

# RAPPORT D'IMPACT 2024



CAISSE D'EPARGNE  
HAUTS DE FRANCE



Entreprise



# SOMMAIRE

## 5 Chiffres clés

### 6 Un contrat d'utilité pour relever les défis de demain

### 8 Gouvernance et engagement : l'impact durable au cœur des décisions

10 Une banque coopérative, 100 % régionale, pionnière dans les transitions de la société

16 Un engagement : rendre l'impact accessible à tous

20 Une gouvernance portant les enjeux ESG au plus haut niveau

24 Les enjeux ESG au plus près des territoires

### 28 Contribuer à la décarbonation de l'économie en rendant l'impact accessible à tous

30 Atténuation du changement climatique

32 Accompagner tous nos clients dans leur transition environnementale

38 Indicateurs de la taxonomie européenne sur les activités durables

46 Empreinte propre de Caisse d'Epargne Hauts de France

### 50 Effectifs de l'entreprise

52 Droits de l'Homme

54 Dialogue social et conditions de travail

60 Égalité des chances et lutte contre les discriminations

66 Attractivité et développement des compétences

74 Indicateurs chiffrés

### 76 Être l'acteur de référence du développement économique et sociétal de notre territoire

78 Soutenir les acteurs des territoires et développer des infrastructures durables

88 Amplifier nos actions grâce à un mécénat engagé

90 Être exemplaire en mettant en œuvre une politique d'achats responsables

### 94 Être une banque inclusive qui protège

96 Placer la satisfaction client au cœur de nos priorités

98 Proposer une offre de produits qui n'exclut aucun client

102 Protéger les intérêts du client et du sociétaire

### 104 Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité

106 Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires

108 Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients et de la société

### 110 Animation de la vie coopérative et du sociétariat

112 Animation de la vie coopérative

114 Animation du sociétariat

### 116 Note méthodologique

# ÉDITO

Depuis toujours, Caisse d'Epargne Hauts de France s'engage aux côtés de ceux qui façonnent notre territoire et participent à son développement économique, social et environnemental. À travers notre Contrat d'Utilité, nous réaffirmons avec force notre mission : être une banque engagée, proche de ses clients et pleinement investie dans les transitions qui transforment notre société.

Notre démarche Impact incarne cette ambition. Plus qu'un simple engagement, elle traduit notre volonté d'agir concrètement pour un avenir durable et solidaire. Qu'il s'agisse de financer la transition énergétique, d'accompagner le logement social, de soutenir l'entrepreneuriat ou d'encourager l'innovation responsable, nous mettons notre expertise et nos ressources au service de projets porteurs de sens.

Être utile, c'est aussi être à l'écoute des besoins de notre territoire, en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux. C'est accompagner nos clients – particuliers, entreprises, associations, collectivités – avec des offres adaptées et un conseil éclairé, portés par des équipes engagées.

Notre démarche Impact est concrète et mesurable. Elle est l'illustration tangible de notre volonté d'agir et repose sur plusieurs piliers :

- la transition environnementale,
- l'inclusion sociale,
- le développement territorial,
- le logement abordable et durable.

Notre certification B Corp vient reconnaître notre engagement et nous encourage à poursuivre et à intensifier nos actions.

Nous sommes fiers de ces avancées, même si nous savons que le chemin est encore long. C'est en travaillant main dans la main avec nos clients, nos collaborateurs et l'ensemble des acteurs locaux que nous pourrons relever les défis économiques, sociaux et environnementaux.



**Laurent Roubin**

Président du Directoire de  
Caisse d'Epargne Hauts de France

# **Notre engagement : rendre l'impact accessible à tous**

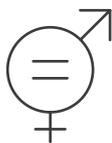
**Caisse d'Épargne  
Hauts de France met la  
durabilité au cœur de  
son modèle d'affaires,  
intégrant les enjeux  
ESG\* pour favoriser  
un impact positif sur  
l'environnement,  
l'économie et la  
société. Ce modèle  
repose sur des  
piliers stratégiques  
clairement définis.**

\* L'ESG désigne les trois grands critères utilisés pour évaluer la responsabilité sociétale d'une entreprise : Environnement, Social et Gouvernance.

## Un employeur responsable et attractif

**78%**  
score d'engagement des collaborateurs

**93/100**  
index d'égalité professionnelle femmes-hommes



**133**  
alternants intégrés

**283**  
recrutements en CDI

**6,49%**  
taux d'emploi des personnes en situation de handicap



## Une banque à impact sociétal positif

**290**

microcrédits "Parcours Confiance" accordés pour un montant total de **1 204 070 €** pour **102** emplois créés



**180**  
partenariats avec des écoles, universités et CSE, au bénéfice de **115 000** étudiants et **80 000** salariés

## Soutien à la création d'entreprise

Des partenariats avec les antennes locales de France Active, BGE, Réseau Entreprendre et Réseau Initiative (dont Hodéfi)

## Un acteur essentiel du développement économique de son territoire

**47,4 Mds€**  
d'encours d'épargne



**60%**  
achats réalisés avec des fournisseurs locaux

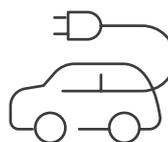
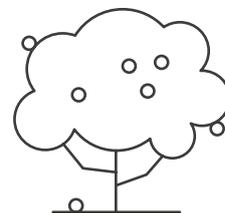
## Label RFAR\* renouvelé

\* Relations fournisseurs et achats responsables

## Une banque mobilisée pour décarboner l'économie

**154 M€**

de financements accordés en faveur de la transition environnementale



**- 17%**  
réduction des émissions liées aux déplacements

**- 66%**

réduction des émissions liées à la consommation d'énergie



**- 17%**

réduction de l'empreinte carbone depuis 2019

# Un contrat d'utilité pour relever les défis de demain

Face aux défis environnementaux, économiques et sociaux auxquels nous sommes confrontés, Caisse d'Épargne Hauts de France a fait le choix d'agir là où l'impact est le plus tangible : au cœur des territoires. Convaincue que la transformation globale passe par des actions locales, elle déploie le Contrat d'Utilité comme un outil clé pour construire, avec ses clients et ses sociétaires, un avenir responsable et durable. Ce modèle unique repose sur une conviction forte : **décider, agir et financer en circuit court pour créer des impacts concrets et visibles dans la vie quotidienne de chacun.**

# 100 % COOPÉRATIVE

La gouvernance de Caisse d'Épargne Hauts de France repose sur ses 400 000 clients sociétaires, représentés par 315 administrateurs élus. Ces derniers jouent un rôle clé en orientant les décisions stratégiques, notamment sur la manière dont l'épargne est investie pour répondre aux enjeux locaux. Ce modèle permet de privilégier les projets qui profitent directement aux territoires et à leurs habitants.

---

# 100 % RÉGIONALE

Caisse d'Épargne Hauts de France agit au plus près des besoins des territoires. Chaque euro d'épargne collecté est réinvesti localement pour financer des projets concrets, qu'il s'agisse de soutenir des entreprises locales, d'accompagner des collectivités ou de favoriser des initiatives citoyennes. Ce modèle de banque en circuit court renforce les dynamiques économiques locales et permet une prise de décision rapide adaptée aux spécificités de notre région.

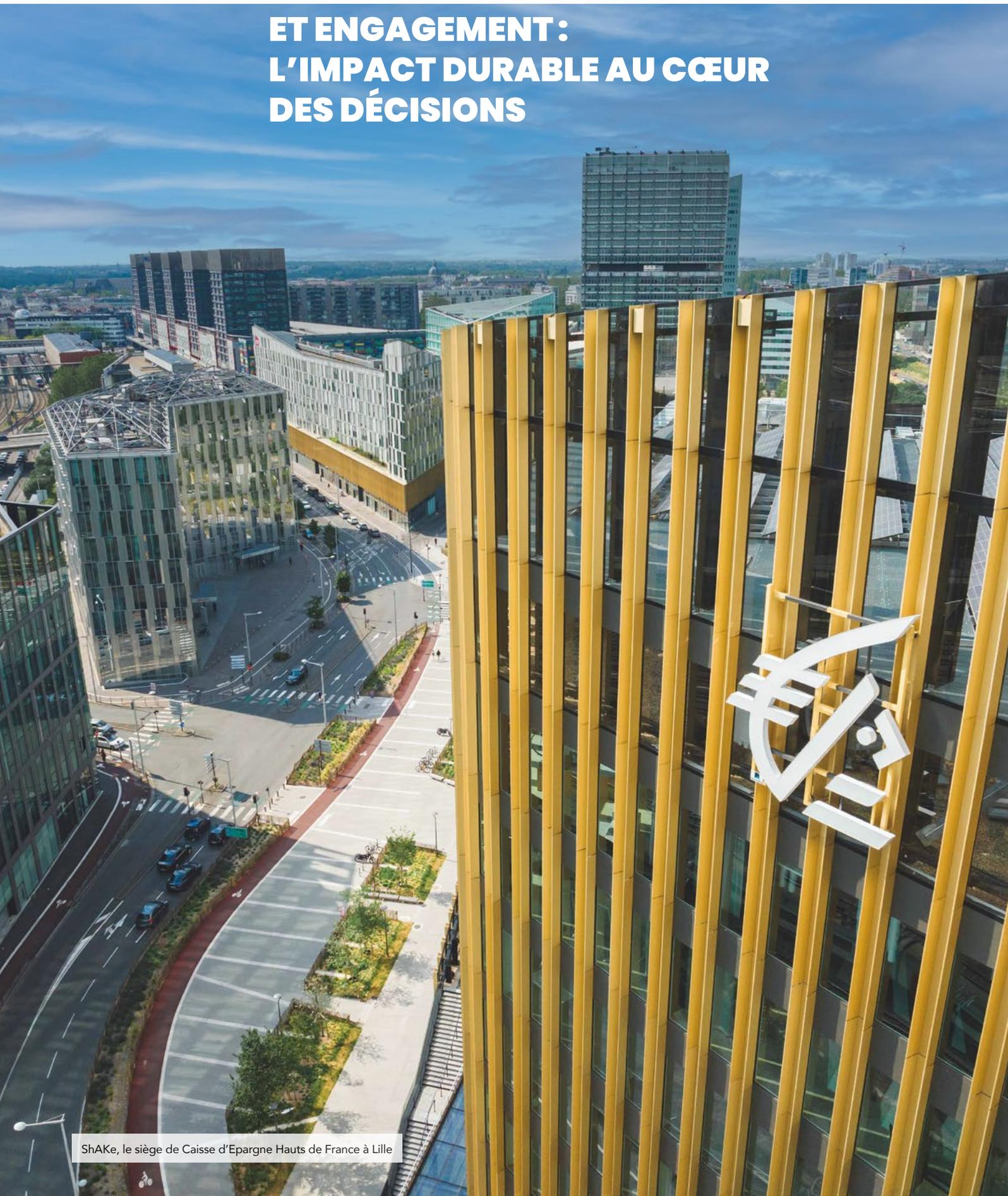
---

# 100 % UTILE

Être utile est l'ambition première de Caisse d'Épargne Hauts de France, qui s'engage à avoir un impact positif sur les plans économiques, sociaux et environnementaux. Concrètement, cela se traduit par le financement de projets variés : des initiatives en faveur de la transition écologique, comme la rénovation énergétique ; des programmes sociaux, comme l'insertion professionnelle ou la réduction de la fracture numérique ; et des actions économiques, telles que le soutien à l'entrepreneuriat local. Cette vision d'utilité globale, ancrée dans les besoins réels des territoires, fait de Caisse d'Épargne un acteur clé de la transformation positive au service des générations actuelles et futures.

# 01 GOUVERNANCE

**ET ENGAGEMENT :  
L'IMPACT DURABLE AU CŒUR  
DES DÉCISIONS**





**Fidèle à notre histoire,  
nous plaçons les enjeux  
de durabilité au cœur de  
notre gouvernance et  
de notre engagement.  
Objectif : renforcer  
notre impact positif  
sur l'environnement  
et la société.**



## **SOMMAIRE**

Une banque coopérative, 100 % régionale, pionnière dans les transitions de la société.....	10
Un engagement : rendre l'impact accessible à tous.....	16
Une gouvernance portant les enjeux ESG au plus haut niveau .....	20
Les enjeux ESG au plus près des territoires .....	24

# Une banque coopérative, 100 % régionale, pionnière dans les transitions de la société

**Caisse d'Épargne Hauts de France se distingue par son modèle coopératif, un pilier de son engagement envers le développement régional.**

## La différence coopérative de Caisse d'Épargne Hauts de France

Héritage historique, Caisse d'Épargne Hauts de France est une banque de proximité ancrée sur son territoire. Elle dispose d'un important réseau d'agences, présent dans des bassins de vie. Son capital social est détenu par des Sociétés Locales d'Épargne (SLE), dont le capital est lui-même détenu par les clients sociétaires, habitants du territoire. Première banque des collectivités locales, elle est également un acteur de premier plan pour élaborer des solutions collectives aux besoins sociaux émergents.

Le sociétariat de Caisse d'Épargne Hauts de France est composé de 400 000 clients sociétaires (clients particuliers, personnes morales, collectivités territoriales et salariés).

Ils sont invités chaque année à participer aux assemblées générales de leur SLE dont les conseils d'administration sont composés d'administrateurs élus. Les présidents de ces conseils élisent ensuite leurs représentants au sein des conseils d'orientation et de surveillance. Le Conseil valide et assure le suivi des décisions prises par le Directoire, composé de mandataires sociaux.

Cette gouvernance, dite duale, garantit une autonomie de décision régionale et une capacité à s'adapter à la conjoncture locale et aux besoins du territoire. Cette gouvernance coopérative, associée au fait que Caisse d'Épargne Hauts de France met en réserve environ 75 % de ses résultats, inscrit son action dans le temps long.

## Un plan stratégique à l'horizon 2025 qui s'articule autour de trois axes

1.

Aller plus loin dans l'excellence relationnelle avec nos clients

2.

Conforter nos performances et accélérer au-delà de nos métiers cœurs

3.

Agir ensemble pour être Plus qu'une Banque



Agence de Lambersart-Bourg.

**Caisse d'Épargne Hauts de France, ce sont :**

Banque universelle, Caisse d'Épargne Hauts de France s'adresse à l'ensemble des clients, sans discrimination, que ce soient les clients particuliers, même modestes ou sous tutelle, les entreprises, les associations, les collectivités et les bailleurs sociaux, avec lesquels elle entretient des relations de longue date.

La qualité de cette relation est désormais mesurée régulièrement, afin d'améliorer l'offre de conseils dans un contexte de renforcement des services à distance, sans renoncer aux services de proximité.

En 2022, les Caisses d'Épargne et la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne ont conduit une réflexion visant à donner au modèle coopératif une définition simple, unique et différenciante. À ce titre, une Caisse d'Épargne est "une banque-assurance 100 % régionale, pionnière dans les transitions de la société et qui appartient à ses clients sociétaires."

**400 000**  
**clients sociétaires**

**3 000**  
**collaborateurs**

**1,1 million**  
**de clients particuliers**

**40 000**  
**clients professionnels et associations de proximité**



Agence d'Arras Gambetta.

## Le modèle coopératif, garant de stabilité et de résilience

Fortement ancrées sur son territoire, Caisse d'Épargne Hauts de France est une banque coopérative régionale dont le capital social est détenu par les Sociétés Locales d'Épargne (SLE), elles-mêmes détenues par les clients sociétaires à travers les parts sociales.

Le modèle de gouvernance coopérative de Caisse d'Épargne Hauts de France permet la participation de l'ensemble de ses clients sociétaires, quel que soit le nombre de parts sociales qu'ils détiennent au sein de leur SLE, et sans discrimination. L'objectif de Caisse d'Épargne Hauts de France est de faire adhérer un maximum de clients à son objet social, afin d'accroître son pouvoir d'action, dans l'intérêt de ses sociétaires et de son territoire.

Les parties prenantes sont associées aux décisions et à la gouvernance de l'entreprise, que ce soit lors des assemblées générales de SLE, dans les conseils d'administration des SLE ou bien au Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS) chargé de valider et de suivre les décisions prises par le Directoire, instance exécutive.

Ces pratiques coopératives, dont l'origine remonte à 1999, année d'adoption du statut coopératif, s'inscrivent dans une longue histoire de l'engagement au service de l'épargne et de la prévoyance.

Ce rôle sociétal a d'ailleurs été inscrit dans le Code monétaire et financier, dans lequel il est écrit que les Caisses d'Épargne remplissent une mission de "protection de l'épargne populaire et de contribution à la lutte contre l'exclusion bancaire et financière de tous les acteurs de la vie économique, sociale et environnementale".

## La gouvernance institutionnelle

### CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE



**Exerce** le contrôle permanent de la gestion de la société assurée par le Directoire

**Nomme** le Directoire de Caisse d'Épargne Hauts de France après agrément de BPCE

**Arrête** sur proposition du Directoire :

- les orientations générales de la société
- le plan de développement pluriannuel
- le budget annuel de fonctionnement et le budget d'investissements
- le programme annuel des actions de responsabilité sociétale et son plan de financement, dans le cadre des orientations définies par la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne



### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

**Élit** les représentants des Sociétés Locales d'Épargne au Conseil d'Orientation et de Surveillance

**Approuve** les comptes de Caisse d'Épargne Hauts de France

**Prend acte** des élections des représentants des salariés sociétaires, des salariés "universels", des collectivités territoriales et des établissements publics de coopération intercommunale au Conseil d'Orientation et de Surveillance



### PRÉSIDENT DE LA SLE



**Préside** l'assemblée générale de la Société Locale d'Épargne

**Représente** les sociétaires dans les instances dirigeantes, notamment à l'assemblée générale de celle-ci

### ADMINISTRATEURS DE LA SLE

**Représentent** les sociétaires au Conseil d'administration des Société Locale d'Épargne

**Désignent** les présidents des Sociétés Locales d'Épargne et les candidats de la SLE au Conseil d'Orientation et de Surveillance

### SOCIÉTAIRES

**Détiennent** le capital de la Société Locale d'Épargne

**S'expriment** au sein des assemblées générales de Société Locale d'Épargne selon le principe : **1 personne = 1 voix**

# Un modèle d'affaires en phase avec les attentes de la société

Face à l'ampleur des défis sociétaux, Caisse d'Épargne Hauts de France capitalise sur son modèle impact-natif et son ADN pionnier pour contribuer durablement à la transformation des territoires avec son Contrat d'Utilité: 100 % utile au développement économique, social et environnemental des territoires.

## Les grands enjeux de la société

**Transition environnementale**  
+ 1,45° dès 2023 vs l'ère préindustrielle

**Transition démographique**  
Hausse de 45 % du nombre de personnes de plus de 80 ans au sein de l'UE d'ici à la fin des années 2030

**Transition géopolitique**  
Intensification des enjeux de la souveraineté et des relocalisations industrielles

**Transition technologique**  
100 millions d'utilisateurs de ChatGPT en seulement deux mois

## Notre ADN

**Un modèle de banque coopérative territoriale** au service de ses **1,1 million** de clients particuliers et **40 000 clients** professionnels et associations de proximité

**Une gouvernance participative** **400 000 clients sociétaires** élisent leurs représentants pour siéger aux conseils des banques régionales

**Une performance coopérative** pour inscrire notre croissance dans le temps long

**Un impact positif global** grâce à la force de solutions locales accessibles à tous

## Nos atouts

**Nos ambassadeurs sociétaires et collaborateurs**, fiers et engagés au quotidien  
**21,90 %** de sociétaires parmi les clients  
**315** administrateurs  
**3 000** collaborateurs

**Nos partenariats** avec différents acteurs du territoire, qui renforcent notre ancrage local  
**180 partenariats écoles, universités et comités sociaux et économiques**

**Notre maillage territorial et digital**  
**300 agences et 8 centres d'affaires**

- Des structures spécialisées: Santé – Immobilier professionnel et logement social – Agriculture – Van Lys Bank – Financial Sponsor Coverage – Innovation Clients et Transition – Personnes protégées – Banque judiciaire
- Une banque multicanale de proximité: 100 % digitale / 100 % physique

**Notre solidité financière**  
**4,5 Md€** de fonds propres  
**63,9 %** coefficient d'exploitation  
**Environ 75 %** des résultats portés en réserves pour assurer la pérennité de l'entreprise et financer l'avenir.

Un système de garantie et de solidarité entre les établissements du Groupe

## Nos métiers

- Apporter des solutions bancaires et de financement à l'ensemble des clients
- Intermédier les services financiers complémentaires, les solutions d'assurance et immobilières

- Distribuer des solutions d'épargne financière, dont l'épargne responsable

- Prendre des participations financières dans les acteurs de l'économie régionale pour favoriser leur développement

## Piliers stratégiques

- La transition environnementale
- L'inclusion sociale
- Le développement territorial
- Le logement abordable et durable

## Notre création de valeur

**Un acteur essentiel du développement économique de son territoire**  
**47,4 Md€** d'encours d'épargne  
**60 %** d'achats réalisés avec les fournisseurs locaux

**Une banque mobilisée pour décarboner l'économie**

- Pour les particuliers **44 M€** de financements accordés pour des travaux de rénovation énergétique  
**11 M€** de financements accordés pour des véhicules propres
- Pour les entreprises **99 M€** de financements de la transition et de décarbonation accordés

**Une banque à impact sociétal positif**  
**290 projets** de microcrédits financés  
**15 M€** de financements accordés à l'économie sociale et solidaire  
**126 M€** de financements accordés au logement social

**Un employeur responsable et attractif**  
**78 %** Taux d'engagement des collaborateurs  
**93/100** index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes  
**283** embauches en CDI  
**6,49 %** d'emploi de personnes en situation de handicap



Agence de Chauny.

# Un engagement: rendre l'impact accessible à tous

**Caisse d'Épargne Hauts de France construit un projet de croissance au service de ses clients, dans une société marquée par quatre grandes transitions: environnementale, démographique, technologique et géopolitique.**

## Une banque à impact positif

Pour accompagner ces transitions, Caisse d'Épargne Hauts de France mobilise ses métiers et ses expertises pour permettre à ses clients, ses sociétaires et ses collaborateurs d'affirmer leur pouvoir d'agir et d'aborder leur avenir en confiance.

### Impact environnemental

Face à l'urgence climatique, la démarche vise à mettre en œuvre et déployer rapidement des mesures d'atténuation et d'adaptation aux impacts environnementaux et socio-économiques déjà tangibles. Rendre "l'impact accessible à tous", c'est sensibiliser et accompagner massivement tous ses clients dans la transition environnementale via des expertises, des offres de conseil et des solutions globales.

Caisse d'Épargne Hauts de France déploie des solutions au service de l'impact :

- **pour soutenir à l'évolution du mix énergétique:** face à l'urgence climatique la priorité est d'accélérer l'avènement d'un système énergétique soutenable, notamment en augmentant ses financements dédiés à la production et au stockage d'électricité verte et en soutenant la réindustrialisation des territoires et la souveraineté énergétique;
- **pour aligner ses portefeuilles de financement** sur des trajectoires basées sur des scénarios scientifiques compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris.
- **pour les clients particuliers:** accompagner la rénovation énergétique et l'adaptation du logement au vieillissement et à la perte d'autonomie en proposant des solutions de financement et en accompagnant à chaque étape des projets de rénovation énergétique pour les logements individuels;
- **pour les clients entreprises:** accompagner la transition des modèles d'affaires avec un dialogue dédié et un apport d'expertises sectorielles pour intégrer les enjeux ESG selon leurs tailles et secteurs économiques, notamment dans les infrastructures énergétiques, de transport, de gestion et traitement des déchets, etc.;

## Impact sociétal

Profondément ancrée au plus près des territoires, des besoins de la société et des clients, Caisse d'Épargne Hauts de France joue un rôle sociétal clé, en finançant notamment le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire, les collectivités locales ou l'habitat social. Elle agit dans les écosystèmes locaux de cohésion des territoires, soutenant de nombreuses initiatives en faveur de l'inclusion sociale et de réduction des inégalités. Elle est un acteur incontournable de la dynamique des territoires, en finançant notamment la construction ou la rénovation d'infrastructures et d'équipements nécessaires à l'éducation, la santé ou encore la mobilité.

### À NOTER

Caisse d'Épargne Hauts de France s'engage dans le soutien d'initiatives locales et nationales. Elle déploie le Contrat d'Utilité : 100 % coopératives, 100 % régionales et 100 % utiles au développement économique, social et environnemental de son territoire.



Les hortillonnages, site naturel exceptionnel composé de canaux et de jardins flottants en plein cœur de la ville d'Amiens.

## L'engagement coopératif et RSE de Caisse d'Épargne Hauts de France

### Des orientations nationales en matière de durabilité

Le plan stratégique de la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne fixe un cadre d'actions national à travers l'identification de quatre grandes ambitions, elles-mêmes déclinées en axes d'action, objectifs et cibles :

- empreinte locale : être un acteur clé de la transformation des territoires et de l'économie de proximité ;
- coopération active : conduire les collaborateurs et les sociétaires à devenir des Coopér'Acteurs ;
- innovation sociétale : anticiper les besoins sociétaux pour construire des solutions contribuant au progrès ;
- performance globale : poursuivre l'amélioration continue des politiques RSE et leur intégration dans l'ensemble des métiers, pour plus d'impact.

La Fédération anime la mise en œuvre et le suivi de cette feuille de route nationale, notamment au travers de quatre groupes de travail thématiques composés de présidents/es de Directoire et de COS des 15 Caisses d'Épargne. Ce plan stratégique est le fruit d'un travail collectif et a été construit en cohérence avec le projet stratégique du Groupe BPCE.

### LABELS ET CERTIFICATIONS

Le modèle d'affaires de Caisse d'Épargne Hauts de France est évalué par l'ONG B Lab. Caisse d'Épargne Hauts de France a obtenu la certification B Corp en 2022. Cette reconnaissance souligne son engagement en faveur de l'environnement et de la société, notamment à travers des actions telles que le soutien à des projets d'économie sociale et solidaire via la Fondation d'entreprise.

### La stratégie coopérative et RSE de Caisse d'Épargne Hauts de France

Caisse d'Épargne Hauts de France accompagne les évolutions de la société, fondement de 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'Épargne a fait la preuve de sa pertinence et de sa solidité depuis deux siècles. La politique RSE de Caisse d'Épargne Hauts de France s'inscrit dans cet héritage tout en cherchant à adresser les enjeux de notre époque, et dans le cadre des Orientations RSE et Coopératives 2022-2024, selon les priorités suivantes :

- transition environnementale : Caisse d'Épargne Hauts de France finance des projets de transition énergétique, accompagne ses clients dans la réduction de leur empreinte carbone et promeut l'économie circulaire en complément de ses actions pour réduire ses propres impacts sur l'environnement ;
- inclusion sociale : en facilitant l'accès aux services financiers pour les publics fragilisés et en soutenant l'entrepreneuriat social, Caisse d'Épargne Hauts de France favorise l'égalité des chances ;
- développement territorial : en soutenant les initiatives locales, Caisse d'Épargne Hauts de France contribue au développement économique et social des territoires.

En 2024, la Caisse d'Épargne a dévoilé les résultats de son baromètre de la transition écologique réalisé avec Harris Interactive auprès du grand public, des entreprises et des collectivités. Celui-ci permet de comprendre les attentes et les besoins de ses parties prenantes.





Phare de Gravelines.

# Une gouvernance portant les enjeux ESG au plus haut niveau

**Pour relever les défis environnementaux et sociétaux, Caisse d'Épargne Hauts de France s'appuie sur une gouvernance forte et met en place une nouvelle démarche d'impact impliquant toutes ses parties prenantes.**

## Rôle des organes de surveillance et de direction

Le réseau Caisse d'Épargne a mis en place une politique de nomination et de succession des dirigeants qui intègre l'exigence de parité. Cette politique a été adoptée formellement par les 15 Caisses d'Épargne lors des réunions de Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS).

Dans le cadre du renouvellement général de la représentation des sociétaires dans la gouvernance des Conseils d'administration de SLE et des COS, la prise en compte de la parité est parfaitement intégrée par l'ensemble des parties prenantes. Outre l'obligation légale, les Caisses d'Épargne sont complètement engagées dans une représentation des sociétaires diversifiée, autant dans les profils et les compétences que dans l'âge et les genres.

Ainsi, le Comité des nominations s'assure notamment que les aspects suivants de diversité au sein du COS sont bien observés : formation, parcours professionnel, âge, représentation géographique équilibrée, représentation des différents types de marché, représentation des catégories socioprofessionnelles du sociétariat, objectif quantitatif minimum de 40 % relatif à la représentation du sexe sous-représenté.

Au regard de ces critères, le Comité des nominations veille, lors de tout examen de candidature au mandat de membre de COS, à maintenir ou atteindre un équilibre et à disposer d'un ensemble de compétences en adéquation avec les activités et le plan stratégique du Groupe mais également avec les missions techniques dévolues aux différents Comités du COS.

Aucun de ces critères ne suffit toutefois, seul, à constater la présence ou l'absence de diversité qui est appréciée collectivement au sein du COS. En effet, le Comité des nominations privilégie la complémentarité des compétences techniques et la diversité des cultures et des expériences dans le but de disposer de profils de nature à enrichir les angles d'analyse et d'opinions sur lesquels le COS peut s'appuyer pour mener ses discussions et prendre ses décisions, favorisant ainsi une bonne gouvernance.

### À NOTER

Au 31 décembre 2024, le Conseil d'Orientation et de Surveillance est composé de 19 membres, 2 représentants des salariés et 6 censeurs. Avec 8 femmes au sein du COS, Caisse d'Épargne Hauts de France atteint une proportion de 47 % (base de 17 membres du COS). Dans le calcul de la parité, ne sont pas pris en compte les représentants des salariés.

---

*Le Directoire est composé de 5 membres, dont un président.  
Le taux de mixité est de 40 %.*

---

## Formation des membres de COS et des administrateurs

Dans le cadre de la gouvernance coopérative du réseau Caisse d'Épargne, la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, en liaison avec BPCE et les Caisses d'Épargne, accompagne et forme les élus dans l'exercice de leur mandat à travers un dispositif de formation dédié.

Des programmes de formation s'adressent aux administrateurs de Sociétés Locales d'Épargne (SLE), aux membres du Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS) et aux membres des Comités spécialisés du COS. Chaque public bénéficie d'une offre de formation adaptée à son mandat en format présentiel et/ou en visioconférence, en présence d'un expert :

- pour les administrateurs: un séminaire d'accueil des administrateurs qui porte sur les fondamentaux pour comprendre Caisse d'Épargne Hauts de France, son histoire, son modèle de banque de proximité sur son territoire, son modèle coopératif et son modèle de banque sociétale depuis toujours. Des formations viennent approfondir ce socle initial tout au long du mandat. Des thématiques de culture bancaire générale et le digital complètent le dispositif de formation continue ;
- pour les membres de Conseils d'Orientation et de Surveillance, la formation initiale réglementaire porte sur six thématiques fixées par décret: système de gouvernance, information comptable et financière, marchés bancaires et financiers, exigences légales et réglementaires, gestion des risques et contrôle interne, planification stratégique. Des formations d'approfondissement sont proposées tout au long du mandat ;
- pour les Comités spécialisés, des formations sont proposées pour les Comités des risques et Comités d'audit, les Comités des nominations, les Comités des rémunérations et les Comités RSE.

Un dispositif de formation à distance complète le dispositif par un large choix de formations en ligne, vidéos, quiz et fiches thématiques.

En 2023 et en 2024, la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne a développé des thématiques liées à la transition environnementale, aux risques climatiques et au modèle coopératif.

Outre les sujets réglementaires, les administrateurs sont également accompagnés sur plusieurs thématiques liées à l'engagement sociétal des Caisses d'Épargne :

- implication dans les projets de mécénat de Caisse d'Épargne Hauts de France: cette implication peut prendre deux formes, la sélection et l'évaluation de projets d'intérêt général ;
- un plan de formation reprenant l'ensemble des thématiques est proposé chaque année aux administrateurs sous format en e-learning et en présentiel.



## Dispositif de pilotage des enjeux ESG / "Impact Inside"

Le Groupe BPCE déploie une nouvelle démarche d'impact, permettant d'exercer ses métiers de banquier, assureur et investisseur au service de ses clients, en apportant performance économique, sociétale et environnementale au cœur des territoires et des régions du monde où il est présent.

Pour élargir ses solutions à l'intégralité de ses clients et accélérer sur chacune des dimensions de l'ESG, Caisse d'Épargne Hauts de France est engagée dans le projet stratégique VISION 2030 du Groupe qui a été co-construit avec l'ensemble des métiers et des entreprises du Groupe. VISION 2030 se matérialise par le programme Impact 2026 qui est composé d'engagements concrets en matière d'offre, de politique de financement, de réduction de l'empreinte propre, de prise en compte de l'ESG dans notre gestion des risques et nos processus financiers, ainsi que dans le cadre d'une politique employeur responsable renouvelée.

Le programme Impact permet à chaque métier de pleinement intégrer les enjeux ESG. Enfin, tous les métiers déclinent une démarche Impact selon leurs modèles d'affaires et sur leurs périmètres afin d'accompagner la transformation vers un modèle plus durable garant de sa performance coopérative, financière et extra-financière. La Direction de l'Impact, rattachée au président du Directoire de BPCE, propose, fait valider et porte la stratégie ESG du Groupe. Elle joue un rôle transverse et assure la coordination globale et le pilotage du programme Impact 2026.

### À NOTER

Au sein de Caisse d'Épargne Hauts de France, le comité + d'impact est l'instance qui permet de suivre et de piloter les différents chantiers visant à la prise en compte de l'ESG dans les processus. La création d'une Direction de l'Impact incarne la volonté de Caisse d'Épargne Hauts de France de structurer son engagement en faveur d'une finance durable et d'ancrer l'impact au cœur de ses activités.

Afin de mieux appréhender les enjeux spécifiques du territoire face aux défis climatiques, Caisse d'Épargne Hauts de France a lancé un projet d'analyse géosectorielle. Cette démarche permet de croiser les dimensions géographiques et sectorielles pour identifier avec précision les vulnérabilités, les leviers d'actions, les opportunités de transition propres aux Hauts-de-France et ainsi orienter l'action et l'accompagnement des acteurs locaux vers une économie plus résiliente et durable.

Caisse d'Épargne Hauts de France s'inscrit dans le dispositif de gestion des risques ESG mis en place à l'échelle du Groupe au travers d'un plan d'actions dédié. Coordonné par le département des risques ESG, ce plan a été renforcé, courant 2024, en ligne avec les engagements climatiques et environnementaux du Groupe dans le cadre du projet stratégique VISION 2030 et avec les exigences réglementaires.

Ce plan d'actions pluriannuel, aligné sur le projet stratégique 2024-2026 et directement imbriqué dans la stratégie et les actions mises en œuvre par le programme Impact, fait l'objet d'un suivi trimestriel par le Comité des risques ESG et par le Conseil de Surveillance du Groupe BPCE.

Il s'articule autour des quatre thèmes suivants :

- la gouvernance des risques ESG (comitologie, rôles et responsabilités, rémunérations);
- le renforcement de la connaissance des risques (dispositifs de veille, analyses et évaluations sectorielles, référentiel des risques, méthodologies et processus d'analyse des risques, données);
- l'insertion opérationnelle des travaux (prise en compte des facteurs de risque ESG dans leurs dispositifs d'encadrement et leurs processus de décision respectifs);
- les mécanismes de pilotage consolidé des risques (tableaux de bord, plan de formation, ...).

## Identification et évaluation de la matérialité des risques ESG

Caisse d'Épargne Hauts de France s'inscrit dans le processus d'identification des risques climatiques et environnementaux mis en place au niveau du Groupe, qui vise à structurer la compréhension des risques auxquels celui-ci est exposé à court, moyen et long termes et à identifier les axes prioritaires de renforcement du dispositif de maîtrise des risques.

Ce processus d'identification s'appuie sur :

- la mise en place d'un référentiel des risques ESG : s'agissant des risques climatiques et environnementaux, il distingue les risques physiques (température, vent, eau et masses solides) et les risques de transition (évolutions réglementaires, évolutions technologiques, attentes et changements de comportement des parties prenantes);
- l'identification et la description des canaux de transmission reliant les facteurs de risques climatiques et environnementaux aux autres catégories de risques (risques de crédit, d'assurance, structurels de bilan, de réputation, ...);
- l'évaluation de la matérialité des risques ESG en regard des autres catégories de risques sur la base des méthodes et des outils permettant l'évaluation qualitative ou quantitative des risques ESG.

Le Groupe s'appuie notamment sur une méthodologie interne d'évaluation des enjeux et des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance. Cette dernière s'appuie sur une base de connaissances sectorielles documentant les principaux enjeux et risques ESG liés au secteur et des évaluations à dire d'experts suivant les axes de la taxonomie européenne. Ces méthodologies font l'objet de travaux d'amélioration continue afin de prendre en compte l'évolution des connaissances scientifiques et de la disponibilité des données et des outils d'analyse.

## Intégration des risques ESG dans le dispositif de gestion des risques

En coordination avec les travaux menés à l'échelle du Groupe, Caisse d'Épargne Hauts de France déploie progressivement les outils et méthodes de prise en compte des facteurs de risques ESG dans ses prises de décision opérationnelle, en s'appuyant sur les processus mis en place par les principales filières de risque de la banque (crédit, investissement, marché, ...).

En particulier, dans le cadre du processus d'octroi de crédit, la prise en compte des risques ESG s'appuie sur :

- l'application des politiques crédit du Groupe qui intègrent une documentation des enjeux ESG sectoriels et des points d'attention permettant de guider l'analyse des dossiers de financement sur ces aspects lorsque ceux-ci sont pertinents pour le secteur. Ces éléments sont constitués à partir de la base de connaissance sectorielle ESG, sont revus et enrichis, en coordination avec les entités et les établissements, dans le cadre de la mise à jour régulière des politiques crédit;
- l'application des politiques sectorielles ESG du Groupe, encadrant l'activité de financement sur les secteurs Charbon et Pétrole & Gaz;
- l'intégration des enjeux ESG dans le dialogue stratégique entre Caisse d'Épargne Hauts de France et ses clients Entreprises depuis 2024. Ce "dialogue ESG" permet d'enrichir la connaissance client sous l'angle des enjeux et des risques ESG et de dégager éventuellement des éléments pouvant être pris en compte dans l'évaluation du dossier de crédit.

# Les enjeux ESG au plus près des territoires

**Les enjeux ESG sont pris en compte au plus près du territoire afin de renforcer l'impact positif de Caisse d'Épargne Hauts de France grâce à la force de ses solutions locales.**

## Le dialogue avec les parties prenantes au cœur de notre stratégie d'Impact

Le modèle coopératif de Caisse d'Épargne Hauts de France place le dialogue avec les parties prenantes au cœur de ses actions. Son ancrage territorial lui permet d'être à l'écoute de tous et de saisir les attentes de la société, en favorisant les écosystèmes locaux et le dialogue avec ses parties prenantes comme les chambres de commerce et d'industrie, les associations professionnelles, les écosystèmes entrepreneuriaux, les structures éducatives, les associations, les fondations historiquement accompagnées par Caisse d'Épargne Hauts de France. En détenant le capital de l'entreprise au travers de parts sociales, les clients deviennent sociétaires et participent activement à la vie, aux

orientations et notamment au développement durable de leur banque. Les membres du Conseil, représentants des clients sociétaires, représentent les territoires et la société civile au cœur de la gouvernance de leur banque. Les attentes des parties prenantes sont également identifiées et prises en compte au travers des relations régulières avec les dirigeants des Caisses d'Épargne, la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne, les Instances Représentatives du Personnel et les associations. Enfin, les enquêtes d'image ou de prospective sont autant de sources d'identification de l'évolution des attentes des parties prenantes.

Parties prenantes	Modalités de dialogue	Finalité
<b>Sociétaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux assemblées générales</li> <li>• Élection des représentants</li> <li>• Réunions dédiées et lettres d'information</li> <li>• Club de sociétaires</li> <li>• Animation par la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorisation et promotion du modèle coopératif</li> <li>• Participation à la vie de la banque</li> <li>• Accès à une information privilégiée de la vie de la banque et son impact dans la région</li> <li>• Mesure de la satisfaction</li> </ul>
<b>Administrateurs de Sociétés Locales d'Épargne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux Conseils d'administration des SLE</li> <li>• Participation à des séminaires et/ou conventions</li> <li>• Parcours de formation</li> <li>• Revue de presse mensuelle, note de veille "Focus"</li> <li>• Site administrateurs dédié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentation des intérêts des sociétaires dans la gouvernance</li> <li>• Attribution de l'agrément aux nouveaux sociétaires</li> <li>• Détention des parts de capital</li> <li>• Contribution à l'élaboration des orientations générales</li> <li>• Animation du sociétariat</li> </ul>
<b>Membres du Conseil d'Orientation et de Surveillance (sociétaires)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux Conseils d'Orientation et de Surveillance (Caisse d'Épargne)</li> <li>• Participation possible aux Comités RSE</li> <li>• Groupes de réflexion</li> <li>• Formations réglementaires obligatoires et séminaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentation des intérêts des sociétaires dans la gouvernance</li> <li>• Participation à la définition des orientations stratégiques</li> <li>• Fonction de surveillance, notamment maîtrise des risques et fiabilité du contrôle interne</li> </ul>

Parties prenantes	Modalités de dialogue	Finalité
<b>Collaborateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baromètre social (enquête interne mesurant le climat social dans les entreprises du Groupe) et baromètre satisfaction métiers</li> <li>• Entretiens annuels</li> <li>• Formations</li> <li>• Communication interne</li> <li>• Réseaux associatifs (féminins, intergénérationnels, LGBT+)</li> <li>• Droit d'alerte des collaborateurs</li> <li>• Consultation des représentants du personnel et des organisations syndicales représentatives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la qualité de vie au travail, de la santé et sécurité au travail</li> <li>• Fidélisation et engagement des collaborateurs (gestion des carrières et des talents, développement des compétences et expertises)</li> <li>• Participation des représentants du personnel aux grandes thématiques stratégiques et de transformations et négociations d'accords</li> </ul>
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens</li> <li>• Dialogue dédié pour intégrer les enjeux ESG</li> <li>• Événements clients</li> <li>• Enquêtes de satisfaction NPS</li> <li>• Partenariats institutionnels et commerciaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des offres et accompagnement des clients</li> <li>• Dialogue ESG : acculturation des clients, accompagnement des démarches de transformation, évaluation des risques pour une meilleure prévention et gestion par le client et pour intégration des critères ESG à l'octroi des crédits</li> <li>• Amélioration de la satisfaction client</li> <li>• Contrôle du respect des règles de conformité et déontologiques dans les politiques commerciales, procédures et parcours de vente</li> <li>• Gestion des réclamations</li> <li>• Médiation</li> </ul>
<b>Fournisseurs et sous-traitants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique d'achats responsables</li> <li>• Engagement dans des initiatives gouvernementales (ex. "Je choisis la French Tech")</li> <li>• Rencontres régulières avec les fournisseurs stratégiques</li> <li>• Enquête "Voix des fournisseurs"</li> <li>• Préparation des certifications</li> <li>• Dispositif d'écoute et enquêtes de satisfaction</li> <li>• Droit d'alerte des fournisseurs et mise en place d'un médiateur indépendant</li> <li>• Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte relations fournisseurs responsables, associant les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance</li> <li>• Respect des clauses ESG intégrées dans les contrats</li> <li>• Identification de plans de progrès pour mieux connaître les attentes des fournisseurs</li> <li>• Améliorer le niveau de satisfaction et la relation</li> <li>• Consultation et appels d'offres</li> <li>• Mesure de satisfaction</li> </ul>
<b>Acteurs institutionnels, fédérations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontres régulières (autorités publiques, chambres consulaires, ...)</li> <li>• Participation à des groupes de travail sectoriels à l'échelle locale</li> <li>• Réponses aux consultations publiques</li> <li>• Transmissions d'informations et de documents</li> <li>• Sièges dans les conseils (EPL, LS, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution de manière constructive au débat public et participation à une prise de décisions collective, juste et éclairée</li> <li>• Prise en compte des spécificités sectorielles</li> <li>• Conformité réglementaire</li> </ul>
<b>Associations et ONG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels à projets</li> <li>• Mécénat (financier ou en nature)</li> <li>• Bénévolat de collaborateurs, mécénat de compétences</li> <li>• Échanges réguliers</li> <li>• Sièges dans les conseils de fondations ou d'associations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacts positifs au travers de nombreuses initiatives culturelles et solidaires dans différents domaines : création d'entreprises, insertion, solidarité, jeunes, sport, protection de l'environnement...</li> <li>• Amélioration de la transparence</li> <li>• Apport d'expertises croisées : bancaire / financière et meilleure appréhension des acteurs locaux</li> </ul>



Agence de Chauny.

## Méthodologie d'identification et de cotation des enjeux matériels

Caisse d'Épargne Hauts de France est exemptée de rapport de durabilité obligatoire dans le cadre de la CSRD. Les informations en matière de durabilité sont communiquées aux bornes du Groupe. C'est pourquoi l'analyse de double matérialité dans le cadre du rapport de durabilité a été réalisée sur le périmètre consolidé Groupe.

La notion de double matérialité consiste à considérer la matérialité à la fois du point de vue de l'impact (impact des activités de l'entreprise sur les personnes ou l'environnement dans la chaîne de valeur et à travers ses relations d'affaires) et du point de vue financier (incidences de l'environnement extérieur), engendrant des risques ou opportunités qui ont (ou peuvent avoir) des effets financiers importants sur le développement de l'entreprise.

De manière opérationnelle, l'exercice de double matérialité est réalisé en deux étapes :

- **identification des IRO** (Impacts, Risques et Opportunités) pertinents au regard de l'activité du Groupe et de l'ensemble de sa chaîne de valeur amont et aval qui sont pris en considération ;
- **évaluation (cotation) de la matérialité de ces IRO.** La cotation des IRO permet de ne retenir que les IRO évalués comme étant matériels d'un point de vue impact ou financier et qui doivent donc être publiés. Les normes ESRS imposent les critères qui doivent être considérés dans la mesure de matérialité. Les échelles de cotation ont été définies par et pour le Groupe. Chaque critère de cotation est évalué sur une échelle de 1 à 4. Un IRO est considéré comme matériel lorsque le niveau de cotation est supérieur ou égal à 3, correspondant à un niveau élevé ou très élevé.

La Direction de l'Impact établit la méthodologie de cotation, coordonne et supervise pour le compte du Groupe la cotation des IRO. Les Directions fonctionnelles (Achats, Conformité, Ressources humaines, Risques ESG, Risques opérationnels, Technologies et Opérations) sont responsables de la cotation des IRO sur leur périmètre. Les établissements sont intervenus dans le cadre d'ateliers de travail tout au long du processus et notamment dans le cadre de la phase de validation.

## Présentation des résultats de l'analyse de double matérialité

Thème - ESRS	Groupe BPCCE
E1 - Changement climatique	Matériel
E2 - Pollution	Non matériel
E3 - Ressources aquatiques et marines	Non matériel
E4 - Biodiversité et écosystèmes	Non matériel
E5 - Économie circulaire	Non matériel
S1 - Employés	Matériel
S2 - Travailleurs de la chaîne de valeur	Matériel
S3 - Communautés impactées	Matériel
S4 - Clients et utilisateurs finaux	Matériel
G1 - Conduite des affaires	Matériel

### Non-matérialité des enjeux Nature (hors climat)

Au titre de l'exercice 2024, sur la thématique Environnement (E), le Groupe a considéré que seul l'enjeu d'atténuation et d'adaptation lié au changement climatique est matériel au sens de la norme. Les limitations relatives aux informations et aux méthodologies de places disponibles à ce stade n'ont pas permis de caractériser la matérialité des ESRS Nature au sens de la norme, ce qui a amené le Groupe à évaluer ces enjeux liés à l'environnement comme non matériels.

Cette appréciation s'explique notamment par l'absence de consensus sur des méthodologies robustes développées sur les thématiques en question, de données pertinentes et adaptées qui permettraient d'établir un lien d'impact ou de risques pour le Groupe sur ces thématiques à travers sa chaîne de valeur.

# 02 CONTRIBUTUER

À LA DÉCARBONATION  
DE L'ÉCONOMIE EN RENDANT  
L'IMPACT ACCESSIBLE À TOUS





**Atténuation du  
changement climatique,  
accompagnement des  
clients dans leur transition  
environnementale, pilotage  
d'investissements durables  
et réduction de notre  
empreinte: nous nous  
engageons pleinement  
dans la décarbonation.**



## **SOMMAIRE**

Atténuation du changement climatique .....	30
Accompagner tous nos clients dans leur transition environnementale...	32
Indicateurs de la taxonomie européenne sur les activités durables.....	38
Empreinte propre de Caisse d'Épargne Hauts de France .....	46

# Atténuation du changement climatique

Face aux enjeux liés au changement climatique et à la durabilité, Caisse d'Épargne Hauts de France poursuit l'adaptation de ses activités.



Dans une exploitation cliente à Rubrouck.

Le plan de transformation "Impact Inside" engagé pour accompagner les clients dans leur transition contribue à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique. Cette contribution s'illustre par la mise en place d'un plan de transition, visant

à réduire les émissions issues des activités de financement, de gestion d'actifs et d'assurance, avec notamment des trajectoires sectorielles de baisse des gaz à effet de serre, en particulier dans les secteurs les plus émetteurs.

## Accompagner la transition des clients

Le plan de transition du Groupe est pleinement intégré à la stratégie globale. Il s'appuie sur des leviers commerciaux permettant d'accompagner la transition de chaque client, en adaptant notre stratégie commerciale autour des axes stratégiques suivants :

- accompagner tous ses clients dans leur transition environnementale ;
- aligner ses portefeuilles de financement et d'assurance sur des trajectoires sectorielles basées sur des scénarios scientifiques compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris ;
- étendre sa stratégie de refinancement durable afin de disposer des ressources nécessaires à l'atteinte de ses objectifs ;
- accélérer la réduction de son empreinte propre.

## Mise en mouvement du plan de transition du Groupe dans sa contribution à l'atténuation du changement climatique



### L'IMPACT ACCESSIBLE À TOUS

- accompagnement de tous ses clients dans leur transition environnementale;
- alignement de ses portefeuilles de financement et d'assurance sur des trajectoires basées sur des scénarios scientifiques compatibles avec les objectifs de l'Accord de Paris;
- trajectoires de décarbonation proposées par les sociétés de gestion d'actifs européennes à leur clientèle d'investisseurs;
- extension de la stratégie de refinancement durable afin de disposer des ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs de VISION 2030;
- accélération de la réduction de son empreinte propre.



### ADAPTATION DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE DES ACTIVITÉS

#### Accompagner les clients particuliers

- dans la rénovation;
- dans la mobilité douce;
- dans la remise en état après sinistre;
- via des produits d'épargne dédiés.

#### Accompagner les clients personnes morales dans l'évolution des modèles d'affaires

- en s'appuyant sur l'analyse des plans de transition (ambition, performance passée et présente, leviers et actions, gestion opérationnelle);
- avec une offre de produits et de solutions adaptés à la clientèle des entreprises;
- avec une offre de produits adaptés à la clientèle des investisseurs;
- via le renforcement des expertises de financement de la transition énergétique, le financement des énergies renouvelables, le M&A et les services d'intermédiaires sur les marchés de capitaux.

#### Pilotage de décarbonation des portefeuilles



### LEVIERS

- accompagnement des clients particuliers avec une gamme complète de solutions de rénovation énergétique des logements permettant de préserver la valeur du patrimoine immobilier;
- accompagnement des clients particuliers et entreprises dans la mobilité bas carbone;
- dialogue ESG permettant le conseil, en proximité des entreprises, avec l'analyse des modèles d'affaires selon leurs tailles et secteurs économiques;
- le soutien à l'évolution du mix énergétique et l'accompagnement de la diminution du recours aux énergies carbonées;
- le pilotage des trajectoires de décarbonation des secteurs les plus émetteurs en carbone;
- démarche continue de réduction de l'empreinte propre sur l'immobilier, la mobilité, le numérique, les achats.

### OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

Des objectifs chiffrés de décarbonation fondés sur la science pour:

- les financements des secteurs carbo intensifs des portefeuilles de financement;
- les portefeuilles d'investissement des activités d'assurance;
- les portefeuilles et mandats de l'activité de gestion d'actifs.

En complément, des plans d'actions dédiés qui capitalisent sur l'ancrage local du Groupe et sa compréhension des enjeux des territoires:

- enveloppe annuelle de financement d'un milliard d'euros dédiée à la rénovation énergétique pour les particuliers;

- enveloppe de financement de cinq milliards d'euros à horizon 2026, dédiée à la décarbonation et à la transition des entreprises;
- augmentation des financements des énergies renouvelables de 15 % à horizon 2026;
- dialogues ESG avec les entreprises;
- développement constant d'expertises sectorielles (infrastructures énergétiques, transports, ...);
- développement d'une gamme sélective de fonds et services de transition en proposant des produits avec une thématique de transition ou portant des ambitions de décarbonation;
- activités relevant de l'empreinte propre.



# Accompagner tous nos clients dans leur transition environnementale

**Le modèle coopératif de Caisse d'Épargne Hauts de France, qui place les clients sociétaires au cœur de la gouvernance, permet de renforcer la prise en compte de leurs attentes et leurs besoins.**

Capitalisant sur son ancrage local et sa compréhension approfondie des spécificités de son territoire, Caisse d'Épargne Hauts de France se positionne aux côtés de tous ses clients, en leur proposant des solutions locales et adaptées. Ses actions

participent ainsi à l'adaptation de la stratégie commerciale des activités du Groupe et s'inscrivent dans les axes stratégiques du plan de transition (voir p. 31).



Agence de Calais Paul Bert.

## Accompagner les clients particuliers

Concernant la clientèle des particuliers, la stratégie de réduction des émissions financées est basée en particulier sur la rénovation énergétique et dans la mobilité douce. Plusieurs offres de produits, services et parcours sont proposées.

### Dans la rénovation énergétique

Dans un contexte où la performance énergétique des logements est un enjeu majeur pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, répondre à l'augmentation des coûts de l'énergie et au besoin de valoriser son patrimoine immobilier,



Julien et Kévin Hecker, plombiers-chauffagistes à Lille et clients Caisse d'Épargne Hauts de France.

En augmentant le nombre de financements pour la rénovation énergétique des bâtiments, le plan d'action décliné par tous les établissements du Groupe mobilisera annuellement un milliard d'euros de financement des travaux de rénovation énergétique pour les particuliers d'ici 2026.

Caisse d'Épargne Hauts de France œuvre au quotidien pour accompagner ses clients. Elle leur propose plusieurs solutions concrètes afin de les aider à améliorer l'efficacité énergétique de leur logement.

- En accompagnant ses clients porteurs de projets immobiliers, pour les logements individuels. Plusieurs prestations et parcours leur sont proposés au travers de ses partenariats avec Cozynergy et Leroy Merlin :
  - > bilan énergétique ;
  - > recherche de solutions ;
  - > garantie de bonne fin de travaux ;
  - > financements adaptés à chaque situation : prêt éco-PTZ dédié, prêt à Impact, préfinancement des subventions, prêt collectif dédié ;
  - > en augmentant le montant annuel de financements pour la rénovation énergétique des bâtiments destinés pour les particuliers.
- Pour les clients porteurs de projets immobiliers :
  - > des financements adaptés à chaque situation : prêts éco-PTZ et éco-PTZ MPR (MaPrimeRénov'), crédit immobilier à Impact ;
  - > des partenariats avec des experts de la rénovation énergétique : Cozynergy, Leroy Merlin, capables de leur proposer un accompagnement sur mesure tout au long de leur projet, de A à Z.
- En intégrant au sein de l'offre d'assurances multirisques habitation l'assurance des constructions durables et du matériel de production d'énergie renouvelable pour favoriser la transition climatique du secteur de l'habitat.
- Une assurance habitation éco-responsable, qui couvre les installations énergétiques (panneaux photovoltaïques, ...), dans toutes les formules et sans surcoût.

## Dans la mobilité douce

La transition vers les mobilités "bas carbone" constitue l'un des enjeux majeurs de la transition énergétique. Au regard du contexte législatif orientant les particuliers vers ce mode de mobilité (loi LOM, loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte), Caisse d'Épargne Hauts de France a ainsi fait évoluer ses offres pour accompagner ses clients particuliers dans l'adaptation à ce nouveau contexte.

- Un prêt personnel "Véhicule propre", pour répondre au besoin de financement des clients optant pour un véhicule électrique ou hybride rechargeable émettant moins de 50 g de CO<sub>2</sub> par km.
- Une assurance auto qui récompense les conducteurs éco-responsables via une remise tarifaire de 10 % sur leur contrat véhicule propre, ainsi qu'un avantage tarifaire de 10 % pour ceux parcourant moins de 8000 km par an.
- Des garanties pour couvrir leurs nouveaux modes de déplacement (trottinette électrique, vélo électrique...), en option dans toutes les formules du contrat assurance habitation.
- L'application "Conseils et Solutions Durables" : pour comprendre les évolutions réglementaires et les enjeux autour des zones à faibles émissions (ZFE), découvrir la vignette Crit'Air de son véhicule, estimer l'impact carbone de ses déplacements via le simulateur de l'ADEME, identifier les aides et subventions favorisant l'adoption d'une mobilité moins émissive, rechercher un véhicule propre à l'achat ou sous forme locative, ainsi que les solutions de financement et d'assurance associées.



Agence de Calais Paul Bert.

## Via des produits d'épargne dédiés

En proposant des produits d'épargne dont les ressources ont vocation à être affectées au financement de prêts locaux ayant un objectif de développement durable, Caisse d'Épargne Hauts de France permet à tous ses clients particuliers de prendre part efficacement à cet objectif commun.

Le dispositif de fléchage des produits d'épargne bancaire "verts" permet de justifier l'affectation des fonds collectés sur le CSL Vert, et le CAT Vert, ainsi que les 10 % des fonds collectés sur les livrets de développement durable et solidaire, vers des univers de financement contribuant à la transition énergétique et environnementale: rénovation énergétique, mobilité "bas carbone", transition d'activité, énergies renouvelables ou constructions immobilières aux derniers standards de performance énergétique.

L'offre d'épargne financière ESG distribuée par Caisse d'Épargne Hauts de France s'appuie sur un univers large et

diversifié de fonds proposés par Natixis Investment Managers et les gestionnaires d'actifs du Groupe. Les clients peuvent ainsi accéder à :

- des produits qui promeuvent, entre autres, des caractéristiques environnementales et/ou sociales, pour autant que les sociétés dans lesquelles les investissements sont réalisés appliquent des pratiques de bonne gouvernance, à savoir l'intégration des critères ESG dans les décisions d'investissement (article 8 du règlement européen SFDR);
- des produits financiers qui poursuivent un objectif d'investissement durable évalué au travers d'indicateurs (article 9 du règlement européen SFDR).

À fin 2024, la collecte brute sur les fonds commercialisés relevant de l'article 8 et de l'article 9 s'élève pour Caisse d'Épargne Hauts de France à 1,3 million d'euros.

---

*En 2024, la variation de l'encours d'épargne verte représentait pour Caisse d'Épargne Hauts de France un montant de 75 millions d'euros.*

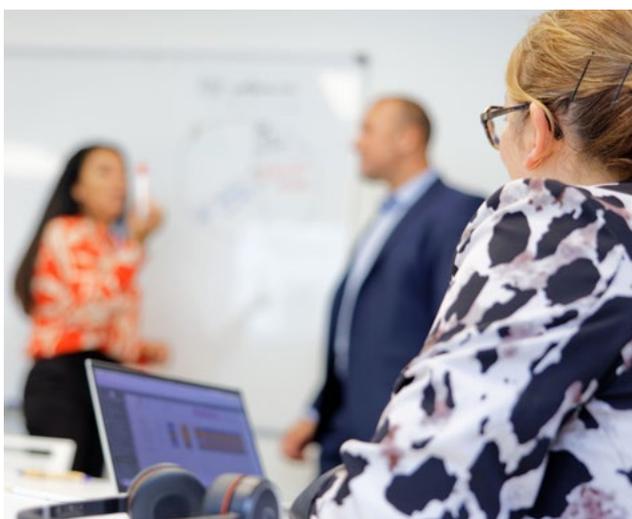
---

## Accompagner les clients personnes morales dans l'adaptation de leur modèle d'affaires

### Avec une offre de produits adaptés au contexte de transition pour clientèle entreprises

Pour accompagner ses clients dans la transition environnementale, et notamment climatique, une organisation permettant de mieux incarner le Green Business et d'animer une communauté de référents et experts locaux Green Business a été mise en place au sein de Caisse d'Épargne Hauts de France. Cette organisation permet de concentrer l'expertise et mieux servir les entreprises clientes en leur proposant des produits adaptés dans les différents univers de la transition : rénovation énergétique, mobilité durable, transition d'activité et énergies renouvelables.

Dans le cadre de l'accompagnement des entreprises clientes dans leur démarche de transition et de décarbonation, Caisse d'Épargne Hauts de France accélère la production de financements green et développe la commercialisation du **prêt à Impact** dédié aux PME, ETI et acteurs de l'économie sociale et solidaire. Le fonctionnement de ce prêt, dont la tarification est indexée sur les performances extra-financières du client, encourage les comportements vertueux et met en valeur les engagements RSE de ses clients. Le client choisit, avec le chargé d'affaires, un indicateur et un objectif parmi une liste proposée. À chaque date anniversaire du financement, si l'objectif est atteint, le client bénéficie d'une bonification. Dans le cas contraire, c'est le taux d'intérêt contractuel qui s'applique, sans pénalité.



Agence d'Arras Gambetta.

Caisse d'Épargne Hauts de France s'appuie également sur le déploiement de solutions globales associant des partenaires dont **SAMI** pour la réalisation d'un bilan carbone et l'élaboration d'un plan de décarbonation, **Économies d'énergies** pour faciliter la recherche de subventions et **Opera** pour la souscription et la gestion des contrats d'énergie.

Concernant les sujets de mobilité, plusieurs solutions permettent à la clientèle entreprise de réduire l'impact environnemental de leur parc automobile en favorisant les alternatives vertes. Ces dernières peuvent être financées en crédit-bail mobilier ou location longue durée (incluant conseils car policy, prestations écoconduite, gestion de parc connecté et autopartage).

#### À NOTER

Pour assurer un accompagnement de qualité des clients, la montée en compétences des équipes commerciales se renforce (formations des métiers aux enjeux de durabilité, animations). Ces dernières entretiennent un dialogue régulier avec leurs clients autour d'enjeux sectoriels spécifiques, notamment via l'organisation de webinaire de sensibilisation et la mise en relation avec des partenaires.

### Avec un dialogue ESG dédié et permanent

Caisse d'Épargne Hauts de France propose un service de conseil en proximité avec un apport d'expertises pour intégrer les enjeux ESG dans la transition des modèles d'affaires de ses clients entreprises, quels que soient leurs tailles et secteurs économiques. Elle s'engage ainsi dans un dialogue permanent permettant de les accompagner dans leur transition environnementale et d'identifier les risques et opportunités relatifs à cette transition. Cette action s'appuie sur les "dialogues ESG", l'exploitation des rapports et données extra-financières, ainsi que l'acquisition de données, facilitées par l'application progressive de la CSRD.

*En 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France a mené un dialogue ESG avec 24 % de ses clients ETI actifs.*

## Contribuer au financement des projets d'énergies renouvelables sur les territoires

Caisse d'Épargne Hauts de France accompagne les entreprises du secteur des énergies renouvelables et finance des actifs de production d'énergies bas carbone via des financements de projets grâce à la complémentarité en termes d'expertises de ses différents métiers. Pour les projets nécessitant des ressources financières de long terme, tels que le photovoltaïque, l'éolien, l'hydraulique, le biogaz ou la biomasse, Caisse d'Épargne Hauts de France dispose d'équipes d'ingénierie financière dédiées. S'agissant du financement des énergies renouvelables, elle est impliquée dans des projets

qui accompagnent la transition énergétique des Hauts-de-France et le soutien à des projets d'envergure contribuant à façonner l'avenir de la région comme le projet de la construction de la deuxième plus grande installation photovoltaïque au sol de France porté par l'entreprise Photosol. Ce projet participera non seulement à l'atteinte des objectifs nationaux de la programmation pluriannuelle de l'énergie, mais également à l'ambition de développement de l'énergie solaire dans la région des Hauts-de-France.

*En 2024, le montant des financements accordés à des projets d'énergies renouvelables s'élève à 32 millions d'euros.*

### Indicateurs

Crédits verts	31/12/2024		31/12/2023	
	Production (en M€)	Nombre	Production (en M€)	Nombre
<b>Particuliers</b>	54,82	3 802	55,56	3 948
dont Rénovation énergétique	43,5	3 156	39,19	3 036
dont Mobilité douce	11,32	646	16,37	912
<b>Personnes morales</b>	34,31	225	0,65	5
<b>TOTAL - Crédits verts</b>	<b>89,13</b>	<b>4 027</b>	<b>56,21</b>	<b>3 953</b>



Installation de panneaux photovoltaïques chez notre client agriculteur à Rubrouck (59).

# Indicateurs de la taxonomie européenne sur les activités durables

Caisse d'Épargne Hauts de France  
publie volontairement le Green Asset Ratio (GAR)  
dont le calcul est fondé sur un cadre réglementaire.

## Cadre réglementaire

Afin de favoriser les investissements durables, le règlement UE 2020/852 du 18 juin 2020 (règlement taxonomie) a établi un système de classification commun à l'Union européenne permettant d'identifier les activités économiques considérées comme durables sur le plan environnemental. Une activité est considérée comme "éligible" à la taxonomie si elle est incluse dans la liste évolutive de la Commission européenne. Il s'agit d'activités qui peuvent apporter une contribution substantielle à au moins l'un des **six objectifs environnementaux** suivants :

1. l'atténuation du changement climatique ;
2. l'adaptation au changement climatique ;
3. l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
4. la transition vers une économie circulaire ;
5. la prévention et la réduction de la pollution ;
6. la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Pour être effectivement considérée comme durable sur le plan environnemental, une activité éligible doit être "alignée" sur la taxonomie, c'est-à-dire qu'elle doit respecter les **trois conditions** cumulatives suivantes :

1. démontrer sa contribution substantielle à l'un des six objectifs environnementaux conformément aux critères d'examen techniques définis dans les actes délégués ;
2. démontrer qu'elle ne cause pas de préjudice important à aucun des autres objectifs environnementaux (Do Not Significant Harm ou DNSH) conformément aux critères d'examen techniques définis dans les actes délégués ;
3. être exercée dans le respect des garanties minimales sociales prévues dans le règlement (i.e. dans le respect des droits sociaux garantis par le droit international).

Les critères techniques à respecter pour documenter le caractère durable sur le plan environnemental d'une activité sont fixés au moyen d'actes délégués, en particulier, le règlement délégué sur le Climat du 4 juin 2021 (2021/2139), amendé une première fois par le règlement délégué 2022/1214, puis par le règlement délégué 2023/2485 publié en juin 2023 et le règlement délégué Environnement du 27 juin 2023 (2023/2486), entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

### À NOTER

#### Hypothèses retenues et limitations existantes dans la préparation et la collecte des informations

Les principales hypothèses utilisées pour déterminer l'alignement des actifs éligibles dans le cadre du ratio d'actifs verts (GAR) sont les suivantes :

Pour les prêts immobiliers aux ménages, l'alignement se fonde sur :

- l'analyse de la performance énergétique des biens au travers du DPE ou du respect de réglementations thermiques pour les biens neufs (RT2012 et RE2020) afin de mesurer la contribution substantielle ;
- une analyse des risques physiques, incluant uniquement l'aléa "inondation" afin de vérifier que les critères du DNSH adaptation sont respectés : tout crédit portant sur un bien exposé à un risque physique significatif est ainsi considéré comme non aligné à la taxonomie ;
- les minima sociaux sont réputés respectés pour tous les biens construits en France et en Europe compte tenu des lois et réglementations en vigueur dans ces pays.

*L'alignement des actifs éligibles suivants n'a pas fait l'objet d'analyse : prêts à la rénovation ou financement de véhicules moteurs avec des particuliers ainsi que les financements affectés avec des contreparties CSRD. Ces actifs sont donc de facto qualifiés comme non alignés à la taxonomie.*

La réglementation taxonomie prévoit une entrée en application progressive des exigences de transparence d'information selon les acteurs économiques. Caisse d'Epargne Hauts de France, en tant qu'entreprise du secteur financier, publie avec une année de décalage par rapport aux entreprises non financières. Ce principe permet aux entreprises financières d'utiliser les données d'éligibilité et d'alignement

communiquées par les contreparties elles-mêmes soumises à ces exigences de publication (contreparties soumises à la CSRD) afin de pondérer leurs investissements, financements et autres expositions. Caisse d'Epargne Hauts de France publie les informations à fournir applicables aux entreprises financières - établissements de crédit.

## GAR obligatoire

### Indicateur principal – GAR (Green Asset Ratio)

Le GAR de Caisse d'Epargne Hauts de France établi au 31 décembre 2024 comporte les données d'alignement à la taxonomie et recense pour la première fois les informations d'alignement aux deux objectifs environnementaux climatiques (atténuation et adaptation) des entreprises financières. Les données sur des actifs alignés à l'objectif d'adaptation au changement climatique sont publiées dès lors qu'elles sont disponibles sur Bloomberg. Les informations concernant l'éligibilité aux quatre objectifs autres que climatiques (utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines, transition vers une économie circulaire, prévention et réduction de la pollution, protection et restauration de la

biodiversité et des écosystèmes) reposent sur les données publiées par les entreprises non financières, qui ont publié ces informations pour la première fois au 31 décembre 2023. Ainsi, au 31 décembre 2024, ces informations sont communiquées par Caisse d'Epargne Hauts de France et les colonnes des tableaux réglementaires portant sur ces informations sont présentées. Le principal indicateur applicable aux établissements de crédit est le Green Asset Ratio (GAR). Formulé en pourcentage, il indique la part des actifs qui financent ou sont investis dans des activités économiques alignées sur la taxonomie par rapport au total des actifs couverts.

### Périmètre des actifs financiers soumis à l'analyse d'éligibilité et d'alignement

Sur la base du périmètre prudentiel établi conformément à la réglementation FINREP, les participations dans les entreprises d'assurance, contrôlées par Caisse d'Epargne Hauts de France, sont consolidées suivant la méthode de la mise en équivalence, les actifs sont présentés pour leur valeur brute,

c'est-à-dire avant dépréciation, provision et amortissement. L'analyse d'éligibilité et d'alignement s'applique sur un périmètre d'actifs déterminé à la suite d'une série d'exclusions précisées par la réglementation.

### La composition du Green Asset Ratio (GAR)

Actifs soumis à l'analyse d'éligibilité et à l'analyse d'alignement à la taxonomie (A)	Actifs non soumis à l'analyse d'éligibilité/alignement à la taxonomie - mais inclus dans le dénominateur (B)	Actifs exclus du dénominateur et du numérateur (C)
<p>Expositions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• entreprises non financières soumises à NFRD ;</li> <li>• entreprises financières soumises à NFRD ;</li> <li>• clientèle de détail - prêts immobiliers à la rénovation et prêts véhicules à moteur octroyés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 ;</li> <li>• administrations locales ;</li> <li>• sûretés immobilières obtenues par prise de possession.</li> </ul>	<p>Actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le dénominateur) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• instruments dérivés de couverture ;</li> <li>• expositions sur des entreprises non financières et financières non soumises à NFRD ;</li> <li>• prêts interbancaires à vue ;</li> <li>• trésorerie et équivalents ;</li> <li>• autres actifs (goodwill, immobilisations corporelles et incorporelles, ...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• expositions sur les administrations centrales, banques centrales et organismes supranationaux ;</li> <li>• actifs financiers détenus à des fins de négociation y compris les dérivés de ce portefeuille.</li> </ul>

**Numérateur du GAR = (A)**  
45,63 % du total des actifs

**Dénominateur du GAR = A + B**  
83,58 % du total des actifs

**Total des actifs FINREP = A + B + C**  
100 %

Les expositions soumises à analyse d'éligibilité et d'alignement comprennent ainsi des actifs présentés au bilan parmi les catégories comptables suivantes :

- actifs financiers au coût amorti, actifs financiers évalués à la juste valeur par capitaux propres, actifs financiers désignés comme évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat et actifs financiers détenus à des fins autres que de négociation obligatoirement évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat;

## Méthodologie retenue

Suivant les principes de la réglementation, l'éligibilité et l'alignement des encours des actifs soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement sont déterminés :

**1. pour les contreparties financières et non financières soumises à la réglementation CSRD**, telles qu'identifiées à partir de la base de données fournie par Bloomberg :

- pour les financements non affectés, en appliquant au montant brut des encours les taux d'alignement et d'éligibilité à la taxonomie (base ICP Chiffres d'affaires et base ICP CapEx) disponibles dans Bloomberg, ces données correspondent aux indicateurs publiés par ces contreparties l'année précédente (déterminés conformément aux critères des règlements délégués Climat et Environnement). BPCE utilise uniquement les données Bloomberg correspondant aux données exactes de la contrepartie. En revanche, BPCE n'utilise pas les données estimées de Bloomberg. Enfin, en l'absence de données disponibles distinguant les taux d'éligibilité et d'alignement par objectif environnemental, le choix a été fait de les affecter à l'objectif atténuation du changement climatique;
- pour les financements affectés, il convient d'analyser les critères de la taxonomie tels que définis par la Commission européenne sur la base des informations communiquées par les contreparties. Pour l'exercice 2024, Caisse d'Epargne Hauts de France n'a pas mené ces analyses ad hoc.

*L'éligibilité et l'alignement ont été mesurés uniquement à partir des données disponibles dans Bloomberg. Ces données ne sont pas toujours exhaustives, en particulier pour les données relatives à l'alignement des entreprises financières. Le ratio d'alignement de Caisse d'Epargne Hauts de France est pénalisé par ce manque de données.*

- participations dans des filiales co-entreprises et entreprises associées (les entreprises d'assurance contrôlées étant présentées suivant une méthode de consolidation par mise en équivalence pour la présentation du périmètre prudentiel);
- immobilisations en ce qui concerne les sûretés immobilières obtenues par prise de possession.



Agence Lens République.

## 2. pour la clientèle de détail (ou ménages):

- les encours soumis à analyse sont les prêts garantis par un bien immobilier résidentiel (y compris prêts cautionnés); les prêts à la rénovation ainsi que les prêts pour véhicules à moteur accordés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022;
- l'alignement des prêts garantis par un bien immobilier résidentiel (ou cautionnés) est déterminé au regard des critères fixés par la réglementation et des interprétations admises par la Place. La contribution substantielle au premier objectif de la taxonomie d'atténuation du changement climatique est documentée au regard des critères suivants:
  - > biens financés dont la consommation d'énergie primaire est inférieure à 135 kWh/m<sup>2</sup> par an (correspond aux biens ayant un diagnostic de performance énergétique DPE noté A, B et pour partie C). Caisse d'Épargne Hauts de France part d'une approche méthodologique où la collecte des données DPE de prêts garantis par des biens immobiliers s'appuie sur les DPE collectés auprès des clients, complétée des DPE fournis par le CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment) et collectés dans la base de données de l'ADEME pour les logements individuels pour lesquels Caisse d'Épargne Hauts de France a une certitude sur l'adresse du bien financé. Pour les logements collectifs, en l'absence de DPE clients émis après 2021, Caisse d'Épargne Hauts de France s'appuie sur les DPE calculés par le CSTB, conformément à la réforme de 2021, à partir des caractéristiques des bâtiments concernés et de la notation de ses différents lots;
  - > à défaut de disponibilité de DPE pour les financements de biens à construire, Caisse d'Épargne Hauts de France détermine la consommation d'énergie primaire en retenant les normes de construction applicables (réglementation RT 2012 applicable aux constructions entre le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et le 31 décembre 2020 et RE 2020 applicable aux constructions à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022). En l'absence d'information sur la date de dépôt du permis de construire des biens financés, Caisse d'Épargne Hauts de France réalise son identification à partir de la date d'octroi du financement en appliquant une marge de deux années. Pour l'année de construction 2021, en l'absence d'information, aucune exposition n'a été considérée comme alignée.



Agence de Calais Paul Bert.

L'analyse d'alignement aux critères de la taxonomie doit ensuite être complétée par des critères techniques permettant de démontrer que l'activité ne porte pas de préjudice important aux autres objectifs de la taxonomie (critère DNSH):

- > pour les prêts immobiliers de la clientèle de détail, cette analyse repose sur l'analyse du risque physique. Le risque physique aigu "inondation" a été évalué comme le plus matériel au regard du portefeuille de Caisse d'Épargne Hauts de France. Les biens présentant le plus haut niveau de risque inondation sont ainsi exclus pour déterminer l'alignement des prêts immobiliers. Le risque d'inondation lié à l'habitat a été qualifié sur des territoires dits "NUTS (nomenclature des unités territoriales statistiques) élevée" conformément à un classement de la Banque centrale européenne des risques d'inondation aigus. Ainsi, dès lors qu'un risque d'inondation élevé a été identifié pour un bien financé, l'encours correspondant ne sera pas retenu comme aligné bien qu'il respecte les critères de performance énergétique décrits ci-dessus;

L'analyse d'alignement doit également vérifier le respect des garanties minimales sociales. Pour les prêts immobiliers aux ménages, ce critère n'a pas été vérifié pour chacun des prêts. Caisse d'Épargne Hauts de France considère que le respect des garanties minimales sociales est vérifié pour les prêts immobiliers dès lors que les biens financés se situent en France ou dans l'Espace économique européen (EEE). Cette position repose sur un cadre juridique où des directives européennes et des lois nationales garantissent des droits sociaux fondamentaux, notamment en matière de conditions de travail et de protection sociale. En France, le Code du travail établit des normes claires qui assurent des protections aux travailleurs et aux ménages.



Agence de Berck-sur-Mer.

L'analyse d'alignement des prêts à la rénovation n'a pas été réalisée en l'absence de données disponibles pour documenter le respect des critères de la taxonomie.

L'analyse d'alignement des prêts pour véhicules à moteur n'a pas été réalisée en l'absence de données disponibles (émission de CO<sub>2</sub>/km).

### 3. pour les administrations locales :

- les financements de logement sont considérés comme éligibles. Ne s'agissant pas d'une activité de promotion immobilière, l'analyse d'alignement doit être réalisée, lorsqu'il est possible d'établir un lien entre le financement et le bien financé, de manière identique à celle indiquée ci-dessus pour le financement de biens immobiliers auprès de la clientèle de détail. Toutefois, pour des contraintes opérationnelles, l'alignement n'a pas pu être mesuré cette année ;
- pour les autres financements, en l'absence de données d'analyse disponibles, aucun encours n'a été considéré ni éligible ni aligné.

*Les sûretés immobilières obtenues par prise de possession n'ont pas été analysées au regard de leurs montants non matériels.*

## Synthèse du GAR obligatoire

GAR - Synthèse	Montant (en M€)	% total des actifs	% total des actifs du GAR (dénominateur)
<b>Total des actifs</b>	<b>49 862</b>	100,00 %	-
Actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR	8 190	16,42 %	-
<b>Total des actifs du GAR</b>	<b>41 673</b>	<b>83,58 %</b>	<b>100,00 %</b>
Actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le dénominateur)	18 919	37,94 %	45,40 %
<b>GAR - Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur : actifs soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement</b>	<b>22 753</b>	<b>45,63 %</b>	<b>54,60 %</b>
<i>(base chiffre d'affaires des contreparties CSRD)</i>			
Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)	16 650	-	39,95 %
<b>Dont durables sur le plan environnemental (alignés à la taxonomie)</b>	<b>1 263</b>	-	<b>3,03 %</b>
<i>(base CapEx des contreparties CSRD)</i>			
Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)	16 695	-	40,06 %
<b>Dont durables sur le plan environnemental (alignés à la taxonomie)</b>	<b>1 269</b>	-	<b>3,05 %</b>

## Détail du GAR – Chiffre d'affaires

Détail du GAR - Chiffre d'affaires	En millions d'euros			En % du total des encours	
	Encours	dont éligibles	dont alignés	dont éligibles	dont alignés
<b>GAR - Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur: actifs soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement</b>	<b>22753</b>	<b>16650</b>	<b>1263</b>	<b>39,95 %</b>	<b>3,03 %</b>

Dont expositions sur:

• entreprises financières soumises à CSRD	761	5	1	0,01 %	0,00 %
• entreprises non financières soumises à CSRD	644	84	54	0,20 %	0,13 %
• ménages	19295	16456	1208	39,49 %	2,90 %
• financement d'administrations locales	2054	105	0	0,25 %	0,00 %
• sûretés obtenues par saisie: biens immobiliers résidentiels et commerciaux	-	0	0	0,00 %	0,00 %

## Détail du GAR – CapEx

Détail du GAR - CapEx	En millions d'euros			En % du total des encours	
	Encours	dont éligibles	dont alignés	dont éligibles	dont alignés
<b>GAR - Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur: actifs soumis à analyse d'éligibilité et d'alignement</b>	<b>22753</b>	<b>16695</b>	<b>1269</b>	<b>40,06 %</b>	<b>3,05 %</b>

Dont expositions sur:

• entreprises financières soumises à CSRD	761	5	2	0,01 %	0,00 %
• entreprises non financières soumises à CSRD	644	128	59	0,31 %	0,14 %
• ménages	19295	16456	1208	39,49 %	2,90 %
• financement d'administrations locales	2054	105	0	0,25 %	0,00 %
• sûretés obtenues par saisie: biens immobiliers résidentiels et commerciaux	-	0	0	0,00 %	0,00 %

## Indicateurs hors bilan : garanties financières données et actifs sous gestion

### Principes

Depuis le 31 décembre 2023, conformément à la section 1.2.2. de l'annexe V du règlement délégué 2021/2178, les établissements de crédit publient des indicateurs complémentaires sur les expositions non comptabilisées à l'actif du bilan relatives :

- aux garanties financières accordées ;
- aux actifs sous gestion.

### Méthodologie retenue

La méthodologie de calcul des ICP garanties financières données et ICP actifs sous-gestion consiste à appliquer aux expositions les taux d'éligibilité et d'alignement des contreparties soumises à la CSRD.

## Synthèse des ICP hors bilan

### Détail du GAR sur les expositions hors bilan - Chiffre d'affaires

Détail du hors bilan Chiffre d'affaires	En millions d'euros			En % du total des encours	
	Encours	dont éligibles	dont alignés	dont éligibles	dont alignés
Garanties financières	1 142	20	4	1,73 %	0,36 %
Actifs sous gestion					

### Détail du GAR sur les expositions hors bilan - CapEx

Détail du hors bilan CapEx	En millions d'euros			En % du total des encours	
	Encours	dont éligibles	dont alignés	dont éligibles	dont alignés
Garanties financières	1 142	18	0	1,57 %	0 %
Actifs sous gestion					

## Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

### Principes

Des informations complémentaires sont requises pour les entreprises qui exercent, financent ou sont exposées aux activités spécifiques liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile (règlement délégué 2022/1214). Le format tabulaire est imposé par la réglementation. Celle-ci demande la publication de ces tableaux, pour chaque ICP applicable. Au 31 décembre 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France présente ces informations pour l'ICP principal - le GAR établit en stock, une fois sur la base de l'ICP Chiffre d'affaires des contreparties et une fois sur la base de l'ICP CapEx des contreparties. Cinq tableaux doivent être communiqués. Ces informations ne sont en revanche pas présentées pour le GAR en vision flux, ainsi que pour les ICP de hors bilan : garanties financières données et actifs sous gestion.

### Méthodologie retenue

La publication du modèle 1 est obligatoire. Ce modèle permet d'identifier les activités spécifiques du secteur du gaz et du nucléaire visées par l'acte délégué 2022/1214 du règlement taxonomie. Les modèles 2 à 5 sont présentés en pondérant les expositions sur les contreparties concernées des données communiquées par celles-ci dans leur document de référence de l'année précédente, collectées à partir de la base de données Bloomberg.

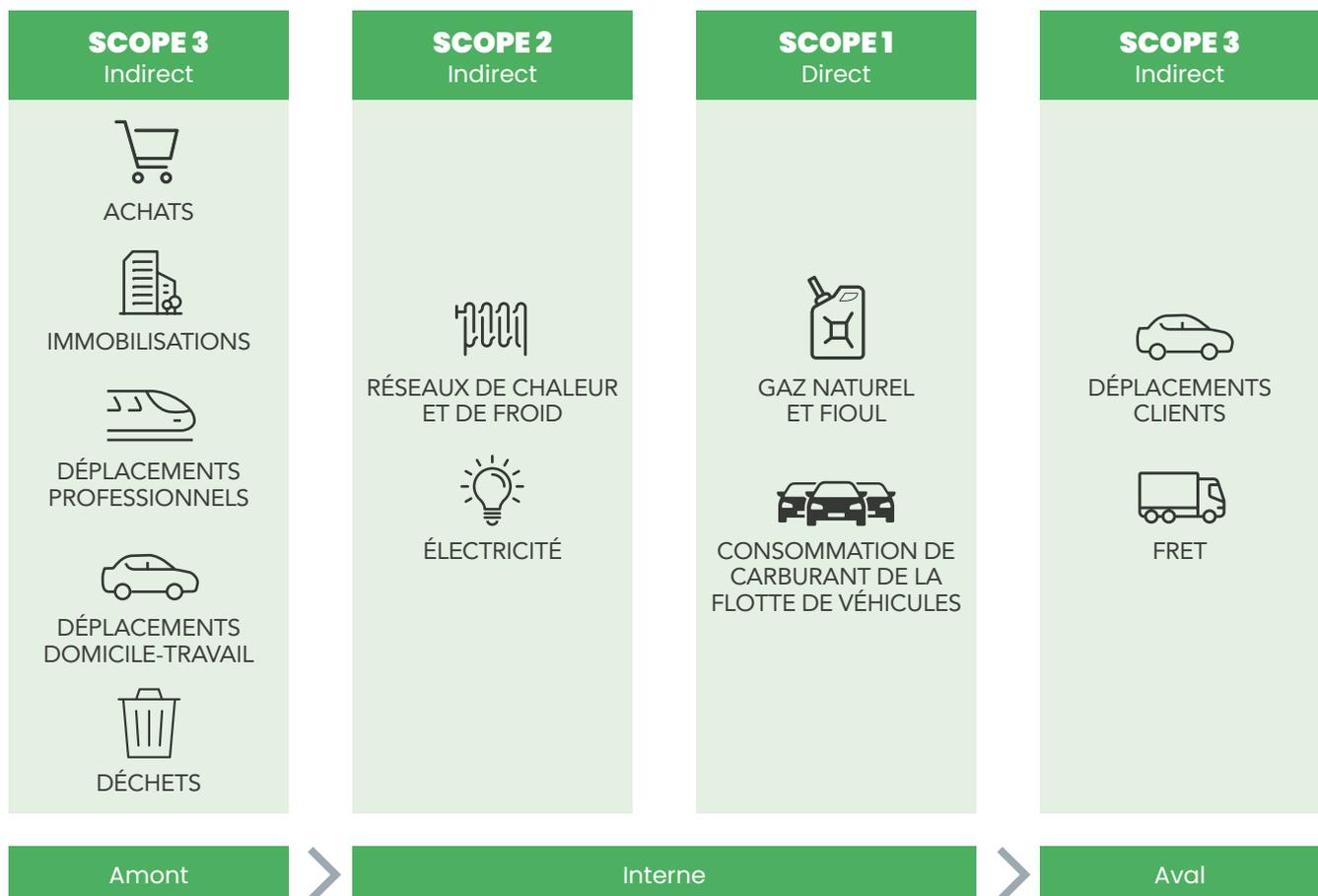
L'ensemble des tableaux requis par la réglementation taxonomie conformément aux modèles de tableaux applicables aux établissements de crédit de l'annexe VI du règlement sont présentés dans la partie (tableaux à publier conformément à l'article 8 du règlement taxonomie) de ce rapport de durabilité.

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	NON
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	NON
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	NON
Activités liées au gaz fossile		
4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON

# Empreinte propre de Caisse d'Epargne Hauts de France

Dans le prolongement d'une démarche de réduction de son empreinte propre déjà engagée depuis plusieurs années, Caisse d'Epargne Hauts de France s'inscrit dans la trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) du Groupe BPCE, avec un premier jalon de réduction de 6 % entre 2023 et 2026 au niveau du Groupe BPCE.

## Périmètre des émissions de GES calculées pour l'empreinte propre



Caisse d'Epargne Hauts de France s'était fixé un objectif de réduction de 15 % de son empreinte propre entre 2019 et 2024. Cet objectif a été atteint, l'empreinte propre passant de 21 484 tCO<sub>2</sub>e en 2019 à 17 643 tCO<sub>2</sub>e en 2024.

Le bilan total des émissions de GES de Caisse d'Épargne Hauts de France s'établit à 17 643 teqCO<sub>2</sub> à fin 2024 représentant une réduction de 1,6 % sur un an.

(en teqCO <sub>2</sub> )	31/12/2024	31/12/2023	Évolution (en %)
<b>Total Émissions brutes de GES - Périmètre 1</b>	<b>918</b>	<b>957</b>	<b>-4 %</b>
<b>Total Émissions brutes de GES - Périmètre 2</b>	<b>329</b>	<b>345</b>	<b>-5 %</b>
<b>Total Émissions brutes de GES - Périmètre 3</b>	<b>16 396</b>	<b>16 623</b>	<b>-1,4 %</b>
Biens et services achetés	4 138	4 341	-
Biens d'investissement	4 257	4 451	-
Activités relevant des secteurs des combustibles et de l'énergie	196	208	-
Déchets produits lors de l'exploitation	176	73	-
Voyages d'affaires	1 895	1 981	-
Déplacements domicile-travail des salariés	3 888	3 694	-
Acheminement en aval	1 845	1 875	-
<b>Émissions totales de GES Empreinte propre</b>	<b>17 643</b>	<b>17 926</b>	<b>-1,6 %</b>

Dans ce tableau, les données ont été calculées selon la méthodologie de calcul des émissions relatives aux biens et services achetés appliquée depuis 2019 afin de faciliter le suivi de la trajectoire du plan stratégique 2019-2024.

Le poste le plus significatif est celui des déplacements professionnels et domicile/travail, qui représente 39 % du total des émissions de GES émises par Caisse d'Épargne Hauts de France. Elle a élaboré un programme de réduction de son empreinte carbone.

## Principaux leviers de réduction des émissions de GES

### Achats responsables

*(intégration des critères RSE dans chacune des étapes d'achats, évaluation de la performance RSE des fournisseurs lors des consultations)*

En 2024, BPCE Achats & Services a réalisé des formations portant sur les achats responsables, basés sur la norme ISO 20400, aux acheteurs intégrant la filière. Afin de faciliter la prise en compte de critères ESG dans les cahiers des charges, il a également été mis à disposition de la filière achats la cartographie des risques ESG de l'Afnor avec des critères RSE adaptés aux catégories d'achats. En complément, un plan d'actions a été élaboré afin d'accroître le recours aux fournisseurs inclusifs.

Dans le cadre du prochain jalon de réduction de 6 % de l'empreinte propre entre 2023 et 2026 au niveau du Groupe BPCE, une mesure plus fine des achats de biens et services, qui constituent le poste le plus significatif d'émission de GES de l'empreinte propre de Caisse d'Épargne Hauts de France, sera appliquée. Cette mesure est basée sur seize catégories d'achats au lieu de deux actuellement. Cette évolution permettra de mieux piloter la décarbonation des biens et services achetés, en lien avec les fournisseurs.

Les actions de Caisse d'Épargne Hauts de France en matière d'achats responsables sont développées page 92.



Agence de Flixecourt.

## Immobilier

*(travaux de rénovation énergétique, généralisation de la domotique dans les bureaux et agences, réduction des surfaces occupées)*

La réduction de l’empreinte carbone des locaux est générée via des travaux de rénovation énergétique, la généralisation de la domotique dans les bureaux et les agences ainsi que la réduction des surfaces occupées.

Caisse d’Epargne Hauts de France s’inscrit dans la stratégie d’approvisionnement énergétique du Groupe BPCE, au cœur du programme entreprise responsable. Elle vise à assurer une stabilité de la fourniture d’énergie, une prévisibilité des prix et un verdissement de l’approvisionnement en tenant compte d’une part croissante des énergies renouvelables au sein d’un mix d’approvisionnement essentiellement décarboné, propre au territoire français.

L’obtention de la certification BREEAM In-Use pour le bâtiment ShAKe de Lille reflète notre engagement en faveur de la performance environnementale, de la durabilité et du bien-être des occupants.

### À NOTER

Caisse d’Epargne Hauts de France poursuit activement la rénovation de ses agences dans une démarche responsable visant à réduire durablement les consommations d’énergie et l’empreinte environnementale de son réseau : 40 % de ses agences sont aujourd’hui rénovées.

## Numérique

*(développement d’applications plus économes, prolongation de la durée de vie des équipements, amélioration de l’efficacité énergétique des data centers, formation aux gestes écoresponsables)*

De multiples actions sont engagées pour mettre en place un écosystème numérique plus responsable en s’appuyant sur des techniques de développement d’applications plus économes, de prolongation de la durée de vie des équipements, d’amélioration de l’efficacité énergétique des data centers et de sensibilisation de tous les collaborateurs du Groupe aux gestes écoresponsables. Le référencement de l’empreinte carbone des équipements a également été mis en place.

## Mobilité

*(diminution des déplacements des collaborateurs, notamment domicile-travail via le télétravail, transformation de la flotte de véhicules)*

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. Caisse d’Epargne Hauts de France participe au groupe de travail dédié à l’électrification de la flotte automobile lancé au quatrième trimestre 2024. Il s’agit ici de travailler sur trois chantiers spécifiques : la stratégie RH et l’accompagnement des collaborateurs au changement, le catalogue des véhicules et le business model de la recharge. L’objectif principal est de réaliser un diagnostic des usages pour adapter au plus juste les véhicules et leur mode de recharge. Les résultats de cette étude pourront permettre à chaque entreprise du Groupe d’adapter sa politique RH et son parc automobile.

---

*En 2024, Caisse d'Epargne Hauts de France poursuit le remplacement d'une partie de la flotte de véhicules par des véhicules moins émetteurs de CO<sub>2</sub> : + 25 % de véhicule à faible émission en 2024.*

---



### **La forêt au cœur de l'engagement**

Caisse d'Epargne Hauts de France inscrit son action de contribution carbone en complément d'une politique interne ambitieuse de réduction de ses émissions.

Dans cette logique, elle renforce ses engagements en finançant un projet labellisé bas carbone, en partenariat avec l'Office national des forêts (ONF), situé dans la forêt de Laigue, près de Compiègne.

Ce projet de reboisement prévoit la plantation de 22500 arbres d'essences variées, avec pour objectifs la préservation de la biodiversité et la production durable de bois de qualité.

# 03 EFFECTIFS

DE L'ENTREPRISE





**Nous nous engageons  
à promouvoir le respect  
des droits de l'Homme,  
à maintenir un dialogue  
social ouvert, transparent  
et constructif, à lutter  
contre toute forme  
de discriminations  
et à développer les  
compétences de nos  
collaborateurs.**



## **SOMMAIRE**

Droits de l'Homme .....	52
Dialogue social et conditions de travail .....	54
Égalité des chances et lutte contre les discriminations .....	60
Attractivité et développement des compétences .....	66
Indicateurs chiffrés .....	74

# Droits de l'Homme

**Caisse d'Epargne Hauts de France s'engage pour le respect et la promotion des droits humains qui constituent l'un des socles fondamentaux de l'exercice de sa responsabilité sociétale d'entreprise.**



Agence de Wasquehal.

Le Groupe BPCE est signataire du Pacte mondial des Nations unies et adhère à ses "Dix principes", dont les deux relatifs aux droits de l'Homme, et s'attache à appliquer les principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme définis dans le cadre de référence "Protéger, respecter et réparer" des Nations unies. Il porte une attention particulière à la prévention des atteintes graves aux droits humains, tant dans le cadre de son fonctionnement interne, que pour les risques directement liés à ses achats et à ses produits et services ([Cf. Charte des droits humains du Groupe BPCE](#)).

---

*Créer un environnement inclusif et respectueux pour favoriser le bien-être des collaborateurs.*

---

## Respecter les droits et la dignité de ses collaborateurs

Caisse d'Epargne Hauts de France décline [le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE](#), qui présente sous forme de "principes" ses convictions et engagements, dont "Promouvoir le respect des droits de l'Homme dans toutes nos activités".

Caisse d'Epargne Hauts de France, à travers sa politique de ressources humaines engagée et responsable, respecte les droits et la dignité de ses collaborateurs. En particulier, elle :

- s'attache à créer un environnement inclusif, respectueux, sans distinction ni discrimination, qui favorise le bien-être de ses collaborateurs et offre une rémunération valorisant l'engagement des collaborateurs ;
- s'assure de la mise en place d'un dispositif adéquat de prévention et de protection pour garantir la santé et la sécurité au travail et s'engage à protéger la vie privée de ses collaborateurs et la confidentialité de leurs données conformément à la réglementation applicable ;
- respecte les droits de ses collaborateurs à la liberté d'association et à la négociation collective.

Les collaborateurs de Caisse d'Epargne Hauts de France doivent, dans le cadre de leur activité professionnelle, appliquer et respecter les droits de l'Homme, conformément au Code de conduite et d'éthique.



Agence de Noyon.

---

*Caisse d'Epargne Hauts de France porte une attention particulière à la prévention des atteintes graves aux droits humains.*

---

# Dialogue social et conditions de travail

**Caisse d'Épargne Hauts de France favorise un dialogue social constructif et soutient la qualité de vie au travail et la sécurité de ses collaborateurs.**

## Dialogue social

Caisse d'Épargne Hauts de France s'engage à maintenir un dialogue ouvert, transparent et constructif contribuant à la mise en œuvre de sa stratégie et à la performance de ses activités. Ce dialogue social favorise l'adhésion des partenaires sociaux et des collaborateurs dans le déploiement des politiques sociales. Il repose sur des échanges réguliers notamment avec les représentants du personnel et les organisations syndicales représentatives, acteurs clés du bon fonctionnement de l'entreprise.

Le dialogue social se traduit à travers des accords de Groupe applicables aux différentes entités le composant, tels que :

- l'accord relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels GEPP de 2022;
- l'accord relatif au parcours des salariés mandatés de 2022.

Le dialogue social se concrétise également à travers des accords de branche Caisse d'Épargne applicables à toutes les Caisses d'Épargne, tels que :

- l'accord relatif à la négociation annuelle obligatoire sur les salaires de 2025;
- l'avenant n° 9 à l'accord collectif national relatif aux frais de soins de santé de 2024;
- l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes de 2024;
- l'accord relatif aux incivilités et agressions subies à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle de 2024;
- l'accord relatif à la formation professionnelle de 2023;
- l'accord en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap de 2022.

En complément de ce socle commun issu du dialogue social Groupe et branche, les accords d'entreprise négociés et signés par les organisations syndicales représentatives dans le périmètre spécifique de Caisse d'Épargne Hauts de France permettent d'enrichir la performance sociale sur des domaines variés tels que :

- la négociation annuelle obligatoire, conclue en 2024, qui a abouti à la mise en œuvre de mesures variées telles que le versement d'un supplément d'intéressement, la revalorisation de l'abondement en cas de placement dans le PEE, des titres restaurants, des CESU, la participation employeur à la mutuelle, le budget des activités sociales et culturelles du CSE;
- les nouveaux objectifs des indicateurs de l'accord d'intéressement pour l'année 2024;
- l'avenant n° 1 à l'accord relatif au droit syndical conclu en 2024;
- les nouvelles conditions d'accompagnements à la mobilité géographique, accentuant notamment les efforts d'accompagnement vers des solutions de mobilité durable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024;
- les dispositions relatives à la qualité de vie et aux conditions de travail à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Caisse d'Épargne Hauts de France dispose également de ses propres instances de dialogue social permettant d'animer une relation de proximité avec ses représentants du personnel, tant dans le cadre des comités sociaux et économiques que des instances de négociation collective.



Agence de Calais Paul Bert.

L'organisation des instances représentatives du personnel prenant part au dialogue social au sein de Caisse d'Épargne Hauts de France est régie notamment par un accord d'entreprise conclu en date du 21 mai 2019.

Cet accord précise l'organisation des instances au sein de Caisse d'Épargne Hauts de France et les moyens alloués à chacune d'elles. Les représentants du personnel s'expriment notamment au sein de l'instance unique : le comité social et économique (CSE) qui a pour objet d'assurer une expression collective des salariés. Cela permet notamment la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, mais aussi de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.

En complément du CSE, des commissions dédiées se tiennent régulièrement pour aborder des thèmes spécifiques : la Commission économique et financière, la Commission santé sécurité et conditions de travail (CSSCT), la Commission formation, la Commission égalité professionnelle, la Commission logement, la Commission process et améliorations.

#### À NOTER

Ce dialogue social riche s'illustre par de nombreuses réunions dont 21 au titre du CSE, 12 au titre de la CSSCT et 9 avec les délégués syndicaux au cours de l'année 2024. L'ensemble des représentants du personnel ont pu bénéficier d'un total de 51 343 heures de délégation sur cette même année.

---

*En 2024, le taux de salariés couverts par la convention collective spécifique de la branche Caisse d'Épargne est de 100 %.*

---



Agence de Calais Paul Bert.

## Rémunération et protection des données

### Politique de rémunération

La politique de rémunération de Caisse d'Épargne Hauts de France est structurée pour favoriser l'engagement des collaborateurs sur le long terme et renforcer l'attractivité de l'entreprise. Elle reflète la performance individuelle et collective des métiers et des collaborateurs, tout en veillant à ne pas être un vecteur de conflits d'intérêts entre collaborateurs et à promouvoir des comportements conformes à la culture de l'établissement et aux règles de bonne conduite. Elle a aussi pour objectif d'offrir des niveaux de rémunération compétitifs vis-à-vis de ses marchés de référence.

La politique de rémunération intègre également les objectifs fondamentaux d'égalité professionnelle et de non-discrimination poursuivis. À ce titre, Caisse d'Épargne Hauts de France veille notamment à l'équité de traitement en matière de rémunération entre les femmes et les hommes, et porte par ailleurs une attention particulière à la rémunération de ses collaborateurs juniors et seniors. Cette politique s'inscrit dans le strict respect des obligations légales qui s'appliquent à l'entreprise en matière de droit du travail et de législations sociales et fiscales.

Les partenaires sociaux contribuent pour partie à la détermination de la politique de rémunération. Des négociations annuelles obligatoires (NAO) ont lieu chaque année avec les organisations syndicales représentatives sur les sujets de rémunération, notamment les salaires effectifs, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée dans l'entreprise.

Les mécanismes d'épargne salariale (incluant la participation et l'intéressement) et les dispositifs de protection sociale (frais de santé, prévoyance) sont encadrés par des accords collectifs négociés avec les partenaires sociaux. Enfin, la thématique de l'égalité salariale est intégrée aux accords signés sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Caisse d'Épargne Hauts de France est attachée au principe de redistribution de la valeur ajoutée entre les acteurs de l'entreprise, dont les collaborateurs. C'est pourquoi un accord d'entreprise relatif à l'intéressement a été conclu pour les années 2022 à 2024 avec la mise en place d'indicateurs liés à la performance financière, la satisfaction client, l'engagement collaborateur et le développement durable.

### Protection des données des collaborateurs

Caisse d'Épargne Hauts de France applique la politique de protection des données définie au niveau du Groupe. La politique décrit de façon transparente les droits des collaborateurs et les modalités d'exercice de ceux-ci. Une notice d'information relative au traitement des données personnelles des collaborateurs est mise à leur disposition, répondant à l'obligation de transparence due aux titulaires de données personnelles dans le cadre de l'usage de leurs données. Cette politique fixe également les attendus en matière de formation des collaborateurs sur le respect du Règlement général de la protection des données (RGPD).

## Qualité de vie au travail

La politique en matière de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) de Caisse d'Épargne Hauts de France vise à renforcer l'engagement et l'efficacité collective et impacter positivement l'épanouissement et la santé des collaborateurs au service de la performance globale. La QVCT intègre un ensemble d'enjeux comme l'environnement de travail, l'équilibre vie professionnelle et personnelle, l'accompagnement des transformations, l'accompagnement des carrières, la reconnaissance et le droit d'expression...

En 2022, la signature d'un accord QVCT dans la branche Caisse d'Épargne, a renforcé le cadre de référence et facilite dans chaque entreprise la définition d'un accord unique traitant, dans un souci de cohérence et de lisibilité, l'ensemble des champs de la QVCT. Cet accord donne une place centrale à la prévention, l'anticipation des difficultés et l'amélioration continue des situations de travail. Il met un accent particulier sur :

- le rôle des référents QVCT, dans chaque entreprise du Groupe, avec la mise en œuvre d'un parcours de professionnalisation qui leur est spécifiquement destiné ;
- une meilleure prise en compte des situations individuelles sensibles pour favoriser l'inclusion.

La démarche QVCT se traduit par le déploiement de mesures concrètes visant à améliorer les conditions de travail des collaborateurs, contribuant directement à leur bien-être et à leur satisfaction, ainsi qu'à la réduction des risques psychosociaux (charge de travail, stress, burn-out, etc.).

- 1. L'attention portée au bien-être au travail (le "Care")** des dispositifs au service du bien-être et de la conciliation vie pro/vie perso (droit à la déconnexion, conciergeries/ espaces bien-être, parentalité, plan santé/lutte contre la sédentarité, etc.);
- 2. La qualité des relations et du management :** un management fondé sur la confiance qui responsabilise et fait grandir les équipes (modèle de leadership, programmes de développement du leadership, simplicité des organisations);
- 3. L'environnement de travail :** un cadre de travail facilitant l'efficacité et la collaboration (accompagnement du travail hybride, espaces de travail, outils collaboratifs, intégration de la dimension humaine dans la gestion des transformations);
- 4. L'accompagnement des transformations :** une entreprise en évolution constante, qui veille à engager les collaborateurs dans le changement (méthodologie d'accompagnement du changement, attention renforcée aux risques psychosociaux).

L'année 2024 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la qualité de vie au travail, notamment sur l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, le droit à la déconnexion, le télétravail et les transformations du travail induites par le digital. Notre plan d'actions QVCT 2024 s'est organisé autour de trois piliers sous forme de conférences, d'ateliers et de programmes :

- santé ;
- sphère professionnelle ;
- conciliation vie professionnelle / vie personnelle et parentalité.

Dans le cadre du plan Qualité de Vie au Travail, 1 800 collaborateurs ont participé aux conférences de sensibilisation et aux différents ateliers. Nous avons ainsi proposé à nos collaborateurs des conférences sur la nutrition, la perte d'audition, le sommeil. Des conférences ont également été proposées sur les cancers masculins, la santé mentale ou sur les cancers de la peau dans le cadre de Movember ou Octobre rose. Nous leur avons également proposé des ateliers et séances de sophrologie, de méditation, de réflexologie ou de massages Amma assis, et nous avons développé des actions sur le thème de la parentalité et de l'accompagnement des enfants dans leur scolarité et leur orientation. Nous avons également poursuivi nos actions pour réduire les troubles musculo-squelettiques avec la poursuite du partenariat initié en 2023 avec Ostéocar afin de proposer plusieurs fois dans l'année des séances d'ostéopathie sur site.



Agence de Berck-sur-Mer.

### À NOTER

Dans le cadre du mois sans tabac, une conférence sur l'arrêt du tabac a été proposée ainsi que des séances pour arrêter de fumer grâce à l'hypnose. Plus de 40 collaborateurs ont bénéficié de ces séances.

Caisse d'Epargne Hauts de France poursuit également son soutien aux salariés aidants (accord NAO du 26 avril 2021) en complétant les droits prévus par la loi dans le cadre de ces trois congés légaux : "présence parentale", "solidarité familiale" et "proche aidant". À ce titre, Caisse d'Epargne Hauts de France s'engage à maintenir, pendant la durée du congé, le salaire mensuel brut perçu par le bénéficiaire le mois précédent le départ en congé (comprenant le salaire de base, les éventuels compléments de rémunération ainsi que les avantages individuels acquis), sous déduction des prestations versées par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) chaque mois au titre de ce congé.

En complément, nous avons mis en place un dispositif d'accompagnement des salariés aidants avec Prev&Care. Dans ce cadre, nous proposons des conférences de sensibilisation ainsi que des formations pour les collaborateurs aidants, ainsi que les personnes ressources clés (RH, IRP, managers). Le partenariat avec Prev&Care permet de proposer aux collaborateurs aidants un service complémentaire afin d'assister les familles sur toutes les situations liées à la perte d'autonomie d'un proche (personnes âgées, maladie, handicap). Des Care Managers dédiés sont à leur écoute pour évaluer leur situation, leur apporter une information personnalisée et les conseiller, rechercher des prestataires de confiance proches de chez eux et enfin mettre en place et coordonner les services d'aide les plus pertinents.

Un nouvel accord Qualité de Vie et Conditions de Travail est en cours pour une durée de trois ans (jusqu'au 31 décembre 2025). Il développe notamment le mécénat de compétences pour les collaborateurs partant en retraite dans les douze mois (ou en CET précédant un départ en retraite). Ils pourront mobiliser 24 jours dans ce délai de douze mois. Cet accord accompagne également les collaborateurs souhaitant s'investir dans la réserve opérationnelle (sapeur-pompier, police nationale, gendarmerie, armée) avec un maintien de la rémunération pendant les jours d'absence (quinze jours la première année puis dix jours par an).



Caisse d'Epargne Hauts de France facilite l'engagement citoyen de ses collaborateurs en signant une "Convention de soutien aux politiques de réserve opérationnelle".

*Notre démarche de qualité de vie au travail vise à renforcer notre attractivité, à améliorer l'engagement, la motivation et la fidélisation de nos collaborateurs, tout en réduisant le stress et l'absentéisme.*

### **Programme de prévention santé pour collaborateurs seniors**

Suite à l'accord NAO 2024, Caisse d'Epargne Hauts de France a lancé un dispositif de prévention santé en partenariat avec le CHU de Lille et Tempoforme, à destination des collaborateurs de 45 ans et plus. Ce programme inédit, né en Hauts-de-France, permet aux collaborateurs d'évaluer leur capital santé pour les aider à le préserver et à vivre en forme. Il propose un bilan complet personnalisé : capacités physiques, cognitives, neurosensorielles (vision, audition...), qualité de vie (humeur, sommeil, interactions sociales...), du sommeil, et évaluation nutritionnelle, métabolique et cardio-respiratoire.



**150**  
**bilans par an sont offerts**  
**aux collaborateurs.**

## Prévention des risques et sécurité au travail

Caisse d'Épargne Hauts de France déploie sa politique Sécurité de Personnes et des Biens sur la base des accords de branche Caisse d'Épargne et des dispositions légales en vigueur. L'accord édicte des règles de sécurité et de prévention des risques professionnels. Le corpus documentaire s'applique à l'intégralité des activités des salariés ainsi qu'aux prestations externalisées.

Le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) inventorie et hiérarchise les risques présents et constitue un outil déterminant dans la prévention des risques professionnels. Son accessibilité à tous et sa mise à jour, lors d'un événement ou d'une modification significative des conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail (transformation humaine, technique ou organisationnelle) est un gage d'efficacité de la prévention des risques. Ce DUERP répertorie et décline les thématiques de risques suivantes pour l'année 2024 : aération et assainissement, ambiance thermique, bruit, éclairage, équipement de travail, ergonomie, circulation interne, chute de plain-pied, chute de hauteur, déplacements professionnels, substances dangereuses, énergies, incendie, pandémie grippale, port de charges, agressions, risques psychosociaux, utilisation d'outil numérique nomade, addictions.

La Commission de Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) de Caisse d'Épargne Hauts de France se réunit mensuellement. Elle est constituée par la Direction et les représentants du personnel qui interagissent sur les dossiers de prévention et de sécurité. Annuellement, un bilan de la sinistralité et un plan d'actions sont présentés au comité social et économique (CSE). Ce dernier est régulièrement consulté pour émettre un avis sur les différents dossiers ou lors du recours à un expert.



Agence de Chauny.

- **L'accord de branche Sécurité**, d'une durée de trois ans, vise à maintenir la vigilance des entreprises et à réaffirmer leur engagement à assurer la sécurité du personnel. Cet accord couvre divers aspects, notamment la protection contre les agressions et les risques émergents d'origine sanitaire et climatique, ainsi que ceux liés aux nouveaux modes de travail et aux rassemblements à risque. Il est signé entre la Direction et les représentants du personnel de la branche Caisse d'Épargne. L'accord définit en détail la politique de prévention et de sécurité, les moyens de protection mis en œuvre, ainsi que les dispositifs de gestion de crise envisagés.
- **L'accord de branche Caisse d'Épargne**, négocié avec les instances représentatives du personnel, porte sur la lutte contre les incivilités et agressions commises par la clientèle, que ce soit sur le lieu de travail, en situation de mobilité ou via des outils de communication numériques ou non. Cet accord est conclu pour une durée indéterminée. Un bilan annuel des incivilités et agressions est organisé pour la branche, avec une révision programmée tous les trois ans. Le plan d'actions comprend des mesures significatives pour lutter contre les incivilités dans les entreprises, notamment :
  - > une campagne de sensibilisation pour informer les salariés sur le risque d'incivilité ;
  - > un programme de formation pour gérer les incivilités, incluant les nouveaux entrants, les équipes de collaborateurs, et une formation spécifique pour les managers. Ce programme intègre des immersions en réalité virtuelle ;
  - > la création d'un dispositif spécifique et innovant, accessible sur le poste de travail informatique, destiné à accompagner les salariés en situation d'isolement et de mobilité ;
  - > un guide pour les managers, sous forme de boîte à outils, pour gérer les situations d'urgence liées aux incivilités ;
  - > un outil dédié à la déclaration et au traitement des incivilités.

Au niveau local, le plan d'actions spécifiques comporte notamment les mesures suivantes :

- accompagnement de la sécurité des commerciaux : prévention, formation, accompagnement "gestion des incivilités", mise en place d'un dispositif spécifique permettant le recours à un avocat pour les collaborateurs victimes d'incivilités "graves" dans le cadre d'une assistance au dépôt de plainte ;
- actions de prévention des risques de santé concernant les troubles musculo-squelettiques : améliorations du poste de travail, mobilier, éclairage, mise en place d'un processus "aménagement de postes", recours à des ergonomes, etc. ;
- deux assistantes sociales dédiées ;
- démarche structurée d'identification, d'analyse, d'action et de prévention de l'absentéisme grâce à des outils d'analyse et de mesure.

# Égalité des chances et lutte contre les discriminations

**Caisse d'Épargne Hauts de France s'engage en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, au travers des politiques RH mises en place depuis plusieurs années.**

L'objectif des politiques RH du Groupe est de créer un environnement de travail toujours plus respectueux et inclusif, en capitalisant sur la diversité de ses collaborateurs. Cela permet à chacun d'être entendu, valorisé, d'avoir un impact et de bénéficier des mêmes opportunités, quels que soient l'âge, les origines, le genre, l'orientation ou l'identité de genre, ou le handicap. Soutenue par les dirigeants, cette politique de Diversité, Équité & Inclusion représente une opportunité et a un impact positif à plusieurs niveaux :

- en matière d'innovation et de transformation, grâce à la confrontation des points de vue diversifiés des collaborateurs, clients, sociétaires et prestataires ;
- sur le plan de la performance, par une meilleure compréhension des besoins de tous les clients sur l'ensemble des marchés ;
- en termes d'engagement et de marque employeur, répondant aux attentes des candidats, des collaborateurs et de la société civile, qui sont de plus en plus attentifs à ces enjeux.



Agence de Berck-sur-Mer.

## Mixité et égalité professionnelle

En matière de mixité et d'égalité professionnelle, la politique se structure depuis plusieurs années autour de trois axes : la représentation des femmes dans tous les métiers à tous les niveaux de responsabilités, l'égalité salariale et la lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel.

Avec la signature d'accords "Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels" (GEPP), le Groupe a défini un socle commun d'actions en faveur de l'égalité femmes-hommes. Caisse d'Épargne Hauts de France a complété ces accords GEPP par la signature d'accords spécifiques sur le thème de l'égalité professionnelle. L'ensemble de ces accords permet de définir les moyens mis en œuvre en matière de recrutement, d'égalité salariale, de promotion professionnelle, de parentalité, de lutte contre le harcèlement sexuel, les agissements sexistes et autres violences.

Caisse d'Épargne Hauts de France a réaffirmé son engagement en signant la signature de la charte Mixité du Groupe. Elle s'est engagée en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle à travers des actions concrètes et des objectifs dans les domaines suivants :

- calcul de l'empreinte mixité avec Mixity pour obtenir un état des lieux précis de la mixité dans l'entreprise ;
- sensibilisation de tous en matière de lutte contre le sexisme et le harcèlement en entreprise ;
- actions de sensibilisation auprès des collaborateurs ;
- existence d'un réseau féminin : "Les Elles des Hauts-de-France" s'adresse à toutes les femmes et hommes de l'entreprise et poursuit une triple finalité :
  - > encourager les femmes de l'entreprise à oser ;
  - > organiser l'entraide et le partage d'expériences entre femmes ;
  - > rendre visibles les femmes de talent.

Présent sur les réseaux sociaux (LinkedIn et X), l'objectif est de faire connaître le réseau féminin au sein de la région des Hauts-de-France et de démontrer l'engagement de Caisse d'Épargne Hauts de France sur le sujet de la mixité :

- nomination d'un référent harcèlement sexuel et agissements sexistes ;
- en matière de politique salariale, Caisse d'Épargne Hauts de France 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. Dans le cadre de sa campagne de rémunération annuelle, un comité rémunération, piloté par la DRH, a été mis en place pour garantir la réduction des inégalités salariales.



À la direction DATA et IA.

Caisse d'Épargne Hauts de France s'appuie sur son référent Diversité et Mixité, un relais clé pour les collaborateurs qui peuvent le solliciter selon leurs besoins. Son rôle est d'impulser, d'animer et de coordonner la mise en œuvre de la politique Mixité & Diversité de l'entreprise. Il déploie les dispositifs de formation, pilote les indicateurs clés et relaie les outils et temps forts mis à disposition des collaborateurs. Caisse d'Épargne Hauts de France veille à la représentativité des femmes au sein de ses cadres dirigeants et de ses instances dirigeantes, avec un objectif au-delà des 30 % exigés à partir de mars 2026 dans le cadre de la "loi Rixain".





Agence de Noyon.

En matière d'égalité professionnelle, plusieurs actions sont engagées pour prévenir les risques de discriminations et favoriser l'égalité :

- **Rémunération :** les rémunérations font l'objet d'un suivi annuel, notamment dans le cadre de la production des index d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et des négociations annuelles obligatoires avec les représentants du personnel. À ce titre, les écarts de rémunération font l'objet d'un suivi particulier. Des enveloppes dédiées sont ainsi réservées pour réduire les écarts constatés et non justifiés par la nature ou le positionnement de l'emploi ;
- **Recrutement :** les offres d'emploi sont formulées de manière neutre et objective. Caisse d'Épargne Hauts de France veille à soutenir la promotion de la mixité des métiers et à garantir, autant que possible, une phase finale de recrutement mixte pour les fonctions d'encadrement et certains métiers ;
- **Parentalité :** Caisse d'Épargne Hauts de France veille à ce que l'absence pour maternité ne soit pas un frein à l'évolution professionnelle et à la rémunération des femmes. Ainsi, en France, les femmes en retour de maternité bénéficient de la moyenne des augmentations accordées aux collaborateurs, conformément aux dispositions légales. En application de ce principe, il est convenu qu'après un an d'ancienneté, tout salarié en congé de paternité pris en charge par la Sécurité sociale bénéficie d'une indemnisation égale à 100 % du différentiel entre le montant versé par la Sécurité sociale et le montant de sa rémunération brute ;
- **Actions :** des temps forts tout au long de l'année, tels que la Semaine de la mixité, la Semaine de la parentalité, et la Journée de lutte contre le sexisme, sensibilisent les collaborateurs à ces thématiques et favorisent l'évolution des comportements ;
- **Empreinte :** Caisse d'Épargne Hauts de France a réalisé son empreinte Mixity, une empreinte digitale qui mesure le niveau de maturité sur cinq dimensions : égalité femmes-hommes, handicap, origines culturelles et sociales, âges et orientation sexuelle/identité de genre.

## Handicap

Caisse d'Épargne Hauts de France est impliquée de longue date en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et du maintien dans l'emploi des collaboratrices et collaborateurs confrontés à des fragilités de santé ou à des accidents de la vie. Elle déploie une politique d'inclusion visant à favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, qui repose sur des engagements clairs, inscrits dans les accords du Groupe, de l'accord de branche Caisse d'Épargne, agréés par l'État français conformément aux dispositions légales prévues dans le cadre de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (OETH). Caisse d'Épargne Hauts de France a pu compléter ces objectifs par un accord d'entreprise. À travers ces accords, la politique Handicap couvre les axes principaux suivants :

- **le maintien en emploi :** grâce à la mise en place d'actions de détection des situations handicapantes le plus tôt possible, l'entreprise peut adapter les conditions et les outils de travail au handicap afin de maintenir les collaborateurs concernés dans leur emploi. Elle veille également à ce que les salariés en situation de handicap puissent bénéficier des mêmes perspectives d'évolution que les autres salariés, en adéquation avec leurs ambitions, leurs aptitudes et les opportunités offertes, sans que le handicap constitue un frein ;
- **le recrutement et l'intégration :** il existe un écart majeur d'insertion sur le marché du travail entre les personnes en situation de handicap et le reste de la population. Ainsi, la politique Handicap vise à favoriser la professionnalisation des personnes en situation de handicap, le sourcing et l'accompagnement à l'intégration des candidats en situation de handicap ;
- **le changement de regard pour une meilleure inclusion :** l'entreprise s'engage à promouvoir la sensibilisation au handicap et l'inclusion ;
- **le soutien au Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA)** via une politique d'achats volontariste en s'engageant à recourir aux prestations de structures (Entreprises Adaptées, ESAT et Travailleurs Indépendants Handicapés) de ce secteur pour soutenir l'emploi externe des personnes en situation de handicap ne pouvant pas travailler dans le milieu ordinaire.

Au sein de Caisse d'Épargne Hauts de France, un référent handicap accompagne les personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours dans l'entreprise (recrutement, intégration, formation, maintien dans l'emploi, accompagnement dans les démarches de reconnaissance de leur situation de handicap...) en lien avec les responsables ressources humaines, managers et services de santé au travail.

---

*Grâce à la mise en place de cette politique, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap atteint 6,49 % en 2024, au-dessus de l'obligation légale de 6 %.*

---

Caisse d'Épargne Hauts de France poursuit ainsi son engagement au quotidien pour accompagner, dans les meilleures conditions, le maintien en emploi des collaborateurs en situation de handicap, concilier les contraintes liées à leur handicap et leur situation professionnelle et favoriser l'intégration de nouvelles personnes en situation de handicap en mettant en place les actions suivantes :

- mise en œuvre et suivi du sixième accord de la branche Caisse d'Épargne, conclu "en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap" pour la période 2023-2025 ;
- présence sur les forums de recrutement (physiques ou en ligne) ;
- a minima maintien de notre taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap (objectif de 6 % d'emploi global) ;
- partenariat avec le Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) Emploi Handicap, pour la formation en alternance de candidats en situation de handicap. Nous sommes adhérents depuis le 31 mars 2015 et nous avons accueilli 23 personnes éloignées de l'emploi dans le cadre de parcours de formation en alternance ;
- mise en place d'un référent handicap dont les missions sont de porter et déployer la politique handicap définie par l'entreprise, et d'accompagner les collaborateurs en situation de handicap (RQTH, aménagement du poste de travail, ...);
- participation à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) : mise en place du DuoDay en lien avec le GEIQ, sensibilisation aux handicaps visibles et non visibles afin d'améliorer l'inclusion des collaborateurs en situation de handicap avec reality academy (réalité virtuelle) ;
- communication dans la newsletter RH pour sensibiliser et informer sur la RQTH.

## Lutte contre la discrimination et le harcèlement

Afin de proposer un cadre de travail respectueux et sécurisé, dans lequel chacune et chacun des collaborateurs peut exprimer ses compétences et son potentiel, la politique Diversité, Équité et Inclusion est accompagnée par des dispositifs RH robustes en matière de lutte contre la discrimination et le harcèlement. Plusieurs types de dispositifs sont à la disposition des collaborateurs :

- **des guides et des campagnes de communication** qui sensibilisent les collaborateurs contre toutes les formes de discriminations telles que le sexisme ou le racisme ;
- **des formations** pour comprendre en quoi consiste l'inclusion et comment, au-delà des politiques mises en place, l'ensemble des collaborateurs sont acteurs de l'inclusion ;
- **des formations spécifiques** pour permettre aux collaborateurs de reconnaître et de lutter contre les différents types de discriminations et de harcèlement ;
- **un réseau de référents harcèlement**, formés et animés par les équipes RH au niveau Groupe et les DRH des entreprises, permet de lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Caisse d'Épargne Hauts de France s'appuie sur ses référents pour mettre en œuvre ces dispositifs et rester à l'écoute des besoins des collaborateurs :

- le référent harcèlement RH : conformément à la loi en vigueur, son rôle est d'orienter, d'informer et d'accompagner les collaborateurs en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- le référent CSE est désigné au sein du CSE et intervient en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- formation des recruteurs et RRH à la non-discrimination.

---

*L'ensemble des managers sera formé à la non-discrimination en 2025.*

---



Agence de Wasquehal.

## Engagements en faveur de populations spécifiques

### Soutien aux jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville

- Accueil de nombreux jeunes stagiaires de troisième et seconde, et d'alternants issus des quartiers prioritaires de la ville;
- Accompagnement de la Fondation des Possibles avec des parrains et marraines qui aident des jeunes dans leur recherche d'emploi: aide à la rédaction du CV, conseils pour les entretiens, mentorat...



Forum de la Fondation des Possibles.

### L'inclusion des personnes LGBT+

- Signature de la charte d'engagement de L'Autre Cercle, incitant les entreprises à garantir la promotion et le respect de la diversité LGBT+ dans leurs effectifs;
- Organisation de plusieurs conférences et tables rondes pour aborder la prise en compte des diversités LGBT+ dans la société et en entreprise;
- Déploiement du réseau interne LGBT+ All Equals;



- Présence de Caisse d'Épargne Hauts de France sur le nouveau site emploi Tetu Job avec diffusion de l'ensemble de nos offres d'emploi.



En février 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France signe la charte d'engagement LGBT+ de L'Autre Cercle.

### L'intergénérationnel, source de richesse pour tous

Le déploiement d'une politique structurée autour d'accords d'entreprise met l'accent sur le recrutement de jeunes de moins de 30 ans et le maintien dans l'emploi des collaborateurs de plus de 50 ans, conformément au droit français.

Dans ce cadre, des dispositifs sont déployés pour permettre à des jeunes d'intégrer les métiers du Groupe, et à des moins jeunes de pouvoir évoluer dans les mêmes conditions que les autres salariés, changer de travail et être accompagnés de manière pragmatique sur la retraite.

Pour accomplir les objectifs fixés, plusieurs actions sont notamment ciblées:

- garantir l'équilibre intergénérationnel en améliorant l'intégration et la fidélisation des nouveaux entrants et en dynamisant la formation et le maintien dans l'emploi des salariés les plus expérimentés, notamment par la transmission des compétences et l'aménagement des fins de carrière;
- enrichir l'expérience collaborateurs à travers le développement de leurs compétences;
- dynamiser la mobilité professionnelle et géographique des collaborateurs du Groupe.

Caisse d'Épargne Hauts de France a enrichi son dispositif d'intégration en intégrant des étapes de pré-intégration au moyen d'une application mobile, permettant ainsi de renforcer les liens avec le nouvel embauché et lui donner de la visibilité, en particulier sur l'histoire de l'entreprise, les chiffres clés, la politique ressources humaines, les avantages sociaux, son environnement physique de travail, la politique RSE, les engagements de l'entreprise, le modèle coopératif, la gouvernance...

Par ailleurs, Caisse d'Épargne Hauts de France continue d'accompagner ses salariés les plus expérimentés dans l'évolution de leur carrière professionnelle, sans discrimination relative à l'âge, et les aide au moment de leur entrée en retraite, au travers de dispositifs spécifiques. En effet, les collaborateurs peuvent bénéficier des services d'un prestataire, les accompagnant dans la réalisation d'une étude personnalisée sur les conditions de départ à la retraite et les démarches à engager. Ils peuvent également bénéficier d'un dispositif de formation dédié à l'accompagnement retraite.

# Attractivité et développement des compétences

**Caisse d'Épargne Hauts de France se distingue par un ADN social qui se nourrit de valeurs coopératives, d'un ancrage territorial fort et d'une volonté d'agir en tant qu'employeur responsable. Elle s'investit également dans l'employabilité à long terme.**

## Attractivité

### Recrutement et marque employeur

La stratégie de Caisse d'Épargne Hauts de France repose sur sa marque reconnue et puissante. Elle s'articule autour d'orientations fortes en matière de recrutement, de fidélisation et d'engagement. Ses processus de recrutement sont adaptés aux besoins du marché local et doivent permettre aux candidats de rejoindre une entreprise qui lui fournira le bon niveau d'accompagnement professionnel, avec la possibilité d'évoluer ensuite au sein de Caisse d'Épargne et du Groupe. Caisse d'Épargne Hauts de France a su développer une stratégie de marque employeur en s'appuyant sur trois piliers :

1. placer le collaborateur au centre en incarnant davantage ses publications avec la prise de parole de collaborateurs;
2. mener des campagnes de communication pour promouvoir les métiers et soutenir des opérations recrutement;
3. valoriser tous ses engagements en matière d'inclusion (mixité, handicap, diversité) avec des actions de communication dédiées.

Pour attirer les talents dans un univers concurrentiel, Caisse d'Épargne Hauts de France a renforcé ses actions en :

- accentuant sa présence sur les réseaux sociaux via des communications différenciantes et innovantes;
- renforçant sa présence dans les territoires avec notamment le développement des relations écoles en région;
- diversifiant ses modes de recrutement au travers de nouveaux formats: afterwork recrutement innovants pour faire vivre aux candidats une expérience inédite et créer de l'émotion (Grande roue de Lille, Belem), soirées cooptation, dispositif "Ma banque recrute" pour aller recruter nos futurs collaborateurs chez nos clients;
- capitalisant sur des marqueurs forts autour du sport, de la santé et de l'engagement collectif.



Job dating inédit sur le Belem à Boulogne-sur-Mer, organisé par Caisse d'Épargne Hauts de France le 4 septembre 2024.



Caisse d'Épargne Hauts de France est présente sur plusieurs jobboards et médias spécialisés. L'objectif est de développer significativement sa notoriété et son image grâce à une communication amplifiée sur la culture, les métiers et les opportunités d'emplois. Elle est résolument engagée à renforcer sa marque employeur auprès des jeunes talents. Consciente de l'importance de cette nouvelle génération pour l'avenir de l'entreprise, Caisse d'Épargne Hauts de France dispose d'une stratégie dédiée visant à attirer, développer et recruter les jeunes professionnels. Elle accueille chaque année près de 120 alternants et plus de 171 jeunes de moins de 30 ans en CDI ont été intégrés en 2024.

## Diversification des modes de sourcing et des profils recrutés

Caisse d'Épargne Hauts de France s'engage à diversifier ses recrutements en ouvrant ses portes à des profils variés et à des parcours atypiques. Des promotions spécifiques sont mises en place pour recruter des candidats éloignés de l'emploi ou en reconversion professionnelle, en leur offrant des postes d'alternants en tant que chargés de clientèle particuliers en agence. Ces candidats ont l'opportunité de valider un Bachelor en Banque Assurances en partenariat avec l'École Supérieure de la Banque.

En 2024, un partenariat a également été établi avec un prestataire spécialisé pour recruter des sportifs de haut niveau en reconversion professionnelle. Dans le cadre de l'héritage des Jeux de Paris 2024, nous accompagnons une promotion de douze sportifs désirant intégrer le monde de l'entreprise en les formant pendant un an au métier de banquier, grâce au Bachelor en Banque Assurances en alternance.



Onze athlètes professionnels et semi-professionnels sont en reconversion à Caisse d'Épargne Hauts de France et préparent un Bachelor Banque Assurances.



Agence de Calais Paul Bert.

## Intégration des nouveaux entrants

Caisse d'Épargne Hauts de France propose un parcours d'intégration et d'accompagnement pour les nouveaux entrants, renforcé sur trois ans, dans le cadre commun de l'accord GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels). Elle s'engage à mettre en œuvre une démarche d'accueil et réalise des actions concrètes pour anticiper et accompagner l'arrivée de tout nouveau salarié. Cette démarche est structurée autour de plusieurs étapes majeures :

- un parcours de pré-boarding pour préparer l'arrivée du nouveau collaborateur, conserver un lien et lui diffuser de l'information sur son futur environnement (histoire du Groupe, politique RH, ...) sous plusieurs formats fluides et ludiques (application Accueil&Moi) ;
- à l'arrivée du collaborateur, un parcours d'intégration organisé autour de sessions d'accueil, de découverte et d'appropriation de notre culture d'entreprise, de rencontres avec l'équipe et les parties prenantes clés, dont les étapes sont structurées ;
- une démarche cadrée pour organiser l'agenda des premiers jours du collaborateur, comprenant également un dispositif d'aide à la prise en main de l'outil informatique ;
- un parcours de formation comprenant des modules sur la réglementation, les produits, les techniques bancaires et les méthodes de vente, ainsi qu'un escape game en début de parcours pour découvrir Caisse d'Épargne Hauts de France de façon ludique et différenciante.

## Fidélisation des collaborateurs

Caisse d'Épargne Hauts de France fait de la **mobilité interne** l'une de ses priorités pour renforcer le sentiment d'appartenance et d'engagement et fidéliser les talents. Des dispositifs sont proposés aux collaborateurs pour dynamiser la mobilité interne :

- une bourse à l'emploi facilite l'accès aux opportunités disponibles à l'ensemble des collaborateurs des entreprises du Groupe ;
- la plateforme Groupe qui synthétise les parcours carrière en cartographiant les passerelles entre les emplois et les compétences associées, à laquelle les collaborateurs de Caisse d'Épargne Hauts de France ont accès. Ces informations leur permettent de comprendre les nombreux métiers et filières emploi des entreprises du Groupe et de se projeter dans les évolutions et parcours possibles ;
- la plateforme Groupe dédiée à l'accompagnement des collaborateurs dans leurs projets de mobilité : Mobiliway.

La **politique de formation active** déployée par Caisse d'Épargne Hauts de France, favorise l'apprentissage en continu au travers de son portail "UP TO Compétences" et est un vecteur de fidélisation important.

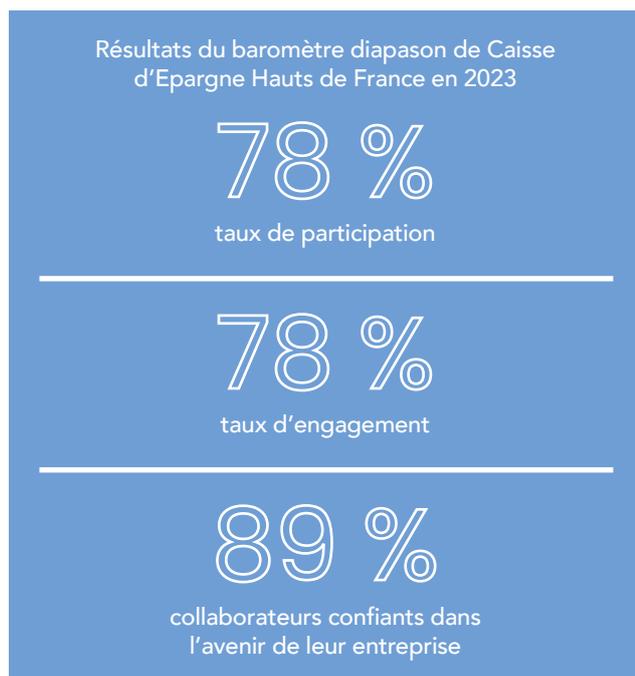
La démarche des **entretiens professionnels**, mise en place chaque année, permet au collaborateur d'échanger avec son manager sur son projet professionnel et sur les compétences à développer pour l'aider à mettre en place son projet. Les besoins exprimés couvrent les compétences associées au métier et peuvent être mis en place avec des formats variés (formation, accompagnement, coaching, ...). Une réponse est apportée à chaque besoin identifié.

**Un suivi renforcé** est assuré pendant les premiers mois grâce à des entretiens réguliers avec le manager et le responsable RH. Un programme relationnel a été mis en place pour garantir un suivi RH soutenu durant les premières années, incluant des entretiens à un mois, à la fin de la période d'essai, puis à un an, deux ans et demi, et six ans.

En lien avec notre culture d'entreprise autour de l'excellence relationnelle, un **événement annuel** dédié aux nouveaux entrants CDI de l'année N-1 est organisé pour célébrer leur premier anniversaire au sein de l'entreprise.

## Dispositifs d'écoute des collaborateurs

Le baromètre Groupe diapason, élaboré avec IPSOS, est un outil clé d'interaction avec les collaborateurs, de mesure de leur confiance et de leur engagement et de la transformation des entreprises du Groupe. Cette enquête d'engagement a pour but de recueillir les opinions des salariés sur leur situation professionnelle et leur perception de l'entreprise. Elle permet d'identifier des plans d'actions opérationnels à mettre en place pour mieux accompagner les collaborateurs et engager une démarche d'amélioration continue.



Des dispositifs d'écoute spécifiques sont utilisés pour réaliser des sondages ponctuels :

- **Le NPS Collaborateurs**, qui se tient deux fois par an depuis 2021, pose une seule question aux collaborateurs, avec la possibilité de laisser un commentaire : "Quelle est la probabilité que tu recommandes Caisse d'Épargne Hauts de France comme une entreprise où il fait bon travailler?". Lors de la dernière enquête en novembre 2024, le score était de 41, en progression de +4 par rapport à la mesure précédente en mai 2024.
- **L'enquête Choose My Company**, menée auprès des stagiaires et alternants, a permis à Caisse d'Épargne Hauts de France de recevoir le label HappyIndexTrainees®, avec 91 % de nos stagiaires et alternants recommandant Caisse d'Épargne Hauts de France pour y réaliser leur stage ou leur alternance.



Dans tous les dispositifs, l'intégration de plusieurs questions ouvertes permettent d'être à l'écoute des préoccupations des collaborateurs et de susciter davantage de propositions spontanées pour identifier les leviers d'accélération des transformations nécessaires.

Dans le cadre du nouveau plan stratégique RH, Caisse d'Épargne Hauts de France veut incarner un modèle humain et une culture sources d'engagement, de confiance et de performance. L'un des chantiers phares est le déploiement de **Great Place To Work** afin de mesurer la perception interne du modèle d'entreprise à partir de l'évaluation de cinq piliers managériaux : la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté et la convivialité.

## Des collaborateurs ambassadeurs

Les collaborateurs de Caisse d'Épargne Hauts de France sont régulièrement sollicités pour prendre la parole sur les réseaux sociaux : promotion des métiers, partage des coulisses de leurs métiers et valorisation d'un engagement. Ils sont également encouragés à aller déposer un avis sur les plateformes de recrutement, comme Glassdoor et Indeed. Les collaborateurs peuvent aussi être parties prenantes de l'activité recrutement, en :

- participant aux actions de promotion des métiers auprès des écoles cibles ;
- cooptant des candidats pour des offres d'emploi au sein de l'entreprise.

*Permettre aux collaborateurs d'être ambassadeur ou coopteur est aussi un levier fort d'engagement.*



Barbara Handy, chargée de clientèle à l'agence de Hem.

## Développement des compétences

Caisse d'Epargne Hauts de France s'investit dans l'employabilité à long terme de ses collaborateurs en leur offrant la possibilité de s'enrichir de nouvelles expériences via des opportunités de carrière valorisantes et le développement en continu de nouvelles compétences. Dans un environnement en constante évolution, Caisse d'Epargne Hauts de France s'attache aussi à développer ses potentiels et ses leaders pour assurer la relève sur les postes clés de l'entreprise et piloter l'atteinte de ses engagements, notamment en matière de diversité et d'inclusion. Elle suit la politique de développement des compétences du Groupe qui s'inscrit dans un contexte évolutif de ses métiers et de forte concurrence, avec la conviction que le développement des compétences techniques et relationnelles est un levier essentiel de la réussite individuelle et collective.

Cette politique s'exprime à travers l'accord Groupe relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) de juillet 2022 qui définit un socle commun de politiques et de pratiques. Il s'inscrit en cohérence avec les accords de branche et d'entreprise conclus au sein du Groupe dans les domaines de la formation professionnelle, de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, ainsi que de la qualité de vie au travail, conformément à la législation en vigueur en matière de formation professionnelle en France. Les objectifs principaux de la politique de développement des compétences se déclinent à travers quatre axes majeurs :

1. favoriser l'intégration des jeunes aux métiers ;
2. encourager la mobilité professionnelle et accompagner la transformation des métiers ;
3. sensibiliser à l'Impact ;
4. développer une culture positive de l'IA.

Les orientations générales sont posées en lien avec le plan stratégique qui vise à poursuivre notre transformation au service de notre ambition 2030 : être la banque préférée des familles et des entreprises au nord de Paris. Ainsi, pour accompagner l'ensemble de nos collaborateurs dans le cadre de ce projet stratégique et des évolutions de notre environnement, Caisse d'Epargne Hauts de France a pour volonté de poursuivre sa politique dynamique de développement des compétences.

Avec la mise en place d'actions de formation aux modalités pédagogiques adaptées, notre ambition est de transmettre à chaque collaborateur du savoir, du savoir-faire et du savoir-être, afin d'accompagner notre transformation et d'atteindre nos objectifs, dans des conditions d'exercice conformes aux exigences réglementaires et de conformité en vigueur.

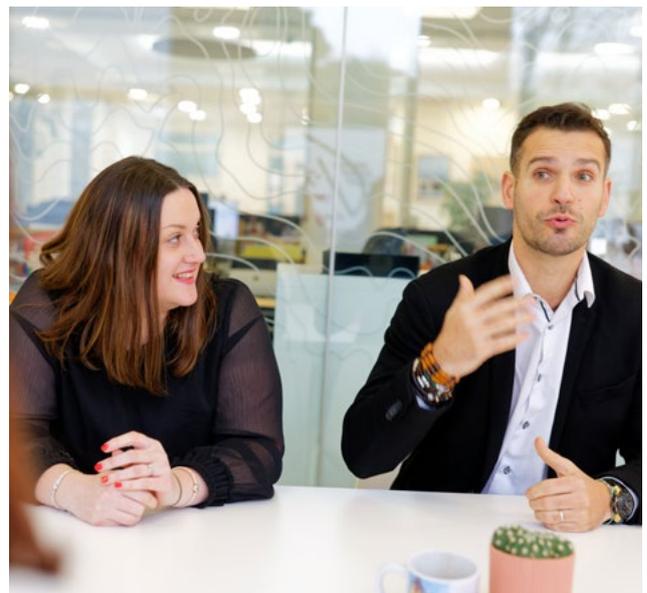
Notre principal levier d'engagement consiste à basculer dans une logique de développement des compétences, c'est-à-dire associer à chaque métier un référentiel de compétences et un niveau attendu, diagnostiquer les niveaux réels, pour ensuite mettre en place des actions de montée en compétences ciblées et adaptées et enfin mesurer l'ancrage des compétences travaillées.

### À NOTER

En 2024, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 8,31 %. Caisse d'Epargne Hauts de France se situe ainsi au-delà de la moyenne du secteur, autour de 4 % et de l'obligation légale de 1 %. Cela correspond à un volume de 153 169 heures de formation.

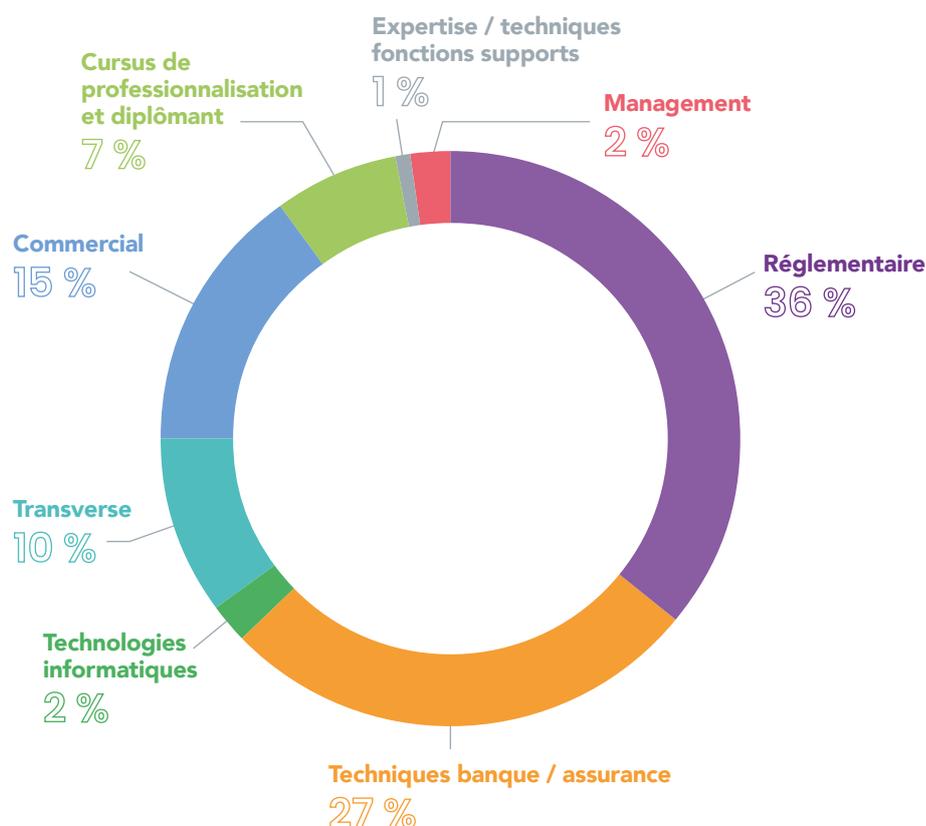
Nos orientations générales s'organisent autour des axes suivants :

- adapter le modèle de développement des compétences des commerciaux pour qu'ils soient à l'aise dans leur métier et au niveau attendu par nos clients ;
- renforcer les compétences professionnelles et bancaires et accompagner les nouveaux besoins de compétences ;
- sécuriser et optimiser les obligations réglementaires ;
- transformer la formation et innover avec des solutions d'apprentissage utiles et adaptées.



Agence de Calais Paul Bert.

## Répartition des heures réalisées selon les domaines de formation



L'identification des compétences à venir repose sur un certain nombre d'études, comme :

- les études réalisées annuellement par les Observatoires des métiers des qualifications, qui offrent une vision éclairée des évolutions en cours ou à venir et des impacts de ces changements auprès des organisations, de l'emploi et des compétences ;
- des études spécifiques sur le périmètre Caisse d'Épargne (en 2023 "Quels leviers pour attirer et fidéliser les salariés du secteur bancaire, dans un environnement évolutif?") ;
- des études interbranches entre les branches banque et mutualistes (étude en cours en 2024 sur les enjeux de l'IA générative au sein du secteur bancaire).

### Intégration des jeunes avec le Centre de Formation des Apprentis (CFA) du Campus BPCE

Afin d'accompagner la politique volontariste et ambitieuse du Groupe en matière de développement des compétences, le CFA du Campus BPCE a été créé en 2020. Ses objectifs : accompagner, former et fidéliser les étudiants en leur proposant des cursus adaptés. En partenariat avec l'École Supérieure de la Banque (ESB), le CFA du Campus BPCE propose deux certifications de niveau Bac +3 : la Licence Professionnelle de Banque (LPB) et le Bachelor Banque Assurance (BBA) qui préparent au métier de conseiller clientèle particuliers.

*En 2024, 12 alternants de Caisse d'Épargne Hauts de France suivent les parcours proposés par le Campus BPCE pour obtenir le Bachelor Banque Assurance. Il s'agit d'une promotion regroupant des sportifs de haut niveau en reconversion professionnelle.*

## Encourager la mobilité professionnelle et accompagner la transformation des métiers

Pour faciliter et accompagner l'évolution professionnelle de ses collaborateurs, Caisse d'Épargne Hauts de France s'appuie sur :

- des outils développés au niveau du Groupe : plateformes digitales et bourses de l'emploi pour découvrir les métiers et identifier des opportunités ; ateliers ou accompagnement individualisés pour construire les projets professionnels et se préparer aux entretiens ; programmes de formation continue pour développer les compétences des collaborateurs et ainsi renforcer leur employabilité ;
- des programmes de formation ou des formations certifiantes, notamment pour les métiers clés de la banque : CC Particulier, CC Professionnel, GCP, CAGP, Chargé d'Affaires Entreprises, pour lesquels des parcours certifiants ou diplômants sont mis en place.
- un parcours pour les nouveaux managers, composés de différents modules touchant au leadership, aux pratiques de management, au dialogue social, et à la compréhension du fonctionnement de l'entreprise.

Pour accompagner la transformation des métiers, un programme dédié prépare les collaborateurs aux compétences de demain et les encourage à maintenir leurs compétences, les développer et progresser dans leur métier, par exemple :

- le programme "Progresser dans le réseau" a permis à Caisse d'Épargne Hauts de France de mettre en place des parcours de développement personnalisés auprès de ses conseillers commerciaux : sur la base d'un référentiel de compétences et de performance, le conseiller peut identifier ses points de progrès avec son manager et, après un diagnostic de compétences, construire avec lui son parcours personnalisé. Ce dispositif permet d'engager chaque collaborateur en lui permettant d'être acteur de son développement. Au 31 décembre 2024, 79 % des collaborateurs éligibles avaient rejoint le dispositif ;
- dans le cadre du programme stratégique "Valoriser les services bancaires", un nouveau référentiel Métier Compétences a été établi et une offre de formation, classée par compétences, intègre les nouvelles expertises métiers. L'offre de formation sur la conduite du changement a été renforcée pour accompagner les collaborateurs passant d'un métier de support à la clientèle en back office à un support plus en contact avec celle-ci (middle office).

### Sensibilisation à l'Impact

Le Campus Impact, dédié aux enjeux ESG, sera disponible en 2025 auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe BPCE. L'objectif est de sensibiliser et acculturer tous les collaborateurs aux enjeux ESG, mais aussi d'engager la transformation de chaque métier grâce à des dispositifs de formation ciblés.

### Renforcement du Campus Tech & Digital et développement d'une culture positive de l'IA

L'objectif du Campus Tech & Digital est d'accompagner la montée en compétences en proposant des parcours, avec des spécialisations par métiers et typologie d'acteurs (collaborateurs, experts, dirigeants et usagers du programme de transformation), afin que chaque collaborateur ait le niveau de connaissance adéquat pour la transformation IA du Groupe.

L'offre de formation est construite autour de neuf compétences stratégiques : l'expérience utilisateur, l'agilité à l'échelle, la compétence des product owner, la qualité de service, le numérique responsable, la data, la technologie et l'innovation, la sécurité du SI, le DevOps. Pour permettre l'appropriation par les collaborateurs des technologies, des cadres et des outils Data et IA au sein de Caisse d'Épargne Hauts de France, des actions et dispositifs d'acculturation sont déployés. Un dispositif d'acculturation à l'IA et d'aide à la génération de prompt a été déployé (RH, Business, ...). Il fera l'objet d'actions de plus grande envergure en 2025. Des parcours certifiants sont proposés aux experts de la cellule Data. Et comme chaque année, des ressources sont ouvertes à l'ensemble des collaborateurs pour améliorer l'utilisation des outils bureautiques (Teams, Excel, ...).



Agence de Noyon.

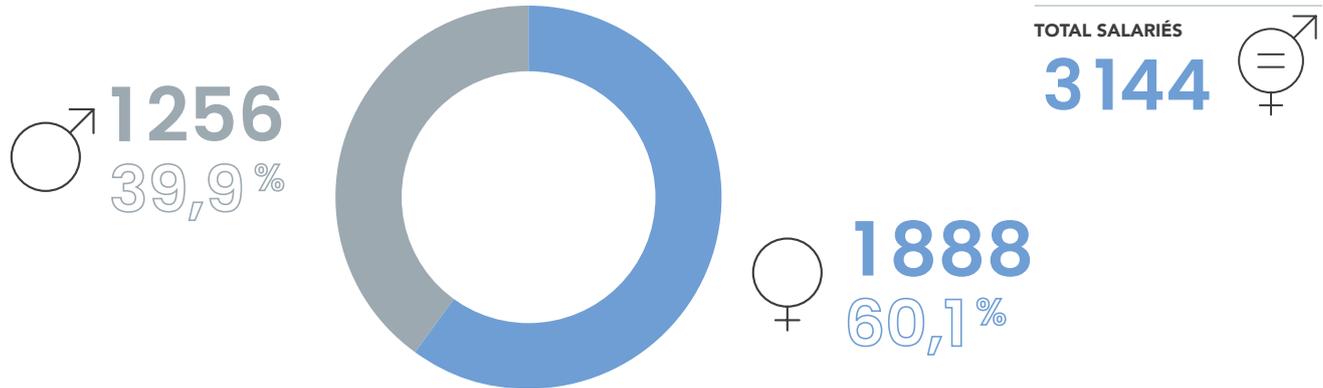


# Indicateurs chiffrés

## Caractéristiques des salariés de l'entreprise

### Nombre de salariés ventilés par genre

au 31/12/2024



### Nombre de salariés permanents / temporaires et salariés à temps plein / à temps partiel ventilés par genre

au 31/12/2024

	Femmes	Hommes	Total
Nombre de salariés permanents	1814	1165	<b>2979</b>
Nombre de salariés temporaires	74	91	<b>165</b>
Nombre de salariés à temps plein	1435	1151	<b>2586</b>
Nombre de salariés à temps partiel	453	105	<b>558</b>
<b>TOTAL SALARIÉS</b>	<b>1888</b>	<b>1256</b>	<b>3144</b>

### Embauches

au 31/12/2024

#### Nombre d'embauches

CDI

**283**

CDD

**145**

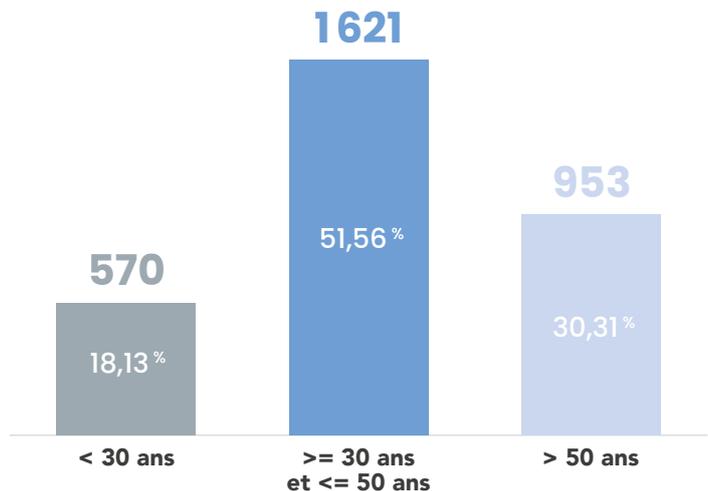
**TOTAL**

**404**



### Répartition des salariés par tranche d'âge

au 31/12/2024



## Formation et développement des compétences

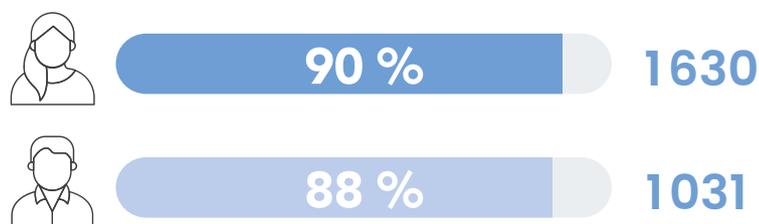
### Nombre moyen d'heures de formation par type de contrat et par genre

au 31/12/2024

	Femmes	Hommes	Moyenne
Nombre moyen d'heures de formation	47	49	<b>48</b>
Salariés permanents	48	52	<b>50</b>
Salariés temporaires	19	20	<b>20</b>

### Ventilation par genre des salariés ayant bénéficié d'évaluations régulières de leurs performances et du développement de leur carrière

au 31/12/2024



2661 salariés ont bénéficié d'évaluations régulières de leurs performances et du développement de leur carrière.

## Santé et sécurité

au 31/12/2024



Nombre de décès dus à des accidents de travail ou des maladies professionnelles	0
Nombre d'accidents du travail sur la période	25
Taux d'accidents de travail (en %)	4,54 %
Taux de gravité des accidents de travail (en %)	0,06 %
Nombre de jours perdus en raison d'accidents	348
Taux d'absentéisme maladie (en %)	4,43 %

## Équilibre vie professionnelle / vie privée

au 31/12/2024

	Femmes	Hommes	Total
Nombre de salariés ayant droit aux congés familiaux	1 888	1 256	<b>3 144</b>
Taux de salariés ayant droit aux congés familiaux (en %)	100 %	100 %	<b>100 %</b>
Nombre de salariés ayant pris des congés familiaux	116	60	<b>176</b>
Taux de salariés ayant pris des congés familiaux (en %)	6,14 %	4,78 %	<b>5,60 %</b>

# 04 ÊTRE L'ACTEUR

DE RÉFÉRENCE DU DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL  
DE NOTRE TERRITOIRE



La Grand'Place de Lille



**Nous nous consacrons activement au soutien et à la promotion de l'économie locale, en soutenant les entreprises et les initiatives qui créent des emplois et dynamisent la communauté.**



## **SOMMAIRE**

Soutenir les acteurs des territoires et développer des infrastructures durables.....	78
Amplifier nos actions grâce à un mécénat engagé .....	88
Être exemplaire en mettant en œuvre une politique d'achats responsables .....	90

# Soutenir les acteurs des territoires et développer des infrastructures durables

**Partenaire incontournable des entreprises, Caisse d'Épargne Hauts de France met l'épargne locale et les résultats au service du territoire Hauts-de-France. Elle soutient une économie de proximité et finance des projets qui prennent en compte les besoins économiques spécifiques des territoires.**

## **Accompagner les entreprises, des PME aux ETI, les professionnels, artisans, commerçants et professions libérales**

Caisse d'Épargne Hauts de France accompagne le développement de la pluralité des acteurs qui forment l'économie locale de son territoire. Elle s'engage, à leurs côtés, à répondre à leurs besoins d'investissements, notamment pour accompagner leur transition environnementale. Les Chargé(e)s d'affaires (PME, ETI, grandes entreprises) et l'implantation de ses Centres d'affaires lui permettent ainsi de contribuer aux multiples enjeux économiques et sociaux du territoire en :

- accompagnant les PME, ETI et entreprises innovantes via des solutions de financement pour le cycle d'exploitation, l'innovation, la transmission ou la croissance externe des entreprises ;
- affirmant leur logique de proximité et de responsabilité avec des solutions de financement adaptées aux enjeux de leurs clients, notamment en matière de transition écologique, énergétique et sociale ;
- intensifiant leur relation avec les dirigeants par des opérations d'optimisation du haut de bilan, private equity, cession, transmission ou en répondant à leurs besoins d'accompagnement sur des sujets variés (retraite, politique ESG et ingénierie sociale). Caisse d'Épargne Hauts de France mène un dialogue ESG avec ses clientes entreprises pour appuyer leur démarche de transformation sur les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance.

En tant qu'investisseur sociétal, Caisse d'Épargne Hauts de France soutient depuis sa création les acteurs locaux qui innovent et trouvent des solutions pour répondre aux fragilités territoriales. Elle déploie de nouveaux partenariats pour promouvoir les innovations sociétales, depuis l'incubation jusqu'à l'essaimage.

### **À NOTER**

En 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France a développé la banque d'affaires Van Lys Bank pour répondre aux besoins des dirigeants, entrepreneurs et investisseurs de la région Hauts-de-France et des marchés transfrontaliers. Elle offre une approche globale et personnalisée, couvrant à la fois les aspects financiers, patrimoniaux et stratégiques, tant pour l'entreprise que pour la vie privée du dirigeant et de sa famille.

L'utilité sociale de Van Lys Bank se manifeste par son engagement à soutenir le développement économique local et à accompagner les acteurs économiques régionaux dans leurs projets de croissance et de transmission d'entreprise. En proposant des solutions sur mesure et en mobilisant une équipe de 50 experts dédiés, Van Lys Bank contribue activement à la vitalité économique de la région Hauts-de-France. De plus, en intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans ses offres, Van Lys Bank favorise une finance responsable et durable, participant à la transition vers une économie plus éthique et respectueuse de l'environnement.

**En 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France a également renforcé son engagement envers des entreprises innovantes comme le partenariat avec les gigafactories Verkor à Dunkerque et AESC à Douai.** Grâce à un partenariat avec un consortium de 19 banques, elle a contribué à sécuriser 1,3 milliard d'euros de financement vert pour Verkor.

Cette usine, qui sera opérationnelle dès 2025, sera essentielle pour fournir des batteries de haute performance à l'industrie automobile européenne. Avec une capacité totale de financement sécurisée de plus de 3 milliards d'euros, Verkor devrait créer 1 200 emplois directs et jusqu'à 3 000 emplois indirects d'ici 2030.



Benoît Lemaignan, CEO de Verkor (à gauche), aux côtés de Thierry Lhoste, membre du Directoire de Caisse d'Épargne Hauts de France le 24 mai 2024.

---

*En 2024, 386 millions d'euros de financements ont été accordés au TPE / PME. L'encours de crédit sur les TPE / PME s'élève à 1 563 millions d'euros au 31 décembre 2024.*

---

En collaboration avec Natixis Corporate & Investment Banking, Caisse d'Épargne Hauts de France a aussi participé à la sécurisation d'un financement de 873 millions d'euros pour AESC. Ce leader mondial des batteries haute performance fournira les batteries pour deux modèles emblématiques de Renault dès 2025.

En 2024, elle a soutenu le développement d'Electra, leader européen dans le développement et l'exploitation de réseaux de recharge pour véhicules électriques en tant que prêteur et arrangeur et en participant à la signature du financement par dette verte. Enfin, banque référente de l'épargne de ses clients, Caisse d'Épargne Hauts de France réinvestit dans des projets locaux et communique auprès de ses clients sur l'utilisation de leur épargne, répondant à sa promesse client d'épargne durable.



Une borne de recharge installée par Electra.

## Accompagner les différentes structures de l'économie sociale et solidaire

Caisse d'Épargne Hauts de France est un partenaire bancaire de premier plan des entreprises à impact social et/ou environnemental de l'économie sociale et solidaire. Elle compte parmi ses clients des associations, fondations, mutuelles et coopératives accompagnées par des chargés d'affaires dédiés - experts des spécificités de ces acteurs. L'économie sociale et solidaire (ESS) a un impact social et environnemental positif sur l'économie française et régionale en répondant à des enjeux sociétaux forts : santé, soin, dépendance, vieillissement, lutte contre la précarité, économie collaborative, bien-être et sport. En donnant accès à l'ensemble des produits et solutions bancaires et en apportant un conseil à valeur ajoutée, Caisse d'Épargne Hauts de France propose une gamme complète sur tous les univers de besoins. Avec un ADN tourné vers l'innovation sociale, l'engagement d'être utile au développement et aux enjeux de transitions, Caisse d'Épargne Hauts de France garantit un accompagnement cohérent au sein de son territoire et crée des synergies qui s'inscrivent dans la durée en :

- accompagnant les associations gestionnaires dans le secteur médico-social : ces structures, véritables forces d'emploi pour les territoires, sont un maillon fondamental de la solidarité vis-à-vis de toutes les personnes fragiles (personnes malades, âgées, en situation de handicap, enfants, ...);
- s'impliquant auprès de l'enseignement privé;
- appuyant les entreprises sociales innovantes pour favoriser l'impact social et environnemental de l'économie (par exemple, développement de services de collecte de biodéchets, de recyclage de déchets électriques et électroniques) ou en soutenant l'insertion sociale par le travail.

Grâce à plus de 180 partenariats noués avec des écoles, universités et comités sociaux et économiques (CSE) d'entreprises, 115 000 étudiants et plus de 80 000 salariés de la région bénéficient d'offres dédiées pour les accompagner dans leurs projets. Ils profitent également d'un parcours client personnalisé, conçu pour simplifier leurs démarches.

Caisse d'Épargne Hauts de France est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise :

- les associations territoriales France Active (Nord Actif, Pas-de-Calais Actif, Initiative Somme France Active Picardie),
- BGE HDF et BGE Littoral Opale.

Elle agit aussi quotidiennement auprès :

- d'Initiative HDF : réseau associatif de financement et d'accompagnement des créateurs, repreneurs et développeurs d'entreprise;

- d'Hodefi HDF : acteur qui accompagne et finance l'innovation en Hauts-de-France;
- du Réseau Entreprendre HDF : réseau de chefs d'entreprise au service de la création, de la reprise et du développement de PME.

---

*En 2024, les financements accordés au secteur de l'ESS se sont élevés à 15 millions d'euros.*

---

## Soutenir les politiques de transition des acteurs du secteur public, dont les collectivités locales

Les Caisses d'Épargne, principal financeur privé du secteur public français, sont un partenaire référent des territoires. Caisse d'Épargne Hauts de France offre aux collectivités locales une gamme complète de solutions de financement et de services pour les accompagner dans la transformation de leurs territoires. Elle soutient les collectivités locales via :

- l'accompagnement des structures public/privé (EPL), entités de plus en plus plébiscitées par les territoires pour la mise en œuvre de projets structurants et le déploiement de partenariats emblématiques comme la Fédération des EPL (Entreprises Publiques Locales) et Territoires & Industrie;
- l'aide à la recherche de subventions;
- la commercialisation d'enveloppes bonifiées BEI (Banque Européenne d'Investissement) axées sur l'eau et l'assainissement, l'efficacité énergétique et la mobilité durable, la rénovation ou extension d'infrastructures sportives existantes;
- des propositions de financements dédiés afin de valoriser leur engagement environnemental ou social (exemple : prêt à Impact).

---

*En 2024, les financements accordés par Caisse d'Épargne Hauts de France au secteur public ont été de 99 millions d'euros.*

---

## Agir aux côtés des opérateurs de l'immobilier, du logement social et de leurs bénéficiaires

Caisse d'Epargne Hauts de France se distingue par son centre d'affaires dédié à l'immobilier professionnel et au logement social, conçu pour accompagner efficacement les acteurs du secteur. Grâce à une équipe d'experts spécialisés, elle offre un service sur mesure, adapté aux besoins des promoteurs, bailleurs sociaux, investisseurs et collectivités. Ce centre d'expertise permet de proposer des solutions de financement adaptées, ainsi qu'un conseil stratégique sur la structuration des projets, de la conception à la réalisation. Il s'appuie sur une connaissance approfondie du marché et des réglementations en vigueur qui facilite la concrétisation des projets immobiliers tout en garantissant une approche à "impact positif". Avec son centre d'affaires dédié, Caisse d'Epargne Hauts de France réaffirme son engagement aux côtés des professionnels du secteur.

Premier partenaire bancaire privé du logement social et très fréquemment présent au capital des bailleurs comme dans leurs Conseils d'administration, Caisse d'Epargne Hauts de France poursuit son implication historique au service de l'intérêt général. Elle accompagne les acteurs du logement social dans leurs besoins.

Caisse d'Epargne Hauts de France est le premier banquier régional de l'immobilier social et privé. Elle offre des solutions adaptées aux divers acteurs du secteur - promoteurs, aménageurs, investisseurs et marchands de biens - en matière de financement pour la promotion, la rénovation et le lotissement. Profondément impliquée dans le logement social, elle participe à la gouvernance de la moitié des organismes de ce secteur dans la région. Elle finance des programmes de construction et de rénovation, tout en proposant des services facilitant la vie des habitants, tels que le paiement des loyers en espèces dans les guichets automatiques et l'accompagnement à l'accession à la propriété via des financements spécifiques comme le Prêt Social Location-Accession (PSLA).

### À NOTER

En 2024, Caisse d'Epargne Hauts de France a accompagné de nombreux projets immobiliers notamment à travers ses trois bailleurs sociaux : SIA Habitat, SIGH et SA HLM de l'Oise.

Caisse d'Epargne Hauts de France collabore avec la plateforme de financement participatif [Kiwai](#) pour soutenir des projets locaux axés sur la transition écologique. Parmi les initiatives locales :

- l'installation de panneaux solaires sur une résidence étudiante à Douai ;
- le projet BOREAS qui fait l'objet d'une campagne de collecte en plusieurs phases visant à financer des initiatives liées aux énergies renouvelables dans la région des Hauts-de-France.

Ces collaborations illustrent l'engagement de Caisse d'Epargne Hauts de France et de Kiwai à promouvoir des projets durables et à impliquer les citoyens dans le financement de la transition énergétique régionale.

En savoir plus sur Kiwai



	2023	2024	Variation (2023/2024)
<b>Nos organismes de logement social</b> (PETRAM : Sia Habitat, SIGH, SA de l'Oise)			
<b>Patrimoine (nombre de logements)</b>	<b>82 357</b>	<b>82 702</b>	<b>0,4 %</b>
<b>Total investissement (neuf + réhabilitation) en M€</b>	<b>270,8</b>	<b>427,2</b>	<b>57,8 %</b>
Investissements neufs en M€	111,6	232,8	108,6 %
Investissements réhabilitations en M€	159,1	194,4	22,2 %
<b>Nombre d'emplois induits par les investissements</b>	<b>4 173</b>	<b>6 641</b>	<b>59,1 %</b>

*En 2024, les financements accordés par Caisse d'Epargne Hauts de France au logement social se sont élevés à 126 millions d'euros.*

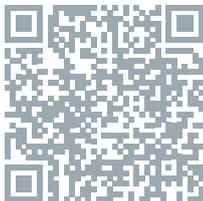
## Accompagnement des acteurs de la santé



Caisse d'Épargne Hauts de France assure un rôle essentiel auprès des acteurs de l'écosystème de santé. Elle agit dans la région Hauts-de-France et auprès de ses habitants en se mobilisant en faveur de l'accès aux soins sur tout le territoire, en contribuant au développement du tissu d'entreprises qui innove dans le secteur de la santé et en accompagnant tous les professionnels de santé, quelles que soient leur nature et celle de leurs besoins.

Pour répondre aux besoins spécifiques du secteur de la santé, Caisse d'Épargne Hauts de France déploie un dispositif original et unique sous la marque commerciale **SantExpert** qui mobilise l'ensemble de l'entreprise pour offrir un accompagnement sur mesure à l'ensemble du spectre des acteurs de la santé : professions libérales de santé, centres de soins, établissements médico-sociaux, institutions éducatives, entreprises de la biotechnologie, ... en leur offrant une expertise et un accompagnement adaptés en tous points du territoire. Une section dédiée sur le site de Caisse d'Épargne Hauts de France a été mise en place pour faciliter aux professionnels de santé l'entrée en contact avec les experts.

En savoir plus  
sur SantExpert



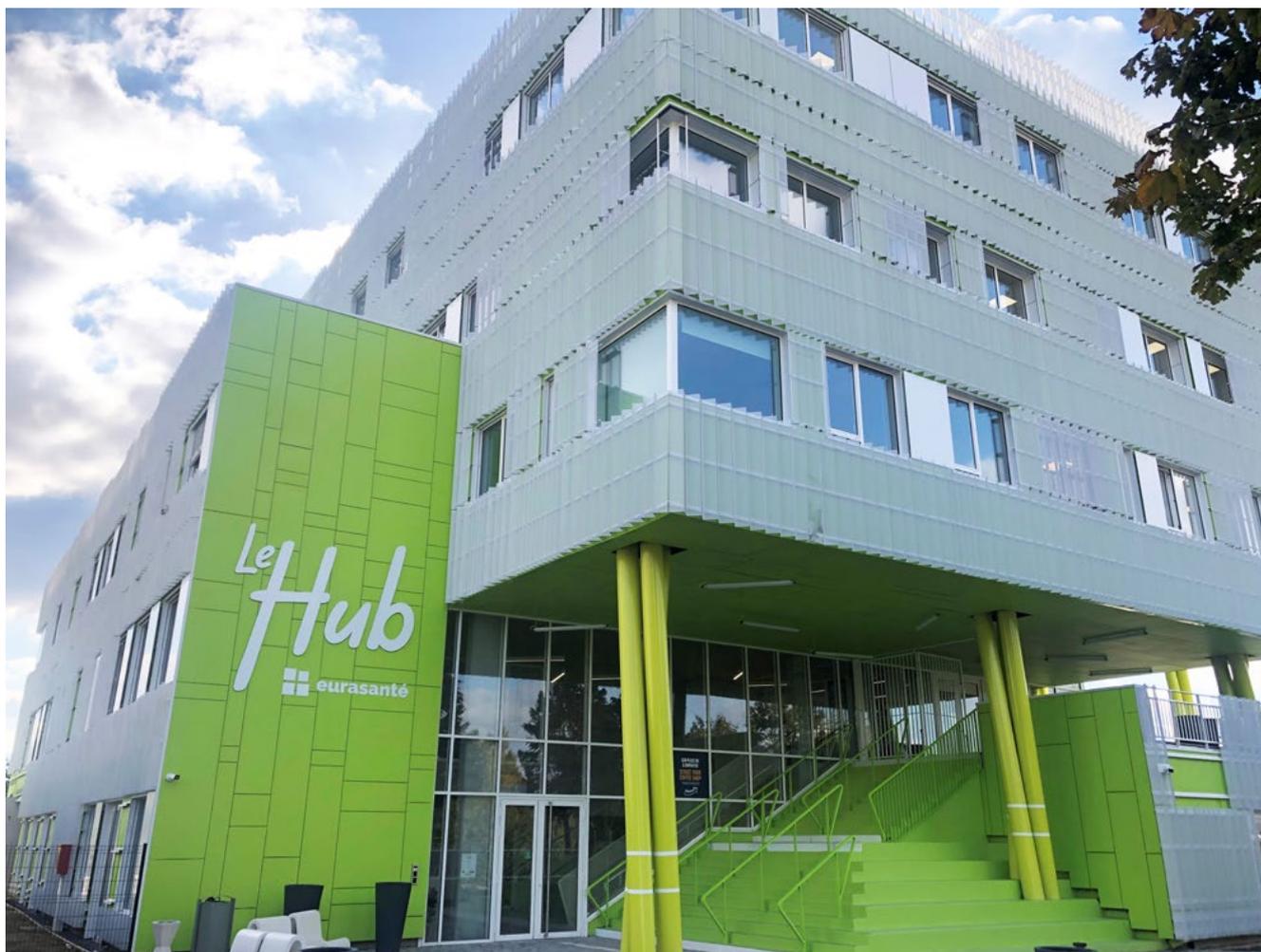
Cet espace évolue de manière à offrir prochainement à chaque métier de la santé une vision personnalisée des offres mises à sa disposition, des conseils pratiques et opérationnels, et des éléments d'actualité régulièrement mis à jour. Pour mobiliser l'ensemble des équipes de Caisse d'Épargne Hauts de France aux problématiques de la santé, des formations et actions de sensibilisation sont régulièrement proposées. Un site intranet va très prochainement être mis à disposition et tiendra le rôle d'espace de ralliement et de consultation de tous les sujets relatifs à la santé promus et mis en œuvre au sein de l'entreprise.

La promotion des actions de Caisse d'Épargne Hauts de France dans le secteur de la santé passe par la mise en place de partenariats utiles au territoire :

- une attention particulière est apportée aux étudiants en médecine et aux primo-installations. Caisse d'Épargne Hauts de France a renouvelé pour la troisième année consécutive son partenariat avec l'Intersyndicale Nationale des Internes (ISNI) et propose le Pass Future Installation qui permet d'assurer une continuité d'accompagnement entre la vie étudiante et le passage dans l'exercice libéral des jeunes diplômés. Dans les Hauts-de-France, un partenariat vient d'être signé avec le BIL (Bureau des Internes de Lille) pour faciliter notamment l'accueil des nouveaux arrivants dans la région, l'acculturation des membres aux problématiques financières et bancaires, et la préparation des futures installations ;
- engagée auprès de l'ensemble des acteurs de la silver économie, Caisse d'Épargne Hauts de France a renouvelé pour la huitième année consécutive son partenariat avec France Silver économie ;
- pour faciliter le financement de l'installation ou le développement des professionnels de santé, Caisse d'Épargne Hauts de France propose des dispositifs de prêts bonifiés, avec le soutien de la Banque européenne d'investissement (BEI) ;
- un partenariat mis en place avec l'association Médecins Solidaires vise par ailleurs à lutter contre les "déserts médicaux" et à aider les secteurs au sein desquels l'accès aux soins est difficile ;
- de nombreux partenariats sont en cours de développement avec les grands centres de soins du territoire, visant à renforcer leur attractivité et l'accompagnement de leur personnel, qu'il soit soignant ou administratif.

Caisse d'Épargne Hauts de France soutient également les entreprises de santé, les marchés de l'industrie pharmaceutique et de l'écosystème innovant (e-santé, biotech, medtech, ...) dans leur installation et leur croissance. Elle améliore l'accès aux soins en stimulant le développement d'entreprises innovantes issues de la Health Tech (Biotech, Medtech et acteurs de la e-santé) et en s'appuyant sur les dispositifs d'accompagnement et de financement des entreprises innovantes (Néo

Business). En partenariat avec Eurasanté, l'accélérateur des innovations santé et nutrition des Hauts-de-France, Caisse d'Épargne Hauts de France soutient les entreprises innovantes du secteur de manière à renforcer l'accompagnement des entrepreneurs, améliorant la santé et le bien-être des habitants, couvrant des domaines tels que la télémédecine, l'alimentation saine, l'activité physique et le retour à l'emploi pour les personnes éloignées du travail.



Le Hub Eurasanté.

Enfin, pour les infrastructures de santé, Caisse d'Épargne Hauts de France accompagne les hôpitaux publics, les hôpitaux privés, les ESPIC, les Ehpad, les structures d'accueil de personnes en situation de handicap, les maisons de santé pluriprofessionnelles et l'hébergement social. En tant que

financier, elle aide ces acteurs dans leur transformation en participant au financement de leur plan pluriannuel d'investissement immobilier, de leur besoin en fonds de roulement et de leur investissement d'exploitation.

## Soutien à l'agriculture régionale et durable

Forte de son ancrage territorial, Caisse d'Épargne Hauts de France offre, à travers son pôle Agriculture, une présence de proximité et une compréhension approfondie des problématiques personnelles et professionnelles des agriculteurs. Cette approche permet une réactivité accrue et un accompagnement sur mesure pour les exploitations agricoles de la région avec des solutions de financement adaptées aux besoins spécifiques des exploitants agricoles. Ce pôle accompagne les agriculteurs dans divers domaines, tels que l'installation, le développement, la diversification et la transmission de leurs exploitations. L'objectif est de répondre aux besoins professionnels et privés des exploitants de la première région agricole de France.

Consciente des enjeux environnementaux, Caisse d'Épargne Hauts de France soutient les agriculteurs dans leurs projets de transition énergétique et écologique. Elle accompagne notamment les exploitations dans des initiatives telles que la conversion à l'agriculture biologique, la production d'énergie renouvelable et le développement de l'agriculture de proximité. Ces actions visent à promouvoir des pratiques agricoles durables et respectueuses de l'environnement. En 2024, elle a renforcé ses engagements financiers envers le secteur agricole, avec des encours atteignant près de 100 millions d'euros. Ces financements ont pour objectif de soutenir l'investissement, l'innovation et la création d'emplois au sein de la filière agricole régionale.



Dans une exploitation agricole cliente de Caisse d'Épargne Hauts de France à Rubrouck.

---

*Caisse d'Épargne Hauts de France accompagne aujourd'hui près de 500 exploitations et inscrit dans son ambition d'être présent dans une exploitation agricole sur 10 sur le territoire des Hauts-de-France d'ici à 2030.*

---

## Catalyseur de l'innovation régionale

Depuis 2020, Caisse d'Épargne Hauts de France a mis en place un dispositif dédié à l'accompagnement des entreprises innovantes du territoire. Consciente des besoins spécifiques de ces structures, elle s'appuie sur les expertises du Groupe BPCE et collabore étroitement avec les acteurs clés de l'écosystème régional de l'innovation, tels que Bpifrance, les pôles de compétitivité (Euratechnologies, Eurasanté, ...), les business angels et les fonds de capital-risque régionaux. L'accompagnement proposé par cette équipe spécialisée s'articule autour de plusieurs leviers stratégiques :

- conseil en structuration de haut de bilan ;
- mobilisation d'effets de levier sur les fonds propres ;
- financement de la recherche et du développement ;
- gestion optimisée des flux grâce à des services bancaires sur mesure ;
- soutien à l'internationalisation des activités.

En 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France a renforcé son engagement en faveur de l'innovation en signant un partenariat avec la French Tech Lille, consolidant son rôle d'acteur de proximité au service du développement économique régional. À travers ce partenariat, elle affirme son ambition d'accompagner durablement les entreprises innovantes en leur proposant des solutions financières adaptées à chaque étape de leur parcours.



Maxime Chavanne et Noé Ghiene de la Direction Impact et Innovation à l'occasion du Tech&Fab Summit 2024.

## Soutien au sport régional et olympique

Acteur bancaire de référence dans le sport, Caisse d'Épargne Hauts de France est engagée auprès des collectivités, des professionnels, des entreprises du sport, des fédérations et des clubs, apportant son soutien au mouvement sportif et favorisant la promotion du sport professionnel et amateur. Très investie sur son territoire, elle s'appuie sur le **programme Sport et Santé** pour conforter son positionnement en tant que banque du sport et la banque de la santé.

Durant les Jeux de Paris 2024, les agences de Caisse d'Épargne Hauts de France ont vibré au rythme des événements olympiques, rassemblant clients et collaborateurs autour de célébrations et d'initiatives sportives avec le dispositif "Sports Agences". De mars à octobre, 64 Sports Agences ont été organisés. Depuis 2022, 170 événements ont permis de rassembler 5000 participants, réunissant clients, administrateurs et collaborateurs sur des séances de course à pied, marche et stretching.

Avec le dispositif Entreprendre 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France s'est mobilisée pour que les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 bénéficient aux entreprises, notamment aux TPE / PME et aux structures de l'ESS, en leur permettant de prendre part aux appels d'offres lancés dans les secteurs d'activités liés à la construction des infrastructures et à l'organisation de l'événement.

Partenaire du sport régional de longue date, elle a pris la décision de consacrer une enveloppe de 100 millions d'euros au financement de la construction et la rénovation d'infrastructures sportives, au profit des collectivités locales de son territoire. Une décision prise dans la dynamique du partenariat premium des Jeux Olympiques et Paralympiques

de Paris 2024. En tant que parrain officiel du parcours de la flamme, elle a permis à 73 éclaireurs (collaborateurs, clients et administrateurs) de se relayer sur son parcours traversant les cinq départements de la région. Caisse d'Épargne Hauts de France se positionne résolument comme la banque du sport sur le territoire pour contribuer concrètement au bien-être et à la santé de ses habitants.

Forte de la dynamique des Jeux Olympiques, Caisse d'Épargne Hauts de France continue de s'engager en faveur du sport, pour un héritage de long terme, tangible pour les clients, les sociétaires, les collaborateurs et tout le territoire, en :

- contribuant activement à la structuration de l'économie du sport, en soutenant les entreprises du secteur et en finançant les infrastructures sportives ;
- contribuant à un sport durable et inclusif, notamment à travers le soutien à l'inclusion ;
- poursuivant et développant le soutien des athlètes (Jimmy Gressier (course à pied) et Antoine Pérel (triathlon handisport) ;
- en les accompagnant dans leur formation, leur carrière et leur reconversion ;
- mobilisant les collaborateurs autour des valeurs du sport et luttant contre la sédentarité ;
- dédiant un premier fonds aux entreprises innovantes du sport : Sport & Performance Capital, créé et géré par Seventure Partners (affilié de Natixis Investment Managers) avec l'appui des Caisses d'Épargne.



Participants des "Sports Agences" à Abbeville.

---

*Neuf athlètes de haut niveau et cinq grands clubs professionnels ont été soutenus en 2024.*

---



**Partenaire des Jeux Olympiques  
et Paralympiques de Paris 2024**

Caisse d'Épargne Hauts de France a partagé cet événement avec ses clients, ses administrateurs, ses sociétaires, ses collaborateurs et ses partenaires, avec pour objectif de faire vivre les valeurs sportives inscrites dans son ADN tout au long de cette année exceptionnelle.

# Amplifier nos actions grâce à un mécénat engagé

**Créées par des philanthropes, les Caisses d'Epargne œuvrent depuis leur origine en faveur de la cohésion sociale et de la lutte contre les exclusions. Dans le prolongement de cet engagement historique, Caisse d'Epargne Hauts de France est aujourd'hui l'un des premiers mécènes de la région Hauts-de-France.**

En 2024, le mécénat a représenté près de 3 M€. 80 projets de proximité ont été soutenus, principalement dans le domaine de la jeunesse et plus particulièrement autour des trois axes prioritaires de Caisse d'Epargne Hauts de France : la santé et le sport ; l'emploi ; la culture et la formation. Cette stratégie philanthropique se veut adaptée aux besoins du territoire. Elle est définie par les instances dirigeantes de Caisse d'Epargne Hauts de France, le Directoire et le Conseil d'orientation et de surveillance. Caisse d'Epargne Hauts de France associe ses parties prenantes aux partenariats qu'elle noue avec des

structures d'intérêt général : associations, fondations, ... Par ailleurs, les administrateurs, collaborateurs et experts locaux participent aux étapes de sélection, d'accompagnement et d'évaluation des projets. Caisse d'Epargne Hauts de France met ainsi en œuvre une stratégie de philanthropie adaptée aux besoins de son territoire. Ce travail s'appuie sur un travail de co-construction et de dialogue avec les acteurs de l'ESS, présents notamment au sein du Conseil d'administration de sa Fondation d'entreprise.

## Appel à projets : renforcer l'inclusion des jeunes par le sport

La Fondation d'entreprise Caisse d'Epargne Hauts de France, accompagnée des bailleurs sociaux Sia Habitat, SIGH et la SA HLM de l'Oise, a porté un appel à projets intitulé "Inclusion des jeunes par le sport" conçu en lien avec le GIP (Groupement d'intérêt public). Les entreprises s'engagent et les projets ("du stade vers l'emploi", "action pied d'immeuble", "forum sportif") proposés aux associations sportives ont été co-construits avec France Travail.



---

*38 projets au total ont été accompagnés partout dans les Hauts-de-France (quatre projets dans l'Aisne, deux dans l'Oise, huit dans la Somme, dix-huit dans le Nord et six dans le Pas-de-Calais).*

---

Lors de la Semaine de la solidarité, du 21 au 25 juin 2024, avec la participation d'Unis-Cité, des ESH Sia Habitat, SIGH et SA HLM de l'Oise, 438 participants ont répondu présents :

- 299 collaborateurs de Caisse d'Épargne Hauts de France ;
- 28 administrateurs de SLE de Caisse d'Épargne Hauts de France ;
- 111 collaborateurs des ESH (SIA, SIGH, SA HLM de l'Oise).

Ils ont pu participer à l'une des actions de 50 associations le temps d'une journée (sur le terrain ou à distance) et rejoindre les bénévoles qui œuvrent à travers le territoire. Ces derniers leur ont fait découvrir leurs missions au quotidien.



À l'occasion de la Semaine de la Solidarité, les collaborateurs de Caisse d'Épargne Hauts de France ont participé aux ateliers permettant d'agréments les extérieurs du foyer d'hébergement de Roubaix du GAPAS.

*3031 heures de bénévolat ont été effectuées.*

## Encourager et soutenir des actions d'intérêt général

Caisse d'Épargne Hauts de France soutient le fonds de dotation du réseau Caisse d'Épargne constitué par la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne. Il 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, des actions et programmes d'aide à vocation solidaire. Il est également aux côtés de l'association Finances & Pédagogie qui déploie sur tout le territoire des programmes

éducatifs sur les questions d'argent et d'autres grandes structures, comme la Fondation Belem reconnue d'utilité publique. Celle-ci a pour projet de promouvoir le passé maritime de la France et de conserver dans le patrimoine national le dernier grand voilier français du XIX<sup>e</sup> siècle, classé monument historique depuis 1984. Enfin, il est doté d'un fonds de 200 000 € intervenant rapidement en cas de catastrophes naturelles.



Intervention de notre correspondante Finances & Pédagogie auprès des jeunes du centre de formation du SQBB (Saint-Quentin Basket-Ball).

# Être exemplaire en mettant en œuvre une politique d'achats responsables

**Caisse d'Épargne Hauts de France s'emploie à promouvoir une relation durable avec ses fournisseurs et déploie la politique Achats Responsables BPCE.**

## Une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs

Caisse d'Épargne Hauts de France est attachée à la promotion d'une relation durable et équilibrée avec les fournisseurs. C'est l'un des engagements pris dans le cadre de sa politique Achats Responsables du Groupe BPCE. À travers son modèle coopératif, Caisse d'Épargne Hauts de France contribue au dynamisme et à la collaboration au sein de son territoire en s'appuyant sur des fournisseurs locaux. La part de ces fournisseurs (TPE/PME) au sein de Caisse d'Épargne Hauts de France est de 40 %<sup>1</sup>.

Dans le prolongement de la charte et adossé à la norme achats responsables ISO 20400, le label Relations fournisseurs et achats responsables (RFAR) est décerné par la Médiation des entreprises (dépendant du ministère de l'Économie et des Finances) et le CNA (Conseil national des achats). Il vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Caisse d'Épargne Hauts de France s'est vue décerner le label Relations fournisseurs et achats responsables, attribué pour trois ans. Un audit annuel est réalisé pour vérifier que les bonnes pratiques responsables vis-à-vis des fournisseurs (éthique, respect des intérêts fournisseurs, intégration des

enjeux environnementaux et sociaux dans les procédures achats, qualité des relations fournisseurs, ...) sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par les entreprises labellisées.

Dans ce contexte, Caisse d'Épargne Hauts de France a mis en place [un guide fournisseurs](#). En 2024, BPCE Achats & Services a mis en place un dispositif d'enquêtes et d'écoute de la voix des fournisseurs afin d'évaluer leur niveau de satisfaction sur la relation.

Télécharger  
le guide fournisseurs CEHDF



---

*Caisse d'Épargne Hauts de France s'est vue décerner le label Relations fournisseurs et achats responsables, attribué pour trois ans.*

---

(1) Ce taux est calculé en rapportant le montant de dépenses réalisées par Caisse d'Épargne Hauts de France avec les TPE/PME sur le montant des dépenses fournisseurs totales sur un an.

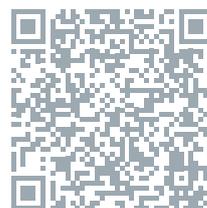
## Des critères sociaux et environnementaux pour sélectionner les fournisseurs

Caisse d'Épargne Hauts de France déploie la [politique Achats Responsables BPCE](#), en accord avec les ambitions et engagements RSE du Groupe, dans laquelle la filière achats joue un rôle essentiel. Vecteur de transformation et d'évolution, la démarche d'achats responsables s'inscrit dans un objectif de performance globale et durable, impliquant les entreprises du Groupe et leurs fournisseurs.

La RSE est intégrée :

- dans le processus achats, qui précise les modalités de mise en œuvre des achats responsables ;
- dans les dossiers d'achats en incluant des critères RSE adaptés dans les processus de décision, en indiquant dans les cahiers des charges la performance RSE des produits et services prévus et en accélérant le poids de l'évaluation RSE des fournisseurs dans les prises de décision. Depuis 2022, 100 % des catégories d'achats sont couvertes par des questionnaires d'évaluation RSE spécifiques. Une méthode de prise en compte du coût de possession, qui permet d'appréhender les coûts d'acquisition, utilisation et fin de vie, est en cours de déploiement au sein de la filière achats ;
- dans des clauses contractuelles spécifiques, visant à faire respecter par les sous-traitants les réglementations relatives aux libertés et droits fondamentaux, santé et sécurité des personnes, aux réglementations sociales, du travail ou environnementales. Le fournisseur doit en justifier sur simple demande ;
- dans l'outil d'identification des enjeux et risques RSE intrinsèques à chacune des catégories d'achats, en amont des projets achats, pour chacune des 142 catégories d'achat ;
- dans la professionnalisation de la filière achats, avec notamment un programme de formation régulièrement étoffé (Achats responsables, formation déployée avec l'Afnor sur la norme ISO 20400), des plénières réunissant l'ensemble des filières achats et RSE pour un partage d'informations et de bonnes pratiques. En 2024, une formation de sensibilisation aux achats inclusifs a été dispensée à des binômes Achats / Métiers afin d'accroître le recours au marché de l'inclusion ;
- dans la rémunération variable des acheteurs, une partie de la rémunération reposant sur le respect de la procédure générale d'achats qui intègre les critères RSE et la démarche déontologique ;
- dans le développement des dépenses auprès des fournisseurs du marché de l'inclusion (référencement de prestataires inclusifs, mise en place d'un module de formation spécifique, ...).

En savoir plus  
sur la politique d'achats



Agence d'Arras Gambetta.

## Dispositif de suivi des délais de paiement

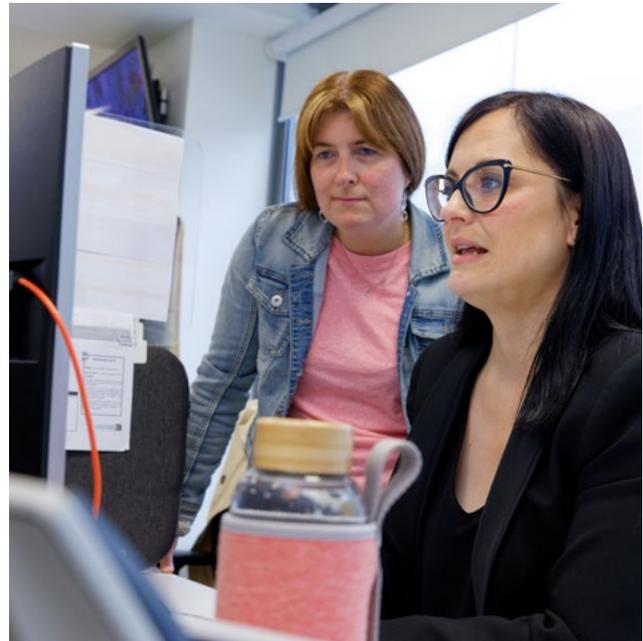
BPCE Achats & Services, qui mutualise des activités support pour le compte des entités du Groupe, dont Caisse d'Épargne Hauts de France, a mis en place depuis plusieurs années un dispositif de suivi des délais de paiement auprès des entreprises du Groupe ainsi qu'un "Livre blanc sur les délais de paiement". Ce dispositif a pour but de :

- suivre trimestriellement les délais de paiement des entreprises du Groupe ;
- rappeler le contexte réglementaire de la loi de la modernisation de l'économie, avec la réglementation des délais de paiement interentreprises, le plafonnement des délais de paiement fixé par les articles L. 441-10 et suivants du Code de commerce ;
- suivre l'objectif des 28 jours défini pour le Groupe ;
- partager les bonnes pratiques en termes de délais de paiement.

Un tableau de bord dédié permet de communiquer trimestriellement à l'ensemble des dirigeants, notamment lors du Comité des risques fournisseurs Groupe trimestriel.

## Indicateurs de suivi

Indicateurs	2024	2023
Part du montant des achats réalisés avec des PME	40 %	46 %
Part du montant des achats réalisés avec des ETI	41 %	35 %
Achats réalisés en local	60 %	64 %
Délai moyen de paiement d'une facture	20 jours	28 jours
Paiements alignés avec les délais de paiement standard	95,75 %	91,50 %



Agence de Lens République.



Agence de Lambersart Bourg.

# 05 ÊTRE UNE BANQUE

INCLUSIVE QUI PROTÈGE





**Le traitement équitable de nos clients est un principe fondamental. Le respect des règles de bonne conduite nous permet d'exercer nos activités de manière honnête, loyale et professionnelle et de servir au mieux les intérêts de nos clients.**



## **SOMMAIRE**

Placer la satisfaction client au cœur de nos priorités .....	96
Proposer une offre de produits qui n'exclut aucun client .....	98
Protéger les intérêts du client et du sociétaire .....	102

# Placer la satisfaction client au cœur de nos priorités

Mesurer la satisfaction client, analyser et gérer les réclamations font partie des enjeux prioritaires de Caisse d'Épargne Hauts de France.

## Mesure de la satisfaction client

Dotée d'outils d'écoute performants, Caisse d'Épargne Hauts de France évalue efficacement les retours d'expérience de ses clients sur l'ensemble de ses marchés :

- la satisfaction client est mesurée en temps réel, permettant un déploiement plus rapide des actions d'amélioration, que ce soit sur l'expérience mobile ou la relation avec l'agence et le conseiller ;
- ces dispositifs permettent d'interroger 100 % des clients une fois par an et à chaque fois qu'ils ont un contact avec leur conseiller.

Dans le cadre de ce dispositif, les clients peuvent lever l'anonymat de leur réponse, ouvrant ainsi la possibilité d'un rappel pour approfondir leur évaluation.

Pour améliorer l'accessibilité téléphonique, un système de gestion commune de la téléphonie a été mis en place au niveau des agences, avec une ligne d'accueil, une ligne directe et un système de débordement des appels, afin de garantir un interlocuteur rapidement disponible.

Soucieuse de devenir la banque préférée des familles et des entreprises au nord de Paris, Caisse d'Épargne Hauts de France a lancé le projet "**Culture client 360**", visant à ancrer les meilleures pratiques d'Excellence Client dans l'ensemble de l'entreprise, y compris dans les fonctions support.

---

*Fin 2024, 96 % des agences affichaient un NPS positif, contre 89 % en 2023.*

---

Entre 2021 et 2024, le **Net Promoter Score (NPS)**, indicateur de référence en matière de satisfaction client, a régulièrement progressé. Fin 2024, 96 % des agences affichaient un NPS positif, contre 89 % en 2023. Cette performance témoigne de la mobilisation des agences autour des fondamentaux de la satisfaction client : qualité de service, réactivité, continuité de la relation et proactivité.



Agence de Noyon.

## Gestion des réclamations



Agence de Lambersart-Bourg.

### Analyse et exploitation des réclamations

Caisse d'Épargne Hauts de France analyse les réclamations afin de détecter d'éventuels dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques. L'exploitation des réclamations permet de définir les actions correctrices. La recherche des causes à l'origine des réclamations s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Elle se nourrit notamment des commentaires formulés par les clients dans le cadre des enquêtes de satisfaction ou des avis clients. Caisse d'Épargne Hauts de France accorde une attention particulière à la gestion des réclamations et a mis en place un service dédié au respect des délais de traitement.

### Voies de recours en cas de réclamation

Le traitement des réclamations suit une démarche structurée :

- **l'agence** ou **le centre d'affaires** en charge de la relation commerciale de proximité est l'interlocuteur privilégié du client ;

- le **service relation clientèle** de la banque ou de la filiale peut être sollicité ;
- en l'absence de solution ou de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur, une personnalité indépendante.

#### Voies de recours en cas de réclamation

Les modalités de recours et les coordonnées utiles sont disponibles :

- En ligne : [caisse-epargne.fr/votre-banque/reclamation-et-mediation](https://caisse-epargne.fr/votre-banque/reclamation-et-mediation)
- Sur les documents contractuels : dans les plaquettes tarifaires et les conditions générales de la banque.

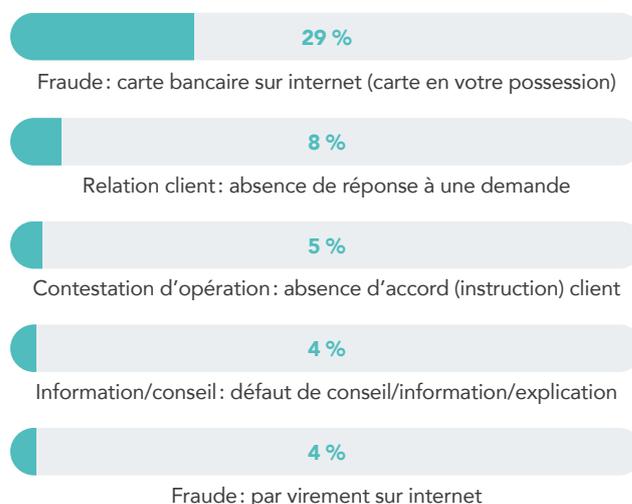
### Pilotage du traitement des réclamations

Le pilotage concerne en particulier les motifs de réclamations, les produits et services concernés par ces réclamations et les délais de traitement. Des tableaux de bord sont régulièrement transmis aux dirigeants, aux directions chargées du contrôle interne ainsi qu'à toutes les structures commerciales.

Certains indicateurs sont suivis de près, notamment ceux révélant un écart entre le service attendu par le client et celui effectivement fourni.

En 2024, 65 % des réclamations ont été traitées dans un délai de dix jours ouvrables, soit une amélioration de + 3,35 points par rapport à 2023. Le délai moyen de traitement est passé de 17,6 jours en 2023 à 15,3 jours en 2024.

#### Principaux motifs de réclamations



# Proposer une offre de produits qui n'exclut aucun client

**Caisse d'Épargne Hauts de France garantit l'accessibilité bancaire à l'intégralité de sa clientèle et met en place des offres spécifiques pour accompagner la clientèle la plus fragile.**

## Protéger les clients fragiles

Caisse d'Épargne Hauts de France souhaite permettre au plus grand nombre – dont les personnes en difficulté – d'accéder aux services bancaires (banque au quotidien, financement, assurance, ...). Pour maîtriser les risques d'exclusion, elle met en place des dispositifs permettant aux clients modestes d'accéder à des financements et aux clients en situation de fragilité économique de gérer leur compte bancaire plus sereinement, en se conformant notamment aux réglementations en vigueur et à la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement (AFECEI).

## Une offre spécifique dédiée à la clientèle fragile

L'Offre dédiée à la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF) est facturée à un tarif maximal d'un euro par mois, garantissant l'accès à des services bancaires essentiels à la gestion du compte. Au sein de Caisse d'Épargne Hauts de France, 29,5 % des clients détectés fragiles en bénéficient. Cette offre comprend, entre autres, le plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et 20 € par mois, le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte à 16,50 € par mois, ou encore un abonnement à des services d'alerte par SMS sur la situation du compte. Les clients "fragiles" ne souhaitant pas souscrire à l'OCF bénéficient également d'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du compte, fixé à 25 € par mois. Caisse d'Épargne Hauts de France met à disposition sur son site internet les détails de l'offre spécifique à la clientèle fragile, ainsi qu'un espace qui présente l'ensemble du dispositif d'accompagnement dédié.

En complément, un programme relationnel est mis en place pour l'ensemble des clients en inclusion bancaire (clients fragiles, en risque de surendettement et droits en compte), mettant à disposition des conseils, des bonnes pratiques et de l'information sur la gestion budgétaire via une e-newsletter "Les Clés de votre Budget" et des bannières digitales dans leurs espaces connectés.



Agence de Saint-Saulve.

Découvrir l'espace dédié à l'accompagnement de la clientèle fragile



*En 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France comptait 3,6 % de clients détectés fragiles selon les critères réglementaires établis.*

## Agir en prévention du surendettement

Caisse d'Épargne Hauts de France agit également en prévention du surendettement. En application de la charte AFCEI, le Groupe BPCE a développé un outil de *scoring* prédictif, destiné à détecter de façon préventive une éventuelle dégradation de la situation financière d'un client. Tout client identifié en risque de surendettement reçoit un courrier l'invitant à prendre rendez-vous avec son conseiller afin de faire le point sur sa situation et éventuellement réadapter ses produits et services bancaires. Les conseillers peuvent également orienter le client vers des solutions extra-bancaires (associations locales, centres communaux d'action sociale...). Depuis 2021, la méthode d'identification du risque de surendettement a été élargie aux clients particuliers et aux entrepreneurs individuels. L'objectif étant de ne plus se limiter aux seuls détenteurs de crédits mais de viser un public plus large pour être plus efficace en matière de prévention.

### Acculturer les conseillers financiers à l'inclusion bancaire

Face aux difficultés financières rencontrées par certains clients, il est essentiel de sensibiliser les conseillers financiers aux enjeux de l'inclusion bancaire.

Pour cela, un dispositif de formation spécifique a été mis en place, comprenant :

- un premier module dédié à la prévention du surendettement et à l'accompagnement des clients en situation de fragilité ;
- un second module consacré au droit au compte.

Ces formations sont obligatoires tous les cinq ans pour les conseillers particuliers en agence ainsi que pour ceux exerçant sur les plateformes téléphoniques.

## Développer l'éducation financière

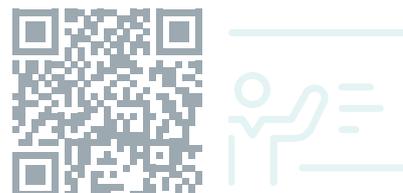
Depuis sa création en 1957, l'association **Finances & Pédagogie**, soutenue par les Caisses d'Épargne, déploie sur tout le territoire des programmes éducatifs sur les questions d'argent. Les publics cibles sont composés de jeunes, des acteurs du monde scolaire et universitaire, de personnes en situation de fragilité économique et financière et de professionnels et bénévoles du secteur social et associatif.

Ces formations visent à aider chacun à mieux gérer son budget au quotidien, à accompagner les projets de vie et à faire face à des étapes clés (reconversion professionnelle, passage à la retraite, etc.). Elles proposent également des réponses concrètes aux évolutions du rapport à l'argent, liées notamment à la digitalisation, au rôle d'aidant ou à la consommation responsable.

En 2024, Caisse d'Épargne Hauts de France a mené 340 sessions de formation à destination des publics éducatifs et associatifs, soit un total de 906 heures et 5530 personnes sensibilisées.

Les principales thématiques abordées portaient sur la gestion du budget, le fonctionnement du compte bancaire et l'accompagnement des aidants.

En savoir plus  
sur les formations Finances & Pédagogie



## Accompagner les entreprises en difficulté

Centre d'affaires affinitaire de Caisse d'Épargne Hauts de France dédié à l'activité de banque judiciaire, la Banque de l'Orme Nord-Ouest est engagée aux côtés des entreprises en difficulté. Spécialisée dans l'accompagnement des entreprises en situation de fragilité, la Banque de l'Orme Nord-Ouest s'inscrit pleinement dans une démarche d'utilité sociale et d'engagement responsable. Son rôle dépasse celui d'un simple acteur financier : elle est un partenaire stratégique, mobilisé pour aider les entreprises à traverser les périodes complexes et à se reconstruire durablement.

Chaque jour, la Banque de l'Orme Nord-Ouest œuvre pour préserver le tissu économique local, soutenir l'emploi et favoriser la relance. Elle intervient avec discrétion, rigueur, réactivité et bienveillance aux côtés des dirigeants, des administrateurs judiciaires et de l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème d'accompagnement aux difficultés, dans une logique de redressement et de continuité d'activité.

Sur la période 2019-2024, ce sont 980 entreprises et professionnels qui ont été accompagnés, dont 235 en 2024.

*Caisse d'Épargne Hauts de France agit avec une agence dédiée pour accompagner chaque client vers la stabilité financière et la sérénité budgétaire.*

## Le microcrédit au service de l'inclusion financière

Les microcrédits sont des prêts spécifiques dédiés à des publics en besoin d'insertion économique et sociale et qui sont exclus du crédit classique en raison de faibles revenus ou à la suite d'un aléa de la vie.

Le microcrédit permet de financer un projet d'accès à l'emploi ou à la mobilité, de création d'entreprise, ou de couvrir des dépenses liées au logement, à la santé et à d'autres événements imprévus. La mise en œuvre du microcrédit est adossée à une garantie publique et à un accompagnement par un organisme d'intérêt général.

Caisse d'Épargne Hauts de France, avec l'Institut de microcrédit **"Parcours Confiance"**, propose une offre de microcrédit personnel permettant aux personnes exclues du système bancaire d'être accompagnées dans leurs projets et dans la gestion de leur budget.

Le microcrédit **"Parcours Confiance"** a vocation à financer des personnes qui rencontrent des difficultés financières, en accompagnant des personnes en recherche d'emploi ou confrontées à un accident de la vie, et dont les ressources ne leur permettent pas d'accéder au crédit bancaire classique.

En parallèle, les Caisses d'Épargne ont pour ambition de développer une offre de produits et services inclusifs pour les clients fragilisés. Grâce à l'offre Caremakers (lancée en 2017 par Renault, l'Action Tank Entreprise & Pauvreté et la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne), de nombreux bénéficiaires ont pu acquérir un véhicule neuf via une location avec option d'achat financée par un microcrédit **"Parcours Confiance"**.

Caisse d'Épargne Hauts de France s'appuie également sur plusieurs partenaires pour renforcer son action : Wimoov, pour accompagner les publics en fragilité de mobilité, et Familles Rurales, engagée auprès des familles en milieu rural et périurbain.

### À NOTER

En 2024, le nombre de microcrédits personnels professionnels accordés est de 290 pour un montant total de 1 204 070 euros pour Caisse d'Épargne Hauts de France, avec 102 emplois créés ou soutenus. 80 % de ces microcrédits sont dédiés à l'acquisition ou à la remise en état d'un véhicule, dans le but de soutenir l'employabilité et de sécuriser les parcours professionnels.

## Sécuriser l'offre bancaire des personnes protégées

Les majeurs bénéficiant d'une mesure de protection juridique ou sociale décidée par un juge des tutelles impliquent selon leur degré d'autonomie, les banques dans la gestion de leurs comptes et de leur patrimoine, en liaison avec leur représentant légal.

Les Caisses d'Épargne, leaders sur le marché des personnes protégées – sous tutelle, curatelle ou habilitation familiale – en France, proposent des offres répondant à leurs besoins spécifiques.

Ainsi, Caisse d'Épargne Hauts de France favorise l'autonomie des personnes protégées en leur donnant par exemple accès à des cartes bancaires de paiement équipées du dispositif "sans contact" ou à la consultation de compte via une banque

à distance adaptée. Le représentant légal du client, qu'il soit un professionnel ou un membre de la famille, dispose également d'une gamme de services pour l'aider à gérer ses comptes.

Caisse d'Épargne Hauts de France dispose d'une équipe spécialisée, formée à l'écoute et à la compréhension des situations de vulnérabilité, afin d'offrir aux personnes protégées un service personnalisé, respectueux et sécurisé.



Agence de Chauny.

## Garantir l'accessibilité des offres

### Des agences proches et accessibles

Les Caisses d'Épargne font du concept de proximité et de leur présence sur l'ensemble du territoire l'une des clés de leur réussite. Caisse d'Épargne Hauts de France reste attentive à maintenir une forte présence locale. Fin 2024, elle comptait 54 agences en zones rurales et 21 agences en quartiers prioritaires de la politique de la ville. Caisse d'Épargne Hauts de France 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, 100 % des agences remplissent cette obligation.

### Caisse d'Épargne Hauts de France met à disposition de ses clients :

- des distributeurs automatiques de billets (DAB) équipés de touches en braille ;
- un service dédié à l'accessibilité pour les personnes déficientes auditives, permettant d'assurer les échanges entre un collaborateur de Caisse d'Épargne Hauts de France et une personne tierce (client, administré, usager) ayant besoin de ce service pour communiquer ;
- la possibilité de recevoir des relevés de compte en braille, sur demande du client.

### L'accessibilité numérique pour garantir l'inclusion de tous

L'accessibilité numérique est essentielle pour répondre à l'objectif d'universalité des services numériques. Elle vise à rendre les informations et fonctionnalités d'un service ou contenu numérique accessibles à tous, quel que soit le handicap de la personne ou sa manière d'accéder à l'information. Elle concerne les services numériques à destination du grand public, des collaborateurs et des clients (particuliers et professionnels). Le Groupe BPCE présente ses engagements en la matière via son schéma pluriannuel de mise en accessibilité 2025-2027. Dans ce cadre, Caisse d'Épargne Hauts de France contribue au programme d'accessibilité du Groupe et dispose d'un référent accessibilité qui pilote et suit l'avancement des chantiers.

Dans une optique d'inclusion numérique, l'ambition est notamment d'élargir les actions en la matière aux personnes en situation de fracture numérique, tout en prenant en compte le vieillissement de la population.

Dans le cadre de cette approche, un double objectif a été fixé pour 2025 au niveau du Groupe BPCE :

- remédier aux problèmes d'accessibilité des services numériques pour assurer a minima une accessibilité partielle ;
- pour les nouveaux services numériques, faire évoluer les méthodologies projet pour la prise en compte de l'accessibilité numérique dès leur conception.

# Protéger les intérêts du client et du sociétaire

**Caisse d'Épargne Hauts de France s'engage en faveur de la transparence des offres.**

## Garantir une offre transparente

Comme le précise la politique de transparence au niveau du Groupe, les offres de produits et services, lorsqu'elles sont destinées à un consommateur, doivent respecter les dispositions issues du Code de la consommation relatives aux pratiques commerciales interdites (à l'exception du refus de vente). Y figurent notamment les pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

Ainsi, lors de la rédaction de documents commerciaux, les rédacteurs sont invités à être tout particulièrement vigilants à l'adéquation entre les conditions de commercialisation, le mode/processus de mise à disposition de l'information, et la cible de clientèle visée. De même, le rédacteur d'une documentation promotionnelle doit prêter une grande attention aux canaux de commercialisation envisagés et au caractère approprié de la stratégie de distribution.

Toutes les informations, y compris publicitaires, doivent être correctes, claires et non trompeuses. Une information claire est une information suffisante pour permettre au client d'appréhender les principales caractéristiques du produit qu'il s'apprête à souscrire ainsi que les avantages et risques y afférents.

La protection des intérêts de la clientèle est une préoccupation majeure de Caisse d'Épargne Hauts de France. En toutes circonstances, les collaborateurs doivent servir les clients avec diligence, loyauté, honnêteté et professionnalisme, et proposer des produits et des services adaptés à leurs compétences et leurs besoins. Dans ce cadre, et afin de maintenir un haut niveau de protection de la clientèle, un corpus de procédures est établi et des contrôles portant sur cette thématique sont réalisés.



Agence de Lambersart-Bourg.

## Protéger les données personnelles et garantir à nos clients un usage respectueux de leurs données

### Protection des données personnelles

La politique de protection des données de Caisse d'Épargne Hauts de France pose les principes d'usage et d'éthique de l'exploitation des données personnelles dans le respect des textes réglementaires en vigueur.

Elle s'applique à l'ensemble des opérations traitant des données personnelles. Les contrats conclus avec les prestataires traitant de données personnelles, conformément à la législation sur la protection de celles-ci, garantissent leur stricte utilisation aux seules fins d'exécuter leurs prestations.

Tout partage de données au sein ou à l'extérieur de Caisse d'Épargne Hauts de France se limite uniquement à des obligations légales, telles que celles relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. De même, la prospection commerciale est strictement encadrée. Le recueil du consentement à des fins de prospection commerciales s'est fortement développé par :

- la mise en conformité en 2021 de la politique de cookies au regard des lignes directrices publiées par la CNIL (information complète rendue accessible sur les sites web et applications...);
- la mise en œuvre du consentement des clients pour des sollicitations commerciales s'appuyant sur des données de paiement et sur l'exploitation d'informations issues du diagnostic de performance énergétique et de certaines données de l'avis d'imposition;
- le développement d'un centre de consentement qui regroupe toutes les autorisations données par les clients sur les cookies, la prospection commerciale et les traitements spécifiques nécessitant un accord préalable.

Afin de sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques et aux obligations légales, des formations régulières sont organisées sur la protection des données.

---

*En 2024, 93 % des collaborateurs de Caisse d'Épargne Hauts de France ont suivi une formation RGPD.*

---

### Cybersécurité

Les Systèmes d'Information (SI) contiennent et traitent de multiples données sensibles relatives aux informations commerciales des clients, à la stratégie de Caisse d'Épargne Hauts de France, à ses résultats financiers, à son développement commercial ou à ses engagements, ainsi que des informations nominatives relatives aux clients, aux partenaires et au personnel. Ils doivent donc être préservés de toute menace connue ou émergente en tenant compte des vulnérabilités inhérentes aux technologies sur lesquelles ils reposent. Dans le cadre de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information Groupe (PSSI-G), différents moyens de sécurité pour protéger les utilisateurs finaux, garantir la sécurité des informations et des transactions sont mis en œuvre :

- une authentification renforcée pour sécuriser l'accès aux comptes en ligne ;
- le chiffrement des données sensibles, comme les informations personnelles et bancaires ;
- la surveillance des transactions avec la mise en place de systèmes de détection des fraudes ;
- la sécurité des applications avec des protocoles de sécurité robustes pour protéger les utilisateurs contre les cybermenaces ;
- la formation et la sensibilisation pour les utilisateurs via des campagnes de faux phishing mensuelles pour renforcer la sensibilisation auprès de 100 % des collaborateurs ;
- les mises à jour régulières pour corriger les vulnérabilités des systèmes et des applications ;
- les contrôles d'accès pour minimiser les risques d'accès non autorisés ;
- l'assistance et le support avec la mise à disposition de différents canaux de communication et de services d'assistance pour aider les utilisateurs en cas de problème de sécurité, comme le vol d'identité ou la fraude.

Caisse d'Épargne Hauts de France renforce ce dispositif au travers d'une méthodologie projet élaborée pour accompagner l'ensemble des projets digitaux de manière à s'assurer que les exigences de sa politique de sécurité soient bien prises en compte. Elle exerce une vigilance renforcée dans le cadre des partenariats : sous-traitance, hébergement externalisé, ... Les dirigeants de Caisse d'Épargne Hauts de France sont particulièrement impliqués sur les sujets de la sécurité via une comitologie et un reporting adapté. L'ensemble des mesures mises en place lui permet d'assurer la continuité de son activité garantissant un fonctionnement optimal aux exigences de notre environnement.

# 06 EXERCER

NOS MÉTIERS AVEC ÉTHIQUE  
ET RESPONSABILITÉ



La place des Héros à Arras



**Dans un monde en constante évolution, les enjeux éthiques et de responsabilité prennent une place prépondérante dans l'exercice de nos métiers. Nous mettons en place le Code de conduite et d'éthique du Groupe, nous engageant ainsi à agir avec intégrité dans toutes nos activités.**



## **SOMMAIRE**

Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires .....	106
Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients et de la société .....	108

# Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires

Règles de conduite et bonnes pratiques, déclinaison de la politique des lanceurs d'alerte, Caisse d'Épargne Hauts de France s'engage à protéger l'intérêt de ses clients et de ses collaborateurs.

## Promouvoir une culture éthique

Caisse d'Épargne Hauts de France décline le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE qui établit un document pratique et clair à destination des collaborateurs, des fournisseurs et des partenaires dans leurs relations avec le Groupe.

Il met en lumière les règles de conduite et les bonnes pratiques à adopter et repose sur douze principes de conduite articulés en trois parties :

- **intérêt du client et du sociétaire**, dont les principes sont les suivants : favoriser un esprit d'ouverture et de confiance, garantir un traitement équitable des clients, protéger les intérêts du client et du sociétaire, communiquer en toute transparence ;
- **responsabilité employeur et salariés**, dont les principes sont les suivants : promouvoir l'exemplarité, l'exigence et la bienveillance, promouvoir le respect des collaborateurs et leur développement professionnel, agir avec éthique professionnelle en toutes circonstances, assurer la pérennité du Groupe BPCE ;
- **responsabilité sociétale**, dont les principes sont les suivants : "contribuer à une économie de marché humainement responsable", "être un Groupe bancaire inclusif et ouvert à tous", "agir efficacement pour la protection de l'environnement et la mutation énergétique vers une économie peu carbonée", "promouvoir le respect des droits de l'Homme dans toutes les activités".

Avec ce Code de conduite et d'éthique, Caisse d'Épargne Hauts de France prend l'engagement de nouer des relations de confiance durables avec les clients, les partenaires et les fournisseurs et d'agir avec intégrité dans l'exercice de ses métiers. Une formation réglementaire de type e-learning a été élaborée pour acter de la prise de connaissance des principes du Code de conduite et d'éthique dans le Groupe. Elle est obligatoire pour tous les collaborateurs ainsi que pour tous les nouveaux entrants.

Ainsi, au 31 décembre 2024, 98,6 % des collaborateurs ont suivi la formation. L'ensemble des nouveaux entrants de Caisse d'Épargne Hauts de France est formé dans le cadre de son parcours d'intégration dans lequel la Direction de la conformité anime un module qui traite et illustre, par des situations concrètes, les situations de risque et les conduites à tenir. De même, la politique en matière de cadeaux et avantages fait l'objet d'un rappel annuel à l'ensemble des collaborateurs.

Télécharger le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE



*Avec le Code de conduite et d'éthique, Caisse d'Épargne Hauts de France prend l'engagement d'agir avec intégrité dans l'exercice de ses métiers.*

## Protéger les lanceurs d'alerte

Caisse d'Épargne Hauts de France décline la politique relative au "Dispositif lanceur d'alerte". Elle est applicable dans toutes les entités du Groupe BPCE :

- **les personnes qui peuvent lancer une alerte** : en particulier, collaborateurs internes, externes et occasionnels, titulaires de droits de vote au sein de l'assemblée générale de l'entité, membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance, cocontractants de l'entité, sous-traitants, clients ;
- **le type d'alerte qui peut être faite**, le process opérationnel de signalement et de traitement de l'alerte, afin de garantir l'intégrité et la confidentialité des informations recueillies, mais aussi de protéger les personnes éligibles au dispositif de protection contre toute mesure de représailles ou menaces ;
- **les catégories de personnes qui font l'objet d'une protection** : le lanceur d'alerte, les facilitateurs, les personnes en lien avec le lanceur d'alerte et les entités juridiques contrôlées par un lanceur d'alertes dans lesquelles il travaille ou avec lesquelles il est lié dans un contexte professionnel ;
- **les différentes formes de représailles dont est protégé le lanceur d'alerte** : suspension, mise à pied, licenciement ou mesures équivalentes ; coercition, intimidation, harcèlement ou ostracisme ; orientation abusive vers un traitement psychiatrique ou médical...



Agence de Chauny.

L'alerte professionnelle doit porter sur des conduites ou des situations susceptibles de constituer un manquement aux règles applicables au Groupe BPCE. Elle peut aussi porter sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, du droit de l'Union européenne, de la loi ou du règlement.

Une alerte peut être faite par tout canal défini par l'entité pour autant que l'anonymat de l'auteur du signalement et la confidentialité soient parfaitement garantis. Le principal canal de transmission de l'alerte pour tous les établissements participant à ce dispositif est la plateforme Groupe Whispli, à laquelle tous les collaborateurs et prestataires ont un accès direct via un lien URL. Une alerte peut aussi être faite directement auprès de sa hiérarchie ou via une adresse générique dédiée.

La procédure déclinée par une entité est diffusée par l'entité concernée par tout moyen assurant une publicité suffisante, notamment par voie de notification, affichage ou publication, le cas échéant sur son site internet ou par voie électronique, dans des conditions permettant de la rendre accessible de manière permanente aux personnes concernées.

Pour les prestataires et fournisseurs, une clause figurant dans les contrats constitue une publicité suffisante. Une formation réglementaire obligatoire de type e-learning accompagne le déploiement de l'outil [Whispli](#) et précise notamment les droits et devoirs d'un lanceur d'alerte ainsi que la protection qui lui est attachée.

### À NOTER

À Caisse d'Épargne Hauts de France, l'ensemble du dispositif "lanceur d'alerte" a été actualisé en 2024 avec le déploiement de Whispli. Ce dispositif s'appuie sur les compétences de la Direction des ressources humaines, de la Direction des risques et de la Direction de la conformité, selon le thème de l'alerte.

# Encadrer nos activités dans l'intérêt des clients et de la société

Caisse d'Epargne Hauts de France applique toutes les réglementations de manière stricte dans l'intérêt de ses clients et de la société.

## Prévenir et détecter les cas de corruption et autres atteintes à la probité

Les règles et procédures contribuent à prévenir et détecter les comportements susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence :

- une cartographie des risques de corruption est établie et mise à jour régulièrement selon une méthodologie conforme aux recommandations de l'Agence Française Anticorruption (AFA). Le résultat de la cartographie des risques, y compris les plans d'actions le cas échéant, est présenté pour validation aux organes de Direction ;
- des plans d'actions sont formalisés afin de réduire le niveau de risque de certains scénarios lorsqu'ils restent trop élevés après prise en compte des mesures d'atténuation ;
- la politique Groupe "cadeaux, avantages et invitations" prévoit un seuil maximum pour les cadeaux reçus ou donnés, au-delà duquel une autorisation préalable de la hiérarchie et une déclaration à la conformité sont requises. Dans le cadre du sponsoring des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, des règles de vigilance spécifiques ont été adoptées afin de sécuriser l'attribution des hospitalités aux clients et autres tiers ;
- tous les collaborateurs, y compris les personnes occupant des fonctions exposées, notamment les dirigeants, sont tenus de suivre la formation aux règles de l'éthique professionnelle et de la lutte contre la corruption ;
- les fournisseurs dont le montant total d'achats au niveau du Groupe est au moins de 50000 euros font l'objet d'une évaluation, qui prend en compte un certain nombre de critères (catégorie d'achat, critère géographique, informations négatives sur le fournisseur, ...). Cette évaluation conduit, si nécessaire, à des diligences complémentaires visant à apprécier le risque in fine au regard notamment des mesures anticorruption mises en place par le fournisseur ;
- les relations avec les intermédiaires (dont les apporteurs d'affaires) et les clients sont encadrées : les contrats et les conventions comportent des clauses anticorruption ; des comités d'agrément sont prévus, la prise en compte du risque de corruption dans l'octroi de crédit aux clients corporate est en cours ; l'intégrité des nouveaux partenaires du Groupe est, par ailleurs, évaluée dans le cadre du "comité nouveaux produits nouvelles activités" du Groupe ;
- les alertes issues du dispositif d'alerte professionnelle portant sur des faits de corruption font l'objet d'un reporting Groupe anonymisé et annuel.

Caisse d'Epargne Hauts de France s'inscrit dans le corpus étendu de normes et procédures du Groupe BPCE qui encadre de manière générale la stricte séparation des fonctions opérationnelles et de contrôle incluant notamment un système de délégations en matière d'octroi de crédit et de relations avec les personnes politiquement exposées et un encadrement de la connaissance client. Les règles de conduite anticorruption, consultables sur la page "éthique et conformité" du site de BPCE ont vocation à être déclinées par chaque établissement et annexées à son règlement intérieur. Des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement, sont prévues en cas de manquement à ces règles. Dans le cadre exceptionnel des Jeux de Paris 2024, un dispositif spécifique a été mis en œuvre au niveau de Caisse d'Epargne Hauts de France pour encadrer les modalités d'attribution des hospitalités attribuées à ses clients et partenaires.

Télécharger les règles de conduite anticorruption du Groupe BPCE



## Lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) s'inscrit dans un double objectif : d'une part, prévenir les activités criminelles en les privant de fonds et, d'autre part, assurer la solidité, l'intégrité et la stabilité du système économique et financier. Le dispositif LCB-FT repose sur cinq composantes principales :

- l'évaluation des risques BC-FT : Caisse d'Épargne Hauts de France analyse son exposition aux risques selon des facteurs prévus par la législation, inhérents à ses clients, ses services, ses transactions et canaux de distribution ainsi que selon des facteurs géographiques. Cette analyse est formalisée dans la classification risques, qui intègre notamment la problématique des pays "à risque" ;
- la connaissance de la clientèle : le Know Your Customer (KYC) doit comprendre des informations sur l'activité, la surface financière et patrimoniale, des éléments de notoriété disponibles dans des médias fiables, etc. afin d'être en mesure de comprendre l'économie générale des opérations financières réalisées par le client (connaissance de l'origine, de la destination des fonds et de la justification du mouvement). La connaissance de la clientèle intègre, en particulier, la détection des Personnes Politiquement Exposées (PPE) et l'identification des bénéficiaires effectifs pour les personnes morales ;

- l'exercice d'une vigilance constante sur les opérations, tout au long de la relation d'affaires, et en fonction du niveau de risques BC-FT, qui permet d'identifier les opérations atypiques au regard du comportement attendu du client. Caisse d'Épargne Hauts de France mobilise la vigilance de ses collaborateurs, ainsi que de moyens, largement automatisés, de détection des opérations inhabituelles ;
- l'analyse humaine des alertes et, le cas échéant, la réalisation d'examens renforcés pour traiter le doute sur les opérations atypiques/inhabituelles ;
- les signalements - également appelés "Déclarations de soupçons" à TRACFIN - des opérations douteuses/suspectes dès lors que persiste un doute sur la licéité des sommes ou des opérations.

D'autres éléments complètent ce dispositif tels que, notamment, un système de contrôle permanent et périodique, des actions de formation et d'information régulière des collaborateurs et des dirigeants, des suivis réguliers par les instances de gouvernance d'indicateurs dédiés. Caisse d'Épargne Hauts de France met en place une formation régulière des collaborateurs et dirigeants, au sein d'un dispositif harmonisé de formation, avec une périodicité au moins biannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière.

---

*Au 31 décembre 2024, 92,72 % des collaborateurs ont été formés à la lutte antiblanchiment.*

---

## Respecter les sanctions nationales et internationales (embargos, gels des avoirs)

Caisse d'Épargne Hauts de France se conforme à toutes les formes de sanctions financières applicables qui peuvent cibler un pays ou un territoire, une organisation, un individu, une personne morale, un navire, un avion, certains biens ou services, ou certaines activités, qu'il s'agisse de gels d'avoirs et des ressources économiques, d'embargo total, de restrictions ou d'embargos spécifiques sur des types de transactions particuliers<sup>1</sup> ou sur l'exportation ou l'importation de certains biens, services ou technologies<sup>2</sup>. Caisse d'Épargne Hauts de France veille à appliquer strictement les réglementations et n'accepter aucune activité ayant pour objet ou pour effet de contourner les interdictions prévues par ces dernières. Caisse d'Épargne Hauts de France a régulièrement actualisé son dispositif tout au long de l'année 2024 du fait de la guerre d'agression de l'Ukraine par la Russie et de la situation au Yémen.



Agence de Noyon.

(1) Par exemple le financement à long terme ou lorsque ces opérations sont réalisées par des personnes physiques ou morales sanctionnées.  
(2) Par exemple les biens militaires ou vers ou en provenance de pays ou territoires sanctionnés.

# 07 ANIMATION

DE LA VIE COOPÉRATIVE  
ET DU SOCIÉTARIAT





**Afin de renforcer  
notre ancrage local,  
de favoriser la proximité  
et de valoriser l'expression  
de nos sociétaires, nous  
déployons des actions  
pour animer la vie  
coopérative et dynamiser  
le sociétariat.**



## **SOMMAIRE**

Animation de la vie coopérative .....	112
Animation du sociétariat .....	114

# Animation de la vie coopérative

Caisse d'Épargne Hauts de France partage les sept principes coopératifs énoncés par l'Alliance coopérative internationale et s'engage à les faire vivre au quotidien.

Principe coopératif		Indicateur	2024	2023
1. Adhésion volontaire et ouverte à tous	Tout client peut devenir sociétaire de Caisse d'Épargne Hauts de France	Nombre de sociétaires	377 252	363 153
		Évolution du nombre de sociétaires par rapport à l'année précédente (en %)	3,88 %	- 0,87 %
		Sociétaires parmi les clients (en %)	21,90 %	21,40 %
		NPS (Net Promoter Score) des clients sociétaires	32	20
2. Pouvoir démocratique exercé par les membres	Les sociétaires votent lors des assemblées générales des Sociétés Locales d'Épargne (SLE) selon le principe "une personne, une voix"	Taux de vote aux assemblées générales des SLE (en %)	6,72 %	7,09 %
		Nombre d'administrateurs de SLE	315	324
		Taux de femmes membres de SLE (en %)	40 %	40 %
		Nombre de membres au Conseil d'Orientation et de Surveillance	19	19
		Taux de femmes membres du Conseil d'Orientation et de Surveillance (en %)	47 %	42 %
		Nombre de censeurs	6	6
		Taux de participation des administrateurs aux Conseil d'Orientation et de Surveillance	98 %	94 %
		Nombre de réunions des comités spécialisés issus du Conseil d'Orientation et de Surveillance	16	18
3. Participation économique des membres	La rémunération des parts sociales est plafonnée. Les excédents sont en grande partie affectés aux réserves. L'actif net est impartageable.	Valeur de la part sociale (en euros)	20	20
		Taux de rémunération de la part sociale (en %)	2,60 %	2,35 %
		Montant moyen de détention de parts sociales par sociétaire (en euros)	3 724 €	3 566 €



Principe coopératif	Indicateur	2024	2023	
<p><b>4.</b></p> <p><b>Autonomie et indépendance</b></p>	<p>Caisse d'Épargne Hauts de France est une banque de plein exercice. Les parts sociales ne s'échangent pas sur les marchés et ne sont pas cotées en Bourse. 100 % du capital de Caisse d'Épargne Hauts de France sont détenus par les SLE.</p>			
<p><b>5.</b></p> <p><b>Éducation, formation et information</b></p>	<p>Caisse d'Épargne Hauts de France propose à ses sociétaires et administrateurs différents canaux d'information. Elle met en œuvre un programme de formation ambitieux portant à la fois sur l'identité de Caisse d'Épargne Hauts de France et l'acquisition d'un socle de culture bancaire.</p>	<p>Nombre de formations dédiées au modèle coopératif pour les membres du Conseil d'Orientation et de Surveillance</p>	12,8	10,4
		<p>Administrateurs ayant suivi au moins une formation sur l'année (en %)</p>	85 %	95 %
<p><b>6.</b></p> <p><b>Coopération entre les coopératives</b></p>	<p>Caisses d'Épargne Hauts de France est représentée dans différentes instances ou organisations de la coopération. Aux niveaux national et international : Alliance Coopérative Internationale, Conseil supérieur de la coopération, Conseil supérieur de l'ESS, Coop FR. Au niveau régional : Chambre régionale d'économie sociale et solidaire.</p>			
<p><b>7.</b></p> <p><b>Engagement envers la communauté</b></p>	<p>Caisse d'Épargne Hauts de France mène une politique d'engagement soutenue sur son territoire. Cf. chapitre 4 "Être l'acteur de référence du développement économique et sociétal de notre territoire".</p>			

# Animation du sociétariat

**En 2024, le sociétariat de Caisse d'Épargne Hauts de France compte 400 000 sociétaires, majoritairement des particuliers. La représentation de ces sociétaires s'organise à travers 14 Sociétés Locales d'Épargne (SLE), qui jouent un rôle essentiel en tant qu'échelon intermédiaire pour renforcer l'ancrage local, la proximité et l'expression des sociétaires.**

## Valoriser la voix des sociétaires et les impliquer dans la prise de décision

L'animation du sociétariat permet de renforcer le lien entre l'institution et ses sociétaires, parties prenantes essentielles à la vie de la banque. Les assemblées générales de Sociétés Locales d'Épargne annuelles constituent un moment clé de cette animation. À cette occasion, chaque sociétaire vote selon le principe "une personne, une voix". Ce cadre démocratique permet de valoriser la voix des sociétaires et de les impliquer dans la prise de décision. C'est également le moment de les informer sur les actualités de Caisse d'Épargne et notamment sur les actions liées à la transition sociale et environnementale.



Agence d'Arras Gambetta.

## Dynamiser l'animation du modèle coopératif

Le club des sociétaires joue également un rôle important. Il propose aux sociétaires un accès à des offres commerciales négociées, à des informations privilégiées ainsi qu'à une newsletter et des webconférences. Les sociétaires trouvent ainsi au même endroit toutes les informations sur le sociétariat, sur l'engagement territorial de Caisse d'Épargne Hauts de France ainsi que sur les différentes offres proposées.

Les Caisses d'Épargne et leur Fédération visent à accroître le nombre de leurs sociétaires et à dynamiser l'animation de leur modèle coopératif. Pour atteindre cet objectif, Caisse d'Épargne Hauts de France s'est engagée à dépasser un taux de 80 % de collaborateurs sociétaires, un objectif qui a été atteint en 2024 avec un taux de 87 %. En parallèle des initiatives ciblant les sociétaires, Caisse d'Épargne Hauts de France a également instauré des actions pour soutenir efficacement ses collaborateurs : un module dédié au modèle et aux valeurs coopératives est intégré dans le parcours des nouveaux entrants (PNE) et un e-learning sur le modèle coopératif des Caisses d'Épargne est mis à disposition.



# Note méthodologique

## Périmètre du reporting

Le périmètre de publication de reporting des indicateurs est sur le même périmètre que celui utilisé pour la publication des comptes consolidés.

## Période du reporting

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2024.

## Disponibilité

Le rapport d'impact volontaire de Caisse d'Epargne Hauts de France est disponible à l'adresse suivante : <https://www.caisse-epargne.fr/hauts-de-france/rapport-dimpact-volontaire>.

## Précisions sur les principaux indicateurs

### Empreinte propre

Le calcul des émissions de CO<sub>2</sub>e liées aux activités propres de "Vie de bureau" inclut les périmètres suivants :

- scope 1 : émissions directes de l'entreprise ;
- scope 2 : émissions indirectes liées à la production d'électricité ;
- scope 3 amont et aval : achats, immobilisations, déplacements, fret (dont transports de fonds), déchets.

Les facteurs d'émissions utilisés pour les calculs sont revus annuellement. Ils sont essentiellement issus de la base Empreinte administrée par l'ADEME, base de données de référence en France, citée par l'article L. 229-25 du Code de l'environnement (décret BEGES). Cette base de données est gérée par un comité de gouvernance regroupant divers acteurs publics et privés (ministères, organismes techniques, associations, MEDEF).

### Définitions des indicateurs

**Empreinte coopérative et sociétale :** Nombre d'actions sociétales menées en faveur de la société (actions non réglementaires et non commerciales réalisées), avec les montants associés.

**Nombre de clients sociétaires :** Clients détenant des parts sociales de l'établissement.

**Nombre de visiteurs uniques – module "Conseils et solutions durables" :** Cumul des visiteurs uniques depuis le lancement de ce module sur l'application mobile.

**Montants des financements accordés pour travaux de rénovation énergétique :** Productions annuelles pour les clients particuliers (dont éco-PTZ et éco-PTZ MPR).

**% de clients corporate (ETI) actifs avec un dialogue ESG :** Clients corporate actifs (au sens commercial) ayant bénéficié d'un dialogue ESG. Un dialogue présent sur un tiers est comptabilisé dès qu'il est saisi sur un tiers (code banque/SIREN) alors l'encours de ce tiers est couvert.

**Montants des financements pour la transition et la décarbonation :** Productions annuelles de prêts BtoB : Prêts Green, Prêts à Impact, CBM Roulant, LOA/LDD Green.

**Nombre de projets de microcrédits financés :** Nombre annuel de projets de microcrédit professionnel.

**Montants des financements accordés à l'économie sociale et solidaire (ESS) :** Productions annuelles de financements de prêts MLT sur le marché ESS.

**Montants des financements accordés au logement social :** marché du logement social.

**Montants des financements accordés au secteur public :** Productions annuelles de financements de prêts MLT destinés au secteur public.

**Engagement des collaborateurs :** Mesure des opinions des salariés sur leur situation professionnelle et leur perception de l'entreprise (niveau local et groupe), réalisée annuellement ou tous les deux ans avec le baromètre interne (Diapason).

**Index d'égalité professionnelle :** Évaluation des écarts de rémunération entre femmes et hommes (note sur 100).

**% d'emploi de personnes en situation de handicap :** Pourcentage de Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés (BOETH) au 31 décembre de l'année considérée.

**Mixité au sein du Conseil d'administration / Conseil d'Orientation et de Surveillance :** Ratio moyen femmes / hommes.

**Collecte brute sur les fonds commercialisés relevant des articles 8 et 9 :** Encours et collecte des fonds d'investissement dont l'objectif d'investissement durable contribue à un objectif environnemental, social ou de gouvernance, sans causer de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux ou sociaux. Sont inclus l'OPC MLT, l'OPC monétaire ainsi que les fonds ISR.

**Montant des financements accordés à des projets d'énergies renouvelables:** Production (M€) des nouvelles transactions et refinancements signés dans l'année (somme de la part finale conservée par l'établissement dans ses livres): financement d'un actif de production d'énergie à partir d'une source d'énergie renouvelable, financement de projet (financement d'une société ad hoc portant l'actif de production d'énergie), financement d'entreprise (si l'objet du financement concerne un actif de production d'énergie renouvelable et est identifiable comme tel dans les SI).

**% de salariés couverts par des conventions collectives:** Sont à considérer comme des "conventions collectives", les conventions collectives, les accords d'entreprises ou toute autre forme d'accord négocié entre un employeur, un groupe d'employeurs ou une ou plusieurs organisations d'employeurs, d'une part, et un ou plusieurs syndicats ou, en leur absence, les représentants du personnel élus conformément aux lois et règlements nationaux.

**% de femmes dans l'encadrement supérieur:** Par encadrement supérieur, il faut comprendre les salariés à qui des responsabilités sont confiées, dont l'importance implique une grande indépendance dans l'organisation de leur emploi du temps; qui sont habilités à prendre des décisions de façon largement autonome; qui perçoivent une rémunération.

**Nombre de salariés en effectifs ventilés par type de contrat:** collaborateurs internes permanents (CDI), collaborateurs internes temporaires (CDD), collaborateurs alternants.

**Nombre d'employés ayant quitté l'entreprise:** Rapport du nombre de sorties CDI sur la période de référence sur les effectifs CDI au 31 décembre de l'année de référence A-1.

**% de rotation du personnel (turnover):** Rapport entre la somme du nombre d'entrées CDI et du nombre de sorties CDI sur l'année N divisée par 2, et l'effectif CDI au 31 décembre de l'année de référence.

**Taux de gravité des accidents du travail:**

(a) Nombre de journées perdues au titre des accidents du travail et de trajet, exprimé en jours calendaires.

Note: ce nombre de jours perdus au titre des accidents du travail et de trajet, reconnus par la Sécurité sociale et survenus dans l'année, diffère du nombre de jours d'absence "accidents du travail".

(b) Nombre total d'heures annuelles travaillées de l'entreprise: ETP mensuel moyen total (indicateur 1.1.4.1) x 1820 heures travaillées (151,67 x 12).

Le taux de gravité se calcule automatiquement d'après les deux informations ci-dessus, selon la formule:

nombre de journées perdues (a) x 1000 / nombre d'heures travaillées (b).

**% de salariés ayant pris un congé familial:** Rapport entre le nombre de congés pris et les collaborateurs éligibles.

**Montants des financements accordés aux TPE / PME:** Productions annuelles selon le chiffre d'affaires (TPE: CA < 1,5 M€ ; PME: 1,5 M€ < CA < 50 M€).

**Encours de crédits pour les TPE / PME:** Montant total des crédits en cours.

**Paiements alignés avec les délais de paiement standards:** % de paiements effectués dans un délai de 60 jours maximum à compter de la date d'émission de la facture.

**% d'agences et centres d'affaires avec un NPS positif:** Le Net Promoter Score est le premier indicateur utilisé pour évaluer la fidélisation et la satisfaction d'un client vis-à-vis d'une entreprise. Il est calculé en posant aux clients une question "Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous Caisse d'Épargne Hauts de France?". Les participants donnent une note comprise entre 1 et 10 qui permet de les classer dans l'un des trois groupes suivants: détracteurs (note entre 0 et 6), passifs (note entre 7 et 8), promoteurs (note entre 9 et 10). Le NPS est la différence entre les promoteurs et les détracteurs.

**% de clients détectés comme fragiles:** Nombre de clients détectés comme fragiles par rapport au nombre de clients particuliers de 16 ans ou plus titulaires d'un compte.



## CAISSE D'EPARGNE HAUTS DE FRANCE

612 rue de la Chaude Rivière, 59800 Lille

Édité par la direction Impact et Innovations, juin 2025.

**Directeur de la publication:** Romain Dekeyser

**Pilotage de projet:** Carole Serrurier

**Conception et réalisation:** alcalie.fr

**Crédits photographiques:** Samuel Dhote, Barbara Grossmann, Benjamin Teissèdre, Oflow, Sébastien Marqué, Electra, Eurasanté, Caisse d'Épargne Hauts de France, iStock 2025.

### Made in Hauts-de-France

Ce document est entièrement réalisé sur notre territoire.  
L'agence est située à Marcq-en-Baroeul dans le Nord.



Dans notre démarche éco-responsable, ce rapport a été conçu avec une attention particulière à l'impact environnemental.  
Imprimé sur papier 100 % recyclé.

### Mentions légales

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Hauts de France - Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier - Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 1 000 000 000 € - Siège social: 612 rue de la Chaude Rivière, 59800 Lille - 383 000 692 - RCS Lille Métropole - Code NAF 6419 Z - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 008 031 - N° TVA intracommunautaire FR34383000692 - Titulaire de la carte professionnelle "Transaction sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs" - n° CPI 8001 2016 000 009 207 délivrée par la CCI Grand Lille - garantie financière: CEGC, 59 avenue Pierre Mendès France, 75013 Paris.

Tous droits réservés.



CAISSE D'EPARGNE  
HAUTS DE FRANCE



**Vous être utile ici, tous les jours.**