

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE 2014



100 %
partenaire
de notre
région



CAISSE D'ÉPARGNE
NORD FRANCE EUROPE

LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.

Une banque solide et performante

Banque coopérative régionale de proximité, la Caisse d'Épargne Nord France Europe a l'ambition de servir le développement de son territoire, des femmes et des hommes qui le composent, des entreprises qui le font vivre, des collectivités locales qui le servent, et de tous les acteurs économiques et sociaux qui le renforcent.

Banque coopérative, la Caisse d'Épargne repose d'abord sur ses 216 administrateurs, qui représentent la voix de ses clients sociétaires, toujours plus nombreux. Ces administrateurs élisent le conseil d'orientation et de surveillance. Ce modèle confère une relation différente des clients avec leur banque, relation renforcée par des centres de décision proches du terrain.

Elle se traduit au quotidien par l'implication de nos 2 340 collaborateurs qui travaillent dans nos 260 agences, nos 6 centres d'affaires et nos 2 sièges de Lille et Lens. Ils accompagnent chaque jour les projets de nos clients, dans une relation de confiance qui s'inscrit dans la durée. Notre Caisse innove aussi, afin d'offrir aux clients qui le souhaitent, le meilleur de la technologie leur permettant de rester connectés avec leur banque, tout en rénovant ses agences pour mieux y accueillir et conseiller ses clients.

UNE ÉPARGNE RÉGIONALE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

Dans un contexte économique difficile en 2014, notre Caisse a accentué son développement et a consolidé ses parts de marché, grâce à son dynamisme et à son ambition de qualité de service pour ses clients.

En 2014, la Caisse a réalisé un produit net bancaire de 486 M€ (normes IFRS) et son résultat net a été significatif, avec 108 M€. La Caisse d'Épargne Nord France Europe confirme sa solidité financière et affiche des fonds propres de 2 093 M€ et un coefficient d'exploitation de 58,9 %, l'un des meilleurs des entreprises du Groupe BPCE.

Les encours d'épargne ont progressé de + 1,7% à 23 800 M€, signes du dynamisme commercial de la Caisse. Elle a aussi pleinement joué son rôle de financeur de l'économie régionale avec des encours moyens de crédit qui ont progressé de + 2,2 % par rapport à fin 2013.

La Caisse d'Épargne Nord France Europe s'est également investie dans de nouveaux projets, en ouvrant une succursale à Bruxelles dédiée aux grandes entreprises et en créant une structure de capital-risque.

ENGAGÉE, NOTRE CAISSE L'EST AUSSI EN MATIÈRE DE SOLIDARITÉ.

Celle-ci s'exprime au travers des nombreuses actions que nous soutenons, notamment via notre Fondation régionale « Agir et Réussir Ensemble ». Notre Caisse a soutenu, en 2014, près de 100 initiatives pour un montant d'1 M€. Partenaire des grands projets régionaux, nous sommes Grand Mécène Bâtitteur du Louvre-Lens et de plusieurs musées dont le Palais des Beaux-Arts de Lille et le futur musée-atelier du Verre de Sars-Poteries. Nous sommes également partenaire de la Route du Louvre (manifestation populaire réunissant plus de 30 000 personnes) ou encore du BCM (Basket Club Maritime Gravelines Dunkerque) avec lequel nous avons fêté 10 ans de partenariat fidèle.

La Caisse d'Épargne Nord France Europe est une banque régionale d'envergure, attentive à la qualité de service apportée à ses clientèles multiples. Elle poursuit ses objectifs ambitieux de développement via son projet stratégique. Son socle, solide, lui permet d'envisager l'avenir sereinement et, surtout, de réaliser ses ambitions au service de la région.



Philippe Lamblin

*Président du Conseil d'Orientation
et de Surveillance*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Lamblin'.

Alain Denizot

Président du Directoire

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alain Denizot'.

CHIFFRES CLÉS 2014



1 800 000
clients

12
Sociétés Locales d'Épargne

216
administrateurs



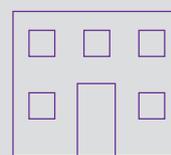
2 340
collaborateurs
(CDI + CDD)



560
automates



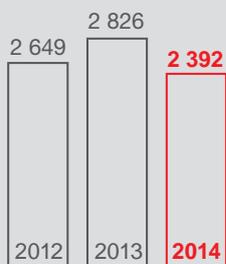
343 000
sociétaires



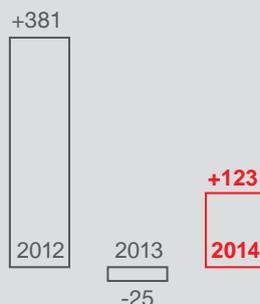
260
agences



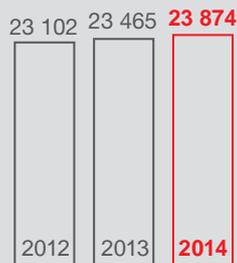
6
centres d'affaires



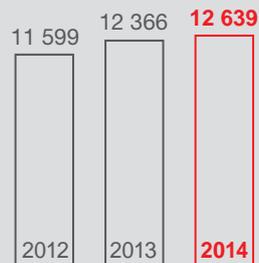
ENGAGEMENT DE CRÉDITS*
EN M€



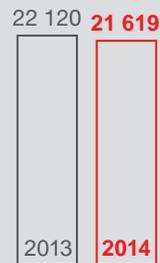
COLLECTE D'ÉPARGNE*
EN M€



ENCOURS D'ÉPARGNE**
EN M€



ENCOURS DE CRÉDITS**
EN M€



TOTAL BILAN CONSOLIDÉ
EN M€

Produit Net Bancaire

486 M€

Coefficient d'exploitation

58,9%

Résultat net (IFRS consolidé)

108 M€

Capitaux propres

2 093 M€

Ratio de solvabilité

19,87%

Une banque proche de ses clients

Avec un réseau riche de 260 agences, dont une agence à distance « Monbanquierenligne. fr », et 560 automates répartis sur l'ensemble de la région, la Caisse d'Epargne Nord France Europe joue pleinement son rôle de banque de proximité. L'agence reste le socle de la relation avec ses clients, même si les contacts à distance se développent via internet, le téléphone, les mails.

La Caisse d'Epargne est la banque de près d'un habitant sur deux en Nord – Pas-de-Calais. Elle s'attache à répondre à tous les besoins de ses clients et de leur famille, quel que soit leur profil. Notre objectif quotidien est d'apporter le bon conseil pour permettre à nos clients de réaliser leurs projets et leur apporter un niveau de satisfaction élevé.

Pour la 6^e année consécutive, la satisfaction de nos clients progresse. C'est le résultat du Baromètre de Satisfaction Agence 2014 qui fait ressortir que 87% de nos clients sont « Satisfaits » de leur agence. C'est une valeur qui a doublé en cinq ans et que nous nous devons sans cesse d'améliorer.

Nos atouts restent l'accueil dans nos agences et la compétence de nos conseillers, reconnue par plus de 90% des clients.

LA CAISSE D'EPARGNE, PREMIÈRE BANQUE DES JEUNES

Pour les 16-25 ans, la Caisse établit une nouvelle relation en capitalisant sur les moments importants de leur vie. Parmi les actions mises en place, les primes BAC 2014 et des offres privilégiées sur le crédit, les forfaits bancaires...

Les besoins de financement des jeunes varient fortement selon leur âge et leur situation de vie : étudiants, étudiants des métiers, jeunes actifs, autonomes ou vivant chez leurs parents, célibataires ou en couple... Pour répondre à leurs besoins, la Caisse propose une gamme de crédits à des conditions tarifaires très intéressantes : crédit étudiant sans frais de dossier, crédit étudiant pour les écoles partenaires à taux spécifique, découvert négocié 3 mois « avance sur bourse ».

DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR MIEUX VOUS FACILITER LA BANQUE

La Caisse s'attache aussi à développer des solutions qui facilitent le quotidien. Pour répondre aux évolutions de comportement, tout en exerçant notre rôle de conseil, nous développons de nouvelles solutions technologiques dans la vente à distance. Le crédit consommation profite, par exemple, de ces avancées puisqu'à l'issue de la proposition, le client peut signer son offre de crédit en quelques clics avec la Signature Electronique à Distance (SED), depuis son ordinateur, avec beaucoup de facilité et sans se déplacer à l'agence : efficacité, rapidité et simplicité.

Pour les jeunes, consommateurs de nouvelles technologies, la Caisse a créé l'application Howizi (« comme c'est facile », en anglais). Conçue en associant des étudiants d'HEC et de l'École de « Design Strate », cette application bancaire intègre les attentes de cette nouvelle génération.



L'application Howizi va bien plus loin qu'un simple service de gestion de son compte bancaire. Elle bénéficie d'innovations comme le transfert d'argent via smartphone, un système de cagnotte entre amis ou encore des alertes « bons plans ». Cette application s'adresse aux clients et aux non-clients car elle propose des « fonctions ouvertes à tous » comme des checks-lists permettant d'avoir les bons réflexes dans différentes situations de la vie courante (comme « je déménage », « je paie mes impôts »).

100 %
proche et
accessible



NOTRE TAUX DE **CLIENTS**
«**TRÈS SATISFAITS**»
A **DOUBLÉ EN CINQ ANS !**



Une banque qui accompagne les professionnels ...

Grâce à son dynamisme et à sa proximité, la Caisse d'Épargne Nord France Europe accompagne les professionnels (artisans, commerçants, professions libérales) dans toutes les phases de leur cycle d'exploitation – investissement, consolidation, développement – et leur propose des solutions innovantes qui facilitent leur quotidien. Dans le domaine des moyens de paiement par exemple, elle propose DILIZI, système très simple qui permet aux artisans et commerçants de percevoir des paiements par carte bancaire où qu'ils se trouvent.

Acteur de référence auprès des professionnels, la Caisse a organisé en 2014 un « Club Experts » en partenariat avec le magazine économique Eco121 dont le sujet était : « le financement du cycle d'exploitation des professionnels ». Cette conférence a recueilli un franc succès auprès des participants et confirme l'ancrage de la Caisse et sa volonté

d'accompagner
ses clients dans
la durée.

C'est aussi dans cet esprit qu'elle a noué un partenariat avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Nord - Pas-de-Calais (CMA), pour valoriser notamment la filière de l'apprentissage. La Caisse était d'ailleurs

partenaire de la soirée des apprentis diplômés organisée par la CMA. Ce partenariat d'ampleur, qui s'adresse aussi bien aux apprentis en cours d'études qu'à ceux qui débutent dans la vie professionnelle ou qui s'installent, intègre des offres attractives dans les domaines du crédit, de l'équipement, de l'épargne et de la gestion de compte au quotidien.

dilizi 



DILIZI (m.p): INNOVATION QUI FACILITE LA VIE ET LES VENTES DE CEUX QUI L'UTILISENT.

► Service d'entassement par carte bancaire via une application mobile, qui permet aussi de constituer un fichier clients, même lors de vos déplacements.

CAISSE D'ÉPARGNE 
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.



100%
au service
des pros et
des associations
de proximité

...et les **associations** de proximité

Fort d'un ancrage historique auprès des particuliers, le secteur associatif de proximité prend, par contagion, une place importante naturelle dans sa relation avec la Caisse d'Epargne Nord France Europe.

Le tissu associatif est très dense en région Nord - Pas-de-Calais, de par une culture d'entraide bien ancrée et par l'engagement au cœur de nombreux habitants. Le modèle coopératif développé par la Caisse y trouve naturellement sa place, et ce n'est pas un hasard si bon nombre d'associations de proximité lui font confiance.

Aujourd'hui, une association sur trois est accompagnée par une agence Caisse d'Epargne pour la gestion de ses avoirs.



Une banque pour gérer
votre patrimoine selon vos intérêts

DES SAVOIR-FAIRE MULTIPLES
ET RECONNUS. UNE **STRATÉGIE**
PATRIMONIALE PERSONNALISÉE.



(droit de la famille et des successions), de droit des sociétés, de fiscalité des personnes physiques et morales.

Dans leur analyse, nos conseillers intègrent l'ensemble des composantes des biens de nos clients : liquidités, valeurs mobilières, assurance vie, biens immobiliers, actifs professionnels etc., afin de leur proposer une stratégie patrimoniale cohérente et ajustée à leurs priorités. Dans ce cadre, une synergie sera recherchée avec les autres conseillers des clients : expert-comptable, notaire, avocat...

Nous accordons une attention toute particulière à l'accompagnement de nos clients. Confiance, pérennité, proximité : ce sont les valeurs qui incarnent notre engagement de banque coopérative. Cet héritage que nous portons depuis près de deux siècles permet d'instaurer avec nos clients une relation personnalisée et très privilégiée. Elle est essentielle au moment de réaliser des choix de vie, de préserver le patrimoine familial et le valoriser, de réfléchir au juste équilibre entre actifs professionnels et privés.

Les conseillers en gestion patrimoniale de la Caisse d'Épargne Nord France Europe, en synergie avec nos équipes d'experts, s'appuient sur une connaissance privilégiée de la situation et des projets de nos clients pour élaborer des conseils personnalisés et ajustables dans le temps.

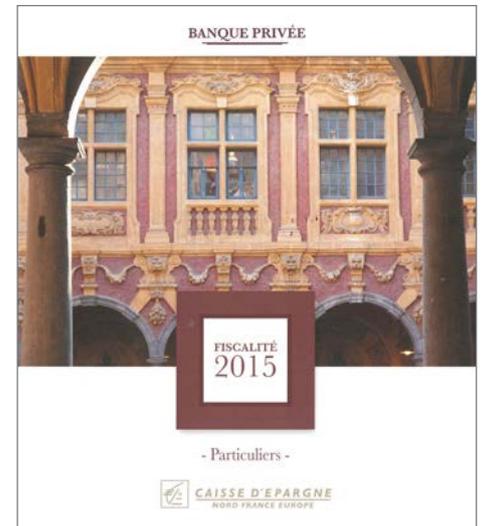
Par leurs expériences multiples et la diversité de leurs profils, nos équipes d'ingénieurs, de conseillers patrimoniaux et nos banquiers privés élaborent leur diagnostic et leurs conseils avec une approche pluridisciplinaire et des compétences en matière de droit civil

100 %
de conseils
personnalisés

DU SAVOIR-FAIRE AU FAIRE SAVOIR

De nombreuses opérations ont été mises en place parmi lesquelles la mise en ligne d'un film sur la fiscalité à destination de nos clients et prospects, l'organisation de notre 5^e « Club Expert », en partenariat avec Eco121, sur le thème de la transmission d'entreprise.

Un partenariat avec l'Ordre Régional des Experts Comptables a permis d'organiser un cycle de conférences.



La Caisse d'Épargne Nord France Europe est un acteur reconnu de la gestion patrimoniale en région Nord - Pas-de-Calais. La dernière enquête de satisfaction a fait ressortir un taux de clients « satisfaits » de 92 %, et 9 clients sur 10 sont prêts à nous recommander.

Une **banque** aux côtés des acteurs **économiques régionaux**

ENTREPRISES

La Caisse d'Épargne Nord France Europe accompagne les PME dans leur développement et leurs innovations, grâce à une gamme de produits et services complète et performante : crédit-bail, affacturage, épargne salariale, financement de flotte de véhicules, assurance du dirigeant, etc... et bien sûr de la gestion des flux et du court terme aux financements moyen et long termes.

Elle peut compter sur l'appui de filiales spécialisées du groupe BPCE qui offrent une expertise pointue.

La Caisse a organisé en 2014 pour la 5^e année consécutive, la journée de la Transmission, mettant ainsi en relation conseils de cédants et repreneurs d'entreprise.

OUVERTURE DE LA SUCCURSALE GRANDS COMPTES À BRUXELLES

Située au cœur de l'Eurorégion, la Caisse a ouvert avec succès en 2014 une succursale à Bruxelles. Celle-ci propose une offre globale avec des crédits en syndication, des services de flux et comptes de dépôt, et des placements

sécurisés. Elle s'adresse, dans un premier temps, uniquement aux entreprises de taille intermédiaire qui réalisent un CA proche ou supérieur à 50 M€.

Cette création vise à s'implanter durablement en Belgique, où les grandes entreprises sont six fois plus nombreuses qu'en région Nord - Pas-de-Calais.

Cette succursale est animée par des professionnels bilingues.



**SUCCURSALE GRANDS COMPTES,
AVENUE LOUISE À BRUXELLES.**

La Caisse d'Épargne Nord France Europe fait partie des principaux financeurs des collectivités locales, entreprises, des structures de l'économie sociale ainsi que du Logement Social en région Nord - Pas-de-Calais. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. En 2014, en dépit d'un contexte économique tendu, la Caisse d'Épargne Nord France Europe a poursuivi une politique de financement soutenue.



LOGEMENT SOCIAL ET SEM

La Caisse d'Épargne Nord France Europe se place historiquement aux côtés des organismes de Logement Social et des sociétés d'Économie Mixte de l'ensemble de la région. Partenaire solide, impliqué dans la gouvernance d'un organisme sur deux pour le Logement Social et d'un sur trois sur l'Économie Mixte, elle apporte des solutions novatrices et porteuses de sens à la fois à ses clients, mais aussi aux utilisateurs finaux, comme le paiement des loyers en espèces dans les guichets automatiques, par exemple. Au-delà du financement, la Caisse accélère ainsi la gestion des flux de ses clients.

SECTEUR PUBLIC

La Caisse d'Épargne Nord France Europe est un des banquiers principaux des grands institutionnels de la région, ainsi que des collectivités locales, territoriales et des établissements publics de santé avec la volonté de servir équitablement le territoire.

En 2014, la Caisse a contribué à leur développement en mettant à leur disposition des experts et des solutions de financement pertinentes, ainsi qu'une large gamme de services innovants comme le paiement par internet, les Certificats d'Économie d'Énergie, la Carte Achat Public.

100 %
aux côtés
des acteurs
économiques

100 %
aux côtés
des acteurs
économiques

PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER

La Caisse d'Épargne Nord France Europe s'investit auprès de ses clients professionnels de l'immobilier – promoteurs, aménageurs, marchands de biens et investisseurs – et apporte des solutions innovantes et adaptées à leurs besoins. Les chargés d'affaires sont au plus proche du terrain, au cœur des projets de leurs clients pour proposer les meilleures solutions, qu'il s'agisse de financement, de garantie ou d'équipement en produit expert.

Les chargés de gestion assurent pour leur part le suivi des programmes en véritables binômes des clients, assurant un « après-vente » irréprochable.

Plusieurs opérations emblématiques de promotion développées par des promoteurs régionaux ont été financées par nos soins. La Caisse se positionne ainsi dans une relation de long terme et très professionnelle avec ses clients, qu'elle souhaite accompagner au mieux au service de la région.



Alter Eos - Entreprise adaptée

ÉCONOMIE SOCIALE

Acteur majeur et historique de l'Économie Sociale et Solidaire en région Nord - Pas-de-Calais, la Caisse d'Épargne Nord France Europe accompagne l'ensemble des structures, des plus petites en termes de budget aux plus emblématiques. Ce secteur est constitué de plusieurs segments diversifiés : entreprises de l'économie sociale en matière sanitaire, médico-social et insertion, coopératives, Scop et mutuelles.

La récente loi de l'Économie Sociale et Solidaire modifie les modèles économiques de nos clients en matière de ressources financières, de gouvernance et de gestion au quotidien.

L'Économie Sociale et Solidaire représente 10 % de l'activité économique et 10 % des effectifs de notre région, ce qui en fait un acteur important de l'économie régionale.

Le statut coopératif de la Caisse d'Épargne et les synergies avec la Fondation régionale « Agir et Réussir Ensemble » renforcent notre légitimité et confèrent un supplément d'âme qu'attendent les clients et les prospects.





Collecter en région, pour financer les initiatives régionales

Fidèle à ses valeurs constitutives, la Caisse d'Épargne Nord France Europe se nourrit de la connaissance de son territoire pour tisser des liens pérennes de confiance avec l'ensemble de ses acteurs. De tous temps, elle a privilégié le développement des acteurs économiques locaux, et se revendique comme acteur économique à part entière au service du développement régional.

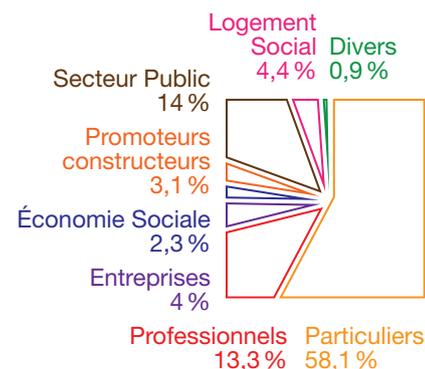
Ainsi, la Caisse d'Épargne Nord France Europe est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise, à savoir les fonds territoriaux France Active (Nord Actif et Pas-de-Calais Actif), les plateformes Initiative France et le Réseau Entreprendre. Elle est également partenaire du centre des Jeunes Dirigeants et du Club Gagnants.

Outre la participation de ses collaborateurs aux conseils d'administration, assemblées générales et comités d'octroi, la Caisse s'engage financièrement auprès de ces structures.

La Caisse a également créé une société de prise de participation en liaison avec Alliance Entreprendre, filiale de Natixis et avec l'appui du Groupe. Cette nouvelle structure, CENFI, a pour vocation de mettre en place une offre à destination des entreprises de notre région, en faisant jouer les synergies entre les entreprises et la Banque Privée.

Les opérations visées serviront à financer de nouvelles étapes de la croissance des entreprises (conquête de nouveaux marchés, internationalisation, extension des capacités de production, développement de nouveaux produits ...), ou à assurer la préparation de la transmission ou de la réorganisation du capital.

100 %
au service
des initiatives
de la région



**RÉPARTITION
DES ENCOURS DE CRÉDIT****

Une banque **coopérative** à l'écoute de ses **sociétaires**

Depuis bientôt 200 ans, les Caisses d'Épargne se sont construites sur des valeurs de proximité, d'accès du plus grand nombre aux services bancaires, de contribution au développement économique et social des territoires. Devenues banques coopératives en 1999, elles appartiennent aujourd'hui à leurs clients sociétaires et partagent avec eux les principes coopératifs de proximité, d'ancrage territorial, de pédagogie et de solidarité.

Le sociétariat de la Caisse d'Épargne Nord France Europe est composé de 343 000 sociétaires à fin 2014, dont une majorité de particuliers propriétaires de la Caisse d'Épargne. La représentation des sociétaires s'organise à partir de 12 sociétés locales d'épargne (SLE). Celles-ci renforcent l'ancrage local, la proximité et la représentation des territoires et de leurs habitants.

En matière d'animation du sociétariat et de gouvernance, la Caisse d'Épargne Nord France Europe agit à plusieurs niveaux :

LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE SOCIÉTÉS LOCALES D'ÉPARGNE (SLE)

constituent un moment incontournable du lien coopératif ; au total, lors de celles de juin-juillet 2014, près de 40 000 sociétaires ont fait entendre leur voix.

L'INFORMATION ET LA CONSULTATION DES SOCIÉTAIRES

s'exerce notamment au travers du site qui leur est dédié (www.societaires.caisse-epargne.fr). Par ailleurs, un dispositif de « questions • réponses » a été mis en place dans le cadre des assemblées générales de SLE, ainsi que des tables rondes d'écoute qualité.

216 ADMINISTRATEURS REPRÉSENTENT LES SOCIÉTAIRES

Ils portent leurs voix lors des conseils d'administration et contribuent à la gouvernance de la Caisse. Informés régulièrement de l'activité de la Caisse, ils sont justement sollicités pour contribuer à ses engagements sociétaux en étant impliqués dans les projets philanthropiques soutenus par la Caisse ou la Fondation « Agir et Réussir ensemble ». Ils analysent les projets et les évaluent. Acteurs des Assemblées Générales de SLE, ils sont les ambassadeurs de la Caisse sur son territoire.

LES ADMINISTRATEURS SONT FORMÉS

pour pouvoir assumer pleinement leur mandat et contribuer de manière active à la gouvernance. La Caisse d'Épargne fait de leur formation un axe clé de sa stratégie de responsabilité sociale et



100 %
Coopérative

environnementale. L'offre de formation couvre un champ large : connaissance de l'identité et de l'histoire des Caisses d'Épargne, acquisition d'un socle de culture générale bancaire, développement de compétences comptables, financières et de risque. En 2014, 28 sessions d'information et de formation ont été organisées et ont rassemblé plus de 231 participants, sans compter les formations à distance (*e-learning*).





Séminaire d'accueil Administrateurs
SLE Flandre
Le 2 avril 2015
Le Comité d'Administration de la SLE Flandre
a le plaisir de vous accueillir à la réunion
d'accueil des administrateurs.

**RÉUNION DE FORMATION
DES ADMINISTRATEURS**

Le mécénat social et économique au cœur de notre histoire

L'engagement philanthropique des Caisses d'Epargne s'inscrit au cœur de leur histoire, de leur identité et de leurs valeurs. Dans le prolongement de cet engagement historique, la Caisse d'Epargne Nord France Europe est aujourd'hui l'un des premiers mécènes de la région Nord - Pas-de-Calais : en 2014, le mécénat a représenté près de 3,2 M€. Plus de 118 projets de proximité ont été soutenus, principalement dans le domaine de la solidarité.

Cette stratégie citoyenne se veut adaptée aux besoins du territoire. Elle mobilise les administrateurs qui contribuent au processus de décision, au suivi et à l'évaluation des projets ; leur intervention est encadrée par une charte éthique qui vise à garantir la transparence des processus de décision.

La Caisse agit directement auprès des porteurs de projets en cofinçant leurs actions. Elle veille également à accompagner les projets de plus grande envergure grâce à sa Fondation « Agir et Réussir ensemble » et dans le cadre d'appels à projets dédiés. En 2014, c'est « l'innovation et la vie à domicile » qui a constitué le champ d'action. À ce titre, 254 500 € ont été investis dans 12 projets régionaux relevant de ce périmètre.

La Caisse d'Epargne Nord France Europe accompagne également le développement de la culture, de la musique et du sport au sein de la région. Grand Mécène Bâtisseur du Louvre-Lens, elle a parrainé en 2014 la très belle exposition « 30 ans d'acquisitions en région Nord - Pas-de-Calais ». Elle a également contribué à parfaire l'équipement numérique du Palais des Beaux-Arts de Lille et elle s'associe au futur musée-atelier du Verre de Sars-Poteries qui

ouvrira ses portes au public au printemps 2016. La Caisse figure parmi les principaux mécènes de Lille3000 permettant ainsi la réalisation de nombreuses expositions au sein des infrastructures culturelles de la métropole lilloise. Dans le domaine musical, la Caisse est mécène d'Arpège, association de soutien à l'Orchestre National de Lille, de l'Orchestre de Douai, de l'association Jazz en Nord, et de l'ensemble vocal La chapelle du Hainaut. Ces partenariats permettent aussi à la Caisse et ses équipes de partager des soirées conviviales et privilégiées avec les clients. Enfin, la Caisse accompagne la Ligue régionale d'athlétisme au travers de la très populaire Route du Louvre dont elle est le partenaire privé majeur. Le sport collectif est également soutenu au travers des clubs de basket de Gravelines (BCM), de Boulogne sur Mer (SOMB) et d'Arras (Pays d'Artois) et des clubs de football de Lille, Lens et Valenciennes.





Partenariat Lille3000



Route du Louvre



Partenaire du Louvre-Lens



Partenaire du BCM

**LA FONDATION DÉPLOIE
PRIORAIREMENT SES ACTIONS
AUTOUR DE 3 AXES**

- Agir en faveur de l'égalité des chances grâce à l'insertion par le sport, la culture, la lutte contre l'illettrisme ou la prévention santé ;
- Développer le « mieux vivre ensemble » (cohésion sociale) ;
- Mobiliser autour du handicap.



www.fondation-cenfe.fr

Des innovations sociales et technologiques

100 %
accessible et
adaptée à toutes
les clientèles

La Caisse d'Epargne Nord France Europe a fait du concept de proximité et de présence sur l'ensemble du territoire une des clés de sa réussite. C'est pourquoi elle maintient une forte présence sur son territoire : fin 2014, elle comptait 260 agences, dont 17 en zones urbaines sensibles (ZUS).

La Caisse s'attache aussi à rendre ses services accessibles aux personnes à mobilité réduite : ainsi, 75% des agences sont déjà accessibles, en anticipation de l'obligation légale.

Par ailleurs, un vaste programme d'innovations technologiques visant à fournir aux clients le meilleur de l'humain et du digital a été lancé. Nous pouvons citer par exemple le coffre-fort numérique, la signature électronique

en agence, les bornes de remise de chèques ou encore un nouveau poste de travail en agence.

MICROCRÉDIT

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

Véritable plateforme de services, Parcours Confiance propose un suivi individualisé incluant un diagnostic approfondi, une offre bancaire adaptée (notamment le microcrédit) et le service de partenaires (associations, collectivités ou réseaux d'accompagnement à la création d'entreprise). Un soutien pédagogique est proposé au travers des formations à la gestion budgétaire dispensées par l'association Finances & Pédagogie. Parcours Confiance Nord-Pas-de-Calais comptait à fin 2014 une équipe de trois conseillers dédiés ayant accompagné 350 projets et octroyé 1 112 000 €.

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

CLIENTS FRAGILES

Dans le cadre de la loi bancaire du 26 juillet 2013 sur la séparation et la régulation des activités bancaires, les Caisses d'Epargne ont mis en place une offre adaptée aux besoins de la clientèle fragile qui pourra bénéficier d'un ensemble de services bancaires à des conditions privilégiées. À compter de 2015, ce dispositif se substituera à la gamme de paiement alternatif (GPA).

POLITIQUE QUALITÉ

La Caisse d'Epargne Nord France Europe a placé la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie à travers des dispositifs d'écoute et de mesure de la qualité de la relation client, ceci pour toujours améliorer le service rendu.

Ainsi tous les deux mois, 1 400 clients de la Caisse sont interrogés. Ils le sont aussi systématiquement lors des « moments clés » de leur relation avec la banque : entrée en relation, crédit immobilier, changement de conseiller, réclamation, etc. Par ailleurs, des visites et appels mystères sont effectués très régulièrement auprès des conseillers afin d'évaluer la qualité de la prestation proposée aux clients.



75% DE NOS AGENCES
SONT ACCESSIBLES AUX
PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



LA CAISSE D'ÉPARGNE
ACCOMPAGNE LES FILIÈRES
EN POINTE SUR
LES ÉCO-ACTIVITÉS

Une politique de Responsabilité **Sociale** et **Environnementale** engagée.

LE SOUTIEN À LA CROISSANCE VERTE

L'impact majeur des banques en matière d'environnement est principalement indirect, à travers les projets qu'elles financent. Consciente de ces enjeux, la Caisse d'Epargne Nord France Europe vise à accompagner l'émergence de filières d'entreprises en pointe sur les éco-activités (assainissement de l'eau, recyclage et valorisation énergétique des déchets, dépollution des sites, énergies renouvelables) mais aussi à soutenir l'évolution de certains secteurs vers une politique de mieux-disant environnemental, en particulier les transports, l'agriculture et le bâtiment.

LA RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

La Caisse génère, dans son activité quotidienne, des impacts directs sur l'environnement. En tant que banque disposant d'un réseau commercial, les enjeux portent principalement sur les déplacements, les bâtiments et les consommables : réduire les postes de consommation, augmenter la part des ressources renouvelables et améliorer le recyclage en aval sont les objectifs majeurs.

A partir du premier Bilan Carbone® réalisé en 2009, la Caisse a pérennisé un plan de réduction de ses émissions

et développé des actions significatives, parmi lesquelles la baisse des consommations de papier et d'électricité, la sensibilisation des collaborateurs aux éco-gestes (installation de boîtes de recyclage de cartouches d'encre, de containers pour récupération des piles usagées), mise en place d'un outil permettant une gestion raisonnée des impressions, optimisation de l'utilisation du parc de véhicules.

Elle a aussi déployé en 2014 la signature électronique en agence pour réduire la quantité croissante d'impressions papier lors de la réalisation des actes de vente, et à réduire ainsi l'empreinte « carbone ». Par ailleurs, une coupure automatique de nuit de l'alimentation électrique des postes informatiques a été mise en œuvre dès 2013.

L'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

Au-delà de son activité de financement de l'économie locale, la Caisse d'Epargne propose différents produits d'investissement socialement responsable (ISR) afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit notamment de la gamme de placements responsables gérée par Mirova, la filiale de Natixis Asset Management, pionnier de



100 %
engagée en
faveur de
l'environnement

l'ISR en France, qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires. Les labels Finansol et Novethic attribués à certains de ces fonds témoignent de la qualité de cette gamme.

La Caisse d'Epargne Nord France Europe a distribué auprès de ses clients des fonds ISR et solidaires pour un montant de 30,3 millions d'euros en 2014, parmi une gamme de 11 fonds.

La diversité, vecteur de créativité et de progrès social

La Caisse d'Epargne Nord France Europe figure parmi les principaux employeurs en Région Nord - Pas-de-Calais. Avec 2340 collaborateurs à fin 2014, dont 94,6 % en CDI, elle garantit et crée des emplois ancrés sur le territoire.

En accueillant plus de 6% de collaborateurs en situation de handicap, elle se place résolument au-delà de ses obligations légales.

Les collaborateurs âgés de moins de 35 ans représentent plus de 26% des collaborateurs en CDI. Ils contribuent à l'équilibre global de la pyramide des âges en préparant le remplacement progressif des départs naturels à la retraite d'un nombre significatif de collaborateurs de 55 ans et plus dans les prochaines années.

Facteur de performance économique, la diversité est aussi un vecteur de créativité et de progrès sociétal.

Faire évoluer les compétences, s'adapter au changement sont au cœur du projet de la Caisse d'Epargne depuis ses origines. La Caisse en fait aujourd'hui un objectif prioritaire de sa politique de Ressources Humaines.

La Caisse d'Epargne Nord France Europe est également engagée en faveur de l'alternance. Ainsi, ce sont plus de 50 jeunes qui sont formés chaque année tant au sein du réseau que des services de siège avec la possibilité, pour nombre d'entre eux, d'embrasser une carrière au sein de la banque.

CONTRAT DE GÉNÉRATION

Dans le cadre de la loi du 1^{er} mars 2013 portant création du contrat de génération, la Caisse a mis en place un plan d'action pour les années 2013 et 2014. Ce plan comporte notamment :

- des dispositions et une volonté de recruter a minima 60% de collaborateurs de moins de 30 ans parmi l'ensemble des recrutements annuels en CDI ;
- des mesures en faveur de l'emploi des seniors : maintien de ces derniers (âgés de 55 ans et plus) à fin 2013 et à fin 2014 et recrutement a minima de 3% de collaborateurs de 45 ans et plus parmi l'ensemble des recrutements annuels réalisés, développement des compétences et des qualifications et accès à la formation, aménagement des fins de carrière et de transition entre activité et retraite.



LE CONTRAT DE GÉNÉRATION
ACCUEIL DES ALTERNANTS DE LA PROMOTION 2014-2015

LA FORMATION

Au travers d'une politique de formation active et diplômante, la Caisse témoigne de son ambition de faire évoluer ses collaborateurs, tout au long de leur parcours professionnel.

En 2014, le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue s'élève à 5,2 %. La Caisse se situe au-delà de la moyenne du secteur (autour de 4 %) et de l'obligation légale de 1,6 %. Cela correspond à un volume de 71 260 heures de formation.



ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière dans le cadre de la mise en œuvre de la politique Ressources Humaines de la Caisse d'Épargne. Si 53,9 % des effectifs sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement et de direction. En 2014, la mise en œuvre des plans d'actions mixité et de la politique égalité professionnelle a permis de faire évoluer la représentation des femmes dans l'encadrement à 36,9 %.

Fin 2014, un réseau féminin a été lancé au sein de la Caisse. « Les Elles de NFE » comptent plus de 200 adhérentes.

LA CAISSE A SIGNÉ LA CHARTE DE LA PARENTALITÉ

L'accompagnement de la parentalité est l'un des axes développés pour favoriser l'équilibre de vie des collaborateurs. Depuis plusieurs années, de nombreux dispositifs sont proposés en ce sens (conciergerie, berceaux, CESU, facilitation du temps partiel, règle de bonne gestion des réunions, compte épargne temps, etc.). Afin de rendre encore plus visible son engagement auprès des collaborateurs et collaboratrices, la Caisse a signé en 2014 la Charte de la parentalité en entreprise.

EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En 2014, la Caisse a décliné 4 priorités d'action : renforcer les mesures de maintien dans l'emploi,

favoriser le parcours professionnel des collaborateurs en situation de handicap, diversifier le recrutement, amplifier le montant des achats auprès du secteur adapté et protégé.

Au cours de l'année 2014, la Caisse a recruté 3 nouveaux collaborateurs en situation de handicap. Par ailleurs, 23 collaborateurs ont eu une reconnaissance ou un renouvellement de qualité de travailleurs handicapés (RQTH) ; 34 collaborateurs ont bénéficié d'un aménagement de leur poste de travail ou de leurs conditions de travail (aménagements d'horaires de travail, mise à disposition d'une place de parking, etc.), 10 collaborateurs ont été concernés par un changement d'emploi, ou un accompagnement de projet professionnel et 7 collaborateurs ont reçu une aide financière pour l'acquisition d'équipements individuels (prothèses auditives...).

100 %
employeur
de référence

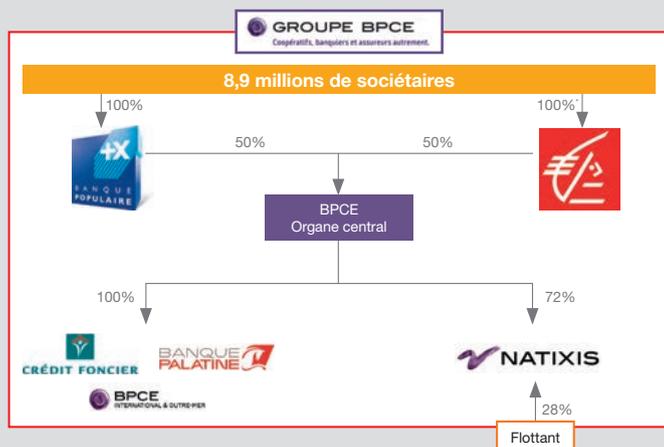
Le Groupe BPCE est le deuxième groupe bancaire en France. Il exerce tous les métiers de la banque et de l'assurance en s'appuyant sur ses deux grands réseaux coopératifs, 18 Banques Populaires et 17 Caisses d'Épargne, et sur ses filiales Natixis, Crédit Foncier, Banque Palatine, BPCE International et Outre-Mer... Au service de 36 millions de clients, dont 8,9 millions de sociétaires, ses 108 000 collaborateurs exercent leur métier au plus près des besoins des personnes et des territoires.

Le Groupe BPCE propose une offre complète de produits et de services : solutions d'épargne, d'assurance, de paiement, de financement, d'investissement de gestion de flux, de trésorerie...

Fidèle à son statut coopératif, il accompagne ses clients dans leurs projets et construit avec eux une relation dans la durée. Il a ainsi contribué à plus de 20 % du financement de l'économie française en 2014.

Retrouvez toutes les informations sur www.bpce.fr

Organigramme du groupe BPCE au 31 décembre 2014



* Via les sociétés locale d'épargne (SLE).

Instances dirigeantes de la Caisse d'Épargne Nord France Europe

DIRECTOIRE

Président
Alain DENIZOT

Pôle Banque du
Développement Régional
Pascal ARNOULT

Pôle Banque de Détail
Daniel BRICKA

Pôle Finance
Bertrand DUBUS
(Banque Palatine depuis mars 2015)

François CODET
(à compter de fin avril 2015)

Pôle Ressources
Christine GOEURY



De gauche à droite : Daniel Bricka, Alain Denizot, Christine Gœury, Pascal Arnoult et Bertrand Dubus



2015

Président

Philippe LAMBLIN,
Vice-Président de la SLE Flandre Métropoles

Vice-Président

Stéphane POTTEZ,
Vice-Président de la SLE Saint Omer-Calais

Secrétaire

Léon-Sylvain LENTENOIS,
Président de la SLE Flandre Métropoles

Représentants des SLE

Antoine BEDOY, SLE Flandres • Nathalie BETOURNÉ,
SLE Pays d'Opale • Christian BOURLET,
SLE Saint-Amand Denain • Pascal DEGRELLE,
SLE Valenciennes Sambre Avesnois • Véronique
DELANNOY, SLE Lille • Charles DEPOORTER,
SLE Haute-Deûle • José DE SOUSA, SLE Douaisis-
Cambrésis • Sabine DRUART, SLE Valenciennes
Sambre Avesnois • Nadine LEFEBVRE, SLE Béthune-
Bruay • Luc LEGRAS, SLE Arras-Lens-Liévin •
Jean-Patrick PROUVOST, SLE Maritime •
Bernard PRUVOST, SLE Arras-Lens-Liévin

**Représentant des Collectivités Territoriales
& EPCI Sociétaires**

Sylvain ROBERT, maire de Lens

Représentant des Salariés

Nicolas DELCOURT

Représentant des Salariés Sociétaires

Dominique MOITY

Censeurs Statutaires

Dominique AERTS - Ludovic CANON -
Philippe CLERBOUT - Cédric DHALLUIN -
Nancy FOSLIN

Le Conseil d'Orientation et de Surveillance

Président

Philippe LAMBLIN,
Vice-Président de la SLE Flandre Métropoles

Vice-Présidents

Charles DEPOORTER,
1^{er} Vice-Président - Président de la SLE Haute-Deûle

Pascal DEGRELLE,
2^{ème} Vice-Président - Président de la SLE
Valenciennes Sambre Avesnois

Secrétaire

Léon-Sylvain LENTENOIS,
Président de la SLE Flandre Métropoles

Représentants des SLE

Antoine BEDOY, SLE Flandres • Christian BOURLET
(à compter du 27/06/2014), SLE Saint-Amand Denain •
Philippe DENEVE, SLE Valenciennes Sambre Avesnois
• José DE SOUSA, SLE Douaisis-Cambrésis • Philippe
CLERBOUT (à compter du 20/02/2014), SLE Lille • Luc
LEGRAS, SLE Arras-Lens-Liévin • Stéphane POTTEZ,
SLE Saint Omer-Calais • Jean-Paul POURCHEZ,
SLE Béthune-Bruay • Jean-Patrick PROUVOST,
SLE Maritime • Jean-Paul VENDRÔME, SLE Pays
d'Opale • Jean-Luc TILLARD, SLE Arras-Lens-Liévin

**Représentant des Collectivités Territoriales
& EPCI Sociétaires**

Michel DELEBARRE, maire de Dunkerque, puis
Bernard HAESBROECK, Vice-président du Conseil
Départemental du Nord (à compter du 30 mars 2014)

Représentant des Salariés

Christian MEURDESIOIF puis Jean-Paul DESMET
(à compter du 31 octobre 2014)

Représentant des Salariés Sociétaires

Jean-Loup PROUVEUR

Censeurs Statutaires

Dominique AERTS - Ludovic CANON -
Cédric DHALLUIN - Jean-Pierre DUVERGER -
Georges FOLLET - Jean-Marie VUYLSTEKER



2014



100 %
partenaire
de notre
région



CAISSE D'ÉPARGNE
NORD FRANCE EUROPE
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.

Caisse d'Épargne
Nord France Europe
135 Pont de Flandres - 59777 Euralille

Tél. : + 33 (0) 810 810 100
Fax : + 33 (0) 320 666 447
(Direction de la Communication)

www.caisse-epargne.fr

Rejoignez-nous sur 

CAISSE D'ÉPARGNE ET DE PREVOYANCE NORD FRANCE EUROPE, Banque Coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier, Société Anonyme à Directoire et à Conseil d'Orientation et de Surveillance – Capital social de 497 663 460 euros – Siège social : 135 Pont de Flandres – 59 777 Euralille – RCS LILLE METROPOLE 383 089 752 – Code APE 6419Z – N° TVA intracommunautaire FR76383089752 – Intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 349 - Titulaire de la carte professionnelle "transaction sur immeuble et fonds de commerce" sans perception de fonds, effets ou valeurs n° 1607 T délivrée par la Préfecture du Nord, garantie par la CEGC, 16 rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999, 92919 La Défense Cédex. Photos : Fotolia, iStock Photo, Graphic Obsession, Corbis Images, Getty, Samuel Dhote, Bernard Hasbroucq, CENFE - Conception et réalisation Nord Compo Communication.