VOLET RSE du rapport annuel Caisse d'Epargne

Document transmis par la Direction développement durable de BPCE, la DRH et la FNCE

Décembre 2017

Contenu

1.5 Informations sociales, environnementales et sociétales 2

1.5.1 Introduction 2

1.5.1.1 Une stratégie RSE bâtie sur notre identité coopérative 2

1.5.1.2 Indicateurs coopératifs 4

1.5.1.3 Dialogue avec les parties prenantes 6

1.5.1.4 Méthodologie du reporting RSE 7

1.5.2 Offre et relation clients 8

1.5.2.1 Financement de l'économie et du développement local 8

1.5.2.2 Finance solidaire et investissement responsable 11

1.5.2.3 Accessibilité et inclusion financière 12

1.5.2.4 Politique qualité et satisfaction client 15

1.5.3 Relations et conditions de travail 16

1.5.3.1 Emploi et formation 16

1.5.3.2 Egalité et diversité 20

1.5.3.3 Dialogue social et qualité de vie au travail 24

1.5.4 Engagement sociétal 27

1.5.4.2 Culture et patrimoine 29

1.5.4.3 Soutien à la création d'entreprise 29

1.5.4.4 Education financière 30

1.5.5 Environnement 31

1.5.5.1 Financement de la transition énergétique pour une croissance verte 31

1.5.5.2 Réduction de l'empreinte environnementale directe 34

1.5.6 Achats et relations fournisseurs 39

1.5.7 Lutte contre la corruption et la fraude 42

1.5.8 Table de concordance entre les données RSE produites et les obligations réglementaires nationales (art. 225) 43

Informations sociales 43

Informations environnementales 46

Indicateurs sociétaux 48

Indicateurs métier 50

Indicateurs coopératifs 51

1.5 Informations sociales, environnementales et sociétales

1.5.1 Introduction

1.5.1.1 Une stratégie RSE bâtie sur notre identité coopérative

La Caisse d'Epargne Loire-Centre s'est toujours efforcée d'accompagner les évolutions de la société. Cet engagement historique fonde son identité. Ancrage territorial, réponses concrètes aux besoins de l'économie réelle et des clientèles locales, soutien aux acteurs de la vie sociale, le modèle Caisse d'Epargne a fait la preuve de sa pertinence et de sa capacité de résistance depuis deux siècles.

Banque coopérative depuis 1999, la Caisse d'Epargne Loire-Centre appartient à ses clients sociétaires et partage avec eux les valeurs du mouvement coopératif.

La responsabilité sociale et environnementale constitue l'expression de cet engagement renouvelé.

La politique de la Caisse d'Epargne Loire-Centre en la matière s'articule autour de 5 axes dans le respect de son Plan d'Orientation Stratégique 2014/2017 : « Conquête & qualité », pour une banque rentable et durable, engagée au service de ses clients et de sa région :

- promouvoir une politique commerciale responsable, proche de son territoire, respectueuse de tous ses clients (particuliers, entreprises, associations, collectivités), et une politique capable de répondre à leurs besoins d'épargne et de financement, propre à garantir un développement économique régional durable ;
- renforcer la solidarité au sein de ses territoires avec trois actions prioritaires, à savoir la micro-finance, l'éducation financière et la philanthropie ;
- garantir l'efficience de sa gouvernance par un accompagnement spécifique des élus tout au long de leurs mandats pour défendre les valeurs du mutualisme et de la Caisse d'Epargne ;
- être un employeur de référence en région Centre-Val de Loire. Cette ambition est portée par une politique de ressources humaines dynamique et volontaire propre à attirer et fidéliser les meilleurs talents, développer les compétences, assurer l'employabilité, accompagner les salariés tout au long de leur carrière, en leur proposant un cadre de travail qui promeut la diversité, l'égalité et la qualité ;
- agir pour l'environnement dans son fonctionnement au quotidien, mais aussi dans l'exercice de son métier de banquier.

La politique de RSE de la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'inscrit dans le cadre des Orientations RSE 2014-2017 du Réseau des Caisses d'Epargne[1]. Ces Orientations fixent un cadre d'actions national à travers l'identification de 29 priorités couvrant l'ensemble des domaines de la norme ISO 26000. Elles ont été établies à travers une démarche participative et transversale animée par la Fédération nationale des Caisses d'Epargne.

Cette stratégie s'inscrit également dans le cadre de la stratégie RSE du Groupe BPCE, élaborée en 2015 et complétée dans le cadre de son plan stratégique pour la période 2014-2017. Cette démarche se décline dans 4 domaines (économique, social, sociétal et environnemental) et se traduit au travers de quatre priorités stratégiques :

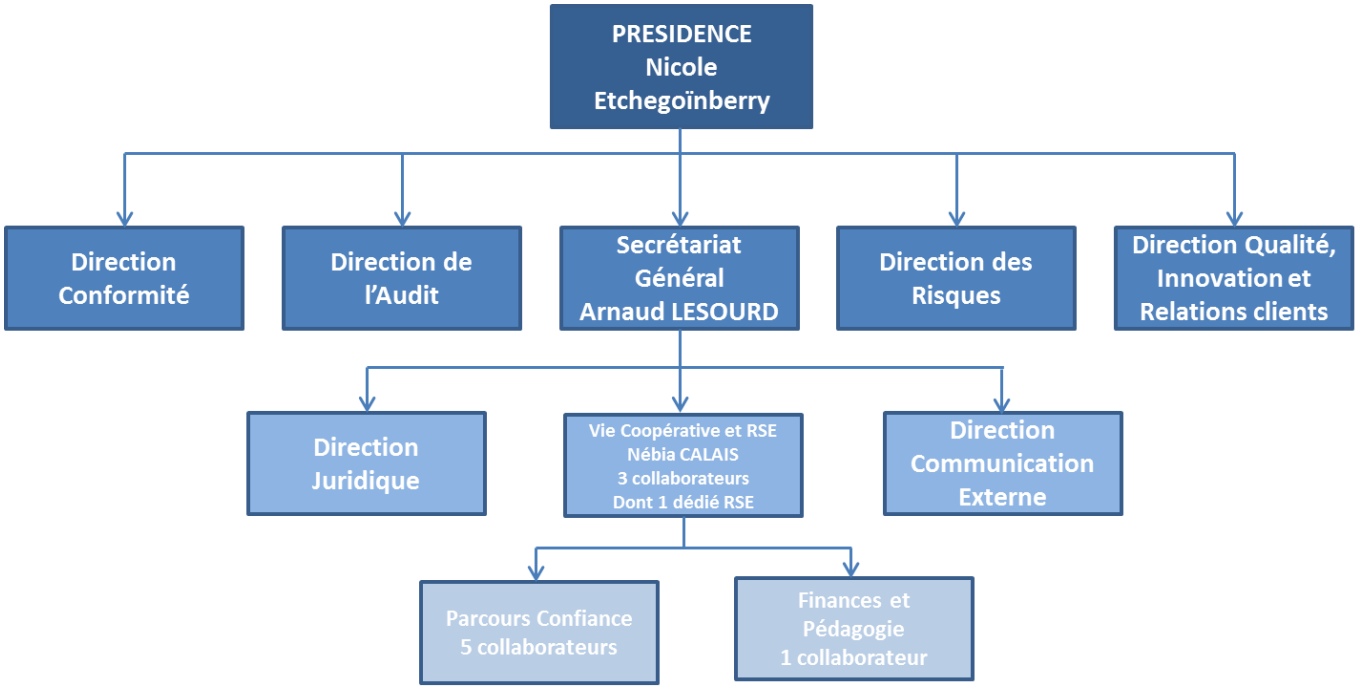
- être le groupe bancaire et d'assurance coopératif le plus engagé auprès des clients et territoires ;
- être une banque de référence sur la croissance verte et responsable ;
- concrétiser nos engagements coopératifs et RSE dans nos pratiques internes ;
- être une banque exemplaire dans ses relations avec ses parties prenantes.

[1] Document disponible à l'adresse suivante : http://www.federation.caisse-epargne.fr/

La Caisse d'Epargne Loire-Centre s'adosse à l'engagement de BPCE au Global Compact, dont la signature, intervenue en 2012, vient prolonger l'engagement initié par le réseau des Caisses d'Epargne dès 2003. Ce code de bonne conduite est à ce jour le plus reconnu au plan international. Les références sur lesquelles il s'appuie (ONU, OCDE, OIT…) permettent à la Caisse d'Epargne d'initier, de poursuivre et de développer sa politique développement durable dans le respect des standards internationaux.

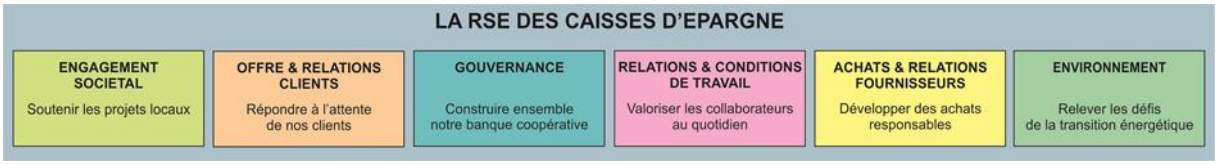
Enfin, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a signé la charte de la diversité en 2012 : elle s'engage ainsi à lutter contre toute forme de discrimination et à mettre en place une démarche en faveur de la diversité.

A la Caisse d'Epargne Loire-Centre, le suivi des actions de RSE est assuré par un référent dédié, au sein du département Vie Coopérative et RSE dépendant du Secrétariat Général (Pôle Présidence). La mise en œuvre des actions repose, de manière plus large, sur l'ensemble des directions de la Caisse d'Epargne.



Un autodiagnostic RSE de la Caisse d'Epargne Loire-Centre a été réalisé fin 2016 en étroite collaboration avec la FNCE. Une restitution des travaux au directoire a été organisée au cours du 1er trimestre 2017. Les conclusions ont contribué à l'élaboration du Plan d'Orientation Stratégique 2018-2020.

En 2017, la Caisse d'Epargne Loire-Centre aura consacrée plus de 2 M€ (estimation à fin janvier 2018 sur la base des données arrêtées au 31/12/2017) à la RSE qui porte sur 6 grands domaines d'actions : engagement sociétal, gouvernance, offre et relations clients, relations et conditions de travail, achats et relations fournisseurs, environnement (le bilan définitif de la RSE 2017 sera présenté au directoire et au COS au cours du 1er semestre de l'année 2018).



1.5.1.2 Indicateurs coopératifs

La Caisse d'Epargne Loire-Centre est une banque coopérative depuis 1999. Elle appartient à ses clients sociétaires et partage avec eux les principes coopératifs de démocratie, d'ancrage territorial, de pédagogie et de solidarité. Elle s'efforce de faire vivre au quotidien les principes coopératifs énoncés par l'Alliance coopérative internationale.

Indicateurs coopératifs : sociétariat

(*sources BPCE / CELC)*	Au 31.12.2017	au 31.12.2016
Nombre de sociétaires CELC (PP + PM)	259 959	260 273
Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire CELC (PP + PM)	2 168	2 158
Sociétaires particuliers (%)	99,73	99,73
Sociétaires particuliers ambassadeurs (%)	32,6	33,2
Rémunération des parts sociales (%) pour la CELC (AG juin 2017).	1,60	1,75

Indicateurs coopératifs : Formations COS et administrateurs

(*sources CELC / SG)*	2017	2016
COS		
Formations réglementaires du COS : sessions de rattrapage organisées par la FNCE ***** (pour un nouveau membre élu) - Formation « La gestion des Risques et le Contrôle Interne » - Formation « Exigences légales et réglementaires d'un établissement de crédit » - Formation « Le système de gouvernance » - Formation « Information comptable et financière » - Formation « Marchés bancaires et financiers » ** destinées aux membres du COS qui n'ont pas assisté aux formations réglementaires avant chaque COS*	 1 1 1 1 1	 1 2 2 1 1
Nombre de sessions de formations réglementaires (avant chaque COS : Mars, Juin, Septembre et décembre)	0	4
Séminaire National organisé par la FNCE en novembre 2017 Thèmes : IFRS9/Révision coopérative/Notre environnement/Les risques émergents.	13	/
Comités d'audit et comité des risques		
% des membres ayant suivi au moins une formation sur l'année (2 plénières organisées par la FNCE).	83 %	100 %
Administrateurs de SLE		
Nombre de participations aux formations : « Les risques et les enjeux de Bâle III et la transformation digitale	102	103
Nombre de sessions de formation	6	6

Indicateurs coopératifs : Assemblées Générales de juin 2017

(*sources CELC & FNCE)*	AG Juin 2017	AG Juin 2016
Nombre de sociétaires CELC convoqués	257 030	254 581
Nombre de sociétaires déclarés présents	3 210	2 654
% Sociétaires déclarés présents CELC	1,25	1,04
% Sociétaires déclarés présents national	0,73	0,81
Nombre de sociétaires représentés	27 215	29 120
% Sociétaires représentés CELC	10,6	11,44
% Sociétaires représentés national	4,51	5,19
% d'administrateurs CELC présents	63	73
% d'administrateurs présent national	50	62

Le sociétariat de la Caisse d'Epargne Loire-Centre est composé de **259 959** sociétaires à fin 2017, détenant 100 % du capital social, dont une très grande majorité de particuliers. La représentation des sociétaires s'organise au travers de 15 sociétés locales d'épargne (SLE). Celles-ci constituent un échelon intermédiaire permettant de renforcer l'ancrage local et la proximité.

Les Assemblées Générales annuelles de SLE

En matière de convocation et d'animation du sociétariat aux Assemblées Générales annuelles, la Caisse d'Epargne Loire-Centre agit à plusieurs niveaux qui garantissent depuis plusieurs années des taux de présence des sociétaires et / ou représentés qui sont globalement supérieurs à la moyenne nationale :

- convocations papier pour tous les sociétaires n'ayant pas d'adresse électronique avec une lettre d'information aux sociétaires jointe, annonces légales, affiches et informations diverses dans les agences, possibilité de répondre par internet, confirmation aux sociétaires des dates AG de SLE par SMS,... ;
- ordre du jour qui propose des animations et informations attractives (présentation d'un produit ou service d'actualité, vidéos sur des sujets locaux, engagement sociétal de la caisse) ;
- présence d'un membre du directoire à chaque AG pour présenter l'environnement économique et financier, le rapport d'activité de la CELC et pour répondre aux questions et échanger avec l'assemblée.

En 2017, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a poursuivi son test de convocations dématérialisées sur 4 SLE (Val de Loire et Pithiverais, Val de Loire et Touraine-Nord, Pays Chartrain et Drouais, Loir-et-Cher Sud).
Une partie des sociétaires a été convoquée via le portail bancaire et par email, et l'autre partie sans adresse mail fut convoquée par courrier individuel.

Les émargements des sociétaires présents aux AG ont été effectués sur des tablettes numériques. L'utilisation de ces outils offrant plus de fluidité dans la gestion des accueils est toujours appréciée par les sociétaires.

Les moyens d'information et les formes d'implication des administrateurs de SLE (au 31/12/2017)

- informations thématiques lors des Conseils d'Administration (3 CA en 2017 : l'assurance vie et les unité de compte aux conseils de février, le marché des personnes protégées en mai et Néobusiness en novembre),
- distribution du magazine « s'investir » édité par la FNCE ;
- envoi lettre CELC « Présence » (3 en 2017) ;

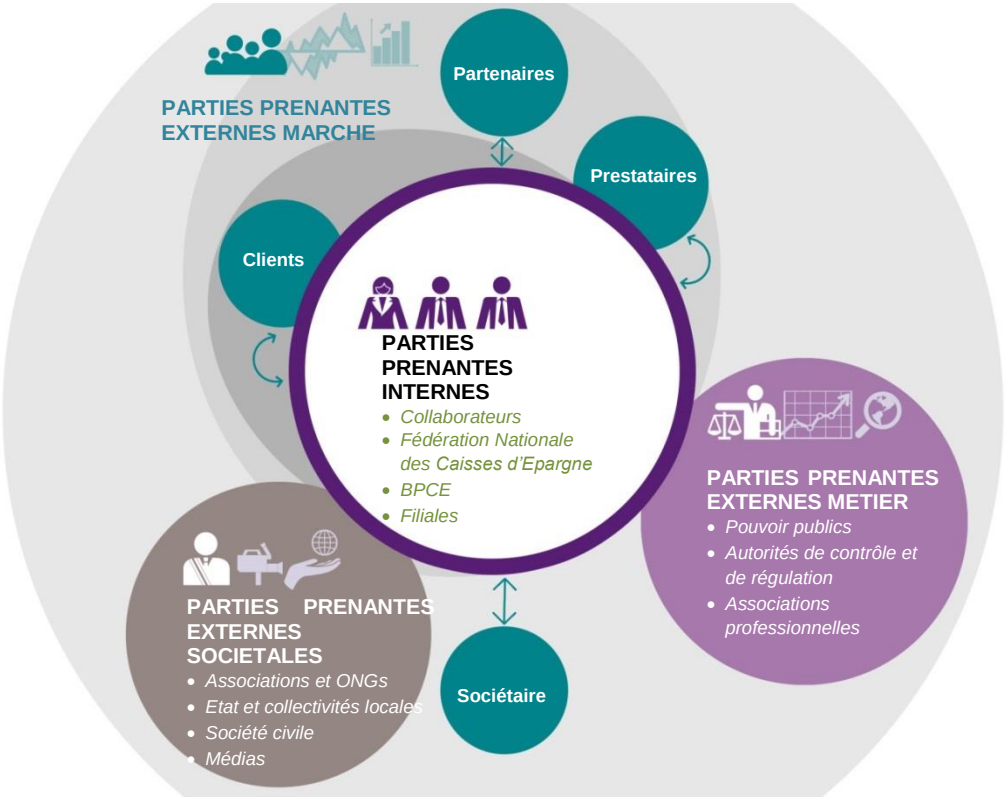
- mise à disposition d'un site extranet pour aider les administrateurs à exercer leurs missions (Actualités CELC, documentation, modules de formation e-learning. Sensibilisation des administrateurs à la dématérialisation complète des documents nécessaires aux conseils d'administration) ;
- participation aux activités de la Fondation d'entreprise Caisse d'Epargne Loire-Centre (FeCELC) comme les cérémonies officialisant un don à une structure ou organisme d'intérêt général, aide à la recherche de structures pour participer aux appels à projets de la FeCELC ; invitations aux événements locaux culturels et sportifs de la CELC ;
- une trentaine d'administrateurs volontaires, après une formation organisée par le département Vie Coopérative, ont évalué des projets soutenus par la Fondation ;
- aide à la promotion aux seins des territoires des dispositifs CE : Parcours Confiance et Finances & Pédagogie ;

1.5.1.3 Dialogue avec les parties prenantes

La Caisse d'Epargne Loire-Centre mène directement un dialogue permanent et constructif avec les différentes parties prenantes. Son expérience reconnue sur la région Centre Val de Loire dans le domaine de la finance et du développement durable, l'amène à coopérer avec de nombreux acteurs du territoire (État, collectivités locales, associations…) sur des chantiers sociétaux, sociaux ou environnementaux.

Pour les parties prenantes internes ou de marché, ce dialogue se matérialise par des réunions d'échanges ou d'information comme dans le cas des sociétaires. Pour les parties prenantes sociétales ou métier, ce dialogue se fait au cas par cas par la consultation de l'expertise de la Caisse d'Epargne Loire-Centre sur les questions relatives au développement durable dans le secteur bancaire.

Les parties prenantes de la Caisse d'Epargne Loire-Centre sont très nombreuses : collaborateurs, clients, sociétaires, partenaires, prestataires, filiales, FNCE, autorités de contrôle et de régulation, associations professionnelles, état et collectivités territoriales, médias, société civile…..



1.5.1.4 Méthodologie du reporting RSE

La Caisse d'Epargne Loire-Centre s'efforce de fournir une vision sincère et transparente de ses actions et de ses engagements en termes de responsabilité sociale et environnementale (RSE).

Une table de synthèse des indicateurs RSE présents dans le rapport est disponible en fin de chapitre RSE.

Choix des indicateurs

La Caisse d'Epargne Loire-Centre s'appuie sur un référentiel d'indicateurs RSE élaborés à l'échelle du Groupe BPCE. Ce référentiel RSE couvre les 43 thématiques du Décret du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale. Il fait également référence aux indicateurs définis par la Global Reporting Initiative (GRI) et son supplément pour le secteur financier.

Le référentiel RSE du Groupe BPCE fait l'objet d'une actualisation chaque année, afin de prendre en compte :

- les recommandations exprimées par la filière développement durable ;
- les remarques formulées par les Commissaires aux comptes dans le cadre de leur mission de vérification;
- l'évolution de la réglementation.

Le référentiel BPCE fait l'objet d'un guide utilisateur sur lequel la Caisse d'Epargne s'est appuyée pour la réalisation du chapitre RSE du présent rapport. Elle s'est également basée, pour les données carbone, sur le guide méthodologique fourni par BPCE.

Exclusions

Du fait de l'activité de la Caisse d'Epargne Loire-Centre, certaines thématiques relatives au Décret du 24 avril 2012 et à l'article 4 de la loi du 11 février 2016 relative à la lutte contre le changement climatique n'ont pas été jugées pertinentes. C'est le cas pour :

- Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement : enjeu peu pertinent au regard de l'activité de la Caisse d'Epargne.

- Les nuisances sonores et autres formes de pollution, et l'utilisation des sols : du fait de ses activités de services, la Caisse d'Epargne n'est pas concernée par ces enjeux, en dehors du risque de nuisance lumineuse (cf partie 1.5.5.2). Etant donnée la configuration de ses bureaux et de ses locaux commerciaux, souvent à plusieurs étages, son emprise au sol est inférieure à des activités industrielles étendues sur un même plan.

- Le gaspillage alimentaire compte tenu de notre activité de service.

Comparabilité

La Caisse d'Epargne Loire-Centre a choisi de faire apparaître les données de l'exercice 2016 lorsque cela lui est possible.

Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1er Janvier 2017 au 31 Décembre 2017.

Dans le cas où les données physiques ne sont pas exhaustives, les contributeurs ont procédé à des calculs d'ordre de grandeur pour estimer les données manquantes, à partir de ratios moyens fournis par BPCE.

Rectification de données

Si une donnée publiée dans le rapport de gestion en année N-1 s'avère être erronée, une rectification sera effectuée avec une note de bas de page le précisant.

Périmètre du reporting

En 2017, le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE concerne exclusivement la Caisse d'Epargne Loire-Centre.

Au 31/12/17, la Caisse d'Epargne Loire-Centre recense 4 filiales (*) :
- la SARL Immobilière Fernand Léger, la SCI LC Azur et la SAS Loire Centre Immo (gestion de la vie sociale par la Direction juridique de la CELC),
- la SA Touraine Logement (gestion vie sociale par Touraine Logement).

La Direction Développement Durable de BPCE a indiqué à la Caisse d'Epargne Loire-Centre que les filiales, désignées ci-dessus, ne sont pas à prendre en compte dans le périmètre de reporting pour les indicateurs RSE.

(*) Taux de détention capitalistique supérieur à 50%.

1.5.2 Offre et relation clients

1.5.2.1 Financement de l'économie et du développement local

La Caisse d'Epargne Loire-Centre fait partie des principaux financeurs des collectivités locales, entreprises, des structures de l'économie sociale ainsi que du logement social sur la région Centre Val de Loire. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. La Caisse d'Epargne Loire-Centre a ainsi poursuivi une politique de financement soutenue.

Financement de l'économie locale
(Production annuelle en millions d'euros)

(Sources CELC : BDD et BDR)	2017	2016
Secteur public territorial	149	229
Economie sociale	28	30
Logement social	77	77
Particuliers (immobilier : 1 677 K€ et consommation 407 K€)	2 084	1 650
Professionnels (crédit pro et bail 109) et entreprises (333)	442	366

Ci-après quelques exemples de projets territoriaux accompagnés par la Caisse d'Epargne Loire-Centre au cours de l'année 2017 qui témoignent du dynamisme de la Caisse d'Epargne dans le domaine du financement auprès des collectivités locales :

- Communauté de communes Perche Haut Vendômois (41) : installation du haut débit sur territoire communautaire pour 600 K€ ;
- Chalette (45) : construction d'une piscine et d'une école pour 6 M€ ;
- Communauté de communes Val Indre Brenne (36) , dans la commune de Villedieu sur Indre : Rénovation de bâtiments techniques et installation de la fibre optique pour 700 K€ ;
- Communauté de communes de la septaine (18) commune d'Avord : travaux d'extension de la zone artisanale pour 1,2 M€ ;

- Epernon (28) : financement d'une école et d'une médiathèque pour 4 M€ ;
- Langeais (SIVOM Pays de Langeais) (37) : travaux eau potable et assainissement pour 680 K€.

Exemples de financements remarquables :

- EHPAD Perier de Senonches (28) : financement de la rénovation/extension pour plus de 11 M€.
- Ville de Courtenay (45) : financement de la construction d'un espace culturel et associatif pour un montant de 4,5 M€

Compte sur livret Régional (CSLR)

Par ailleurs, depuis mars 2014, la Caisse d'Epargne Loire-Centre propose un Compte Sur Livret Régional (CSLR) qui permet de financer des projets locaux dans 3 domaines principaux :

- la santé : centre de santé municipal, maison de retraite, aide médicalisée, structure de prévention, accueil de jour ;
- les services à la personne : crèche, centre culturel municipal, tourisme responsable et/ou social, équipement sportif adapté, structure d'aide au maintien à domicile, portage de repas… ;
- le développement numérique : développement des moyens de communication, formation…

Ces 3 thématiques, qui correspondent à de grands enjeux régionaux, ont été définies en concertation avec les services compétents de la région Centre-Val de Loire.

Grâce à ce livret, les épargnants bénéficient d'une traçabilité de l'utilisation des fonds.

A fin 2017, l'encours du CSLR s'élevait à 56,8 millions d'euros (53,3 M€ à fin 2016).

En 2017, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a financé 7 projets représentant un montant global de 2 155 K€.

6 maisons de santé pluridisciplinaires :

- ✓ Communauté de communes du BRENNE VAL DE CREUSE pour un montant de 500 K€, département de l'Indre (36)
- ✓ Commune de Traînou pour 500 K€ (pour un financement global de 2 000 K€), département du Loiret (45)
- ✓ Communauté de communes de la Clery, du Betz et de l'Ouanne, 125 K€ (pour un financement global de 300K€), département du Loiret (45)
- ✓ Communauté de communes BERRY LOIRE VAUVISE pour un montant 430 K€, département de l'Indre (36)
- ✓ Communauté de communes Perche Haut Vendômois pour 200 K€, (département du Loir et Cher) (41)
- ✓ Commune de Muides sur Loire 70 K€, département du Loir et Cher (41)

1 implantation numérique sur zone blanche.

- ✓ Communauté de communes BERRY LOIRE VAUVISE pour un montant de 330 K€ pour l'implantation du numérique sur zone blanche, département de l'Indre (36).

Loire-Centre Capital

La Caisse d'Epargne Loire-Centre a renforcé son dispositif de soutien à l'économie régionale en créant Loire-Centre Capital. Cette société de capital investissement a pour but d'intervenir auprès des entreprises dans deux moments clés de leur vie : la croissance et la transmission.

En 2017 Loire-Centre Capital avec le centre d'affaires multi marché d'Indre et Loire ont concrétisé une opération d'envergure avec la société ATER en accompagnant la transmission de la société à son management.

La société, acteur majeur dans la gestion du risque client, apporte des solutions innovantes aux besoins exprimés par ses partenaires, établissements financiers et compagnies d'assurance en tête.

La Caisse d'Epargne Loire-Centre participe également à la dette senior d'un montant global de 6,4 M€ et bénéficie de la domiciliation d'une partie des flux commerciaux du Groupe.

Par cette opération la Caisse d'Epargne Loire-Centre a pu faire jouer pleinement les synergies entre Loire-Centre Capital et le Centre d'Affaires Multi Marché afin de se positionner comme banquier de 1er cercle sur un prospect renommé du département.

NéoBusiness

Néo-Business a pour objectif d'accompagner les start-up et les entreprises innovantes. Lancé en 2016, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a déployé ce dispositif en 2017. Ainsi, les partenariats avec les deux principaux incubateurs du territoire, MAME (Tours) et le LAB'O (Orléans) ont ancré dans l'écosystème régional cette initiative. De plus, le Startup weekend « Blockchain » organisé en janvier 2017 dans les locaux de la Caisse d'Epargne Loire-Centre (à Orléans, site de la Montespan) a permis d'afficher celle-ci comme un moteur sur cette thématique (en collaboration avec Pentalabbs, société d'investissements du groupe Pentalog, basé également à Orléans).

En parallèle, le fonds d'investissement régional (Loire Valley Invest, dans lequel la Caisse d'Epargne Loire-Centre a contribué à hauteur de 2 M€ sur un total de 20 M€.) a réalisé son premier investissement, avec « une startup du secteur agricole basée dans l'Eure et Loir ».

Enfin, 2017 a vu les 2 premières start-up clientes Néo-Business *(G-KEEP et Spark-up)* bénéficier d'un prêt Innovation, permettant d'obtenir une garantie du FEI (Fonds Européen d'Investissement) et de la BPI sur ce financement.

Crédit d'Impôt Compétitivité – Emploi (CICE[1])

Depuis la création du Crédit d'Impôt Compétitivité – Emploi en 2013, la Caisse d'Epargne Loire-Centre entreprend diverses actions liées au recrutement et à l'investissement.

En 2016, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a utilisé un montant global de 2,5 M€ dans le cadre de l'utilisation de ce dispositif.

Concernant le CICE, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a choisi de communiquer sur l'exercice n-1 (2016) afin de pouvoir présenter le bilan 2017 aux partenaires sociaux lors d'une réunion qui s'est tenue le 27 avril 2017.

Ci-après le détail des affectations du CICE 2016 (sources DRH CELC) :

Le Recrutement

Renforcement de la politique d'alternance

La Caisse a poursuivi sa politique de renforcement de l'alternance en 2016 en s'appuyant notamment sur un nouveau mode de rencontre et de sélection des apprentis développés en 2015.

[1] Le CICE (Crédit d'impôt compétitivité – emploi) a pour objet de financer l'amélioration de la compétitivité des entreprises au travers d'efforts réalisés en matière d'investissement, de recherche, d'innovation, de formation, de recrutement, de prospection de nouveaux marchés, de transition écologique et énergétique et de reconstitution de leur fonds de roulement.

Plus de 150 candidats ont ainsi été accueillis lors des journées de l'alternance CELC organisées entre avril et juin 2016. Ces journées de l'alternance étaient l'occasion de présenter aux candidats le Groupe, l'Entreprise ainsi que nos métiers. Lors de la matinée de présentation, les alternants ont pu échanger avec un Directeur d'Agence, un collaborateur de la CELC ainsi qu'un alternant en cours de formation.

67 alternants ont ainsi été recrutés à la rentrée 2016 (soit 34 de plus par rapport à l'année 2012, année de référence avant la mise en place de la politique d'alternance).

Cette politique, initiée en 2013, vise à anticiper nos besoins de recrutement à venir, compte tenu notamment à la fois de la pyramide des âges et du turn-over, et en couvrant au maximum l'ensemble du territoire de la CELC pour le réseau commercial ainsi que pour les directions du siège.

Les Investissements immobiliers

La Caisse a poursuivi en 2016 les investissements consacrés à son programme de rénovation d'agences.

6 agences ont ainsi fait l'objet de rénovation en 2016. Ces différents travaux ont permis d'améliorer non seulement l'accueil, la prise en charge et le conseil à la clientèle mais aussi les conditions de travail des collaborateurs concernés.

Le crédit d'impôt a également permis en 2016 de créer deux nouvelles salles de formation sur le site de Denis Papin.

Les Investissements informatiques

Dans le cadre de la gestion du parc informatique et afin de poursuivre l'amélioration du fonctionnement des applicatifs bancaires, la CELC a renouvelé en 2016 l'ensemble des unités centrales des collaborateurs des sièges administratifs et l'ensemble des imprimantes multifonctions des agences.

En outre, le crédit d'impôt a également permis en 2016 de poursuivre le renouvellement des outils informatiques de certains métiers commerciaux de la BDD et de la BDR.

1.5.2.2 Finance solidaire et investissement responsable

Au-delà de leur activité de financement de l'économie locale, les Caisses d'Epargne proposent différents produits d'investissement socialement responsable (ISR) afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit notamment de la gamme de placements responsables gérée par Mirova, filiale de Natixis Asset Management, pionnier de l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol[2], TEEC[3] (Transition Energétique et Ecologique pour le Climat) et ISR attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

---

[2] LABEL FINANSOL : assure aux épargnants de contribuer réellement au financement d'activités génératrices d'utilité sociale et environnementale comme la création d'emplois, de logements sociaux, de projets environnementaux (agriculture biologique, commerce équitable,...) et le développement économique dans les pays du Sud.

3 LABEL TEEC : garantit l'orientation des investissements vers le financement de la transition écologique et énergétique. Il a la particularité d'exclure les fonds qui investissent dans des entreprises opérant dans le secteur nucléaire et les énergies fossiles.

La Caisse d'Epargne Loire-Centre a distribué auprès de ses clients des fonds ISR[4] et solidaires pour un montant de 45,2 millions d'euros en 2017, parmi une gamme de 7 fonds.

Fonds ISR et solidaires
(Encours au 31/12 des fonds commercialisés
par la Caisse d'Epargne en M€)

(Source : COGNOS)	2017	2016	2015
Détail des produits : Fonds ISR (dont Insertion Emplois Dynamique, Ecureuil bénéfices Responsable, Ecureuil Bénéfices Environnement, Ecureuil Bénéfices Emploi, Fructi ISR Obli Euro, Mirova Global green Bond Fund, Horizon actions monde.	45,2	31	23,5

Le livret A « naissance » : cette innovation de la Caisse d'Epargne Loire-Centre a la particularité d'associer un produit bancaire à une démarche solidaire. Ce livret A « Naissance », assorti d'une prime de 20 € à l'ouverture, est proposé aux familles ayant un enfant de moins d'un an.

En septembre 2014, la Caisse d'Epargne Loire-Centre et l'association Accueil des Familles des Malades Hospitalisés (AFMH) de l'hôpital de Clocheville à Tours, ont signé une convention de partenariat par laquelle la Caisse d'Epargne s'engage à verser un euro pour chaque ouverture de livret A « naissance » dans ses comptes sur l'ensemble de la région Centre.

Au titre de l'année 2017, la Caisse d'Epargne Loire-Centre versera, en début d'année 2018, un don de 4 420 € à « la Maison des parents » de Clocheville à Tours, équivalent au nombre de livrets A « naissance » qui ont été ouverts sur l'année 2017. Ce don va permettre à l'association qui gère une « maison des parents » de poursuivre sa mission d'accueil des parents d'enfants hospitalisés sur le site de l'établissement pédiatrique.

1.5.2.3 Accessibilité et inclusion financière

Des agences proches et accessibles

Les Caisses d'Epargne ont fait au XIXe siècle du concept de proximité et de leur présence sur l'ensemble du territoire une des clefs de leur réussite. C'est pourquoi la Caisse d'Epargne Loire-Centre reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2017, la Caisse d'Epargne comptait ainsi 72 agences en zones rurales et 5 agences en zones prioritaires de la politique de la ville[5].

La Caisse d'Epargne s'attache à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap. La priorité est la mise en conformité avec l'obligation légale d'assurer l'accessibilité des lieux publics aux personnes handicapées : à ce jour, 87,2 % des agences remplissent cette obligation.

---

[4] LABEL ISR : permet d'indiquer aux épargnants les produits ISR répondant à son cahier des charges. Ce cahier des charges exige non seulement la transparence et la qualité de la gestion ISR mais demande aussi aux fonds de démontrer l'impact concret de leur gestion ISR sur l'environnement ou la société par exemple

[5] *Les quartiers prioritaires de la politique de la ville sont définis par la loi 2014-73 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine. Les zones concernées sont définies sur la base d'un critère unique de niveau de revenus des habitants, déterminant 1300 quartiers prioritaires. La liste est établie par les décrets 2014-1750 et 2014-1751, du 30 décembre 2014, respectivement pour la métropole et les DOM-TOM. Les délimitations sont consultables sur le géoportail.gouv.fr.*

Réseau d'agences

(Source : CELC/Marketing)	2017	2016	2015
Agences, points de vente, GAB hors site	195 agences physiques + 1@agence et 7 GAB hors site	196 agences physiques+ 1@agence et 7 GAB hors site	200 agences physiques+ 1@agence et 3 GAB hors site
Centres d'affaires	5	5	5
Nombre d'agences en zone rurale	72	72	76
Nombre d'agences en zone urbaine sensible (ZUS)	5	5	7
Agences accessibles aux personnes handicapées (loi handicap 2005)	87,2 %	86,22 %	72,5 %

Ci-après, quelques exemples d'actions d'accessibilité mises en place à la Caisse d'Epargne Loire-Centre pour :

a) les malvoyants
- tous les GAB sont équipés de clavier avec les fonctions en braille permettant de retrouver les touches,
- au 31/12/2017, 148 GAB sur 279 sont équipés de l'application vocale ;
- site internet accessible pour consultation des comptes ;
- relevés de compte en braille à la demande du client.

b) les malentendants

Depuis début janvier 2015, la CELC propose deux services pour que les clients sourds ou malentendants puissent appeler la Caisse d'Epargne en toute confidentialité (application Acceo):
- pour ceux qui s'expriment oralement, il est proposé la Transcription Instantanée de la Parole (TIP). C'est dire que les propos du conseiller sont sous-titrés en temps réel ;
- pour ceux qui ne peuvent pas s'exprimer oralement, il est proposé la visio-interprétation en Langue des Signes Françaises (LSF).

Depuis début 2017, les clients peuvent venir avec leur tablette personnelle et se connecter en agence lorsque celle-ci dispose du WIFI.

Microcrédit

La Caisse d'Epargne propose une offre de microcrédit accompagné à destination de particuliers et d'entrepreneurs dont les moyens sont souvent insuffisants pour obtenir un financement bancaire classique. Il s'agit principalement de personnes sans emploi, de bénéficiaires de minima sociaux, de travailleurs modestes ou bien confrontés à un accident de la vie (chômage, maladie, divorce), qu'ils soient ou non clients de la Caisse d'Epargne.

Au niveau national, les Caisses d'Epargne sont aujourd'hui les premières banques du microcrédit personnel La Caisse d'Epargne Loire Centre a ainsi développé le dispositif Parcours Confiance qui est l'acteur majeur du microcrédit sur la région.

Véritable plateforme de services, Parcours Confiance propose un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée (notamment le microcrédit) et le service de partenaires (associations, collectivités ou réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise). Un éventuel soutien pédagogique est proposé au travers des formations à la gestion budgétaire dispensées par l'association Finances & Pédagogie.

Parcours Confiance Loire Centre comptait à fin 2017 une équipe de 5 conseillers dédiés.

Le microcrédit professionnel, quant à lui, peut être octroyé directement en agence ou dans le cadre de Parcours Confiance. Il bénéficie d'un accompagnement par un réseau spécialisé (principalement France Active et Initiative France).

Microcrédits personnels et professionnels
(Production en nombre et en montant)

(Source BPCE)	2017		2016		2015	
	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre	Montant (k€)	Nombre
Microcrédits personnels	1 631	654	1 475	610	1 430	593
Microcrédits professionnels Parcours Confiance	0	0	17	4	27	5
Microcrédits professionnels agence garantis par France Active	1635	54	1 650	45	1 004	37

Les équipes de Parcours Confiance ont animé tout au long de l'année des réunions afin de promouvoir le dispositif.

La volonté est de consolider les partenariats actuels et continuer à faire savoir.

Cela se traduit sur l'année 2017 par des interventions au sein de nombreuses structures pour renforcer pour la plupart des partenariats déjà existants et continuer à présenter les bienfaits de ce dispositif :

- réunions avec le Secours Catholique, les UDAF régionaux, Soliha
- GEIQ 41 (Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification)
- Réunions avec les services sociaux départementaux,
- Ateliers avec les Resto de Cœur et leur chantier d'insertion, ainsi que les Jardins de Cocagne (chantier d'insertion sur Blois), les Missions locales notamment du 41 et 28
- Présentation du dispositif auprès de couveuses et pépinières d'entreprise : ISMER (couveuse pour entrepreneurs qui souhaitent tester leur activité), O10C (pépinière d'entreprises sur Romorantin)
- Réunions avec les organismes de formation et de recherche d'emploi tel que FAP centre de formation sur Montargis et Courtenay ou Pôle Emploi de Gien
- Intervention à la Banque de France lors d'une conférence sur le microcrédit
- Le CREPI du Loiret (club régional d'entreprises partenaires de l'insertion)
- APAJH (Association pour adultes et jeunes handicapés)
- Intervention auprès de garages solidaires : Garage avenir mini autos

La Caisse d'épargne Loire Centre continue également de promouvoir son dispositif microcrédit au sein de l'entreprise pour que :

- l'ensemble de ses collaborateurs soient informés des actions concernant l'engagement sociétal. Pour cela, Parcours Confiance Loire-Centre rencontre régulièrement les collaborateurs « Nouveaux Entrants »;
- les collaborateurs travaillant au sein des agences puissent être le relais au profit de leur propre clientèle fragilisée ne pouvant bénéficier des services bancaires classiques.

Clients fragiles

La Caisse d'Epargne Loire-Centre actionne de multiples leviers pour une finance plus inclusive, en étant d'une part engagée dans le développement d'un crédit responsable avec la volonté de favoriser l'accès au crédit au plus grand nombre, d'autre part dans la prévention du surendettement.

Dans le cadre de la loi bancaire du 26 juillet 2013 sur la séparation et la régulation des activités bancaires, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a mis en place une offre adaptée aux besoins de la clientèle fragile. Plus particulièrement, la charte AFECEI, en vigueur depuis le 13 novembre 2015, consolide trois volets que les Caisses d'Epargne se sont appropriées :

- **Renforcement de l'accès aux services bancaires**, par la mise en marché dès fin 2014, de l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité (OCF) : 13 632 courriers ont ainsi été adressés en 2017 aux clients correspondant à ce profil.
- **Prévention du surendettement**, grâce à un dispositif complet qui comprend l'élaboration, par BPCE, d'un score de détection précoce des clients exposés à ce type de risque, une proposition d'entretien pour réaliser un diagnostic de la situation financière clients, des solutions et un accompagnement.
- **Formation des personnels** à ces dispositifs et au suivi des mesures mises en place, à travers un module e-learning sur l'OCF déployé auprès des chargés de clientèle particuliers : 1 164 collaborateurs ont suivi ce module en 2017. Concernant la prévention du surendettement, BPCE a élaboré un socle commun de sensibilisation à cette démarche, présentée sous la forme de classes virtuelles.

1.5.2.4 Politique qualité et satisfaction client

La Caisse d'Epargne Loire-Centre a placé la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie en cohérence avec la politique qualité du Groupe BPCE.

Cette politique s'appuie sur l'écoute des clients et la mesure de la qualité servie.
Nos clients particuliers, professionnels, entreprises et gestion privée sont interrogés régulièrement tout au long de l'année à l'occasion d'évènements majeurs comme la réalisation d'un crédit, l'entrée en relation, mais également après un contact.
Les résultats sont exploités dans une optique d'amélioration permanente de la qualité de service.

Chaque responsable d'agence ou de service a à sa disposition des enquêtes de satisfaction (client final ou client interne), des indicateurs qualité pour lui permettre de mettre en œuvre un plan d'actions qualité adapté à son unité.

La labellisation des agences initiée en 2014 est complétée par celle des services du siège. En 2017 cinquante-deux agences et quatorze services du siège de la Caisse d'Epargne Loire-Centre se sont vues décerner un trophée qualité pour la performance obtenue en matière de qualité. L'obtention de ce trophée était conditionnée au strict respect d'indicateurs qualité validés par le Comité qualité de la Caisse d'Epargne Loire-Centre.

En 2017 la Caisse d'épargne Loire-Centre a continué de développer sa démarche innovation participative dont l'objectif est de mobiliser l'ensemble des collaborateurs pour proposer des idées innovantes afin de faire progresser l'entreprise et la satisfaction client (Novabox).

Depuis 2016, la Caisse d'Epargne Loire-Centre invite ses clients à exprimer des idées sur des thèmes précis grâce à la plateforme d'idéation Fanvoice.

En 2017, les deux campagnes « Imaginer le rôle d'un sociétaire » et « Imaginer la banque idéale pour gérer votre activité professionnelle » ont permis de collecter 900 idées.

Marketing responsable

Une procédure de validation des nouveaux produits et services bancaires et financiers destinés à la clientèle des deux réseaux a été mise en place par le Groupe BPCE en septembre 2010. Cette procédure vise principalement à assurer une maîtrise satisfaisante des risques liés à la commercialisation de ces produits et services auprès de la clientèle par la prise en compte, tant dans la conception des produits, les documents promotionnels que dans les modalités de commercialisation, des diverses exigences réglementaires en la matière, visant en particulier à protéger les intérêts de la clientèle ainsi que de ses données personnelles.

Cette attention portée à la protection des intérêts et des données des clients s'est accrue avec le développement des offres de services et des applications digitales dans les domaines bancaire et financier.

Elle mobilise les différentes expertises existant au sein du groupe (notamment juridique, finances, risques, systèmes d'information, conformité, fiscalité, sécurité) dont les contributions, réunies dans le cadre du comité d'étude et de validation des nouveaux produits groupe (CEVANOP), permettent de valider chaque nouveau produit ou service avant sa mise en marché par les établissements.

Afin de fluidifier et de sécuriser le processus de validation des offres commerciales et de réduire le volume des dossiers sous format papier, un outil informatique collaboratif *(i.e. 'workflow'*) a été mis en place en juillet 2017 dans le SI de BPCE appelé 'Plateforme CEVANOP'.

Un dispositif analogue s'applique aux processus de vente, notamment de vente à distance, ainsi qu'aux supports commerciaux utilisés pour la promotion courante des produits et services auprès de la clientèle. Le groupe n'a pas mis en place de dispositif d'étiquetage systématique de la RSE sur l'ensemble de ses produits bancaires. Les produits à forte connotation RSE, produits environnementaux et produits solidaires et sociaux, sont placés dans une gamme spécifique afin d'être bien identifiés par les clients, notamment les offres de produits financiers (OPCVM) de la gamme Mirova ainsi que de Fonds pour le financement des PME, en particulier innovantes (FIP, FCPI (voir partie 6.2.1 « Investissement responsable »).

La procédure de validation des nouveaux produits avant leur mise sur le marché (procédure CEVANOP) répond à l'article L. 225 de la loi Grenelle 2 concernant les mesures engagées en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.

1.5.3 Relations et conditions de travail

1.5.3.1 Emploi et formation

La CELC a poursuivi ses actions afin de développer la Responsabilité Sociale de l'Entreprise RSE. Les résultats sont notables dans chacun des domaines suivants :

Pour l'exercice 2017, l'activité Recrutement permet de répondre aux besoins organisationnels de la CELC: le nombre d'embauches en contrats à durée indéterminée s'élève à 46, et le nombre de personnes embauchées en contrats à durée déterminée s'élève à 430. Ainsi, l'entreprise confirme son rôle d'acteur économique de poids sur son territoire.

La politique de recrutement 2017 a permis de poursuivre le recrutement de profils de plus en plus diversifiés, notamment en réalisant des recrutements de profils déjà expérimentés en nombre plus importants, compte tenu de l'évolution des métiers en vue de répondre à celle des besoins des clients. La CELC a contribué à mieux rétablir l'équilibre Hommes/Femmes dans les profils des nouveaux entrants (16 F et 30 H)

Pour faire connaître localement sa politique active de recrutement et les métiers auprès des étudiants et des personnes en recherche d'emploi, la CELC a participé activement à 20 salons répartis sur l'ensemble du territoire. L'évènement 2000 emplois 2000 sourires a contribué à rencontrer et conseiller un nombre important de jeunes de la région en recherche d'emploi.

De plus, l'ancrage de l'association « Nos quartiers ont du talent » sur notre territoire a permis de parrainer plusieurs jeunes de cette association pour les accompagner dans leur recherche d'emploi.

La présence de la CELC sur les réseaux sociaux a été renforcée et ce, pour tenir compte de l'évolution des comportements des candidats dans le cadre de leur recherche d'emploi.

En complément, la CELC a poursuivi une politique d'apprentissage volontariste : ce sont 45 alternants (apprentis ou contrats de professionnalisation) qui poursuivent ou ont poursuivi leur formation en alternance au sein de l'entreprise. Le dispositif de recrutement des apprentis, rebâti totalement en 2015, (plusieurs sessions collectives organisées à Tours et Orléans, avec des managers CELC et réalisation des tests en entretien de sélection le jour même) contribue à moderniser l'image de la CELC auprès des étudiants.

Après la signature électronique en 2016, l'équipe Emploi-Carrières a poursuivi en 2017 la digitalisation de son activité avec la mise en place d'un nouvel outil d'évaluation « AssessFirst » et d'un outil de géolocalisation des salariés par rapport aux agences facilitant les mobilités géographiques et fonctionnelles.

Tableau 1 - Répartition de l'effectif par contrat, statut et sexe

La Caisse d'Epargne Loire-Centre est l'un des principaux employeurs en région Centre Val de Loire.

Avec 1739 collaborateurs fin 2017, dont 94 % en CDI, elle garantit et crée des emplois parfaitement ancrés sur son territoire - 100% des effectifs sont basés en France au sein de la région Centre Val de Loire.

	2017		2016		2015	
CDI / CDD	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	1634	94%	1731	92%	1750	92%
CDD y compris alternance	105	6%	141	8%	146	8%
TOTAL	1739	100%	1872	100%	1896	100%

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

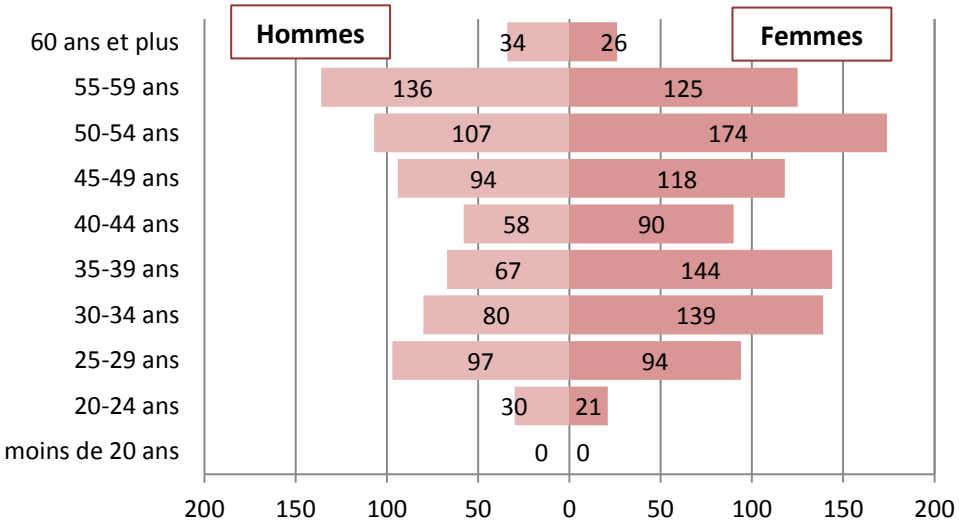
Non cadre / cadre						
Effectif non cadre	1123	69%	1261	73%	1298	74%
Effectif cadre	511	31%	470	27%	452	26%
TOTAL	1634	100%	1731	100%	1750	100%

CDI inscrits au 31 décembre

Femmes / hommes						
Femmes	931	57%	980	57%	999	57%
Hommes	703	43%	751	43%	751	43%
TOTAL	1634	100%	1731	100%	1750	100%

CDI inscrits au 31 décembre

Figure 1 - Pyramide des âges (effectif CDI)



La part importante de collaborateurs âgés de moins de 35 ans (28.20 % de l'effectif CDI) contribue à l'équilibre de la pyramide des âges et prépare le remplacement progressif des départs en retraite (36,84 % de l'effectif âgé de plus de 50 ans).

Pour assurer ce remplacement, la Caisse d'Epargne contribue pleinement à la vitalité du bassin de l'emploi des plus jeunes, au travers de la politique qu'elle mène en faveur de l'alternance – contrat d'apprentissage ou de professionnalisation – et ses actions de tutorat.

Tableau 2 - Répartition des embauches

	2017		2016		2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI y compris alternance	46	10%	112	20%	129	21%
Dont cadres	*6*	13%	*20*	18%	*9*	7%
Dont femmes	*16*	35%	*51*	46%	*68*	53%
Dont jeunes de 18 à 29 ans	*31*	67,4%	*71*	63%	*85*	66%
CDD y compris alternance	430	90%	442	80%	487	79%
TOTAL	476	100 %	554	100 %	616	100 %

CDI et CDD inscrits au 31 décembre

Tableau 3 - Répartition des départs CDI

	2017		2016		2015	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Départs en retraite	57	40%	47	36%	51	49%
Démission	*44*	31%	*32*	24%	*20*	19%
Mutation groupe	*7*	5%	*12*	9%	*9*	9%
Licenciement	*15*	10%	*15*	11%	*3*	3%
Rupture conventionnelle	*16*	11%	*13*	10%	*10*	10%
Rupture période d'essai	*4*	3%	*9*	7%	*8*	8%
Autres	*0*	0%	*3*	2%	*3*	3%
TOTAL	143	100%	131	100%	104	100%

Au travers d'une politique de formation active et diplômante, la Caisse d'Epargne Loire-Centre témoigne de son ambition à garantir à ses salariés employabilité et mobilité, tout au long de leur parcours professionnel. L'offre de formation profite ainsi à leur perfectionnement continu, notamment dans les métiers commerciaux, où la clientèle est en demande de conseils personnalisés de plus en plus pointus.

En 2017, le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue sera de l'ordre de 5%. La Caisse d'Epargne Loire-Centre se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4%, et de l'obligation légale de 1.6%. Cela correspond à un volume de 54 516 heures de formation et 100 % de l'effectif formé. Parmi ces formations, 95,91 % avaient pour objet l'adaptation des salariés à leur poste de travail et le maintien de leur capacité à trouver un emploi et 4,09 % le développement des compétences.

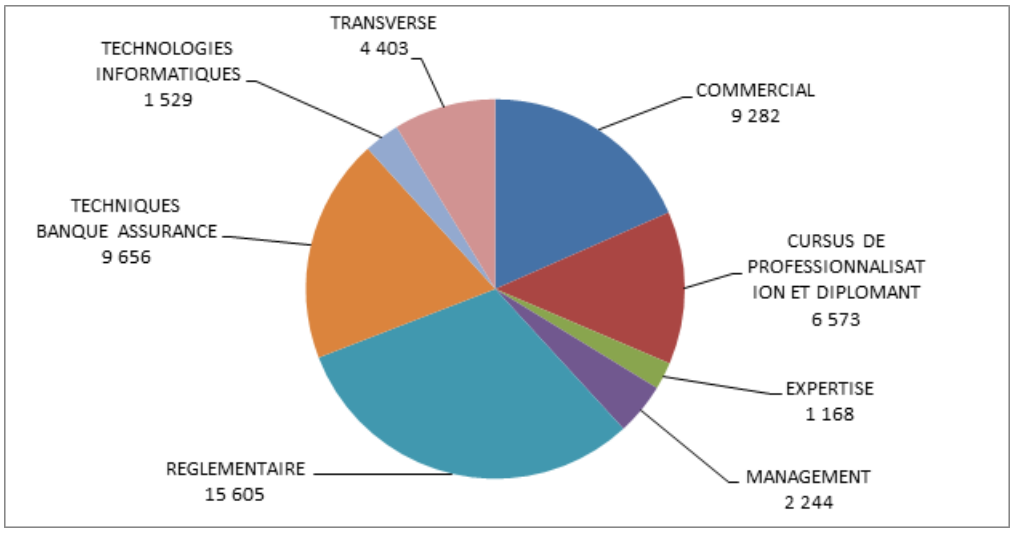
L'équipe formation a poursuivi les évolutions métiers et technologiques liées à son activité, avec le développement des classes virtuelles.

Elle a accompagné le déploiement du projet « Dimension Conseil » avec la transformation du métier de Conseiller Commercial en Chargé de Clientèle Particuliers.

Pour s'adapter de manière continue à un environnement règlementaire et financier contraint, la CELC a lancé la formation « Directive Crédit Immobilier », avec un volume annuel de 7h ou 40h de formation pour l'ensemble des collaborateurs concernés.

Afin d'ancrer le positionnement des managers autour de la réussite collective, il a été proposé à tous les Managers un atelier de communication managériale pour les aider à savoir dire « non » dans la bienveillance et, pour une part d'entre eux, la poursuite de séances de co-développement.

Figure 2 - Répartition du nombre de collaborateurs CDI par domaine de formation sur l'année 2017



1.5.3.2 Egalité et diversité

Facteur de performance économique, la diversité est également un vecteur de créativité et de progrès sociétal. Faire évoluer les mentalités, modifier les représentations est au cœur du projet de la Caisse d'Epargne depuis ses origines. La Caisse d'Epargne Loire-Centre en fait aujourd'hui un objectif prioritaire de sa politique de ressources humaines.

La CELC respecte la non-discrimination et l'égalité de traitement en matière de recrutement, d'intégration, de rémunération, d'accès à la formation professionnelle, de déroulement de carrière ou de conditions de travail sans distinction d'origine vraie ou supposée ou d'appartenance ou de non appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race et sans distinction selon le patronyme, l'apparence physique, le lieu de résidence, ou encore l'orientation sexuelle.

La CELC a d'ailleurs signé un accord sur la diversité depuis juillet 2012 qui vise à lutter contre les discriminations, notamment lors de l'embauche et la gestion de carrière mais aussi à garantir les principes d'égalité de traitement au sein de l'entreprise. Cet accord est animé et fait l'objet chaque année de suivi en commission avec les organisations syndicales signataires.

D'autre part, la CELC s'applique à accentuer sa politique de recrutement de profils plus diversifiés (âge, expérience, parcours professionnel).

Au-delà des plans d'actions et accords signés, au sein de la DRH, le service « Action sociale » exerce un accompagnement au quotidien des salariés dans les démarches d'information lors des changements de situations (souhait de retraite…) ou de situations délicates (longue maladie, difficultés financières…).

Egalité homme-femme

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière pour la Caisse d'Epargne Loire-Centre. Car 57% des effectifs sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction – la représentation des femmes dans l'encadrement s'élève à 43.3%.

La tendance est néanmoins à la résorption de ces inégalités, grâce à une politique de recrutement et gestion des carrières qui promeut la mixité et la représentation équilibrée des hommes et des femmes à tous les niveaux de l'entreprise.

Ainsi, la CELC poursuit la mise en œuvre de son premier accord relatif à l'égalité professionnelle et à la promotion de la mixité, signé le 04 août 2015 et qui porte sur la période 2015 à 2017. Fin 2017, de nombreux indicateurs traduisent les actions soutenues par les équipes RH et les managers ; à titre d'exemple :

- Le taux de femmes cadres à la CELC atteindra 43.3% fin 2017 (contre 37% fin 2014, 40% fin 2015 et 40,9% fin 2016)
- La sensibilisation sur le thème de la mixité est maintenant intégrée dans les parcours de formation au management

- Obtention du Label AFNOR :
  - La CELC continue la démarche de Label Egalité Professionnelle qui repose sur l'évaluation des actions mises en place par l'entreprise en matière d'égalité et de mixité professionnelle. Le Label a été délivré pour 3 années par l'Afnor en octobre 2016 sur la base d'un dossier documentaire après avis d'une commission paritaire Nationale. Un audit à 18 mois est en cours de réalisation.

- Démarche Financi'elles :
  - En 2011 et 2014, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a participé à l'enquête Financi'elles et s'est inscrit de nouveau dans la démarche en 2017.

- Réseau CELC :
  - Le réseau de femmes cadres de la Caisse d'Epargne Loire-Centre créé en juin 2012, poursuit ses actions de Marrainage et de réflexion autour de la mixité et du développement de la carrière des femmes.

Tableau 4 - Salaire de base médian de l'effectif CDI par sexe et par statut

En matière de politique salariale, la Caisse d'Epargne Loire-Centre est attentive à la réduction des inégalités. Elle met en œuvre chaque année une procédure d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution, par rapport aux objectifs partagés avec les collaborateurs.

	2017		2016	2015
	Salaire médian	*Evolution*	Salaire médian	Salaire médian
Femme non cadre	32 387,88	*-0,59%*	*32 578,65*	*32 449,04*
Femme cadre	41 875,47	*-1,99%*	*42 726,84*	*42 189,03*
Total des femmes	34 785,28	*0,57%*	*34 588,91*	*34 321,95*
Homme non cadre	32 892,08	*-0,24%*	*32 969,82*	*34 000,07*
Homme cadre	45 270,03	*-1,76%*	*46 079,02*	*46 297,62*
Total des hommes	37 879,92	*0,49%*	*37 693,50*	*38 270,70*

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

L'évolution du salaire médian des cadres s'explique par l'impact des promotions sur le premier niveau de cadre et des départs. Ces deux effets concernent environ 1 cadre sur 5.

Tableau 5 - Ratio H/F sur salaire médian

	2017	2016	2015
Non Cadre	1,02	1,01	1,05
Cadre	1,08	1,08	1,10
TOTAL	1,09	1,09	1,12

CDI hors alternance inscrits au 31 décembre

Emploi de personnes en situation de handicap

Depuis 2006, la Caisse d'Epargne fait de l'intégration des travailleurs handicapés un des axes forts de sa lutte contre toutes les discriminations. En témoigne un nouvel accord collectif national conclu pour la période 01/01/2017 au 31/12/2019 signé le 25 novembre 2016 en faveur de l'emploi des personnes handicapées, venu compléter et renforcer les précédents dispositifs.

Le plan d'actions Handicap s'est poursuivi afin de favoriser le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap au sein de la Caisse d'Epargne Loire-Centre et de faciliter l'intégration dans l'entreprise de personnes handicapées. Il s'inscrit dans la mise en œuvre de l'accord groupe signé pour 3 ans le 1er janvier 2017.

Depuis 2012, la CELC affiche un taux d'emploi supérieur à 6% (7,41% en 2016), dépassant ainsi le seuil de l'obligation légale.

Ceci a pu être atteint grâce aux actions pilotées par le référent Handicap et relayées par l'équipe Emploi Carrières, avec notamment :

- Le maintien d'un bon taux d'emploi pour les travailleurs handicapés pour notre Caisse avec le recrutement en 2017 de collaborateurs en situation de handicap. Les actions de recrutement se sont traduites par la mise en ligne de nos offres sur tous les sites spécialisés, la poursuite des partenariats avec des structures spécialisées (Cap emploi), ainsi qu'avec l'université d'Orléans/Tours et le rectorat pour l'accompagnement des étudiants handicapés dans le cadre de la convention signée en 2014, la participation à 2 salons de recrutement virtuel dédié aux personnes handicapées Job pour tous et Talent Handicap et la participation à des Forums emplois spécialisés TH (Orléans, Tours, Bourges)
- Ces actions se sont traduites en 2017 par 13 recrutements : 1 CDI, 11CDD, 1 alternants
- Des actions de sensibilisation intégrées dans les parcours destinés aux managers et la participation active à la semaine du Handicap, distribution d'une plaquette informative « Handicap : pourquoi le dire, un challenge photo sur twitter, la publication d'une brève et de vidéos de sensibilisation, opération vente de brioches par l'ADAPEI.
- Le renforcement de l''accompagnement personnalisé dans les démarches de reconnaissance de handicap (9 nouvelles reconnaissances depuis janvier parmi les collaborateurs en CDI et 6 nouvelles demandes en attente de réponse de la MDPH).
- L'amélioration des conditions de travail à travers 30 adaptations de postes
- 1 collaborateur a bénéficié d'aides au maintien dans l'emploi et 2 sensibilisations d'équipes réalisées.
- Le recours à des achats réalisé via des ESAT (tablettes et achat de consommables imprimantes)
- La mise en place de tutorat interne et externe (parrainage).

Tableau 6 - Emploi de personnes handicapées

	2017	2016	2015
Emplois directs			
Taux d'emploi direct	NC	5,45	6,69
Nb de recrutements	*13*	*17*	*11*
Nb d'adaptations de postes de travail	*30*	*15*	*27*
Emplois indirects			
Taux d'emploi indirect	NC	0,33	0,42
TOTAL			
Taux d'emploi global	NC	7,41%	7,11%

Accompagnement des seniors

La Caisse d'Epargne Loire-Centre accompagne les seniors dans l'évolution de leur carrière professionnelle, sans discrimination relative à l'âge, puis les aide au moment de leur entrée en retraite, au travers de dispositifs spécifiques.

Le contrat de Génération pour l'année 2017 a été décliné conformément à l'accord du GPEC Groupe signé le 20 janvier 2015. En cohérence avec les objectifs de l'accord Groupe, La CELC a choisi de retenir les principaux indicateurs suivants :

- Un objectif chiffré qui vise à recruter 50% de collaborateurs de moins de 30 ans chaque année : à fin 2017 nous avons dépassé cet objectif (67%)
- Un objectif chiffré en matière d'embauche visant à recruter à minima 2 collaborateurs de 45 ans et plus d'ici 2017 (1 recrutement en 2015, 8 en 2016 et 3 en 2017)
- Le maintien du taux de représentation des salariés de 55 ans et plus inscrits dans nos effectifs, sur la base des effectifs du 31 décembre 2014 : cet objectif sera atteint fin 2017 (19,7%)
- La mise en place de binômes d'échanges de compétences sur certains métiers d'expertise se poursuit
- Aménagement de fin de carrière et de la transition entre activité et retraite pour les salariés de 58 ans et plus : 2 collaborateurs ont bénéficié du dispositif de Mécénat de compétence, 7 sont en temps partiel Sénior.

En matière d'accompagnement à la préparation à la retraite, la CELC déploie un dispositif renforcé dans le cadre des travaux du plan stratégique 2014-2017 :

- Consolidation du dispositif d'accompagnement individuel et personnalisé au départ à la retraite
- Mise en ligne dans le guide du collaborateur d'un kit complet sur la retraite
- Déploiement de la formation à la préparation à la retraite « Cap-Retraite ».
- Organisation d'une conférence sur la retraite en partenariat avec la CARSAT et Humanis

1.5.3.3 Dialogue social et qualité de vie au travail

En concertation avec le CHSCT et les partenaires sociaux, la Caisse d'Epargne s'attache à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions de vie et de santé au travail garantissant la qualité de leur environnement professionnel et la sécurité de leur personne.

La moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle est de 38,27 heures, avec des mesures compensatoires portant sur l'attribution de jours de RTT complémentaires aux collaborateurs.

Les actions RH ont accompagné les projets transversaux de la CELC (Dimension conseil notamment), et ont ainsi contribué à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs via les évolutions technologiques et digitales.

- Depuis mars 2016, la CELC a créé la fonction de Chef de projet RH et Qualité de vie au travail. Les responsabilités gérées par cette fonction consistent principalement à :
  - Mener à bien les projets RH
  - Conduire la démarche Qualité de vie au travail (QVT)
  - Assurer le lien avec la Gestion bancaire des salariés
- Sur le thème de la QVT, les axes du plan d'actions travaillés sont :
  - Accompagner les grands projets et la conduite du changement
  - Contribuer à la prévention des Risques Psycho Sociaux
  - Développer le volet santé et qualité de vie au travail
  - Entrer dans la démarche du modèle d'excellence
- Médecin direct : Cette offre mise en place en juin 2014 et qui compte 230 adhérents à fin 2017, va être renforcée en 2018 par la mise en place d'action novatrice (consultation en ligne, délivrance d'ordonnance en ligne….)

Santé et sécurité

Tableau 7 - Absentéisme et accidents du travail

	2017	2016	2015
Taux d'absentéisme	6,74% provisoire	6,82%	6,74%
Nombre d'accidents du travail	73	65	73

De nombreuses actions et formations sont déployées autour de la sécurité et de la santé au travail, et notamment sur les thématiques suivantes :

- Les Incivilités au travail
- La Prévention protection
- Le Secourisme (et les recyclages)

- En 2017

  Les modules de formations règlementaires « sécurité » ont été démultipliés comme chaque année. Des actions spécifiques sont menées auprès :

  - des nouveaux entrants
  - des collaborateurs de retour de longue absence
  - auprès des directeurs d'agence lors de leur nomination

  En 2017, 57 déclarations d'incivilité ont été établies et 8 collaborateurs ont bénéficié d'un accompagnement (3 en présentiel et 5 en e-learning).

- Tenue d'une commission de prévention des RPS et bilan du plan d'actions portant sur les thèmes :
  - Organisation du travail : Référentiel d'activité / outils / moyens humains / espace de travail
  - Exigences et objectifs
  - Diversité des missions confiées
  - Récurrence des changements
  - Compétences nécessaires
  - Temps de travail
  - Marges de manœuvre
  - Soutien des équipes et de la Hiérarchie
  - Sens du travail

  Sur ces sujets, la CELC capitalise d'un travail en collaboration avec 2 assistantes sociales qui couvrent notre territoire, une structure d'assistance psychologique et le réseau des médecins du travail. La CELC a également mis en place une assistance téléphonique psychologique (numéro vert anonyme). La structure d'assistance psychologique t intervient également à la demande de la DRH autant que de besoin.

Conciliation vie professionnelle/vie personnelle

La Caisse d'Epargne est soucieuse de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés. De manière générale, les collaborateurs ont la possibilité d'exercer leur activité à temps partiel : en 2017 pour la CELC, 10,6% des collaborateurs en CDI, dont 88.50% de femmes, ont opté pour un temps partiel. Par ailleurs, la Caisse d'Epargne accompagne ses collaborateurs dans leurs contraintes parentales en leurs proposant divers services et prestations sociales.

L'année 2017 a été marquée par la signature de la Charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie par la Caisse d'Epargne Loire-Centre et la conclusion d'un accord relatif au droit à la déconnexion.

- Organisation du temps de travail :

  - Accord d'entreprise :
    - Régie par l'application d'un accord collectif relatif à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail et des congés signé en 2009 qui prévoit une annualisation du temps de travail basée sur une durée hebdomadaire fixée à 38h27 minutes et l'attribution de jours de repos supplémentaire (RTT).

      Un avenant à cet accord signé en date du 27 janvier 2016 sur ce thème a notamment permis de faire évoluer l'organisation commerciale du réseau BDD avec des horaires d'agences qui sont dorénavant harmonisés.

      Fin octobre 2016, un outil de déclaration en ligne des dépassements d'horaires a été mis en place afin de simplifier et de moderniser les déclarations.

  - Conciergerie d'entreprise :
    - La mise en place d'un service de "Conciergerie" en juin 2014, produit un impact positif sur la qualité de vie au travail pour un nombre significatif de salariés qui l'utilisent régulièrement. En 2017, la CELC compte 1 043 adhérents dont 546 utilisateurs réguliers pour 11 354 services produits. L'année a été dynamique, en progression de 4% sur Tours et 28% sur Orléans.

  - CESU :
    - ce sont 35 859 titres CESU qui ont été émis pour les collaborateurs en 2017 (chiffre en constante augmentation)

Dialogue social

100% des collaborateurs sont couverts par la convention collective de la branche des Caisses d'Epargne. 7 accords collectifs ont été signés au sein de la Caisse d'Epargne Loire-Centre.

- **Les accords signés en 2017 :**
  - Accord sur le droit à la déconnexion, signé le 03 octobre 2017
  - Avenant n°2 à l'accord portant sur les mesures d'accompagnement de la mobilité au sein de la Caisse d'Epargne Loire-Centre du 16 février 2009, signé en date du 20 juillet 2017
  - Accord d'entreprise sur la durée des mandats, signé en date du 20 juillet 2017
  - Protocole pré-électoral - Election des Délégués du Personnel, signé en date du 16 juin 2017
  - Protocole pré-électoral partiel - Election des membres du Comité d'Entreprise, signé en date du 16 mai 2017
  - Accord d'entreprise de prorogation des mandats, signé en date du 16 mai 2017
  - Accord d'entreprise sur la mise en œuvre du vote électronique & cahier des charges vote électronique, signé en date du 16 mai 2017

Le dialogue social de qualité est une priorité pour la CELC.

- En 2017, les thématiques suivantes ont fait l'objet de négociation avec les élus :
  - Négociation Annuelle Obligatoire,
  - Négociation en lien avec les élections professionnelles CE et DP (protocoles pré-électoraux, vote électronique et durée des mandats)
  - Clause de revoyure dans le cadre de l'accord d'intéressement signé en 2016
  - Conditions de vie au travail

- Les élections professionnelles

  L'année 2017 est une année de réalisation des élections professionnelles pour les instances :
  - Comité d'Entreprise
  - Délégués du personnel
  - CHSCT

  Le taux de participation a atteint un niveau important : 68,5% de collaborateur ont voté pour ces élections professionnelles.

- Les nouvelles classifications : la DRH de la CELC a déployé l'avenant du 26 septembre 2016 à l'accord collectif national du 30 septembre 2003 qui définit le nouveau système de classification applicable au 01/01/2017. Les travaux ont porté sur la mise en œuvre du nouveau système de classification qui permet d'associer à chaque emploi une plage de classification, de reconnaitre l'expérience et les compétences acquises au sein d'un même emploi, de donner de la visibilité sur les parcours de carrières et de faciliter la mobilité au sein des entreprises et du Groupe.

Respect des conventions de l'OIT

Dans le cadre de ses activités en France la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'attache au respect des stipulations des conventions de l'OIT :

- *respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective ;*
- *élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession (cf. partie « diversité » de ce rapport).*

Dans la cadre de ses activités à l'international, chaque entité du groupe veille au respect des règles relatives à la liberté d'association et aux conditions de travail.

- *Elimination du travail forcé ou obligatoire et abolition effective du travail des enfants*

Conformément à la signature et aux engagements pris dans le cadre du Global Compact, la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'interdit de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants au sens des conventions de l'Organisation Internationale du Travail, même si la législation locale l'autorise.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique achat, le Groupe BPCE fait référence à sa politique Développement Durable et à son adhésion au Global Compact ainsi qu'aux textes fondateurs que sont la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et les conventions internationales de l'Organisation internationale du Travail (OIT). Les fournisseurs s'engagent à respecter ces textes dans les pays où ils opèrent, en signant les contrats comportant une clause spécifique s'y référant.

1.5.4 Engagement sociétal

L'engagement philanthropique des Caisses d'Epargne s'inscrit au cœur de leur histoire, de leur identité et de leurs valeurs.

1.5.4.1 Mécénat de solidarité

Fondation d'entreprise Caisse d'Epargne Loire-Centre :

La loi de modernisation de l'économie (LME), promulguée le 04/08/2008, a donné toute liberté aux Caisses d'Epargne pour organiser leurs actions de responsabilité sociétale. A la Caisse d'Epargne Loire-Centre, le directoire a décidé de faire porter les actions de solidarité par une Fondation. La stratégie de la Fondation est adaptée aux besoins des territoires. Dans ce but, elle a été définie par le Directoire et le Conseil d'Orientation et de Surveillance, et partagée avec les administrateurs des 15 Sociétés Locales d'Epargne, sur la base d'un diagnostic du territoire.

La Fondation mobilise des représentants des sociétaires qui siègent à son Conseil d'Administration, participent au suivi et à l'évaluation des projets. Le fonctionnement de la Fondation est défini dans des statuts et un règlement intérieur pour garantir la transparence des processus de décision.

De 2010 à 2015, les actions de solidarité de la Caisse d'Epargne Loire-Centre étaient portées par la Fondation Caisse d'Epargne Loire-Centre sous l'égide de la Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité (FCEs). Les six dernières éditions de l'appel à projets (2010, 2011, 2012, 2013, 2014 et 2015) ont permis d'accompagner 318 initiatives solidaires représentant un montant global de 1 164 700 €.

Au cours du premier semestre 2015, les perspectives d'évolutions de la FCEs ont conduit la Caisse d'Epargne Loire-Centre à envisager la création d'une nouvelle structure pour conduire les appels à projets dès 2016. L'appel à projets 2016 a récompensé 69 dossiers pour un montant de 220 000 €.

La nouvelle Fondation d'entreprise s'inscrit dans la continuité de la précédente. Un 8ème appel à projets a été proposé du 15 mai au 1er septembre 2017 à l'exception des dossiers étudiants pour lesquels la date était fixée au lundi 30 octobre 2017. Comme les précédentes éditions, il s'adressait à des structures ou organismes d'intérêt général localisés en région Centre-Val de Loire qui présentent des actions concrètes au profit de publics marginalisés dans trois domaines précis :

- accueil et accompagnement des personnes en perte d'autonomie ou dépendantes pour maintenir le lien social ;
- intégration socioprofessionnelle des personnes fragilisées ;
- protection de l'environnement & éducation aux comportements durables.

Le Conseil d'administration de la Fondation d'entreprise Caisse d'Epargne Loire-Centre s'est réuni le 5 décembre 2017 pour examiner les dossiers de candidatures.

Il a retenu 70 initiatives solidaires pour un montant global de 250 000 € réparties de la façon suivante par département :

- Cher : 7 dossiers pour 29 700 €
- Eure et Loir : 7 dossiers pour 21 000 €
- Indre : 19 dossiers pour 62 000 €
- Indre et Loire : 15 dossiers pour 49 000 €
- Loir et Cher : 8 dossiers pour 24 500 €
- Loiret : 14 dossiers pour 63 800 €

Parmi les projets retenus, 2 ont une envergure régionale :

- la lutte contre l'illettrisme avec les 6 C.R.I.A. (Centre Ressources Information Accompagnement pour le développement des compétences de base) représentant un total de 30 000 € ;
- l'accueil des autistes avec 7 établissements (sur 12) de la Fédération Autisme Centre-val de Loire (Sésame autisme Cher 18, Autisme 28, AIDAPHI 36, ADAPEI 36, Enfance et Pluriel 37, Sésame Autisme 45 et la Fédération Autisme Centre 45 pour l'opération Autis'sport) représentant un total de 38 000 €.

Au 31 décembre 2017, et depuis sa création, la Fondation Caisse d'Epargne Loire-Centre a soutenu 457 projets d'initiatives solidaires et peut afficher un montant de 1 634 700 € consacré à des actions de solidarité.

Aux activités de la Fondation d'entreprise Caisse d'Epargne Loire-Centre s'ajoutent :

La Semaine de la Solidarité (SDS) : Véritable innovation de la Caisse d'Epargne Loire-Centre, qui a été initiée par le Directoire en 2011 avec pour objectif de valoriser l'engagement bénévole des collaborateurs. La 7ème édition s'est déroulée du 13 au 16 juin 2017 avec 330 personnes inscrites (collaborateurs, administrateurs et retraités de la Caisse d'Epargne Loire-Centre) qui sont intervenues dans des missions proposées par une vingtaine de structures d'intérêt général dans différents domaines : emploi, grand âge, handicap, illettrisme… .
En 2017 la SDS a représenté 2 310 heures de volontariat.

L'arrondi solidaire :

Depuis mars 2016, la CELC a mis en place le dispositif d'Arrondi Solidaire (ou don sur salaire) qui propose aux collaborateurs de faire un don financier, directement prélevé sur leur fiche de paie, selon leur choix à l'une des trois associations suivantes :

- la **Fédération Autisme** en région Centre-Val de Loire qui développe des structures d'accueil pour les enfants et les adultes atteints de cette maladie,
- le **Centre Ressources Illettrisme et Analphabétisme** (CRIA) en région Centre-Val de Loire qui lutte contre l'illettrisme,
- les **Apprentis d'Auteuil,** association qui accueille, forme et aide à l'insertion des jeunes en difficultés sociales.

En choisissant d'aider ces structures, les collaborateurs soutiennent les projets qu'elles souhaitent mettre en œuvre. Chaque collaborateur décide de verser chaque mois, les centimes du net à payer du

bulletin de paie qui est dans ce cas arrondi à l'euro inférieur et peut aussi décider de verser un montant complémentaire (entre 1 et 4 euros). La Caisse d'Epargne Loire-Centre abonde du même montant. Ainsi, si un collaborateur décide de verser 2 €, l'association recevra 4 €.

A fin décembre 2017, **plus de 12 000 €** de dons ont été récoltés en faveur de ces 3 associations.

L'Opération « Nos territoires ont des talents » : Depuis le 1er septembre 2015, la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'est engagée avec l'association « Nos Quartiers ont des Talents », pour promouvoir les compétences des jeunes issus des quartiers prioritaires, des zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux défavorisés. Cette initiative bénéficie des soutiens financiers du Conseil régional, de la Communauté d'Agglomération Orléans Val de Loire, de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) Centre-Val de Loire, de la Direction régionale de Pôle emploi Centre-Val de Loire. (Ce partenariat complète le soutien à l'événement annuel « 2000 emplois / 2000 sourires » à Orléans pour favoriser l'emploi des jeunes en région Centre-Val de Loire).

1.5.4.2 Culture et patrimoine

A la Caisse d'Epargne Loire-Centre, ces opérations sont portées en régie directe par la Direction de la Communication Externe (Mécénat et Sponsoring).

En 2017 19 actions de mécénat ont été menées pour un montant global de plus de 230 000 € dont principalement les manifestations culturelles suivantes :

Festival BD Boum à Blois, Journées Lyriques de Chartres, Chartres en lumière, Festival de Sully et du Loiret, Festival de Nohant, Fêtes musicales de Touraine, Festival de Chambord, Sonates d'automne à Loches, Lisztomania à Châteauroux, etc…..

Le soutien aux structures nationales :

- Fondation Belem **:** La Fondation Belem a été créée par les Caisses d'Epargne en mars 1980 après le rachat du trois-mâts Belem, pour permettre au navire de continuer à naviguer (www.fondationbelem.com). Reconnue d'utilité publique, son objet est de promouvoir le passé maritime de la France et de conserver dans le patrimoine national le dernier grand voilier français du XIXe siècle.

- Fonds de dotation du réseau des Caisses d'Epargne : Le fonds de dotation du réseau des Caisses d'Epargne a pour objet d'encourager et de soutenir des actions d'intérêt général visant à lutter contre l'exclusion et la précarité notamment bancaire et financière, ainsi que des actions et des programmes d'aide à vocation humanitaire, éducative, sanitaire et sociale, culturelle. Le fonds de dotation intervient également auprès de l'association Finances & Pédagogie.

1.5.4.3 Soutien à la création d'entreprise

La Caisse d'Epargne est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise, à savoir :

- Initiative Centre ;
- Initiative Indre à Châteauroux ;
- Initiative Touraine Chinonais à Chinon ;
- Initiative Touraine à Tours ;
- Initiative Brenne à Rosnay ;
- Initiative Loire et Cher à Blois ;
- Initiative Cher à Bourges ;
- Initiative Eure et Loir à Chartres ;
- Initiative Loiret à Orléans ;

- Orléans Pépinières à Orléans ;
- BGE (Boutique de Gestion pour Entreprendre) en Touraine, dans le Cher et le Loir et Cher
- La CMA (Chambre des Métiers de l'Artisanat) d'Indre et Loire , du Cher et de L'Eure et Loir
- La Chambre de Commerce et d'Industrie du Cher
- Centre Actif à Orléans.
- L'ordre des Experts Comptables

En 2017, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a :

- été partenaire du Concours Régional de l'Entrepreneuriat au FÉMININ (Centre Actif), du salon « Objectif Entreprendre » organisé par les 3 chambres consulaires du 37, et du concours Fémin'Initiative en Eure-et-Loir (Boutique de gestion d' Eure-et-Loir) ;

- signé une convention de partenariat avec la CPME (Confédération Générale des petites et moyennes entreprises) du Loire
- signé une convention de partenariat avec la Chambre des Métiers de l'Artisanat du Cher
- signé une convention de partenariat avec la Boutique de gestion du Loir et Cher 41
- signé une convention de partenariat avec la Boutique de gestion du Cher

- renouvelé la convention avec Initiative Centre et contribué à hauteur de 100 000 € au Fonds Reprise Transmission géré par Initiative Centre, en partenariat avec la Région Centre et la Caisse des dépôts et Consignation) ;

- siégé dans 4 Conseils d'Administration des plateformes locales Initiative France ;

- siégé dans tous les Comités d'Agréments départementaux Initiative France ;

- participé à toutes les Assemblées Générales des plateformes locales Initiative France et à l'assemblée générale d'Initiative Centre;

- participé aux commissions d'agrément d'Orléans Pépinières ;

- siégé aux comités d'agréments de la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Indre ;

- participé aux comités régionaux d'agrément de Centre Actif tous les 15 jours ;

- participé et soutenu l'assemblée générale annuelle et régionale des Experts Comptables ;

- participé dans chaque département, sauf l'Indre, aux salons créations reprises ;

- fait des interventions dans les stages de créateurs sur L'Indre et Loire, le Loir et Cher et le Cher (stages organisés par les Chambres des métiers ou chambres de commerce)
- Création avec la Chambre des métiers d'un prix « Caisse d'Epargne Loire-Centre» Créateur d'Emplois de l'année » dans le cadre du prix « Graine de Talents »
- Remise d'un prix dans le cadre du concours des « Femmes de l'Artisanat »

1.5.4.4 Education financière

Fondée en 1957 à l'initiative des Caisses d'Epargne, l'association Finances et Pédagogie réalise des actions de sensibilisation et de formation pour favoriser l'apprentissage et la maîtrise de l'argent, et prévenir les situations d'exclusion bancaire par le surendettement.

Jeunes, adultes, personnes âgées, l'ambition de Finances & Pédagogie est d'accompagner un large public sur la voie de l'autonomie financière vers un projet de vie constructif.
Finances & Pédagogie a reçu l'agrément du ministère de l'éducation nationale en mars 2011 au titre des associations éducatives complémentaires de l'enseignement public.

Finances & Pédagogie intervient en secteur professionnel auprès des entreprises publiques ou privées, des assistantes sociales, salariés, retraités, ainsi qu'en secteur éducatif, auprès des professeurs, élèves et étudiants, jeunes en difficultés ou en échec scolaire.

Les thèmes traités portent principalement sur « la relation à l'argent », « la gestion budgétaire », « la relation à la banque », « le crédit à la consommation », « le surendettement ».
L'association est aujourd'hui, un acteur reconnu et incontournable de l'éducation financière, en France.

La Caisse d'Epargne Loire-Centre dispose d'une antenne « Finances & Pédagogie » animée par une personne.

En 2017, l'animateur « Finances & Pédagogie » de la Caisse d'Epargne Loire-Centre a réalisé 117 animations auprès de 1 444 personnes, dont principalement 49 % de jeunes en insertion, 17 % d'étudiants n'ayant pas le BAC, 14 % d'adultes en difficulté, 14 % d'étudiants titulaires du BAC et 13 % d'élèves et apprentis.

En 2017, l'animateur « Finances & Pédagogie » de la Caisse d'Epargne Loire-Centre est intervenu auprès des structures et organismes suivants : Institut Régional de Formation Sanitaire et Social (IRFSS) Tours, Ecole de la 2ème chance Tours et Blois ; Missions locales, jardins de cocagne, régies de quartier, Centre de Formations d'Apprentis, Unis-Cité, Lycées et collèges, auprès de collaborateurs de la Caisse d'Epargne Loire-Centre.

1.5.5 Environnement

La démarche environnementale de la Caisse d'Epargne Loire-Centre comporte deux volets principaux :

- **Le financement de la transition énergétique pour une croissance verte :** l'impact majeur des banques en matière d'environnement, notamment du changement climatique, est principalement indirect, à travers les projets qu'elles financent et les produits qu'elles distribuent. Consciente de ces enjeux, la Caisse d'Epargne Loire-Centre vise à accompagner l'émergence de filières d'entreprises en pointe sur les éco-activités (assainissement de l'eau, recyclage et valorisation énergétique des déchets, dépollution des sites, énergies renouvelables) mais aussi de soutenir l'évolution de certains secteurs vers une politique de mieux-disant environnemental, en particulier les transports, l'agriculture et le bâtiment.
- **La réduction de l'empreinte environnementale.** Outre les impacts indirects de ses activités de financement, la Caisse d'Epargne Loire-Centre génère, dans son activité quotidienne, des impacts directs sur l'environnement. En tant que banque disposant d'un réseau commercial, les enjeux portent principalement sur les déplacements, les bâtiments et les consommables : réduire les postes de consommation, augmenter la part des ressources renouvelables et améliorer le recyclage en aval sont les objectifs majeurs.

A la Caisse d'Epargne Loire-Centre, une personne (Référent RSE) est chargée de réaliser le bilan des gaz à effet de serre avec les compétences de la Direction développement durable de BPCE. Cette personne assiste à toutes les réunions mises en place par BPCE.

L'action de la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'inscrit dans le cadre de la démarche de réduction de l'impact environnemental menée à l'échelle du Groupe BPCE, avec une déclinaison adaptée aux entreprises qui le composent. Cette démarche s'appuie sur plusieurs outils :

- des indicateurs fiables ;
- un outil informatique de collecte et restitution des indicateurs RSE de l'ensemble des entreprises du groupe ;
- des actions de réduction de l'empreinte carbone ;
- l'animation d'une filière métier dédiée.

1.5.5.1 Financement de la transition énergétique pour une croissance verte

La croissance verte est une dynamique de transformation de l'économie vers des modes de production et de consommation plus respectueux de l'environnement. La question du financement est cruciale pour relayer les initiatives publiques et accompagner le développement des éco-filières industrielles.
Pour atteindre son ambition en la matière, la Caisse d'Epargne Loire-Centre doit relever plusieurs défis, en coordination avec les autres entités du Groupe BPCE :

- Un défi technique : Il s'agit de mieux appréhender les innovations techniques portées par les écoPME pour comprendre le marché et par conséquent, le financer de manière plus efficace.

- Un défi organisationnel : Le marché de la croissance verte se joue à la fois à l'échelle locale, nationale et européenne. Il s'adresse à tous les publics, des particuliers, professionnels TPE/PME, collectivités, associations, aux grandes entreprises et institutionnels.

- Un défi financier : Au cœur de ces marchés émergents, l'innovation s'inscrit dans une optique d'investissement à long terme.

Elle s'appuie également sur les travaux du Groupe BPCE : en 2016, la direction Développement durable de BPCE a réalisé un état des lieux des marchés de la croissance verte comprenant :
- l'identification et évaluation des différentes filières économiques concernées ;
- l'analyse du positionnement et des performances actuels des banques du groupe sur ces marchés ;
- l'évaluation des potentiels de développement commercial pour les banques du groupe.

Ces travaux ont permis de segmenter cette transition énergétique, écologique et économique en 8 filières :

- production d'énergies renouvelables (éolien, solaire, biomasse) ;
- construction (dont bois) et rénovation thermique des bâtiments ;
- transport et pilotage de l'énergie (stockage, smartgrids) ;
- recyclage et nouveaux matériaux ;
- renouvellement des outils de production des entreprises ;
- agriculture durable ;
- transport durable (transport public, voitures, vélos) ;
- éco-innovation autour des pôles de compétitivité et des éco-technologies.

La diversité de ses expertises et de ses implantations permet à la Caisse d'Epargne Loire-Centre d'accompagner les projets de dimension locale, nationale mais aussi internationale.

Les solutions aux particuliers

La Caisse d'Epargne développe une gamme de « prêts écologiques » destinés aux particuliers pour faciliter l'acquisition de véhicules propres ou peu polluants, ou permettre l'amélioration de l'habitat, notamment pour le financement des travaux d'économie d'énergie.

Crédits verts : production en nombre et en montant

(Source : CELC/Marketing)	2017		2016		2015	
	Nombre	Montant (M€)	Nombre	Montant (M€)	Nombre	Montant (M€)
Eco-PTZ	168	2 802	147	*2 438*	119	1 965
Ecureuil crédit DD ou habitat DD sur ressource LDD	122	1 050	189	*1 697*	107	923
Ecureuil crédit DD véhicule ou Ecureuil auto DD	130	1 239	307	*3 150*	96	893

Epargne verte : stock en nombre & encours en montant, et production en nombre

(Source CELC/BDD)	2017			2016		
	Encours au 31/12 (K€)	Stock au 31/12	Nombre ouvertures 2017	Encours Au 31/12 K€	Stock au 31/12	Nombre Ouvertures 2016
Livret de Développement Durable	621 889	140 656	7 936	609 489	142 510	6 333

Les projets de plus grande envergure

La Caisse d'Epargne Loire-Centre accompagne les différents acteurs de la banque des décideurs en région – collectivités, entreprises, logement social, économie sociale… – dans leurs projets environnementaux, en leur apportant son expertise, des solutions de financements adaptés – fonds dédiés ou cofinancement avec la Banque européenne d'investissement (BEI) en partenariat public/privé – ou des offres de services clefs en main.

Pour les projets de plus grande envergure nécessitant des ressources financières significatives, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse, la Caisse d'Epargne peut bénéficier du savoir-faire de Natixis qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail (notamment au travers de sa filiale Natixis Energéco, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables).

Elle a notamment arrangé le financement de :

- la Centrale Eolienne Le Bois Violette en Eure et Loir pour 6,7 M€ pour 13,8 Megawatts ;
- l'Unité de méthanisation avec injection de bio méthane à Escrennes dans le Loiret pour 2,6 M€ pour 23,4 Gigawatts (correspondant à la consommation de 1 930 foyers).

La Caisse d'Epargne Loire-Centre est également intervenue en financement hors territoire :

- unité de méthanisation en cogénération à Neubourg (27) pour 1,5 M€ ;
- une unité de méthanisation en cogénération à Montauban de Bretagne (35) pour 2,2 M€ ;
- une unité de méthanisation avec injection de bio méthane à Chantonnay (85) pour 3 M€.

Contribution aux initiatives régionales et nationales en faveur de la croissance verte

La Caisse d'Epargne contribue au développement d'une expertise des éco-filières en région qui profite à une dynamique du réseau national des Caisses d'Epargne en valorisant la responsabilité sociale et environnementale.

En 2017, pour la 4ème année consécutive, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a soutenu l'opération Open Agrifood organisée les 15 et 16 novembre 2017 à Orléans (Forum international de l'agriculture, de l'alimentation et de la distribution responsable).

Depuis cette année, la Fondation d'entreprise Caisse d'Epargne Loire-Centre s'ouvre aux problématiques du développement durable et aux projets environnementaux.

Prise en compte des risques climatiques

Les actions ont été poursuivies, au niveau du Groupe BPCE, autour de la prise en compte du risque climatique et du déploiement de mesures prises pour le réduire. Après avoir en 2016 inclut la RSE et le risque climatique dans la politique générale des risques de crédit et le risque environnemental dans la macrocartographie des risques des établissements, le Groupe BPCE confirme son engagement en la matière en visant l'intégration de critères ESG dans ses politiques de risques sectorielles.

Dans cette optique :

- le groupe en a fait l'une de ses ambitions dans le chantier « financer une économie responsable » ;
- le risque climatique et la finance verte ont fait l'objet d'une journée nationale de la filière risques et conformité en présence d'experts reconnus sur le sujet (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution –ACPR-, Fédération Bancaire Française, Banque de France, membres du groupe d'experts de la commission européenne (*High level expert group* - HLEG) et de *Finance for tomorrow* (Paris Europlace)…) ;
- Quatre groupes de travail réunissant des experts de la Direction des Risques, conformité et contrôles permanents (DRCCP) et de la RSE de différents établissements du groupe ont été formés afin d'élaborer un plan d'action sur les sujets suivants :
    - évènements climatiques extrêmes : formalisation en cours d'un questionnaire visant à identifier les conséquences d'un tel évènement en amont et en aval ;
    - intégration des risques ESG dans le suivi du crédit *via* des critères spécifiques aux différents secteurs financés ;
    - identification et suivi des actifs verts au sein du système d'information du suivi des risques ;
    - gouvernance globale du risque climatique au travers des établissements du groupe.

Ces travaux viendront compléter l'analyse des risques relative au devoir de vigilance et la loi sapin 2.

Par ailleurs, dans le cadre de l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique, BPCE a lancé des travaux visant à renforcer son rôle en matière de réduction de ses impacts sur le climat.

Nous pouvons également relever une participation active aux initiatives de Place en France, Europe et à l'internationale :

- Le groupe a participé aux travaux de places animés par la Direction générale du Trésor et l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) découlant de la disposition V de l'article 173 de la loi du 17 août 2015 sur la transition énergétique pour la croissance verte, dans la perspective de l'élaboration de scénarios de tests de résistance. Ces travaux ont permis de faire un état des lieux des expositions du groupe aux secteurs exposés au risque climatique selon deux angles : le risque physique et le risque de transition. Il en ressort un montant très faible d'exposition au risque climatique de vulnérabilité élevée.
- Le groupe a suivi avec attention les orientations retenues par le TFCD (Task Force Climate Disclosure) constitué par le FSB (Financial Stability Board).

1.5.5.2 Réduction de l'empreinte environnementale directe

La réduction de l'empreinte environnementale de la Caisse d'Epargne Loire-Centre dans son fonctionnement constitue l'un des piliers de sa stratégie RSE 2018-2020, en cohérence avec l'objectif du groupe BPCE de diminuer ses émissions carbone de 10% d'ici 2020.

Bilan des émissions de gaz à effet de serre

La Caisse d'Epargne Loire-Centre réalise depuis 2012 un bilan de ces émissions de gaz à effet de serre grâce à un outil sectoriel dédié. Cet outil permet de réaliser le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) selon une méthodologie compatible avec celle de l'ADEME, de la norme ISO 14 064 et du *GHG (Green House Gaz) Protocol.*

L'outil permet d'estimer les émissions de GES du fonctionnement des agences et du siège de la banque. Le résultat obtenu est donc celui de la "vie de bureau" de l'entreprise. Les émissions induites par les produits et services bancaires sont exclues du périmètre de l'analyse.

La méthodologie permet de fournir :

- une estimation des émissions de gaz à effet de serre par entreprise ;
- une cartographie de ces émissions :
  - par poste (énergie, achats de biens et services, déplacement de personnes, immobilisations et autres) ;
  - par scope.[6]

Cet outil permet de connaître annuellement le niveau et l'évolution de leurs émissions et d'établir un plan de réduction local.

En ce qui concerne les émissions de GES, le poste le plus significatif pour la Caisse d'Epargne Loire-Centre est celui des déplacements qui représente 66 % du total des émissions de GES émises par l'entité.

Emissions de gaz à effet de serre

(Source : CELC/Cognos)	2017 Tonnes eq CO_2	2016 tonnes eq CO_2	2015 tonnes eq CO_2
Combustion directe d'énergies fossiles et fuites de gaz frigorigènes (scope 1)	881	855	881
Electricité consommée et réseau de chaleur (scope 2)	497	550	473
Tous les autres flux hors utilisation (Scope 3)	13 754	14 094	14 012
TOTAL	15 132	15 499	15 366
TOTAL *par etp*	880	873	874

Les premiers travaux de mise en place de la démarche du Bilan Carbone ont commencé en 2008. La CELC s'est impliquée dans les groupes de travail nationaux qui ont conduit les 17 Caisses d'Epargne à abandonner « l'outil 3D – Bénéfices futur » pour adopter celui créé par les Banques Populaires avec la Société Carbone 4.

Conformément aux lois Grenelle, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a produit son premier bilan carbone au cours de l'année 2012 avec les données 2011. Pour respecter les délais imposés, le Secrétariat Général de la Caisse d'Epargne Loire-Centre avait fait le choix de se faire accompagner par les experts de la Société carbone 4.

Depuis 2015, BPCE met à la disposition des CE (et BP) des outils nationaux :
- SPIDER pour saisir les indicateurs nécessaires au reporting BPCE et au calcul du bilan carbone ;
- COGNOS pour obtenir des données centralisées, réaliser le bilan carbone et alimenter le rapport annuel de chaque CE.

---

[6] Le GHG Protocol divise le périmètre opérationnel des émissions de GES d'une entité comme suit :
- scope 1 (obligatoire) : somme des émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles (pétrole, gaz, charbon, tourbe..) de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise.
- scope 2 (obligatoire) : somme des émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité.
- scope 3 (encore facultatif) : somme de toutes les autres émissions indirectes (de la chaîne logistique, étendue au transport des biens et des personnes)

Grâce à ces premiers bilans, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a pu entreprendre quelques actions visant à réduire son empreinte carbone. Ces actions interviennent plus particulièrement sur les thèmes suivants : l'utilisation de l'énergie, les déplacements des collaborateurs, une meilleure gestion des circuits fournisseurs et transports de fonds,…

Transports professionnels

Les transports professionnels sont l'un des postes les plus importants en matière d'émission de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie. Au total, en 2017, les déplacements professionnels en voiture ont représenté 161 672 litres de carburant. Par ailleurs, le Gramme de CO_2 moyen par km (étiquette constructeur) des voitures de fonction et de service est de 97,9.

Dans le cadre des déplacements professionnels, la Caisse d'Epargne Loire-Centre encourage ses salariés limiter les déplacements ou à faire l'usage de moyens de transports plus propres, ainsi :

- deux salles de réunion / formation à Joué-lès-Tours (Denis Papin) pour éviter les déplacements plus lointains ;
- deux salles de réunion sont équipées de matériel pour la visioconférence (Site administratif de Tours au quartier « les deux Lions » et celui de « la Montespan » à Saint jean de la Ruelle) ;
- le parc automobile est régulièrement remplacé par des véhicules moins émetteurs de CO2 ;
- incitation à prendre le train pour les distances le permettant ;
- encouragement pour utiliser le covoiturage ;
- développement des formations individuelles via internet (e-learning) ;
- installation sur tous les postes de travail de l'outil de visioconférence « lync » pour organiser des rendez-vous, des réunions, des conférences ;
- une mise à disposition d'un applicatif pour le covoiturage a été également lancé en 2017 ;
- un véhicule de service électrique (Renault Zoé) est proposé aux collaborateurs sur le site « La Montespan » depuis juin 2016, avec des animations et informations pour inciter à son utilisation.

Une réunion de lancement du Plan de Déplacement Entreprise (PDE) a été initiée par la DRH avec le prestataire ECODEV en décembre 2017. Ce PDE concernera 496 collaborateurs répartis sur les sites administratifs de « La Montespan » à Saint Jean de la Ruelle et « les deux Lions » à Tours.

Economie Circulaire

L'économie circulaire a comme objectif la production des biens et des services tout en limitant la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie.

Pour la Caisse d'Epargne Loire-Centre, cela se traduit à trois niveaux :

a) L'optimisation de ses consommations d'énergie et les mesures prise en matière d'efficacité énergétique et du recours aux énergies renouvelables

Consciente des enjeux inhérents au changement climatique et à la pénurie énergétique, la Caisse d'Epargne Loire-Centre poursuit la mise en œuvre de différentes actions visant :

- à inciter ses collaborateurs à limiter leurs consommations d'énergie sur ses principaux sites ;
- à réduire sa consommation d'énergie et améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments.

Consommation d'énergie (bâtiments)

(Source : CELC/DAMG)	2017	2016	2015
Consommation totale d'énergie par m²	170,20 KWh	177,77 KWh	151,87 KWh

Pour réduire ses consommations d'énergie, la Caisse d'Epargne Loire-Centre mène quelques actions significatives telles que :

- l'utilisation d'ampoules basse consommation ;
- l'extinction ou la mise en veille des ordinateurs le soir et les week-ends ;
- l'isolation de ses bâtiments dans le cadre des travaux de rénovation des agences et sites administratifs ;
- la réalisation d'un bilan énergétique avec des préconisations de travaux « éco-énergie ».

Fin 2017, le directoire de la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'est engagé à faire de gros travaux de rénovation des bâtiments du siège de la Montespan à Saint Jean de la Ruelle.

Objectifs : améliorer la qualité de vie des collaborateurs du siège et réduire la consommation d'énergie en renouvelant toute l'isolation des bâtiments.

b) L'utilisation durable des ressources (eau, matières premières…)

Les principaux postes de consommation de la Caisse d'Epargne Loire-Centre sont le papier et le matériel bureautique.

Consommation de papier

(Source : CELC/DAMG)	2017	2016	2015
Kilos de ramettes de papier vierge (A4) achetées par ETP	52,3	56,01	62,17

Dans le but de réduire sa consommation de papier, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a, par exemple :

- fait le choix de réduire le grammage du papier vierge acheté (75 g) et labellisé,et utiliser du papier recyclé pour ses cartes de visite et certains imprimés comme les enveloppes de remise de chèques ;
- veillé à la réutilisation des enveloppes « remise-chèques » (si possible en fonction de leur état) ;
- proposé à ses clients de choisir l'option de dématérialisation des relevés de compte ;
- équipé ses agences avec des scanners;
- systématisé l'impression recto/verso par défaut sur tous les postes de travail ;
- développé un process de numérisation des dossiers de crédit et des Dossiers Réglementaires Clients (DRC) ;
- équipé ses agences avec des tablettes pour signature électronique (stockage des documents dans dossiers numériques) ;
- progressivement supprimé des imprimés papier qui sont désormais disponibles en format PDF dans le portail Caisse d'Epargne (convention de compte par exemple).

Concernant les consommations et rejets d'eau, la banque n'a pas à proprement parler un impact important. Cependant plusieurs initiatives existent pour réduire la consommation en eau, un bien rare. La consommation d'eau, issue du réseau public, s'est élevée à 9,943 m^3 en 2017.

c) La prévention et gestion de déchets

La Caisse d'Epargne Loire-Centre respecte la réglementation relative au recyclage et s'assure de son respect par ses sous-traitants en matière :

- de déchets issus de travaux sur ses bâtiments ;
- de déchets électroniques et électriques (DEEE) ;
- de mobilier de bureau ;
- d'ampoules ;
- de gestion des fluides frigorigènes ;
- de consommables bureautiques (papier, imprimés, cartouches d'encre…).

Déchets

(*Source CELC / DAMG)*	2017	2016	2015
Quantité de déchets électriques et / ou électroniques (D3E) (tonnes) (peu de rénovation d'agences en 2017 donc peu de changement de GAB et de déchets D3E)	29,91	54, 34	53,02
Total de Déchets Industriels banals (DIB) : carton et papier recyclés. (tonnes)	61,15	67,66	61,20

Pollution

En matière de risque de nuisances lumineuses, la Caisse d'Epargne Loire-Centre se réfère à la réglementation qui limite depuis le 1er juillet 2013 les nuisances lumineuses et la consommation d'énergie, l'éclairage nocturne des bâtiments non résidentiels, tels que les commerces et les bureaux[7].

- mise en place de systèmes économes en énergie (basse tension, LED…) pour les enseignes du réseau d'agences ;
- mise en place de régulateurs, de type minuteries, détecteurs de présence ou variateurs de lumière ;
- utilisation d'éclairages directionnels orientés vers le bas, afin de limiter la déperdition de lumière…

Gestion de la biodiversité

La biodiversité est prise à égale importance que les autres composantes de la politique environnementale de la Caisse d'Epargne Loire-Centre Cependant, contrairement à des facteurs comme le carbone, les travaux d'intégration dans la pratique bancaire sont moins poussés.

La Caisse d'Epargne s'intéresse à cette thématique dans le cadre du soutien des projets de protection de la nature par le biais de ses activités de mécénat. Par exemple : dans le cadre de la Fondation d'entreprise, la Caisse d'Epargne Loire-Centre soutien l'association « Intelligence verte ».

[7] *Cf. arrêté du 25 janvier 2013 qui est venu encadrer le fonctionnement des éclairages non résidentiels provenant notamment des bureaux, commerces, façades et vitrines. Source : http://www.legifrance.gouv.fr/*

Cette association a plusieurs objets

1) enseigner les connaissances populaires et les savoirs traditionnels de la culture de la terre pour permettre aux populations de préserver leur liberté et leur autonomie ;
2) développer la sauvegarde des ressources génétiques ;
3) réhabiliter des variétés et des espèces de graines anciennes pour une production alimentaire durable, variée accessible à tous et respectueuse de l'environnement et de la santé. Son projet est un défi régional Familles à Alimentation Positive. Ce Défi a pour objectif d'accompagner 200 familles à manger autrement : de saison, biologique, local, en circuits courts, équilibré, en produisant moins de déchets et en se faisant plaisir à prix constant.

Le projet soutenu par la Fondation s'adresse à près de 1 500 personnes soucieuses de cultiver un jardin potager respectueux de l'environnement dans un esprit plutôt social, sensibles à la reproduction et à la conservation des graines anciennes. Il s'agira de former gratuitement 50 personnes qui doivent ensuite former chacune 30 personnes,(soit 1 500 par an).

La réussite du projet passe par la formation des 50 premiers jardiniers bénévoles, de leur fournir du matériel pédagogique ainsi qu'un kit de semences traditionnelles. Ces jardiniers seront appelés les « ambassadeurs du Mouvement Graine de Vie ».

1.5.6 Achats et relations fournisseurs

La RSE constitue un des axes stratégique du plan de performance achats 2020 de BPCE Achats.

Pour cela, la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'engage avec le Groupe BPCE à horizon 2020 à :

- augmenter le nombre d'entreprises du groupe labellisées Relations fournisseurs et achats responsables, de 7 à 14 entreprises ;
- payer les fournisseurs en moyenne en 28 jours.

A noter : la Caisse d'Epargne Loire-Centre a le meilleur taux d'achats couverts par une démarche nationale BPCE Achats et Loire-Centre : 86,4 %.

Politique achats responsables

La politique achat de la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'inscrit dans celle du Groupe BPCE, signataire depuis décembre 2010 de la charte relations fournisseur responsables. Cette charte a été conçue afin d'inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. L'objectif est de faire évoluer les relations entre clients et fournisseurs afin de construire, dans un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée entre ces derniers, ceci afin de soutenir l'économie nationale en privilégiant les démarches partenariales, le dialogue et le savoir-faire des professionnels de l'achat[8].

La Caisse d'Epargne Loire-Centre inscrit ses actions en matière d'achats responsables dans le cadre du projet national « Agir ensemble pour des achats responsables » (AgiR), lancé par BPCE en 2012. Cette démarche a pour objectif de promouvoir une performance globale et durable à travers l'implication des entreprises du Groupe BPCE et les fournisseurs. Elle est menée en cohérence avec les engagements pris par le Groupe BPCE lors de la signature de la Charte "Relations Fournisseur Responsables" en décembre 2010.

---

8 http://www.bpce.fr/Fournisseur/La-politique-achats-responsables/Engagements-durables

La première phase de diagnostic de l'existant a permis d'une part, de mesurer le degré de maturité des entreprises du groupe en matière d'achats responsables et d'autre part, d'identifier les risques et opportunités RSE par catégorie d'achats. Un panel de fournisseurs a également été interrogé et invité à se positionner en matière de RSE.

À la suite de ce diagnostic, une Politique Achats Responsables a été élaborée par un groupe de travail constitué des Directions Immobilier & Services Généraux, Développement Durable et Ressources Humaines du Groupe BPCE et des Départements Conseil et Services aux Adhérents, Achats Immobilier & Moyens Généraux et du service juridique de BPCE Achats.

Le déploiement des achats responsables dans le quotidien des achats prend la forme suivante :

- **Dans le processus achats**

  La déclinaison de la Politique Achats Responsables a été formalisée dans les différents outils du processus achats par leur adaptation ou par la création de nouveaux documents : dossier de consultation, cahier des charges, questionnaire fournisseur avec outil d'autoévaluation RSE des fournisseurs, grille de réponse de l'offre, grille de prix, grille d'évaluation et de sélection des offres.

- **Dans le Plan de Performance Achats**

  La mise en œuvre de la Politique Achats Responsables est traduite dans les plans d'action achats nationaux et locaux (« Plan Performance Achats ») en 4 leviers :

  - Actualiser l'expression du besoin et son impact écologique
  - Garantir un coût complet optimal
  - Intensifier la coopération avec les fournisseurs
  - Recourir aux acteurs de l'économie sociale et solidaire

  L'objectif est d'intégrer ces leviers dans les actions nationales, régionales et locales des Plans de Performance Achats construits par la Filière Achats : acheteurs de BPCE Achats et des entreprises du groupe.

- **Dans la relation fournisseur**

BPCE Achats a souhaité évaluer ses fournisseurs sur leur performance RSE dans le cadre des référencements nationaux. Les nouveaux fournisseurs consultés doivent répondre de leurs engagements RSE via un questionnaire d'auto-évaluation joint au dossier de consultation. Quant aux fournisseurs nationaux déjà référencés, ils doivent remplir ce questionnaire d'auto-évaluation et le mettre à disposition dans la base de documents réglementaires animés par BPCE Achats. Les responsables achats des entreprises du groupe sont invités à déployer ce questionnaire auprès de leur propre panel fournisseurs.

Dans le cadre du chantier « développer les achats responsables » intégré dans la démarche RSE du groupe, un groupe de travail composé de responsables achats et RSE a défini un plan d'actions à partir de 3 objectifs prioritaires : optimiser l'impact environnemental et social des achats, contribuer au développement économique et social des territoires et promouvoir les bonnes pratiques des affaires. Une réflexion approfondie a été menée sur une manière simple et mesurable d'évaluer la performance RSE des fournisseurs dans l'objectif d'identifier les risques et opportunités RSE et d'intégrer cette performance dans l'évaluation globale des fournisseurs.

Par ailleurs, depuis 2015, un programme national d'informations ciblées (Matinales Achats, programme réservé aux nouveaux arrivants) a été mis en place pour présenter tous les outils de déploiement des achats responsables auprès d'un large public (filières achats, métiers, référents handicap, correspondants innovation et développement durable). Enfin, les achats responsables sont l'une des 10 priorités d'action fixées dans le cadre de la démarche RSE Groupe.

La Caisse d'Epargne Loire-Centre met également tout en œuvre afin de limiter le délai de paiement de ses fournisseurs. Ce délai est égal à 33 jours en 2017.

Elle veille également à avoir recours à des fournisseurs locaux : en 2017, 56% des fournisseurs de la banque étaient des fournisseurs locaux.

Elle est également attentive :

- A la maîtrise du taux de dépendance avec les fournisseurs ;
- Aux actions achats menées avec une approche en coût complet ou TCO (Total Cost of Ownership) ;

Actions en faveur des PME

En décembre 2013, le Groupe BPCE a adhéré à Pacte PME, association dont l'objectif est d'aider les membres grands comptes adhérents, à construire, mettre en œuvre et évaluer les actions permettant de renforcer leurs relations avec les PME. Un plan d'action en faveur des PME a été présenté au comité de suivi paritaire de Pacte PME (composé d'un collège de PME, grands comptes et personnalités qualifiées) qui a rendu un avis positif. De nouvelles actions ont été développées pour promouvoir les bonnes pratiques de la relation fournisseur : lancement d'une *newsletter* à destination des fournisseurs avec une première édition spéciale PME et organisation de la deuxième Convention Fournisseurs rassemblant une centaine de fournisseurs parmi les plus remarquables désignés par les entreprises du Groupe BPCE.

Achats au secteur adapté et protégé

Depuis juillet 2010, la filière achats s'est inscrite dans l'ambition de responsabilité sociétale du Groupe BPCE en lançant la démarche PHARE (politique handicap et achats responsables). Elle est portée par les filières achats et ressources humaines pour contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en sous-traitant certaines activités au secteur du travail protégé et adapté (STPA).

En 2017, la Caisse d'Epargne Loire-Centre a engagé plus de 12 000 € de dépenses auprès du STPA. Les achats confiés par la Caisse d'Epargne Loire-Centre contribuent à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap qui correspondent à 0,53 Equivalents Temps Plein (ETP).

Achats au secteur adapté et protégé

(Source : CELC/DRH)	2017	2016	2015
Montant d'achats auprès du Secteur Adapté et Protégé (estimation 2017) (pas de changements d'équipements informatiques effectués habituellement par des prestataires du STPA)	12 057 €	213 440 €	306 539
Nombre d'Equivalents Temps Plein (ETP) développés auprès du Secteur Adapté et Protégé (estimation 2017)	0,53	5,61	7,275

En ayant recours aux acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire, la démarche PHARE s'inscrit désormais à part entière comme un des leviers du projet AgiR et prend ainsi une nouvelle dimension en faisant partie intégrante d'une Politique Achats Responsables plus globale.

Politique de sous-traitance

La Caisse d'Epargne Loire-Centre sous-traite un certain nombre de ses activités (Exemple : sous-traitant éditique concernant les relevés de compte, ménage, …). Elle s'engage à avoir des relations durables et équilibrées avec ceux-ci (cf partie « politique achats responsables »).

Dans le cadre de la politique d'achats responsables, les fournisseurs de la Caisse d'Epargne Loire-Centre s'engagent à se conformer aux normes et réglementations en vigueur en matière de RSE et à promouvoir ces engagements auprès de leurs fournisseurs et sous-traitants

1.5.7 Lutte contre la corruption et la fraude

La corruption, qui se définit comme l'agissement par lequel une personne propose ou consent un avantage indu à une personne en échange d'un acte relevant de la fonction de cette dernière est un comportement frauduleux, contraire à l'éthique et passible de lourdes sanctions pénales et administratives[9].

La Caisse d'Epargne Loire-Centre s'adosse à l'engagement du Groupe BPCE au Global Compact qui a été renouvelé en 2017. Le *Global Compact* (Pacte mondial des Nations Unies) recouvre dix principes, relatifs au respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, de la protection de l'environnement et de la prévention de la corruption. Le Groupe BPCE a obtenu le niveau *Advanced,* qui est le plus haut niveau de différenciation du *Global Compact* des Nations Unies, et exprime ainsi sa volonté au plus haut niveau de poursuivre la prise en compte de ces principes dans la mise en œuvre de sa stratégie, dans sa culture d'entreprise et l'exercice de ses métiers.

<u>Les dispositifs de prévention de la corruption</u>

La prévention de la corruption fait partie des dispositifs de sécurisation financière des activités du Groupe et notamment :

- A travers la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, la surveillance des personnes politiquement exposées, le respect des embargos Ces éléments sont détaillés dans le chapitre 2 du document de référence.
- Le respect par les collaborateurs des règles de déontologie et d'éthique professionnelles en appliquant les politiques de prévention des conflits d'intérêts, le respect des politiques de cadeaux, avantages et invitation, les principes de confidentialité et de secret professionnel. Des sanctions disciplinaires sont prévues pour manquement au respect des règles professionnelles régissant les activités des entreprises du Groupe.
- La vigilance apportée aux contributions politiques ou à des agents publics, les donations, le mécénat et le sponsoring, ainsi que le lobbying L'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le groupe décrivant les prestations et obligation réciproques et fixation contractuelle des rémunérations.
- L'encadrement des relations avec les intermédiaires et les apporteurs d'affaires : contrats standardisés dans le groupe décrivant les prestations et obligation réciproques et fixation contractuelle des rémunérations.

Un dispositif de recueil d'alertes est à la disposition des collaborateurs. Une procédure est mise à disposition des collaborateurs.

Dans le cadre de la déclinaison de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption, le groupe BPCE a lancé des travaux d'analyse et de complétude des dispositifs existants. Dans cette optique différents travaux ont été menés :

- Une cartographie de l'exposition aux risques de corruption a été élaborée, au travers de l'analyse de leurs activités et des dispositifs de maitrise des risques associés
- Les règlements intérieurs de l'établissement sont en cours de modification avec les instances représentatives du personnel pour intégrer les évolutions suivantes :
  - Les dispositifs existants de recueil des alertes internes ont été étendus aux signalements de faits de corruption ou de trafic d'influence et complétés des dispositions relatives à la protection des lanceurs d'alertes.

[9] Article 435-1, modifié par Loi n°2007-1598 du 13 novembre 2007 - art. 2 JORF 14 novembre 2007

- Les règles de déontologie ou d'éthique des règlements intérieurs ont été enrichis le cas échéant d'exemples de faits de corruption et de trafic d'influence.

Le Groupe dispose par ailleurs de normes et procédures encadrant la connaissance client et des diligences de classification et de surveillance des clients. Dans la cadre de l'organisation du contrôle interne, des outils d'alertes, de détection et des plans de contrôle permanent contribuent à la sécurité du dispositif. Ces éléments sont détaillés dans le chapitre 2.6 (Organisation et activité du Contrôle interne) de ce rapport annuel.

BPCE dispose également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne relatif à l'information comptable intègre vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit au sens l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne. Ce dispositif de contrôle participe au plan de prévention et de détection de fraude et aux faits de corruption ou de trafic d'influence.

Plus globalement, ces dispositifs sont formalisés et détaillés dans la charte faîtière relative à l'organisation du contrôle interne groupe et la charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents.

Enfin, un e-learning réglementaire relatif aux règles de l'éthique professionnelles a été diffusé aux établissements.

La Caisse d'Epargne LOIRE CENTRE s'inscrit pleinement dans les dispositifs du Groupe. L'e-learning sur les règles d'éthiques professionnelles, prévu initialement dans le plan de formation 2017, a été reporté en 2018, compte tenu de l'importance de formation continue sur le crédit immobilier.

Une Politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts propre à la CELC a été mise en place et une communication a été faite à tous les collaborateurs pour illustrer la conduite professionnelle adéquate à travers une liste d'exemples de situations potentielles.

En ce qui concerne les dispositifs de lutte contre le blanchiment des capitaux, 2.058 collaborateurs de la CELC ont bénéficié au cours de l'année d'un ou de plusieurs modules de formation, ou d'une formation en présentiel, soit un taux de 99% des collaborateurs concernés.

1.5.8 Table de concordance entre les données RSE produites et les obligations réglementaires nationales (art. 225[10])

Informations sociales

Domaine article 225	Sous domaine article 225	**Indicateurs rapport annuel**	**Page**
a) Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par	Répartition des effectifs inscrits au 31/12 : - par contrat (CDI, CDD, Alternance) - par statut (cadre, non cadre)	p. 17

[10] L'article L.225-102-1 du Code de Commerce (codification de l'article 225 de la loi dite Grenelle 2) impose aux entreprise de faire figurer des « informations sur les conséquences sociales et environnementales de leur activité et sur les engagements sociétaux en faveur du développement durable » dans leur rapport annuel de gestion afin de faire connaître leurs agissements en matière de RSE, sur le périmètre financier consolidé (Groupe) ; ces données RSE doivent être contrôlées par un organisme tiers indépendant

	âge et par zone géographique	- par sexe Répartition géographique	
		Répartition des effectifs inscrits au 31/12 par tranche d'âge et par sexe (pyramide des âges)	p.18
		Age moyen des CDI inscrits au 31/12 par sexe et par statut	
		Ancienneté moyenne des CDI inscrits au 31/12 par sexe et par statut	
	les embauches et les licenciements	Embauches : - par contrat (CDI, CDD, Alternance) - par statut (cadre, non cadre) - par sexe	p.18
		Structure des départs CDI par motif	p.19
		Répartition des embauches CDI par tranche d'âge et par sexe	
		Structure des départs CDI par sexe	
	les rémunérations et leur évolution	Salaire de base médian de l'effectif CDI par statut et par sexe et ratio H/F salaire médian	p.21
		Evolution du salaire de base médian de l'effectif CDI par statut et par sexe	
		Répartition des effectifs inscrits au 31/12 par tranche de salaire	
		Augmentation moyenne annuelle	
		Orientations en matière de rémunérations (priorités notamment)	
b) Organisation du travail	l'organisation du temps de travail	% de collaborateurs à temps partiel (CDI uniquement), dont % de femmes	p.25
		Moyenne hebdomadaire du temps de travail rapportée à une base annuelle (heures)	p.24
		% de collaborateurs à temps partiel (CDI uniquement), par statut et par sexe	
		Répartition des CDI inscrits au 31/12 selon la durée du travail	
	l'absentéisme	Taux d'absentéisme	p.24
		Suivi des absences de moins de 3 jours	
c) Relations sociales	l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	% des collaborateurs couverts par une convention collective	p.26
		Nombre de réunions : CHSCT, délégués du personnel, Comité d'entreprise	
		Nombre de mouvements sociaux dans l'année	
	le bilan des accords collectifs	Texte descriptif	p.26
d) Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail	Texte descriptif relatif aux conditions de santé et sécurité au travail	p.24
		Suivi des absences de moins de 3 jours	
		Enquête de satisfaction réalisée auprès des salariés (baromètre social) et plan d'actions qui en découle	
	le bilan des accords signés avec les	Bilan de l'accord santé et sécurité	p.**Erreur ! Signet non**

	organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail		**défini.**
	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Nb d'accidents du travail	p.24**Erreur ! Signet non défini.**
		Suivi des motifs d'accident du travail	
e) Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation	% de la masse salariale consacrée à la formation	p.19
		Montant des dépenses de formation (euros)	
		% de l'effectif formé	
		Répartition des formations selon le type (adaptation au poste de travail / développement des compétences)	
		Répartition des formations selon le domaine	p.20
		Répartition des collaborateurs CDI inscrits au 31/12 formés par statut et par sexe	
		Dépenses moyennes de formation en euros par an et par salarié en matière de formation	
		Volume total de dépenses de formation en euros et le % de l'effectif formé	
	le nombre total d'heures de formation	Nb total d'heures de formation	p.19
		Nb total d'heures de formation par statut et par sexe	
f) Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	Description de la politique mixité	p.20
		Voir tous les indicateurs par sexe, notamment : salaire médian H / F ; pyramide des âges	p.22, p.18
		Présence de femmes au plus haut niveau (Directoire, Conseil de surveillance…), efforts réalisés pour que ce soit le cas (renvoi possible au volet gouvernement d'entreprise)	
	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Description de la politique handicap	p.22
		Taux d'emploi de personnes handicapées (direct et indirect) *Indirect : fourni par le service achats (ETP et montant d'achats auprès du secteur protégé)*	p.23
		Nb de recrutements et d'adaptations de poste	
		Répartition des salariés en situation de handicap par statut et métier	
	la politique de lutte contre les discriminations	Description de la politique de lutte contre les discriminations	p.20
g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives	au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Description des actions *Accord signé sur le dialogue social spécifiant des prérogatives sur le respect de la liberté syndicale et le droit à la négociation collective*	p.26
	à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession		
	à l'élimination du		

	travail forcé ou obligatoire		
	à l'abolition effective du travail des enfants		
h) Accords collectifs conclus et leurs impacts sur la performance économique et les conditions de travail		Texte descriptif	p. 26

Informations environnementales

Domaine article 225	Sous domaine article 225	**Indicateurs rapport annuel**	**Page**
a) Politique générale en matière environnementale	- l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Description de la politique environnementale	p.31
	- les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Description des actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	**!Fin de formule inattendue**
	- les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Soutien à la croissance verte (risques indirects) : détail des actions Réduction de l'empreinte environnementale (risques directs) : détail des actions Existence d'un responsable DD en charge du sujet et d'actions de formation éventuelles à destination des collaborateurs	p.31
	- montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice	Non pertinent car applicable aux sociétés admises à négociation sur un marché réglementé	NA

		sérieux à la société dans un litige en cours		
b) Pollution				
		- la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Risque de nuisances lumineuses voir partie « 1.5.5.4 Pollution et gestion des déchets »	p.38
Economie Circulaire	Prévention et gestion des déchets	- les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation et autres formes de valorisation et d'élimination	Quantité de déchets électriques ou électroniques (D3E)	p.38
			Total de Déchets Industriels Banals (DIB)	
	Utilisation durable des ressources	- la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Consommation totale d'eau Il n'y a pas de contraintes locales d'approvisionnement en eau	p.37
		- la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Tonnes de ramettes de papier vierge (A4) achetées par ETP	p.37
		- l'utilisation des sols		
		- la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Consommation totale d'énergie par m²	p.37
			Total des déplacements professionnels en voiture	p.36
			Description des actions visant à réduire les consommations d'énergie et les émissions de GES	p.34

d) Changement climatique	- Postes significatifs d'émissions de GES générés du fait de l'activité, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	p.35
		Emissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	
		Gramme de CO2 moyen par km (étiquette constructeur) des voitures de fonction et de service	p.36
		Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre (scope 3)	
	- l'adaptation aux conséquences du changement climatique	**Produits verts** **Crédits verts** : Eco-PTZ : production annuelle (en nombre et en montant) Ecureuil crédit DD ou habitat DD sur ressource LDD : production annuelle (en nombre et en montant) Ecureuil crédit DD véhicule : production annuelle (en nombre et en montant) **Epargne** Livrets de développement durable (LDD) : production annuelle (en nombre et en montant)	p.32
		Financement des énergies renouvelables	p.26
		Actions de prise en compte du changement climatique dans la politique risque	p.27
		Description des mesures prises	
e) Protection de la biodiversité	- les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Description de la stratégie adoptée afin de mener à bien sa politique de gestion de la biodiversité	p.38

Indicateurs sociétaux

Domaine article 225	Sous domaine article 225	**Indicateurs rapport annuel**	**Page**
a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	- en matière d'emploi et de développement régional	Financement de l'économie sociale et solidaire (ESS) : production annuelle en montant	p.8
		Financement du logement social : production annuelle en montant	
		Financement du secteur public territorial : production annuelle en montant	

	- sur les populations riveraines ou locales	Nombre d'agences / points de vente / centre d'affaires (dont GAB hors sites)	p.13
		Nombre d'agences en zone rurale	
		Nombre d'agences en zones prioritaires	
		Part d'agences accessibles loi handicap 2005 sur la totalité des agences	
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	- les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	Description des principales parties prenantes et de la manière dont elles sont prises en compte	p.4
	- les actions de partenariat ou de mécénat	Montants des actions de mécénat par catégorie	p.**Erreur ! Signet non défini.**
		Montant des dons décaissés sur l'exercice au profit d'organismes éligibles au régime fiscal du mécénat	p.**Erreur ! Signet non défini.**
c) Sous-traitance et fournisseurs	- la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Montant d'achats auprès du Secteur Adapté et Protégé (estimation 2015)	p.41
		Nombre d'Equivalents Temps Plein (ETP) développés auprès du Secteur Adapté et Protégé (estimation 2015)	
		Description de la politique d'achats responsables	p.39
		Formation « achats solidaires »	p.**Erreur ! Signet non défini.**
		Délai moyen de paiement des fournisseurs	
	- l'importance de la	Description des mesures prises	p.41

	sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale		
d) Loyauté des pratiques	- les actions engagées pour prévenir la corruption	% de salariés (cadre et non cadre) formés aux politiques anti-blanchiment	p.41
		Description de la politique et des dispositifs actuels en matière de fraude interne et externe	
	- les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Description de l'analyse RSE des nouveaux produits et services : CEVANOP	p.15
		Mesures prises pour l'accès des publics en situation de difficultés	p.15
		Formations Finances & Pédagogie : nb de formations et de participants en 2015	p.30

Indicateurs métier

Domaine article 225	Sous domaine article 225	**Indicateurs rapport annuel**	**Page**
Produits et services responsables	ISR	Fonds ISR et solidaires : encours des fonds commercialisés au 31/12/2015	p.12
	Microcrédits	Microcrédits personnels : production annuelle en nombre et en montant	p.14
		Microcrédits Parcours Confiance / Créa-Sol : production annuelle en nombre et en montant	
		Microcrédits professionnel garantis France Active : production annuelle en montant et en montant	
		Prêts complémentaires aux Prêts d'Honneur INITIATIVE France : production annuelle en nombre et en montants	

Indicateurs coopératifs

Domaine	Sous domaine :	Indicateurs rapport annuel	Page
Indicateurs coopératifs	Sociétariat	Nombre de sociétaires	p.**Erreur ! Source u renvoi introuvable.Erreur ! Signet non défini.**
		Taux de sociétaires parmi les clients (en %)	
		Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire (en €)	
		Note de satisfaction des sociétaires (/10)	
	Instances de gouvernance	Nombre de membres de conseils de surveillance	
		Taux de participation des administrateurs aux conseils de surveillance (en %)	
		Taux de femmes membres de conseils de surveillance (en %)	
		Pourcentage de femmes présidentes ou vice-présidentes de conseils de surveillance (en %)	
		Pourcentage de femmes présidentes de comités d'audit (en %)	
	Formation des administrateurs	Comités d'audit : pourcentage des membres ayant suivi au moins une formation sur l'année (en %)	
		Comités d'audit : nombre moyen d'heures de formation par personne (en heures)	
		Conseils de surveillance : nombre de participations	
		Conseils de surveillance : nombre de sessions de formation	
		Conseils de surveillance : nombre d'heures de formation (en heures)	