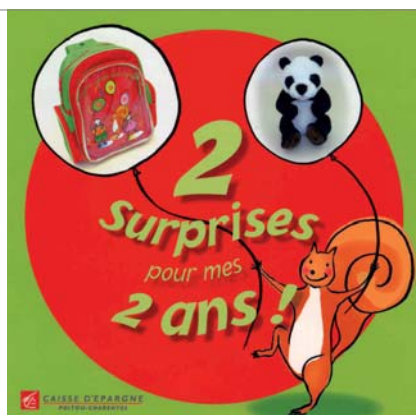
Le marché des particuliers

Les banques ont un rôle à jouer auprès de leurs clients particuliers, consommateurs mais aussi citoyens, en leur offrant des produits et des financements qui s'inscrivent dans une logique de développement durable. Cela passe en premier lieu par l'information et la sensibilisation.

Première banque des jeunes, la Caisse d'Epargne, qui compte près de 7 millions de clients de moins de 26 ans, a choisi d'initier des réflexions pour concrétiser son engagement en matière de développement durable auprès de ses jeunes clients particulièrement sensibles aux problèmes d'environnement.

La promotion de comportements responsables auprès des jeunes en Caisse d'Epargne Poitou-Charentes

Dès 2005, la Caisse d'Epargne Poitou-Charentes a été pionnière pour mener des actions afin d'informer et sensibiliser les jeunes et leurs parents à de bonnes pratiques environnementales.



Ainsi, un *Kit Naissance* est remis dès la maternité aux jeunes parents. Ce kit, en plus de proposer l'ouverture d'un Livret A au nouveau-né, présente les valeurs auxquelles est attachée la Caisse d'Épargne, valeurs très proches de celles des parents particulièrement sensibles à la construction d'un monde meilleur pour leur enfant.

A l'occasion de l'anniversaire des deux ans de leur enfant, une opération de sensibilisation à la préservation de l'environnement est organisée en partenariat avec le WWF au travers d'un jeu permettant de gagner des peluches « panda », emblème des espèces en voie de disparition.

A l'intention des jeunes et dans le cadre de l'apprentissage de la conduite accompagnée, la Caisse d'Épargne a lancé l'opération *Anniversaire 16 ans* en partenariat avec l'Ecole de Conduite Française (ECF). Les futurs jeunes conducteurs sont ainsi sensibilisés à l'écoconduite au travers d'une « BD Quiz » ludique et pédagogique les interpellant sur les principes de base d'une conduite respectueuse de la nature.

Enfin, une nouvelle rubrique spécifique, dédiée au développement

durable, a été intégrée dans le guide pratique, *Les plans futés de la Caisse d'Épargne*, réservé aux jeunes clients de 16 à 25 ans.

L'offre du Crédit Foncier : le prêt *Vivrélec*

Depuis 2001, le Crédit Foncier et EDF ont développé un partenariat exclusif visant à favoriser la maîtrise de l'énergie dans l'habitat. Le prêt *Vivrélec Habitat Neuf*, bonifié par EDF, permet de financer des installations électriques répondant à des normes strictes d'isolation et de chauffage. Il répond aux besoins des clients situés dans des zones non desservies par le gaz, mais également à ceux de nouveaux demandeurs, dont le financement principal est assuré par un prêt à l'accession sociale (PAS). L'association du prêt *Vivrélec Habitat Neuf* avec un PAS permet ainsi d'accéder à des équipements de chauffage de qualité à des conditions économiques acceptables. Au total, ce sont près de 61,4 millions d'euros de prêts *Vivrélec* qui ont été distribués en 2005 aux clients du Crédit Foncier.

Le marché du logement social et de l'économie sociale

Le logement social

Partenaire financier historique du mouvement HLM, le Groupe Caisse d'Épargne participe à toute la chaîne du logement social. Première banque privée du logement social, le Groupe gère 50 % de la dette privée des entreprises sociales pour l'habitat et des offices HLM, dont les constructions sont financées par la collecte du Livret A.

L'engagement des entreprises du logement social, rassemblées en 2006 dans GCE Habitat

Filiale à 100 % de la CNCE, GCE Habitat rassemble huit entreprises sociales pour l'habitat (ESH), deux sociétés coopératives de production, une foncière, ainsi qu'un pôle de services à l'immobilier (bureau d'études, prestations informatiques).

GCE Habitat assure la gestion de 104 000 logements sociaux. Conscientes des enjeux liés au développement durable, ces sociétés construisent 2 400 logements par an et adaptent leur patrimoine pour



Ces affiches ont été réalisées dans le cadre d'une action menée de 2003 à 2005 sur une résidence gérée par EFIDIS. Un plan d'actions d'amélioration de la propreté a été défini. Une campagne de sensibilisation des locataires (jeux, concours de dessin, réalisation de fresques et journée nettoyage) a été menée avec succès.



répondre aux besoins actuels, mais aussi à ceux des générations à venir.

Dans le cadre de leur engagement dans une démarche de développement durable, les sociétés de GCE Habitat ont élaboré collectivement, tout au long de l'année 2005, une charte

qui repose sur un triple engagement dans les domaines économique, social et environnemental.

Dans le domaine environnemental GCE Habitat a ressenti le besoin de renforcer très fortement ses actions.

Le Groupe GERER et la formation de ses clients, organismes du logement social

Filiale spécialisée de la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne en matière de gestion d'actifs pour les clients de la filière Logement social - Economie sociale, le Groupe GERER poursuit une politique de développement commercial fondée sur l'établissement de rapports de confiance avec ses clients, notamment les organismes du logement social, premiers clients historiques.

Elle a ainsi fait le choix original de contribuer à l'actualisation permanente des connaissances financières, fiscales et réglementaires des salariés et cadres dirigeants des organismes du logement social, et a monté depuis 1995 un programme de séminaires à cet effet. L'objectif est d'approfondir les connaissances des participants, de développer leur capacité d'analyse critique et leur l'autonomie sur des sujets aux implications financières importantes.

L'économie sociale

La Caisse d'Epargne a poursuivi son développement dans le secteur de l'économie sociale qui comprend les associations et les fondations,

Les engagements de GCE Habitat

[Extraits de la charte d'engagement]

Des investissements immobiliers écoresponsables

Nous nous engageons à :

- inscrire nos investissements dans une démarche « Haute Qualité Environnementale » ;
- faire certifier nos logements neufs « Habitat et Environnement » ;
- favoriser les produits et les fournisseurs certifiés.

Un patrimoine plus économe en énergie

Nous nous engageons à :

- mesurer et maîtriser la consommation collective d'énergie de nos immeubles ;
- investir pour les économies d'énergie ;
- développer fortement l'utilisation des énergies renouvelables ;
- contribuer à la maîtrise des charges de nos locataires.

Une meilleure gestion de l'eau

Nous nous engageons à :

- assurer à tous un comptage individuel des consommations d'eau ;
- investir pour mieux gérer les rejets d'eaux pluviales.

Un recyclage des déchets

Nous nous engageons à :

- favoriser le tri et le recyclage des déchets ;
- favoriser chaque fois que possible l'utilisation de produits recyclés.

Une modification des comportements

Nous nous engageons à :

- capitaliser et diffuser les bonnes pratiques ;
- développer les partenariats, notamment avec les collectivités locales ;
- impliquer nos fournisseurs dans notre démarche ;
- former notre personnel sur les enjeux et les outils du développement durable ;
- sensibiliser les habitants à l'impact de leur comportement face à ces enjeux.

les mutuelles, les majeurs protégés, l'enseignement privé, les coopératives, les comités d'entreprise et les organismes de loisirs à but non lucratif.

Les majeurs protégés

Le Groupe Caisse d'Epargne est particulièrement attentif aux majeurs protégés. Son engagement historique auprès des personnes fragiles est à l'origine de cette position de premier intervenant sur le secteur avec plus de 240 000 clients. Aujourd'hui, près de 630 000 majeurs – plus d'un Français sur 100 – relèvent d'une mesure de protection juridique et ils devraient être plus d'un million en 2010, notamment en raison de l'allongement de la durée de vie.

Présents dans chaque Caisse d'Epargne, des spécialistes de ce secteur assurent auprès de ces clients spécifiques une relation basée sur la qualité de service et l'expertise. De nouveaux produits sont créés et proposés afin de favoriser l'autonomie des personnes protégées. Le Groupe Caisse d'Epargne s'inscrit également dans une relation de conseil et d'accompagnement des représentants des personnes protégées.

Le marché des PME

Cordé : un outil d'autodiagnostic pour les PME

Pour certaines PME, le développement durable devient une démarche incontournable.

En effet, 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, à 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 : la qualité des ressources humaines et des relations sociales ; le respect des droits humains ; la préservation de l'environnement ; la qualité des relations avec les clients, les fournisseurs et les sous-traitants ;

l'engagement sociétal de l'entreprise ; la qualité des relations avec les administrateurs, les actionnaires et toutes les parties prenantes externes à l'entreprise.

Cet outil est proposé gratuitement par les Caisses d'Epargne qui s'engagent sur *Cordé* à toutes les PME qui souhaitent entamer ou approfondir une démarche de développement durable. Un travail collectif, 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.

Lancée en 2004 par la Caisse d'Epargne des Alpes, la démarche *Cordé* a été proposée à l'ensemble des entités du Groupe Caisse d'Epargne à partir de juillet 2005.

Depuis, plusieurs Caisses d'Epargne ont suivi cette voie : Aquitaine-Nord, Flandre, Languedoc-Roussillon, Val de France-Orléanais. Ce mouvement devrait se poursuivre en 2006.



Au service du Développement Durable des Entreprises du Sillon Alpin

Bilan de la 1^{re} année de *Cordé* en Caisse d'Epargne des Alpes

Ce sont aujourd'hui 17 PME qui ont choisi de s'engager dans la voie du développement durable avec *Cordé* et la Caisse d'Epargne des Alpes. Parmi elles, un leader mondial du silicium, une grande marque de vêtements de montagne, une entreprise de recyclage de matériel. Ces entreprises ont trouvé dans *Cordé* le moyen de donner un sens à un ensemble de dispositions et d'actions sur lesquelles elles étaient déjà toutes plus ou moins engagées. Toutes s'accordent aussi sur le sentiment de fierté et d'appartenance que la « démarche *Cordé* » crée au sein de leur personnel et du réel apport méthodologique de l'autodiagnostic *Cordé*.

Les collectivités et institutionnels locaux

Avec le concours de l'agence Vigeo, le Groupe développe deux grands axes de travail avec ses partenaires :

- la sensibilisation des acteurs locaux, qui ont la faculté de décliner leurs propres plans d'actions dans le cadre des « agendas 21 » locaux (voir le glossaire Comité 21) ;
- la réflexion quant à la mise en place de prêts bonifiés en vue de financer des projets recueillant les critères du développement durable.

Des partenariats au service de la sensibilisation et de l'innovation

Les Eco Maires

Le Groupe Caisse d'Épargne a accompagné, cette année encore, l'association Les Eco Maires, rassemblement de collectivités engagées dans le développement durable, dans le cadre des 15^{es} Trophées Eco Actions.

Le guide publié à cette occasion recense 62 expériences conduites par des collectivités locales. Il est disponible par mail à l'adresse : secteurlocal@cnce.caisse-epargne.fr.

L'association Les Eco Maires a organisé son colloque « Agenda 21 : apprenons des villes Seveso » dans les locaux du Groupe Caisse d'Épargne en octobre dernier.

Le Groupe Caisse d'Épargne a également soutenu le projet des Eco Maires, « FEAT », *For an Environmental Accounting Tool* (pour un projet de comptabilité environnementale).

Les 3^{es} assises nationales du développement durable à Toulouse

C'est la région Midi-Pyrénées qui a accueilli en 2005 les 3^{es} assises nationales du développement durable. Le Groupe Caisse d'Épargne, partenaire privilégié de cet événement, a notamment affirmé son engagement dans cette démarche, en tant que partenaire de la sphère locale : collectivités et institutionnels locaux, organismes de logement social, autorités organisatrices des transports.

L'ADEME et le ministère de l'Ecologie et du Développement durable

C'est aux côtés de l'Agence pour le développement et la maîtrise de l'énergie, du ministère de l'Ecologie et du Développement durable et de l'Association des Maires de France que le Groupe Caisse d'Épargne a accompagné les 1^{res} Rencontres des Administrations et Collectivités écoresponsables.

Des montages financiers adaptés

Avec la Fédération nationale des travaux publics (FNTP)

Dans le cadre de son partenariat avec la FNTP, le Groupe Caisse d'Épargne propose aux collectivités locales porteuses de projets de développement des énergies renouvelables une enveloppe de 300 millions d'euros. En fonction de la durée de construction des équipements, les établissements publics pourront opter pour le *Crédit Priorité Environnement* (alliant une phase de mobilisation progressive



des fonds pouvant aller jusqu'à 36 mois et une période d'amortissement pendant laquelle sont remboursés les concours bancaires) ou pour le *Bonifex Environnement*, un financement à taux fixe bonifié par rapport aux conditions financières classiques grâce à l'utilisation des opportunités issues des marchés financiers.

En complément, le guide *Les énergies renouvelables : quels équipements, quels travaux ?*, réalisé par la FNTF et le Groupe Caisse d'Épargne, a pour objet de présenter ces énergies renouvelables dans toute leur diversité et leur complémentarité. Il met aussi en évidence le rôle non négligeable des entreprises de travaux publics dans la réalisation des futurs investissements. Les énergies

renouvelables préservent notre capital environnement tout en créant de l'activité : à travers leur partenariat et les financements qui y sont associés, la Fédération nationale des travaux publics et le Groupe Caisse d'Épargne souhaitent aider des acteurs publics et privés de toutes tailles à saisir l'opportunité d'un développement à la fois responsable et créateur de valeur et d'emplois.

Avec la Banque européenne d'investissement

Le Groupe Caisse d'Épargne et la Banque européenne d'investissement, l'institution financière de l'Union européenne, soutiennent le développement local durable, à travers trois projets communs :

Le Programme de Transport Urbain Durable (PTUD)

Labellisé par le secrétariat d'État aux Transports et à la Mer, le 23 septembre 2004, ce programme, d'un montant de 500 millions d'euros, a pour objectif d'octroyer des conditions

financières optimisées aux autorités organisatrices des transports pour des projets de transport en commun en site propre : métro, tramway ou bus.

La collectivité bénéficie d'un niveau de ressources préférentiel, grâce à la Banque européenne d'investissement, et d'un montage financier innovant, adapté aux besoins du projet et à son cycle d'exploitation, mis en place par le Groupe Caisse d'Épargne.

Le programme « Hôpitaux de France »

Dans le cadre du programme « Hôpitaux de France », la Banque européenne d'investissement et le Groupe Caisse d'Épargne unissent leurs signatures et compétences pour soutenir le programme de modernisation des établissements publics de santé.

30 millions d'euros
pour le tramway
de Grenoble

115 millions d'euros
pour le tramway
de Montpellier



La 3^e ligne du tramway de l'agglomération grenobloise bénéficie d'un financement du Groupe Caisse d'Épargne et de la Banque européenne d'investissement.

Le Programme d'investissement durable

Le Groupe Caisse d'Epargne et la Banque européenne d'investissement proposent à la sphère locale de bénéficier d'une ressource privilégiée pour le financement de ses projets durables.

Une enveloppe annuelle de 400 millions d'euros est mise à la disposition des collectivités et institutionnels locaux.

Pour plus de renseignements :
secteurlocal@cnce.caisse-epargne.fr
ou www.secteurlocal.caisse-epargne.fr.

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 1999 la première Sicav socialement responsable proposée à une clientèle de particuliers en France : *Ecureuil 1, 2, 3... Futur*, transformée en FCP en 2004.

Le FCP *Ecureuil 1, 2, 3... Futur* a pour objectif d'obtenir une performance qui suit l'évolution des actions françaises de grande capitalisation, en sélectionnant les valeurs selon des critères de développement durable. Les entreprises présentes dans le portefeuille sont retenues en fonction d'une « note éthique » attribuée par l'agence de notation sociétale Vigeo. Depuis 2001, dans les critères d'évaluation éthique est intégré 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).

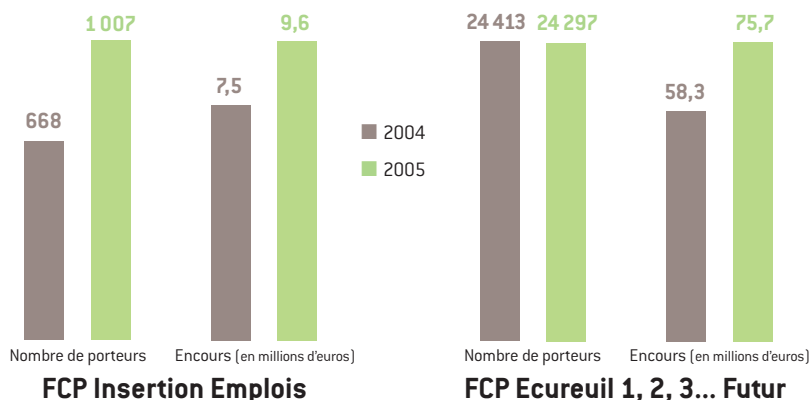
Le FCP *Insertion Emplois* a pour objectif d'investir :

- à hauteur de 90 % dans des entreprises performantes, soucieuses du développement de l'emploi et ayant une politique active en termes de mécénat, d'éducation, de lutte contre l'exclusion...
- à hauteur de 10 % dans des titres non cotés de structures solidaires dès lors qu'elles créent directement ou indirectement des emplois pour des personnes en grande difficulté.

La banque d'investissement

IXIS Environnement & Infrastructures (IXIS E&I), filiale à 100 % d'IXIS Corporate & Investment Bank, est une société de gestion agréée par l'Autorité des marchés financiers (AMF) spécialisée dans le financement, notamment en fonds propres, de projets dans les domaines de l'environnement et des infrastructures. Les fonds sous gestion associent des investisseurs de premier plan et interviennent en France et dans le monde. Ils s'inscrivent dans la démarche de développement durable engagée par le Groupe Caisse d'Epargne.

En 2005, deux fonds sont sous gestion directe, le FIDEME et le FIDEPPP, et un fonds est sous gestion déléguée, le *European Carbon Fund* (ECF) : ce sont au total plus de 350 millions d'euros sous gestion qui sont dédiés au développement durable et gérés par une équipe d'une vingtaine de spécialistes des secteurs de l'énergie, du climat et des infrastructures.



Performances en 2005

+ 27,20 %

FCP Ecureuil 1, 2, 3... Futur

+ 22,84 %

FCP Insertion Emplois

Le FIDEME

Créé fin 2002, le FIDEME (Fonds d'investissement de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) est un fonds d'investissement de 45 millions d'euros dont l'objet est le financement de projets d'énergies renouvelables et de valorisation des déchets. Ce fonds associe l'établissement public ADEME avec une quinzaine de banques, dont les promoteurs IXIS CIB et Banca OPI.

A fin 2005, le FIDEME a financé une vingtaine de projets, principalement des fermes éoliennes, mais aussi des centrales hydrauliques et une unité de recyclage de déchets. Le FIDEME aura contribué à la réalisation de plus de 220 mégawatts (MW) d'unités de production d'énergies renouvelables en France.

Acteur reconnu du financement des énergies renouvelables, disposant d'un portefeuille de projets de plus de 60 millions d'euros, IXIS E&I étudie une augmentation du capital du FIDEME afin de répondre aux besoins de financement de ce secteur, devenu stratégique avec l'augmentation du prix des énergies fossiles.

European Carbon Fund : 142,7 millions d'euros en gestion déléguée

IXIS E&I a été retenu début 2005 comme gestionnaire délégué du *European Carbon Fund*, Sicav de droit luxembourgeois, structuré et placé auprès d'investisseurs de premier plan par IXIS Corporate & Investment Bank.

L'équipe, composée de spécialistes du climat et du financement de projets dans les pays émergents, a identifié plus de 150 millions de tonnes de crédits de CO₂ à acquérir sur des projets permettant d'investir dans des technologies économes en émissions

de gaz à effet de serre dans des pays tels que le Brésil, la Chine, le Chili, l'Inde et le Maroc. Ces projets se concrétiseront en 2006. Une première transaction a été réalisée pour plusieurs centaines de milliers de tonnes avec une filiale de Veolia Environnement en Lituanie.

L'équipe étudie des partenariats de long terme avec des industriels européens soucieux d'exemplarité en matière de développement durable et de lutte contre les gaz à effet de serre.

Partenaire naturel des 12 000 installations industrielles européennes exposées à la réglementation sur les gaz à effet de serre, l'ECF a vocation à assurer la liquidité nécessaire à ce nouveau marché et à répondre aux besoins de couverture des industriels européens.



Les investissements de la CNCE dans des fonds développement durable

- 10 M€ dans le *European Carbon Fund* ;
- 1,8 M€ dans le FIDEME ;
- 4 M€ dans le FCPR Demeter ;
- 1 M€ dans le FCPR Aloe environnement ;
- 6 M€ sur le FCP *Insertion Emplois* ;
- 5 M€ sur CDC Euro 21 ;
- 3 M€ sur *Green Planet*.

(voir le glossaire pour les descriptifs des différents fonds.)

LE GROUPE ET SES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES

L'évaluation-notation du Groupe Caisse d'Epargne par l'agence Vigeo, publiée en 2004, indiquait les forces et les faiblesses du Groupe, notamment à l'égard de ses parties prenantes. L'évaluation était qualifiée de « *positive et équilibrée hors domaine environnement* », avec une « *tendance observée en progression pour cinq des six domaines, indiquant la dynamique de progrès dans laquelle est engagé le Groupe pour mieux maîtriser ses enjeux de responsabilité sociale* ».



L'entreprise est une personne morale dotée de droits et d'obligations à l'égard de tout un ensemble de parties prenantes. Conjuguer leurs intérêts est la meilleure façon d'assurer sa pérennité.

Fidéliser ou accroître sa clientèle en lui proposant des services et des produits qui répondent à ses attentes et qui correspondent aux critères du développement durable permet à l'entreprise de créer de la richesse de manière responsable ; c'est sa mission.

Le Groupe Caisse d'Epargne s'y emploie ainsi qu'il en est rendu compte dans le chapitre précédent de ce rapport : « Un acteur du développement durable dans ses métiers ».

La responsabilité de l'entreprise est ensuite, tout en gardant une part pour son développement à long terme *via* des investissements et des réserves, de redistribuer la richesse qu'elle a générée :

- à ses actionnaires ou sociétaires, qui se sont engagés à accompagner son développement ;
- à ses salariés, qui doivent être humainement respectés et justement rémunérés et reconnus, au regard des services rendus ;
- à la collectivité, en payant des impôts, comme toute entreprise citoyenne ;
- à ses fournisseurs *via* ses relations contractuelles.

Plus largement, l'entreprise doit considérer sa contribution au développement de la société dans laquelle elle évolue :

- par le développement de l'emploi ;
- par ses responsabilités morales à l'égard des personnes vulnérables ;

- en mesurant l'impact direct et indirect de ses activités sur l'environnement à l'égard des populations actuelles et futures.

La mesure des activités de l'entreprise, eu égard à ses différentes responsabilités, est à la fois quantitative et qualitative. Ce chapitre propose d'introduire la prise en compte des différentes parties prenantes du Groupe par leur mesure économique, avant de traiter les engagements qu'il prend à leur égard et les relations qu'il entretient avec chacune d'entre elles. Les données chiffrées des indicateurs sociaux et environnementaux sont listées en annexe.

Redistribution des revenus générés, entre les parties prenantes (en millions d'euros)		2005	2004 pro forma
Revenus générés		10 227	9 569
Dotations aux amortissements		- 428	- 421
Revenus distribués aux parties prenantes		- 7 645	- 7 378
Salariés		- 4 481	- 4 252
<i>dont intéressement et participation</i>		- 173	- 157
Fournisseurs et prestataires de services		- 2 453	- 2 275
Etat et collectivités locales (impôts et taxes)		- 571	- 745
Missions d'intérêt général		- 60	- 57
<i>dont PELs</i>		- 52	- 51
<i>dont mécénat et solidarité</i>		- 8	- 7
Intérêts minoritaires		- 80	- 48
Capacité bénéficiaire		2 154	1 770
<i>dont intérêts aux parts sociales versés aux sociétaires</i>		- 95	- 88

LES CLIENTS

Les Caisses d'Épargne développent depuis plusieurs années des démarches d'amélioration de la qualité du service rendu à la clientèle, que ce soit par la mise en place d'actions nationales ou par des initiatives locales des Caisses d'Épargne pour leur propre compte.

La démarche qualité et la satisfaction du client

En 2004, dans le cadre du projet stratégique du Groupe 2004-2007, des objectifs chiffrés de qualité de service ont été fixés au niveau national comme pour chacune des Caisses d'Épargne. Les directoires de ces dernières se sont engagés sur ces sujets au même titre que sur les résultats commerciaux ou financiers du projet stratégique.

Pour accompagner cette ambition, le Groupe Caisse d'Épargne a décidé de structurer une démarche qualité

commune à l'ensemble des entreprises du Groupe par la création d'un modèle d'excellence adapté à la banque et personnalisé au Groupe Caisse d'Épargne. Ce modèle, structuré selon trois axes (satisfaction client, excellence opérationnelle et pilotage de la qualité), a facilité la réalisation d'une auto-évaluation dans chacune des Caisses d'Épargne, en décembre 2005, pour mesurer la maturité des systèmes de management de la qualité mis en place. Il permet à chaque entreprise de se fixer des objectifs d'amélioration, de maîtrise et de pilotage de la qualité à tous les niveaux, de l'agence au directoire. Au niveau national, ce système d'auto-évaluation facilite l'identification et la diffusion des bonnes pratiques ; des chantiers nationaux sont progressivement conduits afin de définir, pour chaque activité, les niveaux de qualité de service aux clients à atteindre.

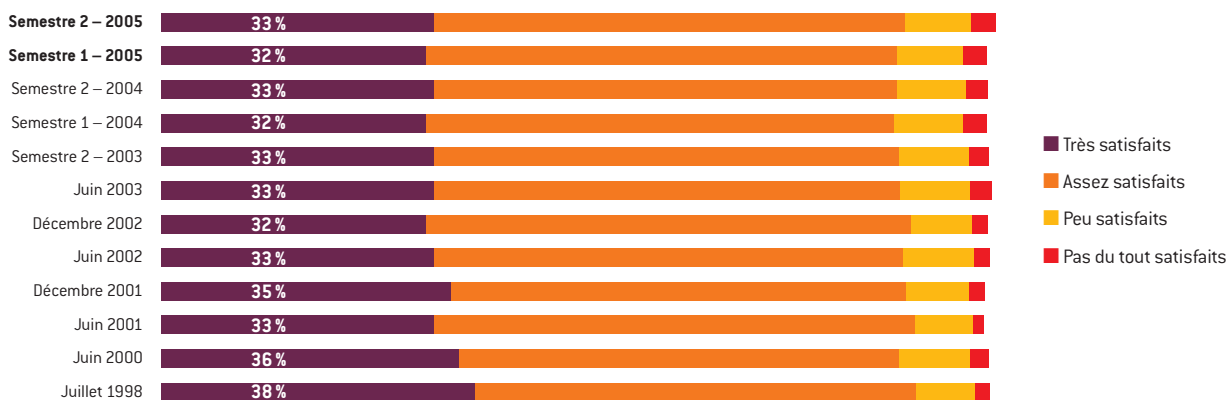
Dans ce contexte, une émulation est notamment créée au travers du Baromètre national de satisfaction clientèle (Baromètre existant depuis 2001) qui permet, par sondage permanent, d'obtenir tous les semestres

une vision de la satisfaction des clients de chacune des Caisses d'Épargne métropolitaines. Plus de 35 000 clients sont ainsi interrogés chaque année.

Ce Baromètre est souvent relayé en Caisse d'Épargne par des enquêtes complémentaires destinées à mesurer la perception de la qualité agence par agence. Le Baromètre national constitue alors un référent solide sur lequel appuyer ses comparaisons.

Il est prévu en 2006 d'étendre la vision de la satisfaction des clients particuliers aux professionnels.

Cette démarche n'est pas limitée aux établissements financiers ; elle est appuyée par la mise en place de systèmes de management de la qualité certifiables dans chaque filiale métier et chaque usine informatique. De plus, pour faciliter le pilotage transversal de la qualité de chaque filière (bancairisation, crédit, assurance IARD, assurance vie, titres, monétique), les niveaux de qualité des prestations et leur suivi seront



Taux de satisfaction des clients

systématiquement formalisés par des conventions signées entre ces structures et les établissements financiers.

Autre volet de la satisfaction client, la gestion des réclamations est assurée dans chaque Caisse d'Epargne par un service spécialisé et, conformément à la loi MURCEF, un médiateur national peut intervenir en dernier recours.

L'ensemble des éléments de ce programme doit permettre au Groupe de structurer une démarche qualité commune à toutes ses entreprises et de disposer d'un système complet de pilotage de sa qualité de service.

Lutte contre le blanchiment des capitaux

Au-delà des exigences réglementaires, le Groupe Caisse d'Epargne s'est fixé pour objectif la mise en place d'un dispositif opérationnel et cohérent de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Organe central du Groupe, la CNCE exerce son rôle de régulateur et d'animateur de la lutte contre le blanchiment. Après avoir défini des normes qui engagent l'ensemble des entreprises du Groupe et qui impliquent une vigilance accrue de tous leurs collaborateurs, elle a poursuivi le déploiement d'outils informatiques permettant une meilleure détection des opérations ou des clients suspects, et organisé la remontée et le partage d'informations.

Déploiement des outils de détection des opérations ou clients suspects

Le filtrage des flux internationaux et des clients par rapport aux listes européennes de terroristes est opéré en temps réel. La qualité du dispositif de traitement des alertes permet au Groupe de se conformer à la réglementation sur le gel des avoirs des terroristes, tout en veillant au strict respect des libertés individuelles.

Le déploiement de l'outil d'analyse comportementale, qui vise à perfectionner et harmoniser les modalités de détection des opérations risquées ou atypiques, est en cours. L'efficacité du dispositif de déclaration à *Tracfin* devrait encore s'améliorer. Le nombre de déclarations de soupçon effectuées par les entreprises du Groupe ne cesse de progresser ; il a dépassé 1 400 en 2005, soit une augmentation de 40 % par rapport à l'année précédente (38 % à périmètre constant).

Coordination au niveau du Groupe

La CNCE a institué en 2005 un système de *reporting*, issu d'une élaboration concertée, qui organise la codécision, et qui offrira à terme de réelles opportunités de communication et de synergie entre les entreprises du Groupe. Le partage des connaissances favorisera les meilleures pratiques en matière de vigilance antiblanchiment. Les actions de formation menées au sein des entreprises ont également fait l'objet d'une analyse afin d'en renforcer l'efficacité.

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 à l'amiable qui lui semble équitable.

Le médiateur du Groupe fait chaque année l'objet de 3 000 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). Au 31 décembre 2005, le nombre de dossiers de saisines reçus depuis l'origine dépassait 10 500, dont 3 800 environ jugés recevables. 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 CLIENTS

Lutte contre l'exclusion bancaire

L'année 2005 a connu le démarrage de l'expérimentation du dispositif *Parcours Confiance*. Une association a été créée par la Caisse d'Epargne pour servir de passerelle entre l'activité bancaire classique et cette nouvelle activité d'intérêt général qui offre un accompagnement bancaire adapté aux populations fragiles. Les bénéficiaires de ce dispositif sont prioritairement les personnes fragilisées par un accident de la vie (chômage, décès, divorce) et qui ont besoin d'un coup de pouce pour passer ce cap difficile. Une offre bancaire adaptée est mise en place après un diagnostic budgétaire complet associé à une analyse sociale réalisée par une structure partenaire (association à vocation sociale, bailleur social, centre d'action sociale). Lorsque cela est nécessaire, un micro-crédit peut être accordé pour financer un besoin indispensable.

Les sites pilotes étaient, en 2005, Marseille, Saint-Quentin-en-Yvelines et Poitiers, suivis, début 2006, par Reims, Troyes et Valenciennes.

Ces expérimentations ont permis d'accueillir et d'écouter plus de 60 familles en 2005, et d'accorder les premiers crédits *Parcours Confiance* pour financer un moyen de locomotion ou l'aménagement d'une habitation.

Les Caisses d'Epargne sont un acteur leader sur cette activité pour favoriser la cohésion sociale. Le dispositif est en cours de déploiement dans de nombreuses régions, avec en cible la couverture d'au moins la moitié du territoire national d'ici à fin 2006.

Créa-Sol en Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse

La Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse a créé *Créa-Sol*, qui développe des offres de financement solidaires. Ce projet vise à offrir des possibilités de crédit et un accompagnement personnalisé à des personnes qui se retrouvent en marge des circuits bancaires classiques. Ces personnes

sont en effet confrontées à des besoins de financement ponctuels mais vitaux, généralement non gérables par les organismes financiers traditionnels.

Les fonds propres de *Créa-Sol* sont dotés par des subventions dans le cadre de l'enveloppe PELs.

La Caisse d'Epargne des Pays du Hainaut s'engage contre l'exclusion bancaire et l'illettrisme

L'objectif du dispositif de lutte contre l'exclusion bancaire vise à créer un sas d'insertion ou de réinsertion progressive dans le monde bancaire. La mise en place de ce sas passe par la création d'une structure associative juridiquement indépendante de la Caisse d'Epargne, mais au sein de laquelle travailleront des collaborateurs de la Caisse d'Epargne des Pays du Hainaut. Son rôle sera de recevoir les clients, de mettre en place une convention de compte, de faire une proposition adaptée et d'assurer un accompagnement sur la durée, en partenariat avec le monde associatif.

Pour lutter contre l'illettrisme, la CEPDH s'est engagée dans le dispositif *Savoirs pour réussir* de la Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité.



LES SOCIÉTAIRES

Tout client d'une Caisse d'Epargne peut devenir sociétaire en acquérant des parts sociales d'une société locale d'épargne (SLE), elle-même détentrice d'une part du capital d'une Caisse d'Epargne. Dans chacune des 440 SLE réparties sur l'ensemble du territoire national, les sociétaires élisent, tous les six ans, au cours de l'assemblée générale (AG), un conseil d'administration. Le président du conseil représente la SLE à l'assemblée générale de la Caisse d'Epargne.

En 2005, la mobilisation des sociétaires aux assemblées générales a significativement augmenté, ceci étant dû notamment à leur organisation et à leur animation. En effet, un dispositif complet a été mis à disposition par la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne (FNCE), comprenant :

- un kit de convocation ;

- un support conducteur d'animation adaptable par chaque Caisse d'Epargne ;
- un kit d'animation sur « La solidarité entre les générations » réalisé avec la collaboration d'Ecureuil Vie ;
- un film sur les PELS.

Des réunions *Privilèges* dans 80 % des Caisses d'Epargne

Destinées à informer les sociétaires sur des thèmes variés de la vie courante, les réunions *Privilèges* connaissent un succès croissant parmi les sociétaires. Depuis quatre ans, la Fédération réalise et met à la disposition des Caisses d'Epargne un catalogue de kits d'animation pour ces réunions. Ce catalogue, incluant des thématiques telles que « La transmission du patrimoine » ou « L'accession à la propriété », a été enrichi cette année avec le thème « Bien financer ses projets au quotidien ». 350 réunions *Privilèges* ont été organisées en 2005, attirant quelque 45 000 sociétaires.

« La parole aux sociétaires »

Comme les années précédentes, l'enquête « La parole aux sociétaires » avait notamment pour objectif de valoriser les sociétaires présents aux AG, et de leur donner l'occasion d'entamer un dialogue avec la Caisse d'Epargne. Seize Caisses d'Epargne ont participé à cette enquête. Avec plus de 9 300 questionnaires traités (contre 7 200 en 2003), cette édition 2005 témoigne de l'intérêt que portent les sociétaires à leur Caisse d'Epargne. Par ailleurs, 14 Caisses d'Epargne offrent un espace dédié aux sociétaires sur leur site Internet.

3,1 millions de clients
sont sociétaires des
440 sociétés locales
d'épargne

58 % des salariés
de la Branche
Caisse d'Epargne
sont sociétaires

1,58 % du capital
est détenu par les
salariés sociétaires

2/3 des Caisses
d'Epargne
ont un espace dédié
aux sociétaires sur
leur site Internet

Favoriser l'information des sociétaires

- Des campagnes de communication (points sociétaires en agence) : à propos de leur site Internet dédié (février), des AG de SLE (avril), de leurs avantages (juillet) élargis à leurs proches (décembre).
- Le site Internet dédié (www.societaires.caisse-epargne.fr), qui a été revu en 2005.
- Des lettres adressées aux sociétaires et aux administrateurs des Caisses d'Epargne.
- Des Clubs Sociétaires : six Caisses d'Epargne en ont ainsi mis en place, permettant à plus de 100 000 sociétaires de bénéficier d'avantages préférentiels sur des offres de loisirs et de culture.

LES SOCIÉTAIRES

Un nouveau dispositif de formation

La Fédération Nationale des Caisses d'Epargne participe à l'information et à la formation des sociétaires et de leurs représentants, de manière à favoriser leur implication dans la gouvernance du Groupe et à contribuer à l'émergence d'une culture commune.

Afin de mieux répondre aux attentes des Caisses d'Epargne, elle a mis en place cette année un nouveau dispositif de formation à destination de ses trois publics principaux : les membres de conseil d'orientation et de surveillance (COS), les comités d'audit et les présidents et vice-présidents de SLE.

Le dispositif s'articule autour de deux axes :

L'offre de formation 2005

Huit formations thématiques étaient organisées cette année à destination des membres de COS, comités d'audit, présidents et vice-présidents de SLE :

- la sensibilisation à l'univers bancaire ;
- l'environnement juridique et réglementaire des établissements de crédit ;
- les activités commerciales ;
- les activités financières ;
- la maîtrise des risques ;
- la réglementation Bâle II ;
- la lecture du bilan et du compte de résultat d'une Caisse d'Epargne ;
- les normes IFRS ;
- la prise de parole en public.

Les correspondants formation

La Fédération porte, depuis sa création, une attention particulière à sa mission de formation et souhaite développer cette dimension. C'est dans ce cadre qu'a été mis en place un réseau de correspondants formation, qui permet de développer une meilleure synergie entre la Fédération et les Caisses d'Epargne.

Premier point d'étape sur la formation

La Fédération a engagé une démarche d'évaluation de ses actions de formation via un questionnaire joint dans la lettre *Fédération Infos* adressée périodiquement aux administrateurs. Cette enquête laisse apparaître qu'un administrateur sur deux se sent aujourd'hui bien formé pour exercer son mandat à la Caisse d'Epargne : un résultat encourageant au vu d'une politique de formation relativement récente. Les attentes des administrateurs portent sur le développement des thématiques de formation en rapport avec le cœur de métier de la Caisse d'Epargne et l'actualité.



18 jours
de formation par
personne à l'intention
des membres du COS
(moyenne Caisse d'Epargne)



LES RESSOURCES HUMAINES

Avec l'arrivée dans le Groupe en 2003 et 2004 des collaborateurs de la Banque Palatine (ex-Banque Sanpaolo), puis de la banque d'investissement IXIS, mais aussi de ceux d'Entenial, fusionnée durant 2005 avec sa maison mère le Crédit Foncier, l'effectif a été considérablement modifié.

Le Groupe comptait ainsi, à fin 2005, 55 000 collaborateurs.

L'arrivée des filiales IXIS dans le Groupe a internationalisé le périmètre : 3 % des effectifs sont aux Etats-Unis et 2 % dans le reste du monde.

Pour accompagner les mutations du Groupe et sa croissance externe, la direction des Ressources humaines Groupe accompagne les filiales lors des rachats ou des prises de participation : l'organisation des effectifs, la gestion des potentiels, la gestion des dirigeants, la formation. Elle a aussi la volonté de faire partager des pratiques et des règles communes dans les domaines du management, du respect de la diversité et des valeurs du Groupe et de la politique salariale.

La mise en œuvre des instances représentatives du personnel au niveau du Groupe et de règles de négociations de Groupe vont permettre d'informer, d'échanger et de préparer les dossiers sur les évolutions et les adaptations aux enjeux économiques et financiers futurs des entreprises.

Gestion des ressources humaines

Pour gérer le développement de ses effectifs et de ses métiers, une direction Développement ressources humaines Groupe a été créée en 2005.

Elle est en charge de la gestion de l'emploi et de la formation. Depuis septembre 2005, une mission « Handicap et diversité » lui a été confiée.

Gestion prévisionnelle de l'emploi

Comme l'ensemble des banques françaises, le Groupe anticipe les difficultés de recrutement et se dote d'outils : campagne pour promouvoir l'image d'employeur du Groupe, site Internet de gestion

des candidatures, afin d'améliorer le processus qui va lui permettre de recruter 4 000 personnes par an.

Pour faciliter les recrutements en interne, l'accord du 25 juin 2004 sur la mobilité a permis de mieux prendre en compte les choix de vie personnels des collaborateurs dans le cadre des besoins des entreprises. Cet accord a été complété par une Charte de la mobilité, qui a été signée en 2005 par les entreprises du Groupe et qui reprend les modalités prévues dans l'accord.

Gestion des carrières

L'accord collectif national du 25 juin 2004 permet de faciliter l'identification et le développement des compétences des collaborateurs de la Branche Caisse d'Epargne*. Cet accord prévoit un entretien d'appréciation des compétences au minimum tous les deux ans et un entretien de carrière au moins tous les cinq ans. Progressivement, ces processus de gestion de carrière sont étendus aux filiales du Groupe.

* La Branche Caisse d'Epargne regroupe les Caisses d'Epargne, les organismes centraux (CNCE, FNCE), et les communautés informatiques.

Création nette d'emplois en 2005

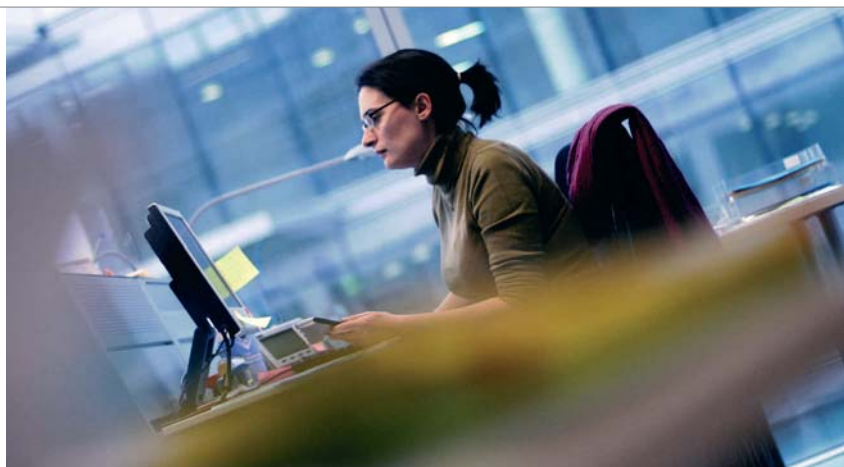
(Nombre de recrutements en CDI diminués du nombre des départs)

932

pour la Branche Caisse d'Epargne*

1 600

pour le Groupe



LES RESSOURCES HUMAINES

Une gestion spécifique des dirigeants, des potentiels et des cadres supérieurs est par ailleurs organisée avec des dispositifs adaptés : comités de carrière, dispositif *Trajectoire*, parcours ESSEC et, bien sûr, Université Caisse d'Epargne.

Formation

La loi du 4 mai 2004 a réformé les règles relatives à la formation professionnelle, dans un contexte d'évolution de l'environnement bancaire (relation clientèle, métiers).

Les entreprises de la Branche Caisse d'Epargne ont signé un accord collectif national relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie, le 10 juin 2005.

Dans ce cadre, des instances de concertation ont été mises en place : une CPNE (commission paritaire nationale de l'emploi), où se déterminent les orientations et les priorités en termes de formation, et l'Observatoire prospectif des métiers et qualifications, qui assure une veille sur l'évolution des métiers et des

emplois. Ces travaux intègrent la situation comparée des femmes et des hommes.

Au titre de l'offre de formation proposée par le Groupe dans ce même cadre, a été lancée une offre de formation nationale DIF (droit individuel à la formation) complémentaire à celle des entreprises et centrée sur le support et la facilitation de l'activité professionnelle (communication, langues, etc.). Les parcours dits « institutionnels » ont été aussi complètement renouvelés pour correspondre au nouveau périmètre du Groupe. A ce titre, le Groupe dispose désormais d'un *parcours nouveaux entrants* (PNE) destiné à tout nouvel arrivant quels que soient son métier et son entreprise de destination. Conçu pour permettre la compréhension de l'organisation, des valeurs et des ambitions du Groupe, il intègre une composante développement durable et engagement sociétal.

Par ailleurs, l'offre de formation Groupe à destination des managers s'étoffe aujourd'hui à travers des parcours proposés dans la filière

commerciale (directeurs de groupe et directeurs d'agence à travers *Fréquence Client*) : plus de 1 300 managers ont été formés.

Enfin, toujours au titre du management, dans un partenariat renforcé avec l'ESSEC Business School, 42 cadres supérieurs de 17 entreprises ont intégré en 2005 la 10^e promotion du Parcours de Management.

Des ressources humaines représentatives de la diversité de la population locale

La parité femme/homme

En 2004, un accord collectif national a donné les moyens d'une amélioration de la parité femme/homme en élaborant un certain nombre d'indicateurs pertinents en matière d'équité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Intégration des personnels d'IXIS après l'opération « Refondation »

Le volet social du projet « Refondation » avait fait l'objet d'un accord, signé le 11 mai 2004, entre le Groupe Caisse d'Epargne et le groupe Caisse des Dépôts pour assurer aux personnels concernés par le transfert d'IXIS à la CNCE la préservation de leurs conditions d'emploi. En pratique, tous les salariés d'IXIS se sont vu proposer un poste. Cependant, pour tenir compte de la spécificité de la situation, des mesures ont été mises en œuvre, fondées uniquement sur le volontariat, pour faciliter la réalisation de projets personnels et professionnels des salariés qui ne parvenaient pas à envisager leur intégration dans le nouvel ensemble économique.

Sur les 261 collaborateurs qui devaient rejoindre la CNCE, vingt ont préféré d'autres évolutions professionnelles, quatre ont été aidés dans des projets de création d'entreprise et treize ont été accompagnés dans la transition entre l'activité professionnelle et la retraite. Le 4 novembre 2005, un accord était signé avec les partenaires sociaux pour harmoniser le statut social de l'ensemble du personnel de la CNCE, en application des dispositions de l'article L. 132-8 du Code du travail, afin de permettre aux salariés d'IXIS, compte tenu du statut collectif qui était le leur, de rejoindre le statut collectif de la CNCE.

En 2005, la Commission paritaire nationale de l'emploi chargeait l'Observatoire prospectif des métiers et qualifications d'assurer une veille sur l'évolution des métiers et des emplois, en intégrant notamment la situation comparée des femmes et des hommes. Outre la création de ces structures – CPNE et OPMQ –, l'accord collectif national du 10 juin 2005 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie mettait également en place le dispositif de « période de professionnalisation », dont un des objectifs est précisément de contribuer à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Emploi des personnes handicapées

Préconisée par la Commission handicap ressources humaines fin 2004, la mise en place de correspondants dans chaque entreprise, les « référents handicap », s'est achevée en septembre 2005. Plus de 40 ont été nommés et une mission « Handicap et diversité » a été créée au sein de la DRH Groupe.

L'augmentation du nombre de salariés handicapés employés est un axe prioritaire. Le Groupe s'est engagé pour la première fois dans un partenariat très actif avec l'ADAPT pour la réussite de la 9^e semaine pour l'emploi des personnes handicapées. De nombreuses actions de communication, des rencontres entreprises/personnes handicapées, des *job dating* ont été organisés sur tout le territoire. Le maintien dans l'emploi est un autre axe prioritaire : des efforts sont faits et poursuivis pour aménager les locaux, les horaires, le poste de travail des personnes devenues handicapées suite à un accident ou à la maladie.

Le Groupe affiche aujourd'hui des objectifs ambitieux pour faciliter le recrutement et l'intégration des travailleurs handicapés. Et il a également la volonté de leur assurer un réel développement de carrière.

Une volonté forte de la Caisse d'Epargne de Picardie

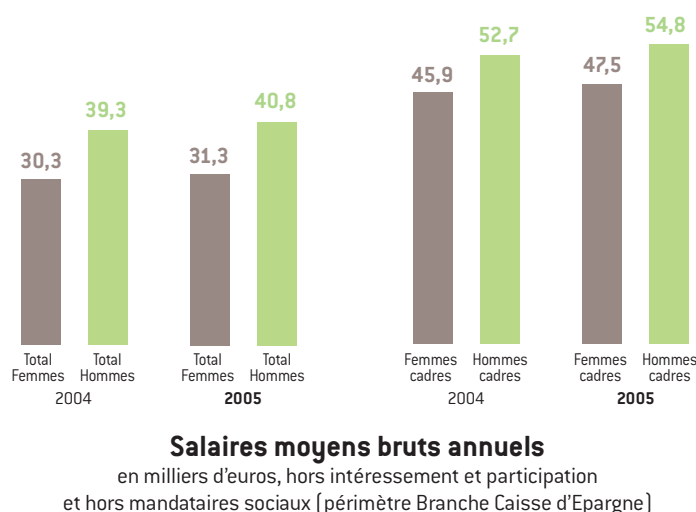
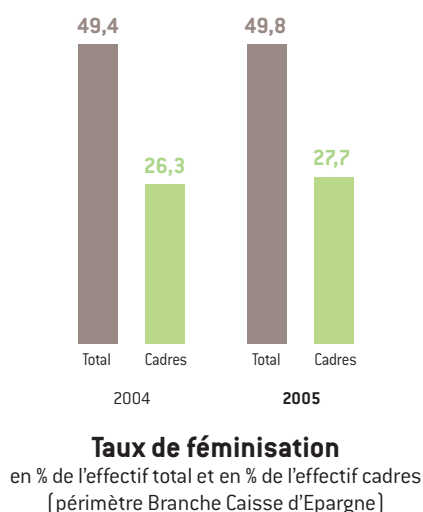
Un groupe de travail réunissant la DRH et les organisations syndicales de la Caisse d'Epargne de Picardie a mené

une étude approfondie sur la situation des handicapés au sein de l'entreprise et a défini les principales orientations d'amélioration. Dès le début 2005, un inventaire détaillé des emplois et des postes les plus facilement accessibles à de nouveaux travailleurs handicapés a été engagé. L'entreprise a pu bénéficier du concours de l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées), pour disposer à la fois de l'assistance d'un consultant spécialisé et de l'antenne Cap emploi locale. Au terme de ce diagnostic, un plan d'insertion pour les deux années à venir était établi.

Les actions de la Caisse d'Epargne de Midi-Pyrénées

Trois actions spécifiques ont été engagées par la Caisse d'Epargne de Midi-Pyrénées dans le cadre de son plan stratégique :

- spécialiser un recruteur sur l'intégration des personnes handicapées (action déjà réalisée) ;



LES RESSOURCES HUMAINES

- assurer les conditions matérielles d'accueil des clients et du personnel handicapé [la décision a été prise d'accorder une priorité aux agences de quatre salariés et plus] ;
- développer une politique de recrutement et d'insertion des travailleurs handicapés.

Les seniors

Mis en place en 2004, le programme *Cap 25* s'adresse aux salariés ayant une ancienneté supérieure à 25 ans dans le Groupe. Il est mis en place pour combattre le sentiment de fin de vie professionnelle ressenti par nombre de collaborateurs après 50 ans, alors que la durée de carrière a été allongée. Il prépare le management à une situation inédite : le maintien dans l'emploi des collaborateurs de plus de 55 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.

En 2005, 267 collaborateurs ont participé à *Cap 25* sur neuf sessions.

Organisation du travail, santé et sécurité

Chaque entreprise du Groupe établit son règlement intérieur qui fixe les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, et édicte les règles générales et permanentes en matière d'organisation du travail.

A la CNCE, le règlement intérieur actualisé est entré en vigueur le 20 mai 2005. Un accord sur la réduction du temps de travail a été signé le 4 novembre 2005 pour harmoniser les statuts des salariés issus de CDC IXIS et de ceux de la CNCE en matière de durée et d'aménagement du temps de travail.

Santé

L'accord collectif national du 24 janvier 1997 encadre les dispositions relatives à la participation aux réunions du CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail), les conditions de travail des femmes enceintes, le reclassement des personnes déclarées inaptes à certains postes et la surveillance médicale particulière des salariés victimes d'agression.

Concernant le harcèlement, plus d'une douzaine d'entreprises du Groupe ont d'ores et déjà mis en place des mesures de prévention et de détection du harcèlement, avec, dans certains cas, des programmes de formation. La plupart des entreprises inscrivent dans leur règlement intérieur les articles L. 122-46, 47 et 49 du Code du travail, qui concernent le harcèlement.

Rémunération, protection sociale, avantages sociaux

Un nouveau système de classification des emplois et de rémunération minimale annuelle pour chaque niveau de classification est en place depuis le 1^{er} janvier 2004 (accords collectifs des 30 septembre et 11 décembre 2003). Un accord collectif national a été signé le 24 novembre 2005 pour revaloriser le montant des rémunérations annuelles minimales pour chaque niveau de classification d'emploi.



Des participants d'une session de *Cap 25* au travail.

Un système de part variable, dont l'objectif est de rémunérer la performance, est actuellement en vigueur, avec des adaptations dans les entreprises selon leurs objectifs et leur environnement, notamment.

Le 24 novembre 2005, les accords sur la protection sociale (santé, prévoyance, régime supplémentaire de retraite) ont été signés. Le Groupe Caisse d'Epargne s'est doté d'un nouveau socle de protection sociale, fruit d'un large dialogue mettant en avant, notamment, une garantie d'égalité de traitement pour tous les salariés, une nécessaire maîtrise de la dérive des coûts et, au bout du compte, la modernisation d'un socle social permettant de faciliter le recrutement, la fidélisation, l'évolution des carrières et la mobilité des collaborateurs interentreprises. Une harmonisation se fera progressivement dans toutes les entreprises du Groupe, dans les prochaines années.

Représentation du personnel et liberté syndicale

L'accord collectif du 30 septembre 2003 sur le droit syndical national exprime la volonté de prendre en compte l'activité syndicale au niveau de la Branche Caisse d'Epargne dans le but de garantir la qualité du dialogue social. La représentation syndicale pour la Branche est assurée par les représentants syndicaux nationaux (RSN), dont la mission s'exerce à travers la participation aux instances nationales et à qui des moyens importants sont accordés pour l'exercice de leurs mandats nationaux : crédits d'heure, remboursements de frais, subventions aux organisations syndicales, mise à disposition de locaux et de matériels, formation.

De plus, 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.

En 2005, la commission paritaire de négociation pour la Branche Caisse d'Epargne s'est réunie 24 fois sur les thèmes suivants : formation,

emploi des personnes handicapées, centres informatiques, dialogue social, protection sociale, parité homme/femme, négociation annuelle obligatoire.

Plusieurs accords importants ont été signés en 2005 :

- 10 juin : formation professionnelle (des accords ont également été signés dans les autres branches – AFB, Assurance, Sociétés financières, Immobilier – en 2004 et 2005) ;
- 24 novembre : protection sociale, frais de soins de santé, retraite et prévoyance ;
- 24 novembre : revalorisation du montant des rémunérations annuelles minimales.

Il est prévu de faire converger les régimes de santé, prévoyance et retraite complémentaire de tous les collaborateurs du Groupe à un horizon d'environ deux ans.

A compter de 2006, et compte tenu de la mise en place par voie d'accord collectif national d'une structure de négociation pour le Groupe, il y aura trois niveaux de négociations : entreprise, branche, Groupe.

Sécurité en agence

Au sein de la Commission paritaire nationale, une sous-commission Sécurité est chargée de suivre les questions d'intérêt national dans le domaine de la sécurité. Tout salarié nouvellement recruté dans une entreprise du réseau Caisse d'Epargne, notamment en agence, doit suivre une formation à la sécurité. La formation est actualisée régulièrement selon l'évolution de l'environnement. Les salariés intérimaires ou engagés en CDD doivent également suivre une formation. Les règles de sécurité, réactualisées en 2004, ont été mises en œuvre pour 2005 conformément aux orientations définies par le Comité national de sécurité.



L'évolution des rémunérations a été de + 3,5 % en 2005, contre + 0,7 % en 2004.

Salaire moyen

(Branche Caisse d'Epargne, en milliers d'euros)

LES FOURNISSEURS

Le Groupe Caisse d'Epargne, en cohérence avec ses valeurs, souhaite mener une politique achat socialement responsable. Ainsi, les relations avec ses fournisseurs sont régies par les principes suivants :

- préférer les entreprises partageant les valeurs du Groupe ;
- référencer les solutions (produits ou services) qui s'inscrivent le mieux dans les critères de développement durable ;
- appliquer une éthique fondée sur la courtoisie, le respect de l'autre et de son professionnalisme, l'écoute et la déontologie.

Pour pouvoir appliquer ces principes, cinq ateliers de réflexion ont été mis en place, chacun constitué d'une dizaine de personnes provenant des différentes entreprises du Groupe :

Développer les achats auprès du secteur protégé (le secteur protégé accueille les travailleurs handicapés qui ne peuvent pas travailler en milieu ordinaire).

Les objectifs de cet atelier étaient de connaître les évolutions du cadre législatif, d'identifier et mesurer les potentiels d'achat du Groupe au secteur protégé et d'en favoriser le développement. L'analyse du marché a montré que ce secteur était constitué d'une multitude de petites structures fragmentées et qu'en conséquence, une démarche de gestion locale était plus adaptée qu'une démarche nationale.

Ces travaux ont été réalisés en relation avec la direction des Ressources humaines à laquelle est rattachée la mission « Handicap et diversité ».

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

dans une démarche de plus en plus discriminante. La politique achat développement durable ne se limite pas à des critères d'exclusion tels que l'interdiction d'établir des contrats avec des entreprises faisant travailler des enfants, mais intègre également une discrimination positive qui implique de préférer celles ayant une politique en faveur du travail des handicapés.

Le profil de sensibilité aux critères développement durable de chaque famille d'achat est analysé afin d'en déduire le questionnaire à documenter dans la phase de prise de connaissance d'une entreprise relevant de tel ou tel secteur d'activité. Les dossiers de qualification des fournisseurs (référencement) ont été enrichis de ce point de vue depuis avril 2004.

Formation
de 65 acheteurs
(sur 221 jours)



56 fournisseurs
évalués dont
45 nationaux

Déterminer les critères Haute Qualité Environnementale (HQE) à privilégier

dans les cahiers des charges des travaux des bâtiments, notamment pour la rénovation des agences du réseau Caisse d'Epargne. Parmi tous les critères du label HQE, le choix du groupe de travail s'est porté sur les confort acoustique et visuel, afin de faciliter la vie des clients et des collaborateurs fréquentant quotidiennement les locaux. A la suite de cet arbitrage, ces critères ont été pris en compte dans le cahier des charges de rénovation des agences au nouveau concept *Fréquence Client* et cela a, par exemple, donné lieu à de nouvelles solutions d'éclairage.

Les deux autres ateliers ont été lancés en fin d'exercice et produiront leurs conclusions en 2006, l'un étant destiné à identifier les critères de choix des produits et services

responsables, l'autre à élaborer un tableau de bord développement durable pour la filière achat.

Des moyens pour mesurer et piloter l'avancement du Groupe

Afin de sensibiliser les managers, l'Université du Groupe a intégré des cas pratiques valorisant la professionnalisation de la filière achat dans plusieurs de ses modules sur la performance et la montée en compétences, en particulier des outils de mesure de la performance des fournisseurs avec l'élaboration de plans de progrès opérationnels achats (plans d'actions élaborés en commun avec le fournisseur).

Les modules spécialisés pour les acheteurs ont été complétés par une session nouvelle, destinée à les familiariser avec les outils

développés en interne pour piloter les achats selon les critères DD identifiés [« QualiproDD »]. Ces formations se déroulent en 2006.

Le Groupe participe aux enquêtes nationales menées par les associations professionnelles (CDAF, HEC ACA). Celles-ci révèlent que le Groupe Caisse d'Epargne est parmi les entreprises les plus engagées au niveau stratégique et achat dans une démarche développement durable.

2005 a permis de s'approprier les concepts globaux de développement durable dans le domaine des achats et de préparer une mise en œuvre qui s'inscrit dans le sens voulu par le Groupe Caisse d'Epargne. Il reste à en concrétiser en 2006 la mise en œuvre opérationnelle par l'ensemble des coordinateurs achat nationaux et locaux.



Le 13 septembre 2005, Loos-en-Gohelle devenait la première agence Caisse d'Epargne HQE.

LA SOCIÉTÉ CIVILE

Fidèle à ses engagements historiques et à ses missions d'intérêt général, et aujourd'hui l'une des premières banques françaises, la Caisse d'Epargne continue de mettre sa performance économique au service de la société civile.

Les PELS, un dispositif unique en France

Conformément à la loi du 25 juin 1999 sur le statut coopératif des Caisses d'Epargne, celles-ci s'engagent chaque année à financer des projets d'économie locale et sociale (PELS), menés généralement par des associations ou des organismes à but non lucratif impliqués dans la solidarité et l'insertion.

Les PELS constituent des initiatives en cohérence avec la proximité territoriale de chaque Caisse d'Epargne. Ils visent, *in fine*, dans le respect d'un processus fixé et publié au niveau national, à améliorer le quotidien des personnes les plus fragiles. Les PELS privilégient les thématiques de l'emploi, de l'autonomie et du lien social.

Dans ce cadre, chacune des 30 Caisses d'Epargne vote, à partir du résultat net comptable de l'année écoulée, une enveloppe qui représente au minimum l'équivalent de la moitié du montant versé aux sociétaires. Ainsi, en 2005, 2 556 projets ont été accordés sur cette base, pour une enveloppe totalisant 51,5 millions d'euros.

Au service de l'emploi

Les projets concernant l'emploi soutiennent d'abord les micro-entrepreneurs n'ayant pas accès aux circuits bancaires classiques. Ils sont financés sous forme de crédits spécifiques, *via* des partenariats avec quatre principaux organismes d'accompagnement : l'Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE), les boutiques de gestion, France active et France Initiative Réseau (FIR). Pour réussir, ces microcréateurs doivent impérativement être accompagnés par un réseau professionnel, en amont et en aval.

Créer une activité de coiffure à domicile, reprendre une entreprise de maçonnerie, proposer des services d'entretien d'espaces verts sont quelques exemples de projets financés.

Le soutien aux organismes d'accompagnement s'effectue également directement par la voie d'abondement à des fonds de prêts d'honneur, de fonds de garantie, ou par des apports en expertise ou des bourses de matériel.

Pour favoriser l'insertion par l'emploi, la Caisse d'Epargne soutient enfin les projets d'associations ou d'entreprises d'insertion qui permettent d'acquérir des formations qualifiantes, de réapprendre à vivre dans un contexte professionnel et de s'approprier



Nombre de PELS :
2 350 en 2004
et 2 556 en 2005

**Montants engagés
(en euros) :**
50,6 millions en 2004
et 51,5 millions en 2005

Assurer la relève en Caisse d'Epargne Midi-Pyrénées

Le département du Lot compte environ 4 300 entreprises artisanales disséminées sur son territoire, mais ce tissu est fragilisé par sa composante démographique : 40 % des chefs d'entreprise ont plus de 50 ans et 25 % plus de 55 ans.

Conscient du risque de déclin économique sous quelques années, la Chambre de Métiers du Lot a suscité la création d'une association qui réunit les initiatives et les soutiens en faveur de la reprise de ces activités artisanales, et valorise le vivier des porteurs de projet locaux. Elle fédère les appuis financiers des collectivités territoriales, des chambres consulaires et de prêteurs comme la Caisse d'Epargne. Le soutien de ce projet par la Caisse d'Epargne Midi-Pyrénées contribue directement à la création ou au maintien de 2 300 emplois dans tous les corps de métiers présents dans le département.

un métier. C'est par exemple le cas des jardins, chantiers, ou encore entreprises d'intérim d'insertion.

Le pari de l'autonomie

Pour améliorer la situation des personnes fragiles – handicapées, malades ou jeunes en voie de marginalisation –, les Caisses d'Epargne ont décidé de favoriser les initiatives renforçant leur autonomie. L'accent est mis sur le financement de moyens pour satisfaire leurs besoins fondamentaux. C'est d'abord promouvoir des outils pour maîtriser les savoirs de base, indispensables pour prendre part à la vie sociale : modules d'apprentissage de la lecture, de l'écriture, du calcul ; édition de guides d'appropriation ou de logiciels ; ateliers informatiques ; formations autour de la gestion de l'argent ; obtention d'un permis de conduire...

Par ailleurs, les soutiens aux initiatives qui préservent l'autonomie des personnes âgées, malades ou handicapées peuvent revêtir une grande diversité. Ils se traduisent par le financement de matériels spécialisés divers, permettant aux bénéficiaires d'accroître leur mobilité dans leur vie quotidienne ou leurs loisirs, de continuer à vivre à domicile, mais aussi d'éviter l'isolement social. L'intervention humaine (frais d'études, de formation, déplacements) est également prise en charge lorsqu'elle contribue directement au projet.

Enfin, la satisfaction des besoins fondamentaux vise à redonner accès au minimum vital : se nourrir, se loger, se vêtir, se déplacer. Les PELS soutiennent les associations mobilisées en faveur des plus démunis et financent les investissements nécessaires à leur mission : acquisition de véhicules, aménagement de locaux, formation du personnel.

Développer le lien social

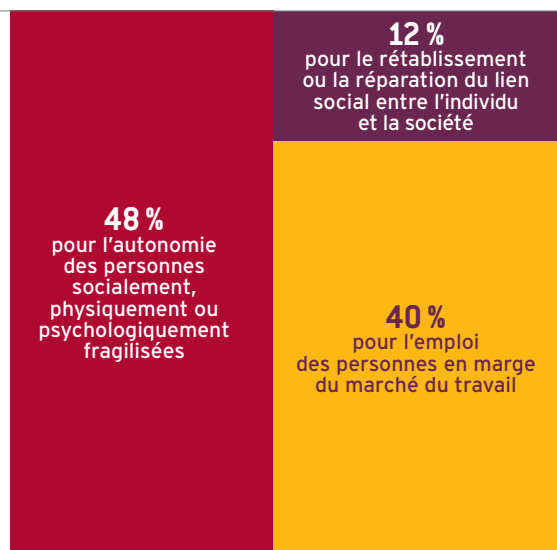
Cette approche accompagne les porteurs de projets engagés dans une démarche qui réintroduit de la cohésion sociale, souvent mise à mal par les bouleversements de la société en mutation rapide.

Qu'elle vive en milieu rural ou en zone urbaine sensible, qu'il s'agisse de jeunes ou de personnes âgées, une partie de la population est exposée au risque d'exclusion. Banque de proximité, les Caisses d'Epargne soutiennent donc les initiatives réactivant le lien social : animations de quartiers, organisation de rencontres sportives et équipements mobiles.



PELS par domaine d'intervention

(en % du montant total)



Des outils pour s'exprimer

Apporter un secours aux personnes en situation de précarité, c'est bien, mais leur permettre de retrouver une parole comme membre à part entière de la société, c'est beaucoup mieux. C'est la démarche d'ATD Quart-Monde qui créait déjà la première Université Populaire en 1972. A Reims, la nouvelle antenne a permis de mettre en œuvre cette démarche en mettant en contact plus d'une centaine de personnes – personnes en situation de pauvreté et souvent faiblement scolarisées, et citoyens d'autres milieux sociaux, impliqués dans la lutte contre la misère. L'invité de la première Université Populaire sur le thème de la justice était un philosophe qui, après avoir écouté ce que les personnes avaient préparé comme réponses à la question « Que signifie la justice pour vous ? » a donné son propre avis, créant un échange avec les participants. Pour soutenir ce projet, la Caisse d'Epargne Champagne-Ardenne a financé l'achat de supports pédagogiques informatisés permettant la visualisation de documents à projeter aux participants.

LA SOCIÉTÉ CIVILE

Elles facilitent aussi l'accès à la culture, par exemple en finançant la tenue de spectacles (artistes, matériels, promotion). Les actions de préservation du patrimoine local peuvent également être des PELS.

Protéger l'environnement constitue une autre façon de développer le lien social. Les associations impliquées dans la réhabilitation ou la protection de la nature sont éligibles à un PELS lorsque le projet participe à la cohésion sociale, par exemple à travers la mobilisation du tissu local, la sensibilisation du milieu scolaire à l'écologie, la participation de chantiers d'insertion, l'accessibilité des réalisations à des publics fragiles.

En complémentarité avec les financements de PELS par les Caisses d'Épargne, plusieurs entités du Groupe interviennent au service de l'intérêt général et s'investissent au niveau national sur des actions à long terme.

Finances & Pédagogie

Fondée en 1957 avec le soutien des Caisses d'Épargne, Finances & Pédagogie est une association qui répond au besoin de sensibilisation et de formation des personnes sur le thème de l'argent dans la vie quotidienne. Elle intervient dans un co-apprentissage collectif, auprès de trois types de publics : les jeunes en milieu éducatif, les bénéficiaires des dispositifs mis en place par les associations et le secteur social, et les salariés d'entreprises via la formation professionnelle. Axée sur l'accompagnement des personnes en difficulté (chômeurs de longue durée, jeunes en insertion, familles surendettées), cette association apporte une information ciblée sur la gestion d'un budget, l'utilisation des crédits et les relations bancaires. Elle propose également aux personnes relais (assistantes sociales, tuteurs familiaux, aides à domicile, référents, personnels de maison de retraite) de compléter leurs connaissances sur des aspects

techniques pour être en mesure de mieux accompagner les personnes dans leur insertion bancaire ou sociale.

Ces actions relèvent d'un apprentissage dans la durée, dans lequel la dynamique de Groupe est essentielle pour les apprenants.

En 2005, plus de 3 400 sessions de formation ou de sensibilisation ont été dispensées auprès de 700 partenaires et de 70 000 personnes.

La Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité

Reconnue d'utilité publique en 2001, la Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité mène des actions de lutte contre les formes de dépendance et d'isolement liées au grand âge, à la maladie, au handicap ou à des

Paysages du Val de Loire inscrits sur la liste du patrimoine mondial de l'Unesco

La Mission Val de Loire, qui gère la valorisation de l'inscription du site éponyme au patrimoine mondial de l'Unesco, et la Caisse d'Épargne Centre-Val de Loire ont lancé conjointement une action développement durable pour mettre en valeur des expressions remarquables des paysages ligériens, mobiliser des chantiers d'insertion autour d'actions d'intérêt général et sensibiliser les populations riveraines du fleuve à une qualité d'entretien respectueux de l'environnement. Dix sites pilotes ont été retenus pour des travaux d'entretien des berges de Loire dans les départements d'Indre-et-Loire et du Loir-et-Cher. Cette opération est également soutenue par le WWF.



situations d'illettrisme. Opérateur à but non lucratif, elle gère un réseau de 69 établissements, qui accueille en France plus de 4 500 personnes.

Au travers du programme *Savoirs pour réussir*, la Fondation offre la possibilité à des jeunes de s'impliquer dans un processus de remise à niveau des savoirs de base, grâce à l'appui de tuteurs bénévoles, dont des sociétaires des Caisses d'Epargne. A partir des situations d'illettrisme repérées à l'occasion des Journées d'appel de préparation à la défense et par les missions locales de lutte contre l'illettrisme, la Fondation conduit une démarche d'accompagnement de ces jeunes. Elle s'inscrit dans le cadre d'un protocole national conclu avec les pouvoirs publics.

En 2005, la Fondation a poursuivi son soutien à des opérations d'intérêt général, en privilégiant les programmes susceptibles de faire émerger des solutions innovantes sur le plan

technologique comme sur le plan social. Pour ce faire, elle bénéficie des contributions provenant des Caisses d'Epargne et des filiales du Groupe.

Un mécénat vivant

La politique engagée par le Groupe en matière de mécénat conjugue l'histoire et les valeurs des Caisses d'Epargne avec une prise en considération des attentes de la société civile. Il en résulte une grande diversité des interventions culturelles et artistiques en régions : musique, théâtre, peinture, patrimoine, mais aussi bande dessinée, dont les Caisses d'Epargne sont le partenaire historique *via*, notamment, le Festival d'Angoulême.

En 2005, le Groupe Caisse d'Epargne s'est associé à la célébration de Jules Verne, à l'occasion du centième anniversaire de sa disparition. Il fut en effet administrateur de la Caisse d'Epargne d'Amiens. Plusieurs

entreprises du Groupe ont soutenu la réalisation du film *Jules Verne et la mer*, tourné principalement sur le *Belem*, l'exposition *Jules Verne, le roman de la mer*, présentée au Musée national de la Marine, le festival du film Jules Verne qui s'est tenu au Grand Rex, ainsi que des manifestations commémoratives à Nantes où Jules Verne naquit, à Amiens où il vécut plus de vingt-cinq ans et au Crotoy où il aimait naviguer.

Dans le domaine de l'urgence humanitaire, les Caisses d'Epargne ont pu montrer leur capacité de mobilisation financière au bénéfice de dix grandes associations nationales au secours des victimes du Tsunami. Le Groupe et ses filiales ont prolongé cette action dans la durée : financement d'un chantier naval de 160 bateaux de pêche avec l'ONG Réunir, fonds de micro-crédit *via* la caisse d'épargne de Thaïlande, reconstruction d'une école au Sri Lanka et parrainage d'enfants par les salariés du Crédit Foncier.

Atelier d'expression qui réunit, deux fois par semaine depuis trois ans, des résidents qui souffrent de troubles apparentés à la maladie d'Alzheimer.

Accueil à bord du *Belem* d'une dizaine des jeunes qui bénéficient du dispositif *Savoirs pour réussir*.



LA PLANÈTE ET SES HABITANTS, D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

S'appuyant sur les résultats de la notation sollicitée auprès de Vigeo en 2003, la sensibilisation et l'engagement du Groupe sur les questions d'environnement sont en constant développement. L'effort a d'abord été fourni sur la réduction de l'impact direct du Groupe par le management interne de l'environnement ; l'intégration des critères environnementaux dans l'activité devient elle-même et progressivement un enjeu important.

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 2005, un certain nombre d'actions environnementales ont été menées au sein du Groupe, parmi lesquelles :

- le développement d'une culture et de pratiques visant à réduire

les impacts directs du Groupe sur l'environnement (démarches Bilan Carbone^{®*}, réduction des consommations de papier et d'une manière générale, une meilleure maîtrise des dépenses énergétiques) ;

- la poursuite, dans les entreprises du Groupe, d'une démarche de tri et de collecte sélective des déchets (56 % des entreprises du Groupe l'ont pratiquée en 2005, contre 48 % en 2004) ;
- la mise en œuvre et les échanges de bonnes pratiques.

Les indicateurs environnementaux ont été redéfinis en 2005 ; des résultats sont présentés en page 40.

* Le Bilan Carbone[®] permet de comptabiliser, pour une activité ou un site, les émissions directes ou indirectes de six gaz à effet de serre.

Un partenariat stratégique pour des modes de vie durables

Le partenariat signé en 2003 avec le WWF se poursuit en visant à promouvoir des modes de vie durables sur les fondations établies en 2004 autour du thème « Empreinte écologique et modes de vie durables ».

Des projets pilotes exemplaires sont poursuivis avec des collectivités et des partenaires dans plusieurs régions de France et des actions de gestion durable des ressources naturelles ont été menées (en Provence-Alpes-Corse pour la gestion de certains patrimoines forestiers, par exemple).

Les exemples de coopération entre les Caisses d'Epargne et le WWF sont indiqués dans certains paragraphes spécifiques de ce rapport.



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.

La Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse a également réalisé des agendas Développement durable pour ses clients et ses collaborateurs, comprenant deux pages de rédactionnel sur le développement durable dans l'entreprise, un cahier central de huit pages couleurs sur le développement durable et 13 gestes écodurables (pour les agendas grand public).

La qualité environnementale des bâtiments du Groupe

Les démarches de « verdissement » de bâtiments entamées en 2004 ont été poursuivies au sein du Groupe Caisse d'Epargne.

La prise en compte du développement durable a notamment été intégrée pour les trois nouveaux immeubles du Groupe Caisse d'Epargne dans le quartier d'Austerlitz à Paris. Sur ces trois immeubles, déjà construits, des actions ont été mises en œuvre pour réaliser des économies d'énergie et pour inciter les usagers et les exploitants à adopter de bonnes pratiques écoresponsables.

De même, le nouveau siège de la Caisse d'Epargne de Bourgogne à Dijon a été le premier bâtiment de la région à être conçu et réalisé selon une démarche de développement durable. Il s'agissait de conjuguer développement durable et optimisation financière selon trois axes : construction écologique, gestion économique, confort et santé des utilisateurs.

Cette opération, qui s'est appuyée sur le référentiel de la Haute Qualité Environnementale, a reçu le soutien actif et constructif de la ville de Dijon. Une opération exemplaire qui a été marquée par la réduction de la pollution résultant des travaux, la réalisation d'économies dans l'utilisation de l'eau et de l'énergie, la sécurité des ouvriers. Il a été inauguré en décembre 2005.

Depuis 2003, en collaboration avec l'ADEME, la Caisse d'Epargne du Pas-de-Calais a sensibilisé à la démarche Haute Qualité Environnementale des équipes travaux et des architectes qui l'accompagnent, et des équipes de la

région Nord-Pas-de-Calais. Ainsi, à Loos-en-Gohelle, la première agence orientée HQE a été construite.

Sur les 14 cibles de la démarche globale HQE, trois thèmes ont été retenus : la confidentialité du client, le confort du collaborateur et une réduction de la consommation d'énergie (objectif - 50 %, en utilisant, par exemple, des néons basse luminescence, des détecteurs de présence, en récupérant des eaux de ruissellement). Au-delà de l'excellente image de marque que cela confère au niveau local, les collaborateurs de l'agence apprécient particulièrement de travailler dans cet environnement.

Témoignage de son engagement dans une démarche de développement durable, initiée en 2004, la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse construit, en plein cœur de Marseille, son nouveau siège administratif dans le respect des normes de la 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.

Le comité opérationnel Environnement

Mis en place par le comité de pilotage Développement durable du Groupe, le comité opérationnel Environnement définit et déploie la politique environnementale du Groupe Caisse d'Epargne. Compte tenu des synergies sur les enjeux environnementaux, ce comité a été placé sous la responsabilité de la direction des Achats et Moyens généraux du Groupe.

Les travaux menés dans ce cadre répondent aux objectifs du Groupe sur les impacts directs de son activité sur l'environnement :

- réduction des volumes de papier consommés ;
- réduction des déplacements aériens des collaborateurs ;
- « verdissement » des bâtiments.

Ce comité suit les résultats des démarches de Bilan Carbone® du Groupe.

LA PLANÈTE ET SES HABITANTS D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

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 deux 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.

La contribution à la lutte contre le réchauffement climatique

Une réflexion a été menée en 2005 sur l'application de la méthode Bilan Carbone® dans le Groupe Caisse d'Epargne.

Le Bilan Carbone® est une méthode développée par l'ADEME qui 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 la 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.

Cela s'est fait en deux grandes étapes :

- une étude de faisabilité réalisée avec un prestataire externe pour déterminer la disponibilité, l'accessibilité et la fiabilité des données centralisées et décentralisées ;
- une démarche pilote sur trois périmètres : Caisse Nationale des Caisses d'Epargne, Caisse d'Epargne des Alpes et Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse.

Les principaux résultats des trois bilans ont été présentés, en novembre 2005, au comité de pilotage développement durable et aux responsables développement durable du Groupe. Les plans d'action de réduction des émissions de gaz à effet de serre sont mis en œuvre au premier semestre 2006. Parmi les actions choisies, vont notamment être menés :

- à la CNCE, une demande de Bilan Carbone® aux principaux prestataires et fournisseurs ;
- à la Caisse d'Epargne des Alpes, un plan de déplacement entreprise (ensemble de mesures visant à optimiser les déplacements liés aux



Des exemples de bonnes pratiques environnementales

Caisse d'Epargne des Pays du Hainaut, « Chaque geste compte » :

- un dispositif de récupération des eaux de pluie à l'agence de Lambres-lez-Douai ;
- le recueil de plus de 99 % des papiers usagés avec des corbeilles de carton de l'entreprise d'insertion ELISE ;
- en partenariat avec l'ADEME, la mise en œuvre de gestes simples, comme l'impression en recto verso, la mise hors tension après usage des photocopies.

Caisse d'Epargne des Alpes, « Ecoalp® », pour une énergie verte :

« Ecoalp® » est un partenariat avec Gaz Electricité de Grenoble (GEG) pour utiliser de l'énergie verte dans l'alimentation des agences, bureaux et siège de la Caisse d'Epargne. Ce contrat de trois ans vise à fournir plus de six millions de kWh par an, produits par GEG, l'équivalent de l'énergie consommée en 2005. GEG s'engage à fournir au client un certificat d'origine attesté par un organisme tiers.

Caisse d'Epargne Aquitaine-Nord, « Climat sous influence, la vie au temps du changement climatique » :

La Caisse d'Epargne Aquitaine-Nord est l'un des partenaires du Centre de culture scientifique, technique et industrielle, qui a présenté, en octobre 2005, les premiers modules d'une exposition interactive et itinérante (région Aquitaine puis territoire national) qui permettra aux visiteurs de prendre conscience de l'impact des sociétés humaines sur le climat (du 21 mars au 3 septembre 2006).

activités professionnelles, en favorisant l'usage des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle) et une meilleure maîtrise des consommations d'énergie ;

- à la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse, l'utilisation privilégiée du train sur la ligne Marseille-Paris, le suivi des consommations (électriques) atypiques en agence.

Le comité de pilotage souhaite que chaque Caisse d'Epargne et filiale du Groupe Caisse d'Epargne réalise un Bilan Carbone® entre 2006 et 2009.

Les modes de vie durables

Avec le concours de son partenaire le WWF, et dans la continuité des initiatives de sensibilisation des années précédentes, le Groupe Caisse d'Epargne poursuit ses efforts pédagogiques pour faire comprendre

l'importance du comportement de chacun dans la recherche généralisée de modes de vie durables et des changements que cela impose.

L'emménagement dans les nouveaux immeubles de la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne (Avant-Seine) est une occasion de créer une dynamique de développement durable, pérenne et mesurable.

C'est ainsi qu'une rubrique « Développement durable » est désormais ouverte sur le portail intranet de la CNCE. Elle donne accès à des informations d'ordre général développement durable Groupe

(interviews, explications sur les concepts, organisation de la démarche Groupe) et à un guide des pratiques écoresponsables, réalisé avec le soutien du WWF, permettant de mettre en œuvre des actions quotidiennes limitant les impacts sur l'environnement.

Ces pratiques écoresponsables sont présentées selon des thématiques, accompagnées de fiches détaillées sur certains gestes :

- transports (impact pollution d'un voyage en bus) ;
- énergie (impact d'un degré supplémentaire de température sur la consommation en énergie et l'émission de CO₂) ;
- papier (modes d'impression) ;
- déchets (réduction à la source) ;
- alimentation (impact des choix saisonniers des fruits et légumes) ;
- eau (impact de nos modes actuels de consommation).



A la CNCE : « ensemble, nous pouvons diminuer notre impact sur l'environnement »

Au bureau, à son poste de travail, au restaurant d'entreprise, dans les transports, chacun peut adopter un comportement écoresponsable et agir, concrètement, au quotidien, pour préserver notre environnement... Et si la solution, c'était vous ?

(Extrait du site intranet CNCE
« Pratiques écoresponsables »)

Les indicateurs environnementaux

Développés en 2003, les indicateurs de suivi du développement durable dans le Groupe ont fait l'objet d'une première révision en 2005 ; les indicateurs environnementaux ont été revus et mesurés.

Les éléments nécessaires à la mesure des indicateurs présentés ont été renseignés par les Caisses d'Epargne et les filiales par l'intermédiaire de la base de données développement durable (3D).

Toutes les entités n'ayant pas effectué une remontée de l'ensemble des données environnementales, certaines estimations ont été nécessaires pour la consolidation des données sur les indicateurs présentés ci-dessous et les périmètres choisis. Les valeurs sont indiquées par « estimée » dans les tableaux.

Les Caisses d'Epargne et les organismes centraux

(taux de réponse, en moyenne, sur les quatre indicateurs présentés : 65 %)

L'effectif ETP 2005 pour le périmètre englobant
les Caisses d'Epargne et les organismes centraux est de 38 234.

Consommations globales	Unité	Valeur (estimée)	Unité	Valeur
Electricité	kWh	196 903 625	kWh par ETP	5 772
Gaz	kWh	58 658 105	kWh par ETP	1 772
Eau	m ³	440 075	m ³ par ETP	14
Ramettes de papier	Nombre	1 077 275	Nombre par ETP	32

Les filiales

L'effectif ETP 2005 pour les filiales considérées
(IXIS AM France, Banque Palatine, Crédit Foncier) est de 5 580.

Consommations globales	Unité	Valeur (estimée)	Unité	Valeur
Electricité	kWh	22 199 090	kWh par ETP	4 036
Gaz	kWh	2 510 000	kWh par ETP	456
Eau	m ³	98 573	m ³ par ETP	18
Ramettes de papier	Nombre	185 070	Nombre par ETP	34

INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES ET DROITS HUMAINS

NRE	GRI	Indicateurs (Source : Contrôle de gestion RH Groupe)	Branche 2004	Branche 2005	Groupe 2005
1.2	LA1 et LA2	Effectif CDI + CDD en ETP.	40 164	41 006	58 000
1.2	LA1 et LA2	Effectif CDI en ETP.	38 020	38 977	55 200
1.2	LA1 et LA2	Effectif CDD en ETP.	2 144	2 029	2 800
1.2	LA1 et LA2	Effectif intérimaire en ETP.	545	495	1 000
1.2	LA1 et LA2	Taux de recours à l'emploi précaire => calculé : (CDD + int.)/(CDI + CDD + int.).	6,6 %	6,1 %	6,4 %
1.1	LA1 et LA2	Nombre de recrutements CDI (hors mobilité Groupe).	2 385	3 269	4 500
1.1	LA1 et LA2	Nombre de recrutements CDD.	8 176	8 376	10 000
1.1	LA1 et LA2	Existence de difficultés de recrutements. Oui ou non. Si oui, lesquelles ?		lire p. 25	
1.1	LA1 et LA2	Démissions CDI vers l'extérieur du Groupe.	529	624	750
1.1	LA1 et LA2	Nombre total de licenciements.	383	445	550
1.1	LA1 et LA2	Autres départs (pré retraite, retraite, décès).	927	1 268	1 600
1.1	LA1 et LA2	Création nette d'emploi => calculé : recrut. CDI – démis. CDI – licenc. – autres).	546	932	1 600
1.2		L'organisation du temps de travail est-elle décrite dans un document officiel et accessible à tous les collaborateurs ? Oui ou non. Si oui, indiquer le nom du document, comment y accéder et en décrire les grandes lignes.		lire p. 28	
1.2	LA5	Total jours d'absence des salariés.	703 088	ND	ND
1.2	LA5	Taux d'absentéisme par ETP.	17,5 jours	ND	ND
1.5	LA6	Le programme santé et sécurité de l'entreprise est-il décrit dans un document officiel et accessible à tous les collaborateurs ? Oui ou non. Si oui, indiquer le nom du document, comment y accéder et en décrire les grandes lignes.		lire p. 28	
	LA7	Existe-t-il un système de détection et de prévention du harcèlement ? Oui ou non. Si oui, indiquer le nom du document, comment y accéder et en décrire les grandes lignes.		lire p. 28	
1.1	LA4	Existence d'un plan de réduction des effectifs, ou de restructuration ou de sauvegarde de l'emploi ? Oui ou non. Si oui, indiquer le nom du document, comment y accéder et en décrire les grandes lignes (mesures d'accompagnement, efforts de reclassement...).		lire p. 26	
1.6	LA9 et 17	Nombre de salariés en formation.	32 428	ND	ND
1.6	LA9 et 17	Total heures de formation.	1 078 211	ND	ND
1.6	LA9 et 17	Dépenses totales de formation (en milliers d'euros).	70 772	ND	ND
1.6	LA9 et 17	Pourcentage des dépenses totales de formation sur la masse salariale.	4,93 %	ND	ND
	LA16	Âge moyen.	41,6	40,7	
	LA16	Âge moyen des cadres.	45,4	44,2	ND
	LA16	Ancienneté moyenne dans le Groupe.	15,8	18,8	ND
1.7	LA10 HR4	Nombre total de salariés déclarés « travailleurs handicapés ».	684	ND	ND
1.7	LA10 HR4	Pourcentage * de « travailleurs handicapés » sur effectif total.	1,65 %	ND	ND
1.7	LA10 et HR4	L'entreprise a-t-elle signé un accord spécifique à l'emploi des personnes handicapées et agréé par la DDTEFP ?		lire p. 27	
1.7	LA10 et HR4	Si l'entreprise a signé un accord agréé, à quelle date a-t-il été signé et jusqu'à quand court-il ?		lire p. 27	
1.3	LA11	Taux de féminisation des effectifs.	49,4 %	49,8	49,3
1.3	LA11	Taux d'encadrement.	20,8 %	24,2	29,0
1.3	LA11	Taux de féminisation des cadres.	26,3 %	27,7	ND
1.3	LA11	Taux de féminisation des mandataires sociaux.	6,4 %	6,7	ND
1.3	LA11	Total masse salariale en milliers d'euros (y compris mandataires sociaux).	1 436 310	ND	ND
1.3	LA11	Salaire moyen par ETP en euros.	35 000	36 200	ND
1.3	LA11	Évolution rémunération/ETP (A/A-1).	0,7 %	3,4 %	ND
1.3	LA11	Salaire moyen par ETP hommes.	39 300	40 800	ND
1.3	LA11	Salaire moyen par ETP femmes.	30 300	31 300	ND
1.3	LA11	Salaire moyen par ETP cadres hommes.	52 700	54 800	ND
1.3	LA11	Salaire moyen par ETP cadres femmes.	45 900	47 500	ND

* Ne correspond pas au pourcentage imposé par la loi en 2004, mais ce chiffre pourra être comparé avec le pourcentage à appliquer au vu de la loi de février 2005.
ND : certaines données 2005 ne sont pas disponibles à la date de réalisation du rapport. Les ETP considérés sont les effectifs temps plein moyens mensuels.

INDICATEURS ENVIRONNEMENT

NRE	GRI	Indicateurs (Source : 3D)	Résultat en 2005	Périmètre en nombre d'ETP renseigné par les entreprises du Groupe
Art. 2.1	EN1	Consommation de papier en nombre de ramettes.	32 ramettes/ETP	32 688
Art. 2.1	EN1	Pourcentage de papier « ramettes » labellisé Ecolabel européen ou Cygne Nordique ou Ange Bleu.	10,80 %	32 688
Art. 2.1	EN1	Autres labels cités.	Certification de forêt PEFC et FSC et norme envir. ISO 14001.	
Art. 2.1	EN1	Pourcentage des entreprises ayant mis en œuvre des actions de réduction de consommation de papier.	64 %	29 804
Art. 2.1	EN1	Détail des actions mises en œuvre pour réduire la consommation de papier.	Suivi de consommation par unité, pédagogie sur intranet, recto verso sur copieurs et imprimantes, informatisation des imprimés, réduction du nombre d'états statistiques, utilisation massive intranet, réduction grammage papier.	
Art. 2.1	EN3	Consommation annuelle de gaz : toutes les entreprises ne consommant pas de gaz, ce chiffre ne pourra être significatif qu'en comparaison d'une année sur l'autre.	1 205 kWh/ETP	32 797
Art. 2.1	EN3	Conso annuelle d'électricité : toutes les entreprises n'ayant pas la même utilisation de l'électricité (selon chauffage), ce chiffre ne pourra être significatif qu'en comparaison d'une année sur l'autre.	5 220 kWh/ETP	29 066
Art. 2.1	EN3	Pourcentage d'entreprises ayant mis en œuvre des actions de réduction de consommation d'énergie. Détail des actions mises en œuvre pour réduire la consommation d'énergie.	70 % Éclairage à détection de présence, ampoules à basse consommation, extinction des bureaux à distance, suppression des hallogènes, chauffage par pompe à chaleur, voile protecteur autour du bâtiment pour préserver la chaleur du soleil, contrat blanc EDF, horloge automatique d'extinction, changement des balastres par transformateurs électroniques.	32 488
Art. 2.1	EN17	Pourcentage d'entreprises utilisant des énergies renouvelables.	28 %	30 814
Art. 2.1	EN 5	Consommation d'eau.	14 m³/ETP	28 160
Art. 2.1	EN 5	Pourcentage d'entreprises ayant mis en œuvre des actions de réduction d'eau.	71 %	27 536
Art. 2.1	EN 5	Détail des actions mises en œuvre pour réduire la consommation d'eau.	Maintenance préventive, lavabos à économiseurs d'eau, chasses d'eau sélectives, suppression climatisation à l'eau, abandon pompe à chaleur eau/eau.	
Art. 2.1	EN 6	Superficie totale de forêts gérées par l'entité.	8 734 ha	32 348
Art. 2.1	EN 6	Pourcentage de ces forêts certifiées FSC ou PEFC.	10 %	
Art. 2.1	EN 8	Nombre d'entités du Groupe ayant réalisé un Bilan Carbone® (procédé ADEME).	3	
Art. 2.1	EN 11	Mise en place du tri des déchets.	56 %	29 191
Art. 2.1	EN 11	Papier et cartons triés (et collectés).	81 %	32 937
Art. 2.1	EN 11	Tonnage minimal de papier et cartons collectés (indic. partiellement renseigné).	2 390 t	
Art. 2.1	EN 11	Piles récupérées.	61 %	33 476
Art. 2.1	EN 11	Consommables bureautiques (cartouches, toners) récupérés.	96 %	32 122
Art. 2.1	EN 11	Tubes fluorescents collectés pour recyclage.	82 %	33 223
Art. 2.1	EN 11	Matériels électrique et électronique recyclés.	81 %	32 122

GLOSSAIRE

ADEME

(Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie)

L'ADEME est un établissement public sous tutelle du ministère en charge des problématiques du développement durable. Expert et conseil au service des entreprises, des collectivités et des administrations, l'ADEME participe au financement des projets de protection de l'environnement. www2.ademe.fr

CDC Euro 21

L'objectif du FCP est la recherche d'une performance à long terme par la sélection de valeurs qui répondent à des impératifs de rentabilité financière, mais aussi à des critères qualitatifs, sociaux et environnementaux, et offrent ainsi des perspectives de développement durable.

Comité 21

En 1992, au Sommet de la Terre de Rio, naissance de l'Agenda 21, dessinant les pistes à investir pour un développement plus responsable, plus équitable, plus humain. Le Comité 21 a été créé en 1995 pour faire vivre en France l'Agenda 21. Les Agenda 21 locaux sont des programmes mis en œuvre au niveau des villes et des collectivités locales. www.comite21.org

Comité de la Décennie

La déclaration de Johannesburg, adoptée en 2002, recommandait à l'Assemblée générale des Nations unies « d'envisager de proclamer une décennie consacrée à l'éducation pour le développement durable, commençant en 2005 ». Le Comité français de la Décennie a pour but de définir de grandes orientations en matière d'éducation pour le développement durable. www.decennie-france.fr

CNDD (Conseil national du développement durable)

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. www.ecologie.gouv.fr

CSR Europe

Créée en 1995, CSR Europe regroupe près de 70 grandes entreprises européennes et internationales installées en Europe, engagées dans une démarche de responsabilité sociale d'entreprise. www.csreurope.org

Développement durable

Le concept de développement durable a été défini en 1987 comme : « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

www.un.org/french/millenniumgoals

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.

European Carbon Fund

Ce fonds, géré par IXIS Environnement & Infrastructures, achète des droits et des crédits d'émission de CO₂, dans le cadre du mécanisme de développement propre mis en place par l'ONU, et participe ainsi à la lutte contre les gaz à effet de serre.

FCPR Aloe environnement

Aloe est un fonds de capital investissement dans le domaine de l'environnement, avec un focus particulier sur les entreprises exportant vers l'Asie des technologies liées à la défense de l'environnement.

FCPR Demeter

Géré par Demeter Partners et sponsorisé notamment par la Caisse des Dépôts, ce fonds d'investissement sectoriel est dédié au financement des éco-industries (traitement de l'eau, de l'air et des déchets), des éco-énergies et de la sécurité du cadre de vie (prévention des risques naturels et industriels).

FIDEME

(Fonds d'investissement de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie)

Ce fonds, géré par IXIS Environnement & Infrastructures, finance des sociétés du secteur des énergies renouvelables : éolien, hydraulique, biomasse, etc.

Green Planet

Ce fonds applique une gestion mettant en œuvre une sélection de titres selon des critères « ISR », principalement liés à des critères environnementaux.

Groupe européen des Caisses d'Épargne (GECE)

Organisation professionnelle européenne des banques d'épargne et de détail fondée en 1963, le GECE réunit des banques individuelles et des associations nationales de banques de 25 pays (19 de l'UE). Le GECE représente les intérêts de ses membres, dont fait partie le Groupe Caisse d'Épargne, auprès des institutions européennes et constitue une plate-forme de coopération d'affaires entre eux.

HQE – Haute Qualité Environnementale

La Haute Qualité Environnementale vise à maîtriser les impacts d'une opération de construction ou de réhabilitation sur l'environnement : consommation de ressources naturelles, gestion des déchets, nuisance sonore. Quatorze exigences environnementales (ou cibles) définissent la démarche et portent sur le respect et la protection de l'environnement extérieur avec un environnement intérieur satisfaisant, c'est-à-dire confortable et sain. Une certification HQE est possible.

IDDR

(Institut du développement durable et des relations internationales)

Créé en 2003, l'IDDR, 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. www.iddri.org

Insertion Emplois

90 % des fonds collectés par cet OPCVM sont investis dans des entreprises cotées qui répondent à un double objectif de gestion : d'une part, être classées en bonne position dans le domaine des ressources humaines et de la société civile et, d'autre part, répondre à de bons fondamentaux financiers. 5 % à 10 % sont investis par l'association France Active dans des entreprises solidaires d'utilité sociale, en premier lieu celles qui créent des emplois pour des personnes en difficulté.

Observatoire sur la responsabilité sociétale 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, sociétale et environnementale des entreprises. www.orse.org

Pacte mondial des Nations unies (Global Compact)

En adhérant au Global Compact, les entreprises s'engagent à promouvoir et respecter les principes de ce pacte et à contribuer à la recherche de solutions pour une mondialisation plus humaine et mieux acceptée. www.unglobalcompact.org

Protocole de Kyoto

Etabli en 1997 par les négociateurs de 180 Etats ayant adhéré à la convention-cadre sur les changements climatiques des Nations unies, le protocole de Kyoto prévoit de réduire les émissions de gaz à effet de serre grâce à des engagements juridiquement contraignants en termes de droit international. www.effet-de-serre.gouv.fr

WWF (World Wide Fund for Nature)

Le WWF, première organisation mondiale de protection de la nature, dispose d'un réseau opérationnel dans 96 pays et compte plus de 4,7 millions de membres à travers le monde. Ses compétences dans le domaine scientifique sont mondialement reconnues. www.wwf.fr

COMITÉ DE PILOTAGE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Comité de pilotage Développement durable

Coprésidents

Nicolas Mérindol

Membre du directoire de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne, en charge de la banque commerciale et de la stratégie

Benoît Mercier

Président du directoire de la Caisse d'Épargne Val de France-Orléanais

Membres

René Didi

Directeur adjoint des Missions d'intérêt général, FNCE

Daniel Duet

Directeur des Etudes économiques, Caisse d'Épargne des Alpes

Pierre Dutrieu

Directeur du Développement durable et de l'Intérêt général, CNCE

Alain Gaonac'h

Directeur général de Sageco, GCE Habitat

Marie-Christine Korniloff

Directeur adjoint du Développement durable et de l'Intérêt général, CNCE

Paul Le Bihan

Directeur du pôle assurances, CNCE

Philippe Lesieur

Directeur du cabinet Ressources humaines et exploitation bancaire, CNCE

Dominique Monneron

Directeur de la Communication et des Relations institutionnelles, CNCE

Françoise Odolant

Directeur des Achats et Moyens généraux, CNCE

Erik Pointillart

Directeur du pôle banque de détail, CNCE

Alain Tourdjman

Directeur des Etudes et de la Prospective, CNCE

Direction du Développement durable et de l'Intérêt général

Pierre Dutrieu**Marie-Christine Korniloff****Philippe Codant****Isabelle Ledot** (assistante)**Développement durable****Patrice Cressent****Marie Guyard****Intérêt général****Noël Collet****Pierre-Eric Randrianarisoa****Insertion bancaire****Olivier Chaussy**

Responsables Développement durable du Groupe

CE des Alpes	Daniel Duet	04 76 28 38 03
CE d'Alsace	Jean-Michel Soisson	03 88 52 57 71
CE Aquitaine-Nord	Jean-Pierre Laborie Patrick Ferrer	05 56 00 17 02
CE d'Auvergne et du Limousin	Yann Le Gourrierc Jean Réveiller	04 73 98 58 33
CE de Basse-Normandie	Yves Duriez	02 31 46 46 33
CE de Bourgogne Franche-Comté	Marc Lajoux	03 80 70 43 40
CE de Bretagne	Joël Moullé	02 99 25 63 95
CE Centre-Val de Loire	Frédéric Perceval	02 47 36 51 22
CE Champagne-Ardenne	Jean-Paul Penaud	03 26 79 79 32
CE Côte d'Azur	Jean-Pierre Serra Jean-Jacques Beltramo	04 93 18 41 66
CE de Flandre	Michel Rouvillain	03 20 66 63 99
CE de Haute-Normandie	Mohamed El Yakhli	02 35 59 43 94
CE Ile-de-France Ouest	Françoise Padeloup	01 30 12 40 00
CE Ile-de-France Paris	René Pinçon	01 40 41 34 05
CE Languedoc-Roussillon	Didier Amouroux	04 67 91 84 60
CE Loire Drôme Ardèche	Marie Sorabella	04 77 47 71 17
CE Lorraine	Jean-Pierre Barbot	03 87 21 40 88
CE Midi-Pyrénées	Philippe Cenac	05 62 25 92 54
CE du Pas-de-Calais	Fabienne Lemmens	03 21 79 20 31
CE des Pays de l'Adour	Jean-Pierre Lair Jean-Michel Aragon	05 58 56 32 80
CE Pays de la Loire	Sophie Stephan	02 40 67 04 69
CE des Pays du Hainaut	Gaëtan Cavitte	03 27 14 53 85
CE de Picardie	Jean-Marie Hours	03 22 33 99 31
CE de Poitou-Charentes	Carolle Cecconi	05 49 44 50 47
CE Provence-Alpes-Corse	Raymond Grandjean	04 91 57 26 96
CE Rhône-Alpes Lyon	Gilbert Normand-Duclos	04 72 60 29 22
CE du Val de France-Orléanais	Jean-Louis Torrecilla	02 38 78 15 07
Caisse Nationale des Caisses d'Epargne	Philippe Codant	01 58 40 40 53
Fédération Nationale des Caisses d'Epargne	Stéphane Coste	01 44 38 50 72
Banque Palatine	Alain Ricaud	01 47 54 44 66
Crédit Foncier	Valérie David	01 57 44 80 09
Ecureuil Assurances IARD	Cécile Baudel	01 42 79 13 47
Ecureuil Vie	Hélène Falchier	01 58 40 65 43
Finances & Pédagogie	Chantal Fazekas	01 58 40 41 91
Financière OCÉOR	Hervé Flipo	01 58 40 30 75
GCE Habitat	Alain Gaonac'h Sylvie Rey	01 40 75 30 57
Gestrim	Eric Barbarit	01 55 07 59 46
Groupe GERER	Patrick Mavilla	01 53 05 26 52
IXIS Asset Management	Jeanne Morand	01 42 79 55 32
Muracef	Hubert Vidal de la Blache	01 53 57 92 85

Conception et création :  EURO RSCG C&O

Photos : © Christian de Crépy/Architecte - © Corbis - © Caisse d'Epargne des Alpes - © Caisse d'Epargne Centre-Val de Loire - © Xavier Lambours - © B. Allig/Zefa/Corbis - © Caisse d'Epargne de Poitou-Charentes - © Efidis - © IXIS Environnement & Infrastructures - © J. Stromme/Getty Images - © FNCE/Jean-Louis Courtinat - © T. Gogny - © CNCE - © Caisse d'Epargne Lorraine, APEI CAT Vallée de l'Orne - © Caisse d'Epargne du Pas-de-Calais - © FNCE/W. Parra - © Caisse d'Epargne Centre-Val de Loire/G. Proust NRCO - © L'oeil public/Samuel Bollendoff - © WWF - © Jeanne Morand

Couverture imprimée sur du papier 100 % recyclé, Cyclus Print. Les pages intérieures sont imprimées sur du papier fabriqué à partir de fibres recyclées combinées à des fibres vierges certifiées FSC, Reprint.



Caisse Nationale des Caisses d'Épargne

50, avenue Pierre-Mendès-France

75201 Paris Cedex 13

Tél. : (33) 1 58 40 41 42

Fax : (33) 1 58 40 48 00

Internet : www.groupe.caisse-epargne.com

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance

Siège social : 5, rue Masseran – 75007 Paris

Capital social de 7 251 677 773,50 euros

RCS Paris n° 383 680 220



GROUPE
CAISSE D'ÉPARGNE