



COMPAGNIE
EUROPÉENNE
DE GARANTIES
ET CAUTIONS

RAPPORT RSE 2023

PREAMBULE

Ce rapport expose les différentes actions menées par CEGC en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

Dans ce support, nous présentons notre métier de garant, au-delà de notre modèle économique, en explicitant nos orientations et nos spécificités pour générer un impact positif sur notre écosystème. Nous exposons nos actions RSE en cours, nos résultats ainsi que nos enjeux extra-financiers les plus stratégiques.

Notre conviction, partagée au sein de toute notre entreprise, est que notre raison d'être et notre développement économique doivent impérativement intégrer les enjeux environnementaux et sociaux, actuels et futurs.

Dans la pratique, nous adoptons une démarche d'amélioration continue sur nos trois ambitions : être un garant responsable, une entreprise responsable et un employeur responsable.

Cette première édition de notre rapport RSE 2023 s'inscrit aussi dans notre volonté constante de nous améliorer.

TABLE DES MATIERES

1. MISSION ET ENGAGEMENTS RSE DE CEGC	4
1.1 NOTRE MISSION : GARANT DE CONFIANCE	4
1.2 DES ACTIVITES AU CŒUR DES ENJEUX DU LOGEMENT ET DE L'IMMOBILIER	5
1.3 LA CAUTION DE CREDIT A L'HABITAT : UNE EXCEPTION FRANÇAISE QUI SOUTIENT L'ACCES AU LOGEMENT	6
1.4 UN MODELE ECONOMIQUE DURABLE	7
1.5 UNE PROXIMITE AVEC NOS PARTIES PRENANTES, UN DIALOGUE ACTIF ET RENFORCE	8
1.6 L'ENGAGEMENT SOCIETAL DE CEGC EN LIGNE AVEC LA STRATEGIE RSE DU GROUPE BPCE	9
1.7 NOS AMBITIONS, NOTRE FEUILLE DE ROUTE ET NOTRE ORGANISATION RSE	10
2. GARANT RESPONSABLE	11
2.1 L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE CHEZ CEGC : UNE POLITIQUE VOLONTARISTE, DES ACTIONS CONCRETES	11
2.2 DES OFFRES ET SERVICES RESPONSABLES	16
2.3 UNE PRISE EN COMPTE DES RISQUES ESG DANS NOS POLITIQUES DE RISQUES	19
2.4 UN RECOUVREMENT RESPONSABLE	20
3. ENTREPRISE RESPONSABLE	22
3.1 L'ETHIQUE DES AFFAIRES	22
3.2 L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	27
3.3 LES ACHATS RESPONSABLES	33
3.4 LA GOUVERNANCE	35
3.5 LE MECENAT ET LES DONS	36
4. EMPLOYEUR RESPONSABLE	38
4.1 LA PREPARATION DES COLLABORATEURS AUX NOUVEAUX ENJEUX DE COMPETENCES ET LA GESTION DE LEUR EMPLOYABILITE	38
4.2 L'ECOUTE ET LA FIDELISATION DES TALENTS	41
4.3 L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	44
4.4 LA LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION ET LA PROMOTION DE LA DIVERSITE ET DE L'INCLUSION	45

1. MISSION ET ENGAGEMENTS RSE DE CEGC

1.1 Notre mission : garant de confiance

« Spécialiste des cautions et garanties, nous soutenons le financement de projets d'un large écosystème d'acteurs économiques et sociaux, nous sécurisons les transactions et protégeons les particuliers et les entreprises.

Nous apportons de l'expertise à nos clients et partenaires, principalement dans le secteur immobilier, pour une relation durable, éthique et responsable.

Nous sommes un garant de confiance. »

Notre société d'assurance exerce ses activités dans le cadre des agréments qui nous ont été délivrés en application de l'article R. 321-1 du Code des assurances, principalement pour la branche 15 (cautions directes et indirectes) ainsi que les branches 16 (pertes pécuniaires diverses), 14 (assurance-crédit), 13 (responsabilité civile générale), 8 (incendie et éléments naturels) et 9 (autres dommages aux biens, risques divers).

La Compagnie Européenne de Garanties et Cautions (CEGC) est une filiale à 100 % du Groupe BPCE, deuxième groupe bancaire français, de plus nous bénéficions de la confiance d'un large panel de réassureurs internationaux, ce qui atteste de notre qualité de souscription et de maîtrise de nos risques et nous confère la capacité financière à accompagner nos clients et partenaires dans leur développement, sur le long terme.

Nous sommes intégrés au pôle Solutions et Expertises Financières du Groupe BPCE¹
(organigramme au 31/12/2023)

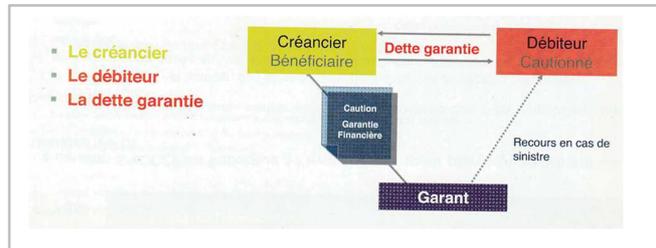
ORGANIGRAMME GROUPE BPCE



¹ Dans le cadre du projet stratégique « Vision 2030 » du Groupe BPCE, CEGC, rejoint le pôle spécialisé dans les métiers de l'assurance, rattachement effectif à partir du 1^{er} janvier 2025. Le pôle Assurances du Groupe BPCE rassemble les compagnies d'assurances (Vie et IARD) dont les offres sont destinées aux clients particuliers et professionnels des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne. Notre rapprochement avec ce pôle vise à renforcer nos capacités de développement et notre positionnement sur le marché de l'assurance, au service de toutes les clientèles : particuliers, entreprises et professionnels de l'immobilier.

Le principal **objectif du cautionnement** est de fournir au créancier bénéficiaire, la garantie que l'engagement de son débiteur sera réalisé. En tant que garant, nous contribuons donc à créer de la confiance entre les parties prenantes d'un projet ou d'une transaction.

La caution ou la garantie financière se matérialise par un acte par lequel le **garant** (CEGC) s'engage à honorer l'exécution ou le respect des termes d'un contrat, en cas de défaillance du **débiteur** (personne physique ou morale cautionnée) vis-à-vis du **créancier** (bénéficiaire de la caution). En cas de défaut du débiteur, le garant se retrouve alors engagé vis-à-vis du bénéficiaire.



En cas de sinistre, nous sommes subrogés dans les droits de recours du créancier indemnisé sur le débiteur. Notre recouvrement est effectué principalement de manière amiable et dans le respect de nos chartes éthiques. Si besoin, le recouvrement peut être étendu sur une période prolongée, notamment pour un crédit immobilier, dans le respect des intérêts de chaque partie et laissant ainsi le temps nécessaire pour trouver des solutions satisfaisantes pour chacune des parties.

1.2 Des activités au cœur des enjeux du logement et de l'immobilier

Nous proposons une large gamme de produits destinés aux particuliers et aux entreprises.

Nos offres contribuent à répondre aux enjeux du logement des Français et aux besoins de sécurisation des métiers de l'immobilier, en lien avec l'un des objectifs de développement durable adoptés par les Nations Unies en 2015 (ODD11² : Villes et communautés durables).

Notre offre s'articule autour de trois grandes familles :

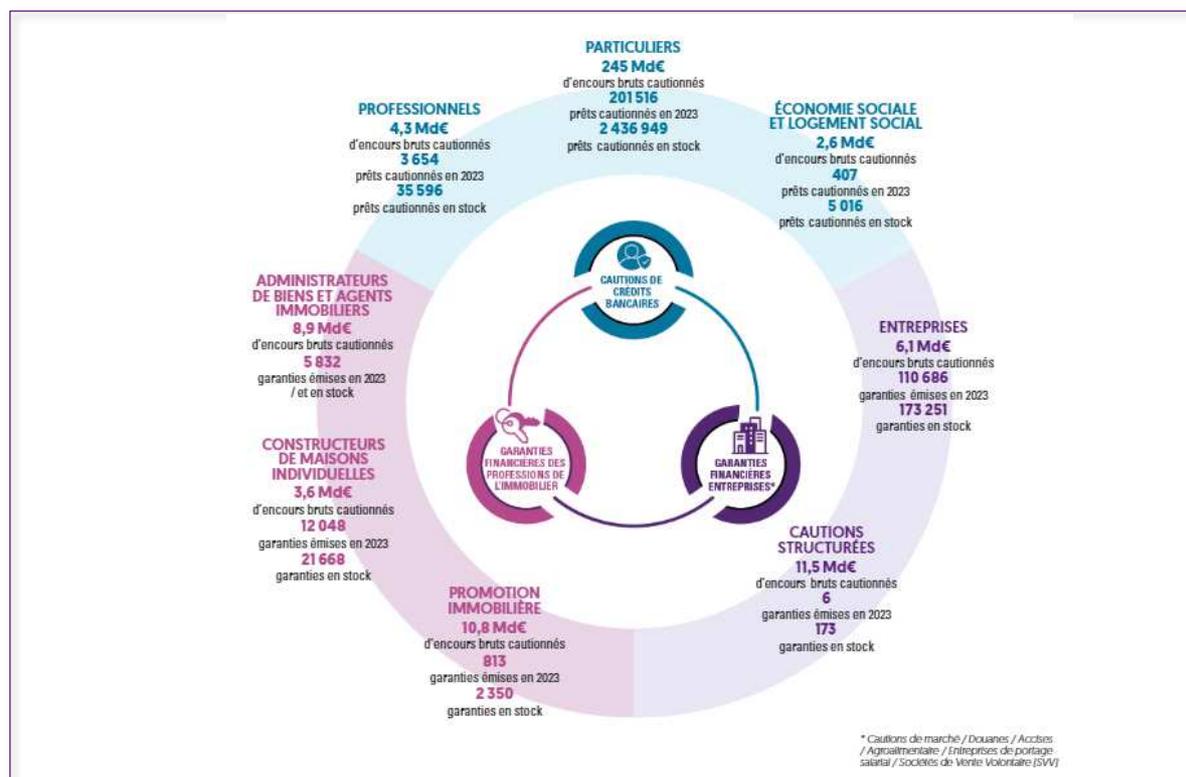
- **Les cautions de crédits bancaires** qui confortent les financements de projets : cautions de crédits à l'habitat des ménages, cautions des crédits aux copropriétés pour la rénovation des immeubles d'habitation, cautions de crédits aux professionnels (financements de l'exploitation ou des locaux professionnels ou mixtes), cautions de crédits aux acteurs de l'économie sociale et du logement social.
- **Les garanties financières réglementées ou contractuelles aux entreprises**, notamment les cautions de marché destinées aux entreprises du bâtiment.
- **Les garanties financières aux métiers de l'immobilier** qui contribuent à sécuriser les opérations et à protéger les consommateurs, notamment dans le cadre de réglementations spécifiques à certaines professions : promoteurs immobiliers, property managers, administrateurs de biens et agents immobiliers, constructeurs de maisons individuelles.

En complément des garanties financières des métiers de l'immobilier, nous proposons des offres d'assurances CEGC telles que la Dommages-Ouvrage et la Responsabilité Civile Décennale pour les constructeurs de maisons individuelles au bénéfice de leurs clients maîtres d'ouvrage, ou bien encore la Garantie des Loyers Impayés pour les administrateurs de biens pour le compte de leur clients propriétaires-bailleurs.

² <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/cities/>

A fin 2023, 292,6 milliards d'euros d'encours bruts sont garantis par CEGC.

Chiffres clés CEGC 2023



1.3 La caution de crédit à l'habitat : une exception française qui soutient l'accès au logement

En France, plus de 60 %³ de la production de crédits à l'habitat est garantie par un mécanisme de caution et non par une hypothèque (source ACPR). Le principal critère d'octroi des cautions repose sur la capacité de remboursement dans la durée de l'emprunteur. Ce système de couverture du risque de crédit immobilier est très sécurisé ; il s'appuie sur trois niveaux de protection : les commissions de risque encaissées, un recours sur le bien et, en dernier ressort, les fonds propres des garants.

Le cautionnement procure aux banques prêteuses une excellente couverture de leur portefeuille de prêts immobiliers, ce qui favorise l'octroi de crédits. De plus, cette pratique est bénéfique pour les clients car les garants, dont CEGC, se fondent sur la capacité à rembourser des emprunteurs et non pas sur la valeur actuelle et l'estimation de la valeur future du bien immobilier qui comporte une dimension spéculative. L'assurance caution, contrairement au crédit hypothécaire, contribue donc à atténuer les risques de surendettement.

Plus globalement, le système français d'assurance caution des prêts immobiliers est basé sur des principes de mutualisation et de solidarité. CEGC en l'occurrence, accorde sa caution aux emprunteurs clients des marques du Groupe BPCE, et se positionne comme un acteur majeur avec 31,5 milliards d'euros de cautions émises pour plus de 200 000 crédits immobiliers aux particuliers en 2023, soit 24,4 % de la production nationale⁴ de crédits à l'habitat.

Notre assise financière, la robustesse de notre modèle et l'expertise de nos équipes actuariat souscription et risque, nous permettent de garantir des emprunteurs moins favorisés, au juste prix. La prime est corrélée au risque de la communauté des emprunteurs et non fixée forfaitairement par l'Etat qui se traduirait par un ajustement des critères de souscription et donc des refus de d'octroi plus important. Le prix de la caution est corrélé au risque réel pour élargir l'acceptation tout en restant plus juste.

³ https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20230724_as151_financement_habitat_2022.pdf - page 15

⁴ <https://www.banque-france.fr/publications-et-statistiques/statistiques/credits-aux-particuliers-dec-2023>

La caution délivrée par CEGC est une garantie directe, utile tant pour la banque prêteuse que pour ses clients emprunteurs.

Pour le particulier emprunteur, la caution comporte une dimension psychologique plus acceptable que l'hypothèque.

La caution étant plus souple (pas besoin d'une mainlevée qui implique des délais et des coûts supplémentaires) favorise ainsi l'opportunité de refinancement en cas de baisse de taux d'intérêt du marché.

En cas de difficulté financière de l'emprunteur, après avoir indemnisé la banque prêteuse, CEGC privilégie le recouvrement amiable (85 % des dossiers sinistres), ce qui permet de préserver au mieux les intérêts du débiteur.

1.4 Un modèle économique durable

Le modèle économique de CEGC repose avant tout sur une maîtrise de la sinistralité résultant de nos politiques de souscription, de nos processus de recouvrement éprouvés dans le temps et de notre politique de réassurance. Sélection du risque et savoir-faire en matière de recouvrement constituent les cœurs de compétences de CEGC.

La robustesse de notre modèle implique aussi une tarification des produits efficiente et ajustée, des programmes de réassurance adaptés aux besoins de cession de risques (protection des fonds propres ou du résultat, risque de concentration, risque catastrophe, récession...) et une gestion prospective du besoin de capital.

Compte tenu de la durée majoritairement longue des engagements au passif (adossée à la durée des crédits immobiliers), et du modèle principal de prime unique versée à l'origine du contrat, la gestion de l'actif et notre politique d'investissements constituent également des éléments essentiels de notre modèle économique.

Notre objectif est de conjuguer performance financière et performance extra-financière, sur l'ensemble des composantes de son modèle économique : solidité financière, politique de souscription, processus de recouvrement, tarification, politique d'investissements.

Solidité financière : le rôle d'un garant est avant tout d'honorer ses engagements, d'une part en accompagnant dans la durée ses clients, entreprises et particuliers, et d'autre part en indemnisant les bénéficiaires en cas d'appel en garantie. Notre solidité financière est donc déterminante pour assumer pleinement notre mission de « garant de confiance », tant à l'octroi des garanties qu'à l'indemnisation en cas de sinistre, en passant par l'accompagnement pendant les périodes d'éventuelles difficultés financières des personnes ou des entreprises cautionnées.

En tant que société d'assurance, CEGC est régulée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). CEGC dispose de 1,8 milliards d'euros de fonds propres éligibles et présente un ratio de couverture du SCR⁵ de 156,5 % à fin décembre 2023. Les agences de notation DBRS et Moody's ont confirmé la solidité financière de CEGC.

Ainsi en 2023, CEGC est restée présente sur l'ensemble de ses marchés, y compris les plus impactés par la crise immobilière, telle la construction de maisons individuelles ou la promotion immobilière, avec une vigilance accrue sur la surveillance du risque et un accompagnement de ses clients.

Politique de souscription : nos politiques de souscription intègrent l'analyse du risque financier et des risques techniques des entreprises cautionnées, mais aussi les spécificités propres à chaque secteur d'activité de nos clientèles. Nos analystes ont une connaissance fine des spécificités des métiers de nos clients. Nous sommes avant tout des professionnels de l'immobilier, qui exerçons le métier d'assureur.

Processus de recouvrement : lorsqu'un particulier est défaillant dans le remboursement de son crédit immobilier, le principe général est que nous indemnisons à 100 % l'établissement prêteur en caution solidaire. Nous sommes alors subrogés dans les droits du créancier et procédons au recouvrement auprès de l'emprunteur défaillant. Notre méthode de recouvrement et notre charte éthique permettent de recouvrer en préservant une approche constructive et personnalisée dans l'intérêt du ménage débiteur et de nos enjeux financiers. 85 % de nos dossiers sinistres sont ainsi gérés à l'amiable et la durée moyenne de nos actions en recouvrement est de 7 ans car nous privilégions la prise en compte de la situation personnelle des débiteurs pour aboutir à la solution financière la meilleure pour lui, même si cela prend du temps.

En cas de défaillance d'un de nos clients constructeurs de maisons, pour les garanties que nous avons émises dans le cadre de la loi de 1990 relative au contrat de construction de maisons individuelles (CCMI), nous sommes engagés à terminer les chantiers et à prendre en charge les pénalités de retard. Pour ce faire, nous sommes d'abord à l'écoute des maîtres d'ouvrage de façon personnalisée, en fonction des spécificités de chaque chantier et de chaque famille.

⁵ https://www.c-garanties.com/wp-content/uploads/2024/04/4.1.2-SFCR-2023_compressed_1pdf.io_.pdf

De même, pour le recouvrement corporate, nous intégrons dans nos décisions les perspectives de redressement de l'entreprise et la pérennité de son activité et de ses emplois.

Tarification : nos grilles de tarification intègrent une notion de mutualisation du risque à travers le cycle, les années favorables compensant les années plus sinistrées, sur tous les profils de clientèles. Cette approche nous permet notamment d'accompagner aussi bien les grandes entreprises que les ETI (Entreprises de Taille Intermédiaire) et les PME (Petites et Moyennes Entreprises), sur différents secteurs d'activité, selon les cycles économiques.

Politique d'investissements : nous opérons une gestion prudente et responsable de nos actifs de placements. Notre portefeuille d'actifs de 4 milliards d'euros est diversifié et notre politique d'investissement intègre les enjeux ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance). Nous prenons en compte systématiquement des critères ESG dans le processus d'investissement, nous excluons des entreprises ayant des pratiques néfastes pour l'environnement et la société, nous réduisons nos investissements dans les énergies fossiles, nous visons l'alignement de la température du portefeuille sur une trajectoire cohérente avec les accords de Paris et l'amélioration de l'intensité carbone de notre portefeuille avec un objectif zéro émission nette à horizon 2050.

1.5 Une proximité avec nos parties prenantes, un dialogue actif et renforcé

CEGC mène un dialogue permanent et constructif avec ses parties prenantes internes et externes. Au travers de nos activités de cautionnement et de garantie, nous collaborons avec de multiples acteurs, notamment sur des thématiques sociétales ou environnementales.

- Nous sensibilisons et formons nos **collaborateurs** aux enjeux sociétaux, chacun d'entre eux ayant au moins un objectif RSE intégré dans ses objectifs individuels 2024. De même, l'ensemble de nos leaders se sont vu également attribuer un objectif RSE dans leur référentiel de compétences managériales.
- Nous évaluons progressivement la performance extra-financière de nos **clients**, partenaires et fournisseurs, et échangeons avec nos **partenaires du Groupe BPCE** sur les meilleures pratiques à concevoir et à mettre en œuvre, notamment au regard des politiques d'octroi de nos garanties.
- Les **bénéficiaires de nos garanties** sont très attentifs à notre solidité financière et à notre éthique des affaires. Lors de la mise en jeu des garanties, CEGC a la capacité d'honorer ses engagements dans le respect des conditions règlementaires et contractuelles et conformément à nos valeurs formalisées dans nos chartes éthiques, adaptées aux diverses spécificités métiers de notre entreprise.
- Nous partageons nos analyses et nos visions, notamment sur les enjeux RSE et nos valeurs d'éthique professionnelle, avec nos partenaires externes. Nous les convions annuellement à des rencontres propres à leur corporation : « Reinsurance Day » avec nos **réassureurs**, « Convention Avocats » avec nos **avocats et commissaires de justice**, « Journée des auditeurs » avec nos **auditeurs externes**, experts comptables missionnés auprès de nos clients...
- Nous sommes attentifs aux évolutions des marchés, aux besoins de nos clients au travers d'écoutes régulières et structurées, et nous avons développé des partenariats avec des **organisations syndicales professionnelles** nationales ou régionales (UNIS, FNAIM, FFB Pôle Habitat).
- Nous participons à des groupes de travail collaboratif au sein d'**instances professionnelles** telles que France Assureurs, l'Association des Sociétés Financières, et des instances internationales telles que la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA)⁶.
- Nous nous employons à mettre en œuvre des partenariats avec des **associations** en relation avec nos activités, comme par exemple, notre mécénat de compétences avec Soliha.
- Enfin, en tant qu'assureur, nous engageons un dialogue stratégique avec notre **régulateur**, l'ACPR, et nos **agences de notation** (Moody's et DBRS), notamment sur la prise en compte actuelle et future des risques climatiques.

Nous avons entrepris d'élaborer une première cartographie de l'ensemble de nos parties prenantes. Cet exercice a pour but de continuer à améliorer nos interactions et nos échanges avec notre écosystème, au-delà des sujets purement économiques, afin d'intégrer toujours plus fortement les enjeux sociaux et environnementaux.

⁶ Lancée en septembre 2019 lors du Sommet Action Climat des Nations Unies, l'alliance Net Zero Asset Owner (NZAOA) rassemble les assureurs et investisseurs qui se mobilisent pour la neutralité carbone de leur portefeuille d'investissement d'ici à 2050.

Les parties prenantes de CEGC



1.6 L'engagement sociétal de CEGC en ligne avec la stratégie RSE du Groupe BPCE

La stratégie RSE du Groupe BPCE a été structurée autour de trois axes :

- Répondre aux attentes de la société civile en favorisant l'inclusion et la solidarité tout en restant un mécène actif sur la place.
- Devenir un acteur majeur de la transition environnementale en plaçant les enjeux sur le climat comme priorité d'action de tous ses métiers et de toutes ses entreprises. Le Groupe BPCE s'engage à aligner la trajectoire de ses portefeuilles avec l'objectif de contribuer à la neutralité carbone en 2050. Il veut accompagner tous ses clients dans leur transition environnementale et accélérer la réduction de son empreinte carbone propre.
- Dessiner le futur du travail en offrant à ses collaborateurs un environnement de travail hybride adapté afin de déployer efficacement le télétravail. Le Groupe souhaite également faire progresser ses collaborateurs, talents et jeunes salariés, en les accompagnant dans des circuits de formation dédiés. En parallèle, le Groupe continue d'encourager la mixité dans les fonctions dirigeantes.

Pour en savoir plus sur la stratégie RSE et la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) 2023 du Groupe BPCE, voir le lien :

<https://www.groupebpce.com/app/uploads/2024/04/bce-bpce2023-urd-fr-mel-240415.pdf>

CEGC s'inscrit pleinement dans les orientations du Groupe BPCE qui mettent en avant une stratégie environnementale affirmée intégrant des objectifs intermédiaires clairs et une stratégie vis-à-vis des collaborateurs favorisant la qualité de vie au travail et le développement professionnel.

CEGC s'adosse aussi à l'adhésion de BPCE au **Global Compact (Pacte Mondial des Nations Unies)**, dont la signature intervenue en 2012 est renouvelée annuellement. Ce code de bonne conduite est reconnu mondialement. Les références sur lesquelles il s'appuie (ONU, OCDE, OIT...) permettent à CEGC d'initier, de poursuivre et de développer sa politique développement durable dans le respect des standards internationaux.

1.7 Nos ambitions, notre feuille de route et notre organisation RSE

La démarche RSE de CEGC se traduit par **une triple ambition : être un garant responsable, une entreprise responsable et un employeur responsable.**

- **Être un garant responsable** signifie intégrer les enjeux de la RSE dans l'ensemble de nos activités : faire des choix d'investissements en faveur du développement durable et de la transition environnementale, encourager les bonnes pratiques RSE chez nos clients, pratiquer un recouvrement éthique qui concilie les aspects financiers et humains, intégrer des critères ESG dans les politiques de risques.
- **Être une entreprise responsable** signifie veiller à l'éthique des affaires, optimiser notre empreinte environnementale, mettre en œuvre des pratiques d'achats responsables, élaborer une politique de mécénat cohérente avec notre métier, axée sur le logement, les valeurs du sport et les causes soutenues par nos collaborateurs.
- **Être un employeur responsable** c'est placer les ressources humaines au cœur de nos priorités RSE : améliorer la qualité de vie au travail de ses salariés, favoriser la diversité au travail, développer l'engagement des équipes, promouvoir des pratiques managériales bienveillantes et motivantes.

Une feuille de route RSE est élaborée annuellement. Les actions réalisées ou initiées en 2023 ont été analysées et poursuivies en 2024, elles contribuent à notre réflexion stratégique pour décider de nouveaux projets, dans une optique d'amélioration continue.

En tant que garant responsable, nous nous engageons à poursuivre l'intégration des critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) dans notre politique d'investissement. Nous adhérons aux Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies (UN PRI) et à la NZAOA, témoignant de notre engagement envers des pratiques d'investissement responsables. Dans le cadre de la transition écologique, nous accompagnons les Caisses d'Épargne dans le déploiement de l'offre « Prêts à Impact » pour le logement social, démontrant ainsi notre engagement sociétal.

En tant qu'entreprise responsable, nous avons élaboré une charte éthique par direction, afin de souligner et poursuivre les pratiques éthiques et responsables mises en place. Nous mesurons l'impact environnemental des dossiers entreprises que nous garantissons grâce à un outil interne, le Green Weighting Factor⁷. Nous appliquons un plan de sobriété, avec une politique zéro papier et objet publicitaire, ainsi qu'un standiste certifié ISO 20121. Nous sommes mécène de structures qui œuvrent en faveur du logement comme la Ligue Nationale Contre le Taudis et la Fédération Soliha. Aux côtés du Groupe BPCE, partenaire Premium des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, nous accompagnons 3 jeunes espoirs de l'escalade à travers le Pacte de Performance avec la Fondation du Sport Français. Enfin, nous initions et poursuivons notre démarche d'évaluation EcoVadis.

En tant qu'employeur responsable, nous investissons en faveur du bien-être comme le souligne la mise en place d'un programme QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) d'un management attentif et accessible à tous, ainsi que 50 % de télétravail, pour les collaborateurs éligibles. Nous comptons également 83 % de collaborateurs engagés et 86 % recommanderaient notre entreprise à leurs proches (Résultats du Baromètre Diapason, enquête menée par IPSOS et adressée à tous les collaborateurs du Groupe BPCE du 9 au 30 mai 2023 visant à mesurer l'expérience de travail, dans le cadre d'un dispositif d'écoute et de dialogue avec les équipes). De plus, nous encourageons le développement des compétences, comme l'atteste une moyenne annuelle de 16h de formation par collaborateur. Nous affichons également un index égalité femmes/hommes de 94/100 en 2023 et un taux de 6 % de salariés en situation de handicap, démontrant ainsi notre engagement envers la mixité et l'inclusion au sein de notre entreprise.

Le travail de nos équipes pour prendre activement en compte les enjeux sociaux et environnementaux dans nos activités et dans nos décisions, témoigne de notre engagement pour maintenir une relation durable, éthique et responsable au quotidien avec l'ensemble de nos parties prenantes.

⁷ Le Green Weighting Factor® (GWF) est un outil développé par Natixis depuis 2018, dont la méthodologie contribue notamment à accélérer sa transition vers la finance durable, intégrer systématiquement le risque de transition climatique dans ses activités de financement, piloter son alignement climatique et, enfin, préparer les futures réglementations climatiques.

Notre organisation implique et fédère l'ensemble des directions de CEGC autour des enjeux RSE

Les ambitions et la démarche RSE de CEGC sont portées au plus haut niveau de l'entreprise par le comité exécutif et présentées à son conseil d'administration. Des comités RSE permettant d'effectuer un suivi régulier de l'avancée de notre feuille de route, composés de référents métiers et activités, se réunissent mensuellement.

La direction ressources humaines et amélioration continue (DRHAC) coordonne l'ensemble de ces actions et assure un point régulier sur l'avancée des projets au sein du comité exécutif. Cette régularité permet d'intégrer les thématiques RSE aux réflexions stratégiques et de diffuser une vision partagée de l'engagement de CEGC, tant auprès des dirigeants et leaders que de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs. La qualité du pilotage est un facteur clef du bon déploiement de notre feuille de route RSE.

Le suivi et l'animation des actions de RSE sont assurés par un collaborateur dédié, néanmoins la mise en œuvre des actions repose sur différentes directions, la direction clients, la direction finances et la direction des ressources humaines et de l'amélioration continue, et plus largement sur l'ensemble des fonctions métiers de CEGC. Nous consacrons aux activités de RSE des moyens importants. Plus de 30 collaborateurs au sein des directions opérationnelles contribuent spécifiquement aux sujets liés à la RSE, au quotidien ou en tant que pilotes de projets.

Les collaborateurs de CEGC sont fortement sensibilisés aux enjeux de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) grâce notamment à des formations comme la « Climate School » qui leur permettent de comprendre et d'intégrer les principes et les pratiques liés au développement durable dans leur travail quotidien.

La « Climate School », axée sur le climat et la transition écologique, est un programme éducatif destiné à tous les collaborateurs du Groupe et de CEGC. Élaborée en collaboration avec des scientifiques et un vaste réseau d'experts, elle se compose de courtes vidéos à la fois sérieuses et ludiques, accompagnées de mini-quiz. Ces modules permettent d'acquérir et de partager un socle commun de connaissances. La « Climate School » traite des changements en cours ainsi que des impacts du dérèglement climatique, de l'épuisement des ressources naturelles et de la perte de biodiversité. Des informations spécifiques selon les métiers (commercial, informatique, achats, finance, etc.) aident à mieux comprendre comment s'adapter et agir à son niveau.

De plus, fin 2023, CEGC a décidé d'intégrer des objectifs RSE dans la campagne d'entretiens annuels d'évaluation, en rendant obligatoire la fixation d'au moins un objectif RSE en 2024, pour tous les collaborateurs. Tous les leaders de CEGC se sont vu attribuer un rôle de référent RSE consistant à promouvoir et piloter la démarche RSE de l'entreprise auprès de leurs équipes et en transverse.

2. GARANT RESPONSABLE

2.1 L'investissement responsable chez CEGC : une politique volontariste, des actions concrètes

Au 31 décembre 2023, les actifs de placement s'élevaient à plus de 4 milliards d'euros en valeur bilan. CEGC investit une part significative de ses actifs dans des produits stables et de long terme, peu risqués, principalement des produits de taux (obligations d'Etat et du secteur privé), en adéquation avec son objectif de gestion prudente.

Depuis 2022, CEGC prend en compte, dans sa politique d'investissement, des critères environnementaux, sociaux et de qualité de gouvernance. Pour contribuer à la transition énergétique et écologique, CEGC se fixe des objectifs et décide de :

- mener une gestion active des risques de durabilité en excluant les entreprises à risque ESG ;
- agir contre le dérèglement climatique en décarbonant le portefeuille à horizon 2050 et en s'inscrivant ainsi dans une trajectoire d'évolution de la température en ligne avec les objectifs de l'Accord de Paris ;
- prendre en compte les impacts et les dépendances du portefeuille liées à la biodiversité ;
- développer la part des investissements à impact positif, selon leur contribution sociale et/ou environnementale afin de participer au financement de la transition vers une économie bas carbone.

CEGC s'engage à publier, chaque année, des données extra-financières sur son portefeuille d'actifs avec le suivi de leurs évolutions. La communication de CEGC couvre un spectre complet d'informations :

- politique d'investissement responsable ;
- périmètre des actifs disposant d'une notation extra-financière (taux de couverture) ;
- part d'actifs « verts » (Green, Social, Sustainability bonds, fonds thématiques...) ;

- mesure de l'empreinte carbone de ses placements et l'alignement température du portefeuille (obligations et actions) ;
- préservation de la biodiversité ;
- gestion des risques.

Pour en savoir plus sur la stratégie d'investissement ESG de CEGC, voir le lien :

https://www.c-garanties.com/wp-content/uploads/2024/06/Rapport-ESG-2023_CEGC_pdf.io_.pdf

En tant qu'investisseur institutionnel, CEGC exerce pleinement son rôle auprès des émetteurs afin de favoriser les meilleures pratiques en matière de transparence et de durabilité. CEGC applique une politique de vote engagée sur les questions ESG, sur le périmètre des obligations et actions sous mandat, et sur les investissements directs dans lesquels CEGC dispose d'un droit de vote.

CEGC applique une politique d'investissement durable dans ses décisions d'investissement qui couvre l'ensemble des classes d'actifs en portefeuille, prenant en compte les particularités de chacune et appliquant des méthodologies adaptées.

Cette politique repose sur :

- des exclusions sectorielles et normatives : ces exclusions visent à prendre systématiquement en compte les risques de durabilité les plus graves dans le processus de décision d'investissement ;
- la mise en place d'un calendrier de sortie du charbon ;
- des méthodologies de notation ESG, pour les obligations corporate, souveraines, obligations green, sociales et durables, les actions, les fonds et les actifs non cotés ;
- l'utilisation de la note ESG dans le processus d'investissement. Cette note permet d'investir sur des actifs présentant une performance ESG globale supérieure et donc des risques de durabilité réduits ; les évolutions de notes sont suivies par émetteur, avec des alertes publiées en cas de dégradation ;
- des critères d'éligibilité et des règles spécifiques aux fonds (labels liés au développement durable, ...) ;
- la définition et le pilotage d'objectifs en lien avec la transition énergétique vers une économie dite « Net Zero ».

2.1.1 Adhésions à des initiatives de place : UN PRI et NZAOA

CEGC a affirmé son engagement d'investisseur responsable en signant, en 2022, les Principes pour l'Investment Responsable (Principles for Responsible Investment, PRI), initiés par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE Finance) et le Pacte Mondial des Nations Unies. Les PRI ont pour mission de promouvoir l'intégration de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. CEGC s'engage ainsi à intégrer une démarche ESG dans son processus d'investissement, à partager les bonnes pratiques avec les investisseurs et à communiquer sur sa démarche.

En 2023, CEGC a adhéré à la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA). Créée fin 2019, cette alliance regroupe 87 investisseurs institutionnels engagés, pesant près de 10 000 Md\$ d'investissements à travers le monde. En rejoignant cette Alliance, CEGC vise à décarboner son portefeuille à horizon 2050 afin de contribuer à la limitation de la température à + 1,5°C conformément à l'Accord de Paris.

L'adhésion à la NZAOA implique pour CEGC trois engagements :

- mesurer régulièrement l'alignement du portefeuille d'investissement avec l'Accord de Paris et publier les progrès accomplis à intervalles réguliers ;
- identifier les entreprises avec lesquelles il convient d'entamer un dialogue actionnarial afin d'accompagner leur transition ;
- se fixer des objectifs de financement de la transition.

CEGC renforce ainsi son engagement climatique en inscrivant la décarbonation de son portefeuille d'investissements à son agenda et en contribuant à l'émergence de méthodologies claires pour aider, évaluer et accompagner les entreprises vers la transition zéro carbone.

2.1.2 Exclusions normatives et sectorielles

En tant qu'investisseur responsable, CEGC évite de soutenir des secteurs ou des émetteurs qui ne respectent pas certains principes fondamentaux de responsabilité. CEGC applique ainsi les exclusions normatives et sectorielles ci-dessous. Cette liste est mise à jour régulièrement en coordination avec le mandataire Ostrum AM. Ces exclusions, pour pratiques inacceptables, sont appliquées à tous les actifs :

- liste des émetteurs ciblés par les politiques sectorielles et d'exclusion d'Ostrum AM, dite « Worst Offenders » (gestion des controverses) ;
- armes controversées ;
- tabac ;
- politiques sectorielles relatives au charbon, pétrole, gaz et plans de sortie.

CEGC s'engage à réduire la part des énergies fossiles de son portefeuille d'actifs : CEGC n'investit plus dans les entreprises qui n'ont pas défini un plan de sortie du charbon en ligne avec les Accords de Paris et s'assure de la crédibilité de ces plans de sortie et de leur financement. De plus, CEGC s'engage à réduire son exposition charbon à zéro d'ici 2030 pour l'OCDE et 2040 pour les pays hors OCDE. Depuis 2022, CEGC ne réalise plus de nouveaux investissements dans des sociétés de l'industrie du pétrole et du gaz, dont plus de 10 % de la production concerne des activités controversées, en vue d'une sortie complète en 2030.

2.1.3 Utilisation de critères extra-financiers

Les actifs de placements intègrent les critères ESG sous plusieurs dimensions :

- les titres cotés, actions et obligations y compris les émetteurs souverains et assimilés, les Green, Social & Sustainability Bonds (« obligations vertes, sociales et durables ») et l'immobilier certifié (immeubles de bureaux et de commerces certifiés et/ou labellisés : HQE (Haute Qualité Environnementale), LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), etc.) ;
- les fonds cotés et non cotés, articles 8 et 9 SFDR⁸ (Sustainable Finance Disclosure Regulation) et certifiés (labels...).

En 2023, l'analyse extra-financière (y compris les notes ESG des souverains et assimilés et les actifs non cotés) couvre 97 % des actifs de placements, en s'appuyant sur des méthodes de notation (actifs cotés) et sur les autres analyses internes de CEGC.

CEGC utilise les notations fournies par ISS ESG pour les actions et obligations cotées. A fin 2023, 2,9 milliards d'euros d'encours intègrent les notations ESG, soit plus de 98 % du portefeuille.

CEGC s'est fixé comme cible d'améliorer continuellement la note moyenne du portefeuille. Pour cela, CEGC investit davantage dans les actifs bien notés et exclut tout nouvel investissement sur les émetteurs non notés ou présentant une moins bonne performance ESG.

Les actifs les moins performants dans le stock sont écoulés en run off, avec des cessions en fonction des conditions de marchés.

2.1.4 Eligibilité à la taxonomie européenne des activités durables sur le plan environnemental

CEGC a déterminé la part de son portefeuille d'investissements éligible et alignée⁹ à la taxonomie européenne.

⁸ SFDR : règlement (UE) 2019/2088 du Parlement Européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services.

- Article 8 : concerne les produits qui promeuvent, entre autres caractéristiques, des caractéristiques environnementales et/ou sociales ou une combinaison de ces caractéristiques, 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 9 : concerne les produits financiers qui poursuivent un objectif d'investissement durable évalué au travers d'indicateurs.

⁹ Règlement taxonomie (règlement (UE) 2020/852)

Les données sont fournies par Trucost S&P et les calculs sont réalisés par Ostrum AM pour CEGC. Ainsi, au 31 décembre 2023, sur l'ensemble du portefeuille coté de CEGC, y compris les émetteurs souverains ou assimilés souverains, non couverts par la taxonomie, 15 % des investissements étaient éligibles à la taxonomie. En excluant les émetteurs souverains et assimilés, la part d'investissements éligibles à la taxonomie s'élevait à 33,8 %.

Au 31 décembre 2023, 0,57 % des encours du portefeuille de CEGC étaient investis dans des investissements alignés sur la Taxonomie européenne (2 premiers objectifs : atténuation du changement climatique et adaptation au changement climatique).

2.1.5 Alignement avec l'Accord de Paris : objectif carbone horizon 2050

La stratégie d'investissement durable de CEGC s'inscrit dans les objectifs de l'Accord de Paris¹⁰, en conformité avec les exigences de la réglementation. Ainsi, CEGC s'est engagée à aligner son portefeuille d'actifs sur une trajectoire d'évolution de température de + 1,5°C à fin 2050.

Au-delà de cet engagement, CEGC a rejoint la NZAOA en novembre 2023 et vise à atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'ici 2050. Dans le cadre de cette adhésion, CEGC fixera en 2024 des premiers objectifs de décarbonation de son portefeuille obligations et actions corporate à horizon 2030, dans la continuité de son engagement et de sa stratégie d'alignement en température, cohérente avec les accords de Paris.

L'indicateur retenu par CEGC est l'intensité carbone en $\text{teq CO}_2 / \text{M€}$ de chiffre d'affaires. Il permet d'évaluer la qualité des entreprises à réduire leur impact carbone par unité économique. Sont retenus uniquement les émissions scope¹¹ 1 et 2 des entreprises. CEGC concentrera ses efforts par la suite sur l'intégration plus pertinente du scope 3.

CEGC analyse l'intensité carbone du portefeuille actions et obligations corporate et souveraines fournie par Trucost S&P¹². L'intensité carbone est calculée par périmètre et comparée aux indices de référence¹³ représentatifs de l'univers d'investissement.

En 2023, l'intensité carbone (scope 1 et 2) du portefeuille obligations corporate a diminué de 11 % par rapport à l'année 2022 en valeur absolue, et reste inférieure à l'indice de référence. L'intensité carbone (scope 1 et 2) du portefeuille actions a diminué de 32 % par rapport à l'année 2022 en valeur absolue, et reste inférieure à l'indice de référence.

Concernant le portefeuille souverain, la France représente 70 % des dettes souveraines en valeur bilan et 20 % du portefeuille total en valeur bilan. La France est le pays le moins émissif de la zone euro. L'intensité carbone (scope 1 et 2) du portefeuille obligations souveraines est restée stable par rapport à l'année 2022 et reste inférieure à l'indice de référence.

Pour l'année 2023, l'alignement température a été déterminé sur le périmètre actions et obligations corporate. A fin 2023, le portefeuille d'actifs de CEGC est aligné sur une température évoluant entre + 2°C et + 1,5°C selon la méthodologie Trucost de S&P.

CEGC sélectionne les nouveaux émetteurs qui entrent en portefeuille en fonction de la trajectoire de température associée et favorise dans ses choix d'investissement des entreprises alignées sur la cible.

Pour atteindre les objectifs fixés par l'Accord de Paris, CEGC investit dans des Green, Social & Sustainability Bonds (GSS), avec pour objectif d'allouer entre 5 et 10 % des nouveaux investissements obligataires annuels dans ces actifs. Fin 2023 l'encours représente 314 millions d'euros en valeur bilan, soit 11 % du portefeuille obligataire, dont près de 154 millions d'euros investis en 2023, soit 20 % des investissements obligataires de l'année 2023.

¹⁰ L'Accord de Paris sur le climat fixe une trajectoire pour limiter le réchauffement de la planète en dessous de + 2°C d'ici 2100.

¹¹ Les émissions de gaz à effet de serre (GES) sont classées en 3 catégories dites « Scope » (pour périmètre, en anglais) :

- Scope 1 : émissions de gaz à effet de serre générées par la combustion de combustibles fossiles et processus de production détenus ou contrôlés par l'entreprise.
- Scope 2 : émissions de gaz indirectes liées à la consommation d'énergie de l'entreprise.
- Scope 3 : autres émissions indirectement produites par les activités de l'organisation qui ne sont pas comptabilisées au scope 2, mais qui sont liées à la chaîne de valeur complète (exemple : l'achat de matières premières, de services ou autres produits, déplacements des salariés, transport amont et aval des marchandises, gestions des déchets générés par les activités de l'organisation, utilisation et fin de vie des produits et services vendus, immobilisation des biens et équipements de productions...).

¹² <https://www.spglobal.com/spdji/en/documents/additional-material/faq-trucost.pdf>

¹³ Indices utilisés :

- portefeuille d'actions, indice MSCI EMU ;
- portefeuille d'obligations corporate, indice Bloomberg Barclays Euro corporate 3-5 (LEC3TREU index) ;
- portefeuille d'obligations Souverain, indice Bloomberg Barclays Euro Treasury 3-5 (LET3TREU index).

2.1.6 Intégration de la préservation de la biodiversité à notre politique d'investissement

La biodiversité, essentielle à la vie et aux activités humaines, connaît depuis quelques années un déclin significatif comme le montrent notamment les analyses de la plateforme intergouvernementale scientifique et politique sur la biodiversité et les services écosystémiques (IPBES). Sa préservation est un enjeu essentiel.

Afin de réaliser une estimation de la dépendance et des impacts des investissements de CEGC aux services écosystémiques de la biodiversité, l'analyse a porté sur près de 57 % du portefeuille obligations corporate et actions (hors souverains, assimilés souverains et fonds) en 2023.

À fin 2023, 54 % des encours du portefeuille analysé sont investis dans des entreprises dont l'activité impacte plus de 5 services écosystémiques et 45 % dans des entreprises dont l'activité dépend de plus de 5 services écosystémiques (Source : ENCORE¹⁴).

CEGC a également mené une analyse de l'empreinte biodiversité de son portefeuille d'investissement. L'empreinte globale du portefeuille est calculée à partir des empreintes biodiversité des entreprises qui le composent. Il est exprimé en MSA km² (Mean Species Abundance, ou abondance moyenne des espèces, par kilomètre carré), qui représente l'équivalent de surface de biodiversité détruite par le biais des activités financées. Ce calcul a été enrichi du CBF (Corporate Biodiversity Footprint¹⁵, ou empreinte biodiversité des entreprises) permettant de déterminer l'impact des investissements de CEGC sur la biodiversité, au prorata de sa détention dans les différentes entreprises investies.

Le CBF est calculé pour 83 % de notre portefeuille actions et obligations corporate et pour 39 % de notre portefeuille total (taux de couverture intensité biodiversité). Au 31 décembre 2023, l'intensité biodiversité de CEGC est de -0,10467 MSA km²/M€ investi. Pour chaque million d'euros investi, le portefeuille contribue à la perte de 0,10 km² (soit 100 000 m²) de biodiversité.

Perspectives 2024

Sur la base de ces éléments et des nouveaux objectifs mondiaux fixés lors de la COP 15 sur la biodiversité, CEGC s'engage à définir et à déployer une stratégie biodiversité. Dans ce contexte, CEGC a rejoint en septembre 2024, avec le Groupe BPCE, l'initiative internationale **Act4nature**¹⁶ portée par des réseaux d'entreprises avec des partenaires scientifiques, des ONG environnementales et des organismes publics. Son objectif consiste à développer la mobilisation des entreprises en faveur de la biodiversité par des engagements pragmatiques et soutenus par leurs dirigeants.

2.1.7 Evaluation de l'impact des risques climatiques

CEGC a intégré l'impact des risques climatiques sur les différents risques cartographiés, dont les actifs de placement. De manière générale, à long terme, une augmentation de la fréquence des aléas climatiques peut entraîner une volatilité plus forte des marchés financiers.

La matrice de matérialité ainsi définie, conduit à classer l'impact des risques de transition et des risques physiques sur le portefeuille d'investissement comme faible à court terme et moyen à plus long terme au niveau :

- des risques de transition : la politique d'investissement intégrant la prise en compte de critères ESG et climatiques est de nature à limiter les impacts ;
- des risques physiques : les émetteurs sont relativement diversifiés dans le portefeuille, de même que les actifs immobiliers et cela limite l'impact financier à court terme.

La politique d'investissement durable de CEGC permet de cibler les supports les mieux notés en termes ESG et ainsi d'atténuer le risque d'une baisse de valeur des actifs. Ce cadre est complété par la stratégie d'engagement de CEGC (politique de vote et engagement) afin d'influencer les pratiques des entreprises et des marchés ainsi que son adhésion aux UN PRI et à la NZAOA.

¹⁴ L'outil ENCORE (Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure) a été développé par la Natural Capital Finance Alliance en partenariat avec le PNUE-WCMC (Centre mondial de surveillance pour la conservation de la nature (World Conservation Monitoring Centre) du Programme des Nations-Unies pour l'Environnement). Cette matrice attribue à 91 processus de production prédéfinis, des niveaux d'impact sur 12 services écosystémiques, et des niveaux de dépendance à 21 services écosystémiques.

¹⁵ Source : Iceberg Data lab

¹⁶ <https://www.act4nature.com/>

2.2 Des offres et services responsables

Être un garant responsable implique avant tout de veiller à la satisfaction durable de nos clients et partenaires, tant sur la pertinence de nos offres, leur parfaite adéquation avec l'évolution des besoins que sur l'excellence de notre service.

Nous sommes également déterminés à accompagner nos clients pour relever les défis liés à la RSE, grâce à des offres adaptées. Notre ambition est d'accompagner le développement économique de nos clientèles, en soutenant le financement des besoins sociétaux et de transition environnementale.

2.2.1 Veiller à la satisfaction durable de nos clients et partenaires

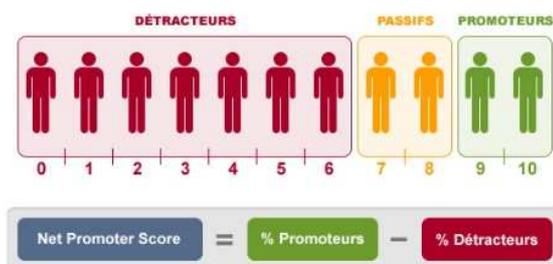
CEGC place la satisfaction client au cœur de sa stratégie et évalue régulièrement les retours d'expérience de ses banques partenaires et de ses clients, sur l'ensemble de ses marchés.

Notre programme « Ecoutes, Satisfaction et Qualité » contribue à assurer une qualité de services satisfaisante et pérenne pour nos clients et, au-delà, à nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Nous déployons ainsi depuis une dizaine d'années un dispositif d'écoutes récurrent pour interroger trimestriellement un échantillon ciblé de nos clients et des conseillers de nos réseaux partenaires, Banques Populaires (BP) et Caisses d'Épargne (CE), dans l'usage de notre garantie.

Dispositif d'écoute clients et partenaires de CEGC

- **Périmètre** : Nos clients finaux entreprises (cautions de marché) et nos partenaires des réseaux Banques Populaires et Caisses d'Épargne pour les marchés particuliers, professionnels et entreprises.
- **Type d'écoutes** : Récurrentes (« en run ») et « à fiède », c'est-à-dire dans les 2 mois après l'interaction de l'interlocuteur avec CEGC.
- **Format** : Entretiens téléphoniques, conduits par l'Institut ENOV.
- **Fréquence** : 4 mesures réalisées annuellement, après l'entrée en relation (exemple : nouvelle demande de caution, etc.) ou après la demande d'un acte de gestion (exemple : augmentation de la ligne, etc.).
- **Indicateurs chiffrés et suivis** : le Taux de Satisfaction Globale (TSG), le Net Promoter Score (NPS), et le taux de Très satisfaits – Insatisfaits (TS-I). Le TSG et le NPS sont les deux principaux indicateurs suivis.
 - 1) Le Taux de Satisfaction Globale (TSG) est calculé en additionnant le taux de « très satisfaits » et le taux de « assez satisfaits » à la question sur l'appréciation globale des prestations et services de CEGC.
 - 2) Le Net Promoter Score (NPS) mesure la probabilité de recommandation. Ce score résulte de la différence entre les promoteurs (attribuant les notes 9 ou 10) et les détracteurs (notes de 0 à 6 inclus).



- **Reporting et pilotage** : Tous les trimestres, un bilan intermédiaire de la satisfaction globale est formalisé et permet de suivre l'ensemble des indicateurs de satisfaction, pour maintenir voire améliorer notre qualité de service.

Ces écoutes permettent d'élaborer des plans d'actions ciblés pour répondre aux attentes de nos clients et partenaires. La déclinaison opérationnelle de ces plans d'actions est suivie chaque trimestre avec les différentes directions de CEGC concernées, lors de comités dédiés.

Un critère de satisfaction clients a été intégré dans la part variable de rémunération de la directrice générale de CEGC.

Un critère satisfaction clients et partenaires est également pris en compte dans le calcul de la participation des salariés, ce qui démontre le fort engagement de notre entreprise pour satisfaire nos clientèles.

Pour 2024, nos principaux objectifs de satisfaction par clientèles sont :

- Particuliers - Partenaires CE et BP - Conseillers : satisfaction globale minimum de 85 %.
- Entreprises clientes en cautions de marché : maintien d'un NPS supérieur à 10.

2.2.2 Accompagner le développement économique et soutenir le financement des besoins sociétaux

L'économie sociale et le logement social sont des secteurs économiques porteurs qui reposent sur des valeurs de solidarité, de coopération et de responsabilité. Les acteurs de ces secteurs (associations, coopératives, entreprises sociales et bailleurs sociaux, ...) jouent un rôle essentiel dans la création d'emplois, la lutte contre les inégalités et la préservation de l'environnement.

Le financement de ces structures peut parfois être un défi, en raison de leur modèle économique spécifique et de leur orientation vers des objectifs essentiellement sociaux et environnementaux. Les cautions de crédit bancaires proposées par CEGC aux acteurs de l'économie sociale et du logement social, intermédiiées par les réseaux du Groupe BPCE, sont conçues pour répondre à ces besoins spécifiques. Ainsi, l'offre de CEGC soutient le développement des acteurs sociaux. Nous contribuons à renforcer l'impact social et environnemental de l'économie, tout en favorisant une croissance économique plus inclusive et solidaire.

CEGC soutient également le financement de l'ensemble des acteurs économiques en proposant des **cautions de prêts aux professionnels ainsi que des garanties financières aux PME (Petites et Moyennes Entreprises) et aux ETI (Entreprise de Taille Intermédiaire)**. Ces cautions et garanties soutiennent le développement des entreprises en leur permettant d'accéder plus facilement aux financements bancaires pour concrétiser leurs projets, pour remporter des marchés, et contribuent à sécuriser les transactions avec leurs clients et fournisseurs.

Au travers de ses métiers, CEGC contribue à renforcer la confiance entre clients et fournisseurs, favorisant l'investissement, le développement commercial et la création d'emplois, tout en répondant aux besoins sociétaux. Grâce à son expertise et à son engagement, CEGC contribue à dynamiser le tissu économique et à favoriser une croissance durable.

2.2.3 Accompagner le financement de la transition environnementale

CEGC, garant du financement de l'immobilier en France, contribue à accompagner le renouvellement du parc de logements en garantissant le financement des biens immobiliers neufs ou anciens. Dans ses critères d'octroi des garanties, CEGC intègre les normes de performance énergétique et environnementale (réglementations thermiques RT 2012 et RE 2020).

Offres aux particuliers : Eco-PTZ

La performance énergétique des logements est un défi pour lutter contre le dérèglement climatique, compenser l'augmentation des coûts de l'énergie mais aussi pour valoriser le patrimoine immobilier. Dans ce contexte, CEGC œuvre aux côtés des réseaux du Groupe BPCE, pour permettre aux clients d'engager des actions d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur logement (garanties des offres de financement de rénovation énergétique et Eco-PTZ). En 2023, le Groupe se positionne comme le troisième contributeur d'Eco-PTZ en France (source SGFGAS).

Garanties de prêts aux copropriétés

CEGC accompagne la rénovation des copropriétés en garantissant les banques du Groupe BPCE qui octroient les financements aux syndicats de copropriétaires.

A compter de 2024, les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne devraient déployer plus largement ces offres auprès des administrateurs de biens pour favoriser notamment l'amélioration de l'efficacité énergétique des logements.

Garanties de « Prêts à Impact » et prêts « Choisir » pour les marchés du Logement Social et de l'Économie Sociale

Depuis 2022, nous accompagnons le réseau des Caisses d'Épargne dans le déploiement de sa nouvelle offre de « Prêts à Impact » pour le logement social qui permet aux acteurs du Logement Social :

- d'obtenir un taux de crédit préférentiel sous condition que le client respecte ou s'engage sur une thématique sociale ou environnementale ;
- de bénéficier d'une remise tarifaire de la caution CEGC, pouvant être reversée à une association à vocation sociale ou environnementale.

Compagnie Européenne de Garanties et Cautions

8 thématiques sociales et environnementales ont été définies, chacune étant associée à un ou plusieurs indicateurs de performance sociale et environnementale qui permettent de mesurer la performance du client :

Performance Environnementale	Performance Sociale
<ul style="list-style-type: none"> • Performance Energétique et rejet de gaz à effets de serre • Conduite bio-responsable des opérations • Mobilité décarbonée 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusion • Mixité urbaine • Vieillesse • Santé des occupants • Handicap

Si le client emprunteur atteint ou dépasse les objectifs de performances sociales et environnementales fixés, il bénéficiera d'une bonification de taux accordée sous forme de remboursement d'un trop perçu. À l'inverse, si l'objectif fixé n'est pas atteint, c'est le taux d'intérêt contractuel qui s'appliquera, sans pénalité ni bonification. Pour la caution CEGC, la remise est acquise dès la souscription, avec un tarif appliqué inférieur au tarif classique. Le dispositif a été revu et audité par le cabinet Vigeo Eiris.

Cette offre du réseau Caisse d'Epargne a permis en 3 ans de verser plus de 500 000 euros à des associations. Retrouvez le communiqué de presse : <https://newsroom.groupebpce.fr/actualites/3-ans-du-pret-a-impact-caisse-depargne-depasse-1-5-meur-de-financement-et-deja-plus-de-500-000-eur-reverses-a-des-associations-0914-7b707.html>.

En 2023, nous avons également décidé d'accompagner le Crédit Coopératif dans le déploiement de son offre de **prêts « Choisir »** destinée aux entreprises de l'économie sociale et solidaire et du logement social. Nous nous mobilisons aux côtés du Crédit Coopératif pour cautionner les financements des projets et travaux destinés à répondre aux enjeux de diminution de l'empreinte carbone et d'accélération de la transition environnementale. La gamme de prêts « choisir son impact » du Crédit Coopératif se décline autour des thématiques « choisir la transition d'activité », « choisir la rénovation énergétique », « choisir la mobilité verte ».

Tout acteur de l'économie sociale et solidaire et du logement social qui souscrit à un prêt de cette gamme bénéficie d'une remise tarifaire de CEGC sur sa caution¹⁷.

Pour en savoir plus sur cette offre du Crédit Coopératif :

<https://www.credit-cooperatif.coop/entreprises/financements/financer-projets/#anchor-votre-transition>

Les autres offres d'accompagnement à la transition environnementale

Au-delà de ces offres spécifiques, CEGC accompagne au quotidien les professionnels en garantissant le financement de leurs travaux de rénovation énergétique, par le biais de cautions en partage de risque final avec les établissements prêteurs (« cautions simples »). Depuis 2017, CEGC propose des éco-cautions pour l'installation de panneaux photovoltaïques. Un projet de développement est en cours avec la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes, basé sur un diagnostic du projet réalisé par un expert.

Notre garantie des financements visant à améliorer l'efficacité énergétique des biens dans les parcs des bailleurs sociaux favorise également les investissements dans des programmes de rénovation durable.

Indicateurs

	2023		2022		2021	
	Encours (M€)	Nombre de dossiers / Prêts*	Encours (M€)	Nombre de dossiers / Prêts*	Encours (M€)	Nombre de dossiers / Prêts*
Cautions Eco-PTZ	205,5	16 955 / 16 983	161,9	14 312 / 14 343	143,0	13 143 / 13 175
Cautions de Prêts Copro	530,4	4 625 / 30 753	284,6	2 602 / 14 675	149,7	1 404 / 5 404

*Il peut exister plusieurs prêts propriétaires par dossier pour une copropriété

¹⁷ Sous réserve d'étude et d'acceptation de leur dossier par CEGC

2.3 Une prise en compte des risques ESG dans nos politiques de risques

De manière générale, le dispositif global de suivi des risques de CEGC est supervisé par la direction des risques du Groupe BPCE.

Les fonctions risques, contrôle permanent et conformité de CEGC sont chargées de faire respecter les exigences du Pilier 2 de la directive Solvabilité II et les décisions de la direction générale en ce qui concerne le contrôle interne, la conformité et la gestion des risques.

En tant qu'assureur responsable, la maîtrise des risques est au cœur de la stratégie et de la gouvernance de CEGC. Afin de maîtriser au mieux l'ensemble des risques auxquels elle est exposée, nous avons mis en place un dispositif global de mesures et de suivi des risques, notamment les risques climatiques qui font partie intégrante de notre politique de souscription des cautions de crédit à l'habitat et de la gestion de notre portefeuille d'investissements.

Pour ce faire, nous travaillons en étroite collaboration avec le département des risques climatiques de la direction des risques du Groupe BPCE, qui définit et met en œuvre le dispositif de supervision des risques climatiques et environnementaux au sein du Groupe.

Pour ce qui concerne CEGC, l'un des risques climatiques majeurs identifié résulte de la réglementation sur les Diagnostiques de Performance Énergétique (DPE). La notation DPE des biens immobiliers induit une baisse de valeur des logements les plus mal notés (la « valeur verte »), ce qui par conséquent, pénalise la valorisation des biens cautionnés. En 2024, la politique de risques de CEGC tient compte des DPE à l'octroi des cautions afin d'atténuer l'impact négatif sur les montants qui pourront être recouverts en cas de sinistres.

Le dispositif global de gestion des risques de CEGC s'appuie également sur le processus ORSA¹⁸ (Own Risk and Solvency Assessment, ou évaluation interne des risques et de la solvabilité, introduite par l'article 45 de la directive Solvabilité II) des sociétés d'assurance, présenté dans un rapport annuel. Dans ce cadre, CEGC a intégré l'impact des risques climatiques sur ses différents risques cartographiés.

Risques environnementaux				
Risques physiques				
Changement climatique	Biodiversité et écosystèmes	Pollution	Eau et ressources marines	Utilisation des ressources et éco-circularité
Les risques physiques environnementaux englobent les menaces naturelles et anthropiques qui peuvent avoir un impact négatif sur l'environnement naturel, les écosystèmes, la société et l'économie				
Risques de transition				
Réglementaire	Technologique		Attentes du marché	
Les risques de transition environnementaux sont les risques financiers associés à la transition vers une économie plus durable et à faible émission de carbone. Ils découlent principalement de la réponse des gouvernements, des entreprises et des marchés aux défis du changement climatique				

Le changement climatique et la dégradation de l'environnement provoquent des changements structurels qui peuvent impacter l'activité économique et le système financier. Les risques liés au climat et à l'environnement sont considérés comme des facteurs de risque importants.

Le risque physique fait référence aux effets financiers du changement climatique (notamment la multiplication des événements climatiques extrêmes et les modifications progressives du climat) et de la dégradation de l'environnement (comme la pollution de l'air, de l'eau et de la terre, le stress hydrique, la perte de biodiversité et la déforestation). Le risque physique peut être qualifié d'« aigu » quand il découle d'événements extrêmes, tels que la sécheresse, les

¹⁸ L'ORSA est un processus interne d'évaluation des risques et de la solvabilité par l'organisme d'assurance (ou le groupe). Il doit illustrer la capacité de l'organisme ou du groupe à identifier, mesurer et gérer les éléments de nature à modifier sa solvabilité ou sa situation financière.

inondations et les tempêtes, et de « chronique » lorsqu'il résulte de changements graduels, comme la hausse des températures, l'élévation du niveau de la mer, le stress hydrique, la perte de biodiversité, le changement d'utilisation des sols, la destruction de l'habitat et la pénurie de ressources. Il peut entraîner des conséquences directes, par exemple des dommages causés aux biens immobiliers ou une baisse de productivité, ou indirectes, comme la perturbation des chaînes d'approvisionnement.

Le risque de transition désigne la perte financière qu'un établissement peut encourir, directement ou indirectement, du fait du processus d'adaptation à une économie sobre en carbone et plus soutenable d'un point de vue environnemental. Il peut provenir, par exemple, de l'adoption relativement brutale de politiques climatiques et environnementales, du progrès technologique ou de variations du sentiment et des préférences de marché.

Sur la base de ces définitions, nous avons élaboré **une matrice de matérialité** et avons estimé les risques de transition et les risques physiques de notre portefeuille d'investissements comme faibles à court terme et moyens à plus long terme. En effet, pour ce qui concerne les risques de transition, la politique d'investissement intègre des critères ESG et des critères climatiques, ce qui est de nature à limiter les impacts. Pour ce qui concerne les risques physiques, les émetteurs et les actifs immobiliers sont diversifiés dans le portefeuille, cela limite aussi l'impact financier à court terme.

Le risque « fort » de **transition** qui apparaît en **risque d'assurance**, correspond à la réglementation sur les Diagnostics de Performance Energétique (DPE), qui induit une baisse de valeur des logements les plus mal notés.

Les **risques physiques d'assurance** à long terme, considérés comme « moyens » sont associés aux dommages causés par des événements climatiques, tels que le recul du trait de côte ou les inondations, affectant les biens immobiliers sous-jacents des garanties de CEGC. Ce type de risques est intensifié par le risque d'absence d'assurance multirisque habitation (MRH), en raison du caractère inassurable des zones géographiques menacées. Des études spécifiques sur ces risques ont été réalisées avec Axa Climate, en vue de mieux appréhender les impacts climatiques sur les biens concernés par nos cautions, notamment les risques d'inondation et de sécheresse.

CEGC - Catégories de risque	Risques physiques				Risques de transition	
	Horizon de temps		Horizon de temps		Horizon de temps	Horizon de temps
	2024 Plan Stratégique		Long Terme > 4 ans		2024 Plan Stratégique	Long Terme > 4 ans
	Aigus	Chroniques	Aigus	Chroniques	Aigus	Chroniques
Risque de crédit et de contrepartie défaut client, dépréciation du collatéral	Pas de risque matériel					
Risque de marché et de valorisation des actifs : changement de valorisation des actions, des taux, des matières premières, etc.	Faible	Faible	Moyen	Moyen	Faible	Moyen
Risque de liquidité: risque de crise de liquidité à court terme, risque de refinancement	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible
Risque juridique, de conformité et réglementaire	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible	Moyen
Risque d'assurance	Faible	Faible	Moyen	Moyen	Moyen	Fort
Risque d'investissement propre	Faible	Faible	Moyen	Moyen	Faible	Moyen
Risque au sein des portefeuilles clients assurance et gestion d'actifs	Pas de risque matériel					
Risque opérationnel	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible
Risque de réputation	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible	Moyen
Risque stratégique	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible	Moyen
Risque juridique, de conformité et réglementaire	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible	Moyen

2.4 Un recouvrement responsable

Il est essentiel pour CEGC de préserver une approche éthique pour recouvrer les créances sur les sinistres indemnisés, avec comme objectif **d'accompagner les personnes en situation de fragilité financière**.

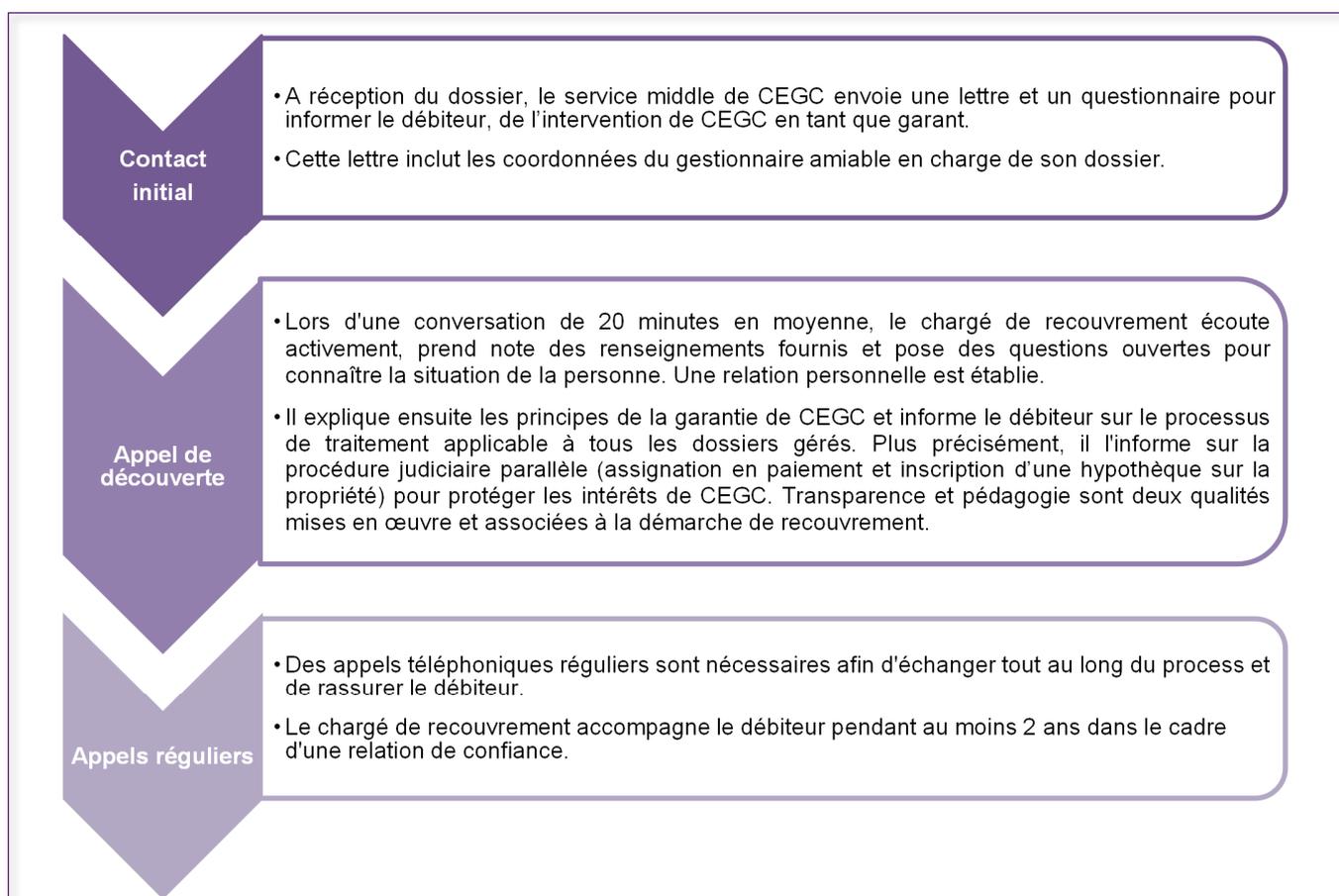
Nos trois équipes de recouvrement, l'équipe amiable, l'équipe judiciaire et l'équipe middle, appliquent les principes inscrits dans leurs chartes éthiques élaborées selon une méthode participative en 2022.

Compagnie Européenne de Garanties et Cautions

Ainsi, CEGC s'engage à placer la qualité de l'accompagnement, la communication et la personnalisation au cœur de la relation avec les débiteurs, à chaque étape du recouvrement.

La durée de notre processus de recouvrement est de 7 ans en moyenne : CEGC se concentre sur la situation des débiteurs pour trouver la meilleure solution financière, même si cela prend du temps. Plus de 85 % des ventes des biens garantis sont réalisées à l'amiable.

Le process de recouvrement amiable de CEGC



La meilleure solution est recherchée et mise en place avec le débiteur en suivant cinq grands principes :

- La vente à l'amiable du bien garanti est la solution privilégiée.
- Le chargé de recouvrement propose qu'un expert partenaire indépendant évalue le bien à vendre aux frais de CEGC.
- Si le débiteur refuse la vente à l'amiable du bien parce qu'il désire en conserver la propriété, il peut généralement obtenir un refinancement en fonction de son revenu et du montant de la créance. Il peut également être dirigé par le chargé de recouvrement vers un partenaire financier, qui, en fonction des critères de revenu et d'âge, peut solder la créance de CEGC et pratiquer une vente à réméré (le débiteur paie un loyer mensuel en tant que locataire et peut, après une période initiale définie, racheter le bien). De cette façon, le débiteur peut retrouver la propriété du bien.
- Si la situation du débiteur le permet, le refinancement des dettes par un partenaire pourra être proposé, afin d'aider le débiteur à renforcer sa situation financière.

- Le débiteur peut refuser la vente à l'amiable du bien lorsque sa situation personnelle ne lui permet pas de déménager. Dans ce cas, le chargé de recouvrement de CEGC propose la mise en place d'un plan de paiement mensuel temporaire, en moyenne de 6 mois, afin que le débiteur puisse avoir plus de temps pour trouver une solution durable.

Une écoute auprès des débiteurs a été menée en 2023, afin d'obtenir des retours d'expérience et de vérifier l'application des principes de nos chartes éthiques. Malgré le contexte personnel difficile d'un crédit immobilier en impayé et la nécessité de rembourser leur dette, les ressentis exprimés par les débiteurs interrogés ont été très positifs, avec une perception avérée des principes éthiques appliqués.

En 2023, un total de plus de 500 heures de formation a été dispensé aux collaborateurs de l'équipe du recouvrement, pour guider le discours envers les débiteurs, en ligne avec les chartes éthiques et dans le contexte de détérioration du marché immobilier en France sur la période.

Perspectives 2024 : projet de création d'une société foncière pour soutenir un recouvrement encore optimisé

D'ici fin 2024, CEGC a pour projet la création d'une société foncière, avec un triple objectif :

- soutenir les débiteurs en rachetant leur bien à un meilleur prix qu'une vente par adjudication ;
- améliorer la performance énergétique de logements énergivores en procédant à des rénovations de biens présentant un DPE dégradé ;
- renforcer la performance du service recouvrement.

3. ENTREPRISE RESPONSABLE

3.1 L'éthique des affaires

Au sein du Groupe BPCE, CEGC s'approprie et intègre toutes les règles et dispositifs garantissant son exigence d'éthique des affaires : code de conduite et d'éthique, gouvernance et surveillance des produits, protection de la clientèle, sécurité financière (lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, et respect des sanctions, embargos, gel des avoirs), lutte contre la corruption, sécurité des systèmes d'information, sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité, politique de lutte contre l'évasion fiscale, et politique fiscale.

3.1.1 Code de conduite et d'éthique

Le code de conduite du Groupe BPCE définit un environnement de travail de haute qualité et les conditions d'une réputation positive ; il s'applique à l'ensemble des entités du Groupe et est décliné opérationnellement dans le code de conduite et les chartes de CEGC.

Le code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE a été validé par le comité de direction générale et le conseil de surveillance en 2018 et a fait l'objet d'une mise à jour en octobre 2023. Les principes de conduite éthique et professionnelle rassemblés dans ce code sont considérés comme fondamentaux par le conseil de surveillance, le directoire et le comité de direction générale de BPCE, ainsi que par tous les dirigeants du Groupe. Ils sont articulés en trois parties – intérêt du client, responsabilité employeur et responsabilité sociétale – avec une approche métiers pour les cas pratiques.

Avec le code de conduite et d'éthique, le Groupe BPCE prend l'engagement de nouer des relations de confiance durables avec nos clients, nos partenaires et nos fournisseurs, et d'agir avec intégrité dans l'exercice de nos métiers, cela en respectant les meilleurs standards comportementaux de transparence et de confidentialité. Pour plus de détails : <https://guide-ethique.groupebpce.fr/>.

Les règles de conduite sont illustrées par des situations concrètes dans lesquelles peut se retrouver tout collaborateur au sens large, dirigeant ou administrateur. Les mises en situation édictées servent de points de repère pour les aider à discerner quelle est la bonne décision à prendre dans l'exercice de leur métier.

Si le code de conduite, ainsi que les politiques et procédures internes en vigueur fournissent des directives claires sur les comportements à tenir, il ne définit pas dans le détail une règle pour chaque situation. Chaque collaborateur doit faire preuve de discernement et procéder par analogie pour prendre la bonne décision, en s'appuyant sur les principes du code de conduite.

Pour favoriser l'appropriation et l'application concrète du code de conduite par l'ensemble des collaborateurs du Groupe BPCE, dont les collaborateurs de CEGC, plusieurs dispositions sont mises en œuvre :

- 1) La connaissance obligatoire du code de conduite par les collaborateurs : 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. Cette formation est obligatoire pour tous les collaborateurs du Groupe ainsi que pour tous les nouveaux entrants. Ainsi, au 31 décembre 2023, 97,4 % des collaborateurs de CEGC inscrits ont suivi la formation. Une autre formation

intitulée « Les Incontournables de l'Éthique » complète le dispositif. Elle est composée de quinze saynètes illustratives de cas concrets de comportements à proscrire.

- 2) Le dispositif d'alerte du Groupe BPCE, applicable dans toutes les entités du Groupe. La procédure, actualisée en 2023, peut être téléchargée à partir du site Groupe : <https://groupebpce.com/le-groupe/ethique-et-conformite>. Dans le contexte d'une législation bien plus protectrice pour le lanceur d'alerte (cf. loi du 21 mars 2022), le Groupe a fait le choix de se doter d'un même outil pour l'ensemble des établissements qui le composent, quel que soit le pays d'implantation (Europe, États-Unis...) et quel que soit le métier. Tous les collaborateurs du Groupe BPCE et les prestataires ont un accès direct à cet outil via un lien URL déployé en 2024 au sein de CEGC. Les écrans auxquels a accès le lanceur d'alerte ont été traduits dans plus de quinze langues en lien avec les pays dans lequel le Groupe BPCE est implanté. Il présente toutes les garanties en termes de sécurité des données, respecte les plus hauts standards en matière de confidentialité et de respect de l'anonymat (données cryptées, impossibilité de récupérer les adresses IP des lanceurs...). Le lanceur d'alerte a la possibilité d'envoyer son alerte et de dialoguer avec la personne qui la gère en gardant ou non l'anonymat. L'alerte est envoyée directement au service chargé de la traiter grâce à la définition de règles de routage propres à chaque établissement – ces règles contribuant à la confidentialité. De plus, un dispositif de formation fondé sur un e-learning précise notamment les droits et devoirs d'un lanceur d'alerte ainsi que la protection qui lui est attachée. Il est déployé depuis juillet 2023 auprès des collaborateurs du Groupe.
- 3) D'autres éléments du dispositif de déontologie : le Groupe dispose d'une procédure cadre relative à la déontologie qui décrit l'ensemble du dispositif s'appliquant à tous les établissements du Groupe et rigoureusement mise en œuvre par CEGC. Elle regroupe tous les documents normatifs afférents à ce dispositif et précise les rôles et responsabilités de chaque acteur. Ce document comprend principalement les règles qui s'imposent à tous les établissements du Groupe et comporte également des bonnes pratiques. CEGC a également mis à disposition de ses collaborateurs des outils qui encadrent la déclaration des cadeaux et avantages ainsi que la gestion et la prévention des conflits d'intérêts qui pourraient naître dans l'exercice de leurs fonctions.

En complément, pour une application pragmatique et adaptée aux spécificités des différents métiers de l'entreprise, chaque direction et chaque service de CEGC a rédigé sa propre charte éthique. Ces chartes sont conçues pour promouvoir une culture d'intégrité, de transparence et de responsabilité au sein de CEGC, et pour garantir que les valeurs éthiques de l'entreprise soient respectées à tous les niveaux et dans tous les cas de figures. Elles visent à fournir un cadre clair et cohérent pour guider les actions et les décisions de chacun, tout en favorisant un environnement de travail respectueux et éthique.

CEGC s'est ainsi doté de 10 chartes éthiques adaptées aux spécificités opérationnelles de ses métiers :

- Business Unit retail ;
- Business Unit entreprises ;
- Business Unit professions de l'immobilier ;
- Service pilotage et solutions ;
- Direction gestion des sinistres et recouvrement ;
- Direction des systèmes d'information ;
- Direction marketing et partenariats ;
- Direction finances & actuariat, direction data management, et direction des risques ;
- Direction des ressources humaines et de l'amélioration continue ;
- Secrétariat général.

3.1.2 Gouvernance et surveillance des produits

Tous les nouveaux produits ou services, quel que soit leur canal de distribution, ainsi que les supports commerciaux sont examinés en amont par les fonctions conformité et juridique de CEGC. Nos experts s'assurent que les exigences réglementaires applicables sont respectées et veillent à la clarté et à la loyauté de l'information délivrée à la clientèle et, plus largement, au public. Une attention particulière est portée à la surveillance des composantes de nos offres, tout au long du cycle de vie de nos produits.

Par ailleurs, notre fonction conformité s'assure que les conflits d'intérêts sont encadrés et que la primauté des intérêts des clients est prise en compte.

Notre fonction conformité veille également à ce que les procédures et parcours de vente, ainsi que les politiques commerciales, garantissent à tout moment et pour tous les segments de clientèle, le respect des règles de conformité

et de déontologie, notamment que le conseil fourni au client soit adapté à ses besoins, conformément à la directive sur la distribution d'assurance (DDA)¹⁹.

3.1.3 Protection de la clientèle

La conformité des produits et des services commercialisés par CEGC et la qualité des informations fournies renforcent la confiance des clients et fondent la réputation de CEGC et du Groupe BPCE. Pour maintenir cette confiance, la fonction conformité place la notion de protection de la clientèle au cœur de ses activités.

À cette fin, les collaborateurs du Groupe sont régulièrement formés sur les sujets touchant à la protection de la clientèle afin de maintenir le niveau d'exigence requis en termes de qualité de service.

Un programme annuel de formations vise à transmettre une culture de conformité et de protection de la clientèle aux nouveaux entrants et/ou collaborateurs, notamment ceux de la force commerciale. Une formation à la déontologie a été mise en place pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe intitulée « Les incontournables de l'éthique professionnelle ». De manière générale, le code de bonne conduite et d'éthique, déployé auprès de l'ensemble des établissements du Groupe BPCE, s'applique tout particulièrement aux relations avec nos clientèles.

3.1.4 Sécurité financière

La Lutte Contre le Blanchiment des capitaux et le Financement du Terrorisme (LCB-FT), ainsi que le respect des sanctions (embargos, gels des avoirs), au sein du Groupe BPCE, sont assurés par quatre dimensions : notre culture d'entreprise, notre organisation, nos mécanismes de supervision et un dispositif spécifique relatif à la LCB-FT.

Notre **culture d'entreprise** est diffusée à tous les niveaux hiérarchiques. Elle a pour socle des principes de relations avec la clientèle visant à prévenir les risques, qui sont formalisés et font l'objet d'une information régulière du personnel. Elle est diffusée et entretenue grâce à un dispositif harmonisé de formation des collaborateurs du Groupe BPCE, avec une périodicité au moins biannuelle, et des formations spécifiques à la filière sécurité financière.

Notre **organisation** dispose de collaborateurs dédiés à la sécurité financière qui assure le suivi de la LCB-FT. Entre autres attributions, elle traite certaines alertes, en complément des chargés d'affaires, et réalise les Examens Renforcés (ER) sur les opérations suspectes identifiées via les dispositifs de surveillance des opérations et grâce à la vigilance humaine. Cette unité assure, par ailleurs, les obligations déclaratives auprès de TRACFIN.

Par ailleurs, au niveau de la Conformité Groupe, un département spécialisé pilote la filière chargée de la mise en œuvre de ces deux dispositifs, qui reposent sur des dispositions légales et réglementaires du Code monétaire et financier et sur des textes européens. Ce département définit la politique en matière de sécurité financière pour l'ensemble du Groupe, élabore et fait valider les différentes normes et procédures. Il s'assure, notamment, de la prise en compte des risques de blanchiment et de financement du terrorisme, ainsi que des risques de contournement des sanctions nationales et internationales (embargos, gels des avoirs et interdiction de mise à disposition de ressources économiques) lors de la procédure d'agrément de nouveaux produits et services commerciaux par le Groupe.

Le **dispositif de LCB-FT** est basé sur cinq piliers :

- 1) Une classification des risques LCB-FT : la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme est abordée selon une approche par les risques. Dès lors, chaque établissement du Groupe BPCE est doté d'une classification des risques auxquels il est exposé, laquelle doit restituer les résultats de l'analyse de son exposition aux menaces inhérentes à la criminalité économique et financière. Cette analyse intègre les cinq axes réglementaires tels que la problématique des pays « à risques », les caractéristiques des clients, la nature des produits ou services, celle des canaux de distribution utilisés, ainsi que le type d'opérations.
- 2) La connaissance des clients et l'application d'un profil de risques BC-FT adapté : la compréhension de la relation d'affaires et l'application d'un profil de risques BC-FT adapté à chaque client permettent notamment d'adapter la fréquence d'actualisation des dossiers clients. De plus, les opérations des clients à risque BC-FT élevé font l'objet d'une vigilance renforcée.
- 3) Des vigilances adaptées : les alertes sont analysées par les collaborateurs opérationnels de CEGC, au plus près de la connaissance client, et pour celles pour lesquelles subsistent un doute, elles sont transmises à l'unité de

¹⁹ DDA : Ordonnance n° 2018-361 du 16 mai 2018 relative à la distribution d'assurances.

sécurité financière de CEGC. Selon la nature des éléments escaladés, il est alors procédé à des examens renforcés et le cas échéant, aux signalements à TRACFIN dans les délais les plus brefs.

- 4) Des obligations déclaratives aux autorités publiques : les établissements ont l'obligation de déclarer à TRACFIN, les sommes ou les opérations portant sur les sommes dont ils savent, soupçonnent ou ont de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible de plus d'un an d'emprisonnement (criminalité organisée, trafics de diverse nature, corruption, abus de biens sociaux, blanchiment de tous crimes et délits, fraudes fiscales, sociales ou douanières, etc.) ou qu'elles sont liées au financement du terrorisme.
- 5) Un dispositif de sanctions basé sur une capacité de filtrage des opérations et de criblage des clients : s'agissant du respect des mesures restrictives liées aux sanctions nationales, européennes ou étrangères, les établissements du Groupe sont dotés d'outils de criblage qui génèrent des alertes sur les clients (gel des avoirs de certaines personnes ou entités), et de filtrage sur les flux internationaux (gel des avoirs et pays faisant l'objet d'un embargo européen et/ou américain).

Notre dispositif de supervision de la LCB-FT est aussi piloté grâce à des indicateurs dédiés et donne lieu à des reporting périodiques aux dirigeants et aux organes délibérants. De plus, les établissements contribuent au reporting à destination de l'organe central, qui se charge d'en faire la synthèse et l'analyse à l'échelle du Groupe BPCE.

3.1.5 Lutte contre la corruption

Le Groupe BPCE condamne la **corruption**, et plus généralement les manquements à la probité sous toutes leurs formes et en toutes circonstances, y compris le trafic d'influence et les paiements de facilitation. Il est membre participant du **Global Compact** dont l'action « contre la corruption sous toutes ses formes y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin » constitue le dixième principe.

La prévention et la détection de la corruption s'effectuent conformément aux dispositions prévues par l'article 17 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 (dite loi « Sapin 2 »), auxquelles CEGC est assujettie :

- Les risques sont régulièrement cartographiés, avec la méthodologie recommandée par l'Agence Française Anticorruption (AFA), qui associe les métiers à la démarche. CEGC apparaît dans l'ensemble peu exposée. Afin de réduire le niveau de risque de certains scénarios lorsqu'il restait trop élevé après prise en compte des mesures d'atténuation, des plans d'actions ont été formalisés.
- Le Code de conduite et d'éthique du Groupe BPCE (prévention des conflits d'intérêts, politiques de cadeaux, avantages et invitations, principes de confidentialité et de secret professionnel) a été enrichi de règles de conduite anticorruption, comportant des illustrations concrètes de comportements à proscrire issues des scénarios de risque identifiés par la cartographie. Des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement sont prévues en cas de manquement à ces règles, qui sont consultables sur la page « éthique et conformité » du site BPCE.
- Dans le cadre du sponsoring des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024, des règles de vigilance spécifiques ont été adoptées afin de sécuriser l'attribution des hospitalités aux clients et autres tiers.
- Les relations avec les tiers sont encadrées : contrats standardisés dans le Groupe et conventions de comptes comportant des clauses anticorruption, évaluation des fournisseurs de plus de 50 milliers d'euros au regard du risque de corruption, dispositif relatif aux relations avec des « personnes politiquement exposées ».
- Un dispositif d'alertes professionnelles sur les faits graves, dont les délits de corruption et de trafic d'influence, est mis à la disposition des collaborateurs (y compris les prestataires externes et les collaborateurs occasionnels). Un outil de recueil et de traitement des dites alertes a été déployé en 2024 chez CEGC.
- Une formation réglementaire obligatoire relative aux règles de l'éthique professionnelle et de lutte contre la corruption est dispensée sous forme d'e-learning. Les administrateurs bénéficient d'une formation dédiée.

Dans le cadre de l'organisation du contrôle interne, les plans de contrôle permanent contribuent à la sécurité du dispositif. CEGC dispose également de normes et procédures comptables conformes aux standards professionnels. Le dispositif de contrôle interne relatif à l'information comptable vise à vérifier les conditions d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de l'information, notamment en garantissant l'existence de la piste d'audit au sens de l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié, relatif au contrôle interne. Un référentiel Groupe de contrôles participant à la prévention et à la détection de fraude et de faits de corruption ou de trafic d'influence est formalisé et son déploiement par CEGC est suivi par le contrôle financier Groupe.

Plus globalement, ces dispositifs sont formalisés et détaillés dans la Charte faïtière relative à l'organisation du contrôle interne Groupe et la Charte des risques, de la conformité et des contrôles permanents du Groupe, ainsi que dans la Charte de contrôle interne de CEGC.

3.1.6 Organisation et pilotage de la filière SSI

La direction sécurité Groupe (DSG) a notamment la charge de la sécurité des systèmes d'information (SSI) et de la lutte contre la cybercriminalité. Elle définit, met en œuvre et fait évoluer les politiques SSI du Groupe BPCE. Elle assure le contrôle permanent et consolidé de la SSI, ainsi qu'une veille technique et réglementaire. Elle initie et coordonne les projets de réduction des risques sur son domaine. Elle assure également dans son domaine la représentation du Groupe BPCE auprès des instances interbancaires de place ou des pouvoirs publics.

Une filière SSI est mise en place au sein du Groupe BPCE. Elle comprend le responsable de la sécurité des systèmes d'information Groupe (RSSI-G), qui anime cette filière, et les responsables SSI de chacune des entreprises.

Depuis mars 2020, les activités gouvernance, risques et contrôles de second niveau de BPCE-IT ont été transférées à la DSG : l'activité gouvernance SSI BPCE-IT est désormais sous responsabilité SSI Groupe, et les activités risques et contrôles sécurité sont quant à elles assurées au sein d'une nouvelle entité rattachée à la DSG.

Le RSSI de CEGC est rattaché fonctionnellement au RSSI Groupe. Ce lien fonctionnel implique notamment que :

- toute nomination de RSSI soit notifiée au RSSI Groupe ;
- la Politique Sécurité des Systèmes d'Information Groupe soit adoptée au sein de CEGC et sa politique SSI soit soumise à l'avis du RSSI Groupe préalablement à sa déclinaison au sein de CEGC ;
- un reporting concernant le niveau de conformité de CEGC à la politique SSI Groupe, le contrôle permanent SSI, le niveau de risques SSI, les principaux incidents SSI et les actions engagées, est transmis au RSSI Groupe.

Le RSSI de CEGC est rattaché hiérarchiquement au responsable compliance de CEGC au sein du secrétariat général. Un reporting de l'activité SSI de CEGC est réalisé à fréquence trimestrielle au sein du comité compliance de CEGC présidé par les dirigeants effectifs.

3.1.7 Suivi des risques liés à la sécurité des systèmes d'information

Avec la transformation digitale, l'ouverture des systèmes d'information du Groupe sur l'extérieur se développe continuellement (cloud, big data, etc.). Plusieurs de ces processus sont progressivement dématérialisés. L'évolution des usages des collaborateurs et des clients engendre également une utilisation plus importante d'internet et d'outils technologiques interconnectés (tablettes, smartphones, applications fonctionnant sur tablettes et mobiles, etc.).

De ce fait, le patrimoine du Groupe est sans cesse plus exposé aux cybermenaces. Ces attaques visent une cible bien plus large que les seuls systèmes d'information. Elles ont pour objectif d'exploiter les vulnérabilités et les faiblesses potentielles des clients, des collaborateurs, des processus métier, des systèmes d'information ainsi que des dispositifs de sécurité des locaux et des datacenters.

Un Security Operation Center (SOC) Groupe unifié intégrant un niveau 1, fonctionnant en 24h/24 et 7j/7, est opérationnel au sein du Groupe.

Plusieurs actions ont été menées, afin de renforcer les dispositifs de lutte contre la cybercriminalité : travaux de sécurisation des sites internet hébergés à l'extérieur, tests de sécurité des sites internet et applications améliorées et mise en place d'un programme de divulgation responsable des vulnérabilités par le centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques (Computer Emergency Response Team, CERT) du Groupe BPCE.

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information Groupe (PSSI-G) est définie sous la responsabilité et le pilotage du RSSI Groupe. La PSSI-G a pour principal objectif la maîtrise et la gestion des risques associés aux systèmes d'information, de préserver et d'accroître sa performance du Groupe, de renforcer la confiance auprès de ses clients et partenaires et d'assurer la conformité de ses actes aux lois et règlements nationaux et internationaux.

Un dispositif de sensibilisation via des tests phishings mensuel est réalisé chaque année. En 2023, 6 campagnes de tests de phishing ont été réalisées chez CEGC. 95 % des collaborateurs ont réussi l'ensemble de ces tests. Par ailleurs, des campagnes de sensibilisation en présentiel sont menés auprès des collaborateurs en échec répété à ces tests.

La PSSI-G fait l'objet d'une révision régulière, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue, révision mise en œuvre chez CEGC dans le cadre des détourages réalisés.

3.1.8 Sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité

Outre le maintien du socle de sensibilisation des collaborateurs à la SSI, l'année 2023 a été marquée par la poursuite des campagnes de sensibilisation au phishing et par le renouvellement de la participation au « mois européen de la cybersécurité ».

Sur le périmètre de BPCE SA et de CEGC, les revues récurrentes des habilitations applicatives et de droits sur les ressources du SI (listes de diffusion, boîtes aux lettres partagées, dossiers partagés, etc.) se sont poursuivies. La surveillance de l'ensemble des sites web publiés sur Internet et le suivi des plans de traitement des vulnérabilités ont été renforcés ainsi que la surveillance du risque de fuite de données par mail ou l'utilisation de service de stockage et d'échange en ligne. De nouvelles campagnes de sensibilisation et de formation des collaborateurs ont par ailleurs été menées avec des tests de phishing, campagnes de sensibilisation au phishing et accompagnement des collaborateurs en situation d'échecs répétés.

En 2023, le Groupe a continué à mettre en œuvre son Schéma Directeur Sécurité en faisant converger les programmes Cyber du Groupe BPCE (Artémis et Cyber Résilience) avec pour principe d'homogénéiser les pratiques afin de sécuriser de manière cohérente, les utilisateurs et les applications de l'ensemble des entités du Groupe. Cela permet également de bénéficier d'une seule et même gouvernance avec un sponsorship unique et de revoir les circuits de refacturation pour permettre aux métiers d'avoir une meilleure lisibilité du coût global des projets sécurité. La poursuite du programme SIGMA de gestion des identités et des droits continue son extension.

Ainsi, le Groupe s'est doté d'un cadre de sécurité fondé sur le standard NIST (National Institute of Standards and Technologies). Ce cadre permet d'évaluer annuellement la maturité du Groupe sur les 5 piliers (« Detect, Identify, Protect, Respond et Recover », ou « identifier, protéger, détecter, répondre et récupérer »), de fixer des objectifs chiffrés formalisant l'ambition du Groupe en matière de cybersécurité et de résilience et de piloter les actions nécessaires à la réalisation de cette ambition. Le plan d'action pluriannuel s'inscrit dans un schéma directeur sécurité Groupe élaboré pour la période 2021/2024. Ce schéma est constitué à date et sur cette période, d'une centaine de projets représentant une enveloppe globale d'environ 75 millions d'euros, dont une large partie est consacrée à la poursuite du renforcement des fondamentaux de la sécurité, à l'industrialisation et à l'homogénéisation de la sécurité.

En 2023, CEGC s'est inscrite dans la lignée des travaux du Groupe avec notamment le détournement de la PSSI-G, le renforcement du dispositif de mots de passe, le déploiement de la nouvelle classification des données, la mise en œuvre du programme SIGMA de gestion des identités et des droits ainsi que la poursuite du déploiement de la sécurité dans les projets.

3.1.9 La politique de lutte contre l'évasion fiscale et la politique fiscale

La politique fiscale du Groupe BPCE est déterminée par BPCE SA et les entreprises du Groupe sont responsables de sa mise en œuvre. Le Groupe s'assure de la parfaite conformité des entreprises qui le composent avec l'ensemble des réglementations fiscales applicables à leurs activités respectives.

Dans ce cadre et conformément à la politique du Groupe, CEGC exclut toute considération d'implantation offshore à raison de l'existence de régimes fiscaux privilégiés dans certaines juridictions.

CEGC veille à s'acquitter de sa juste contribution aux finances publiques. Au titre de l'exercice 2023, le montant des impôts sur le résultat réglé par CEGC s'élève à 30 millions d'euros.

Dans les relations avec ses clients, le Groupe BPCE accompagne ses derniers en veillant à ce que ses conseils soient dispensés dans le respect des réglementations fiscales applicables, mais ne fournit pas de conseil fiscal à ses clients. CEGC s'inscrit dans cette démarche.

3.2 L'empreinte environnementale

La réduction de l'empreinte environnementale du fonctionnement de CEGC s'inscrit dans l'objectif du Groupe BPCE de diminuer ses émissions de gaz à effet de serre.

3.2.1 Bilan des émissions de gaz à effet de serre

CEGC réalise un bilan annuel de ses émissions de gaz à effet de serre (GES) grâce à un outil commun au Groupe BPCE qui utilise une méthodologie compatible avec celle de l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), de la norme ISO 14 064 et du GHG (Green House Gas) Protocol (ou protocole des gaz à effet de serre).

L'estimation des émissions de GES concerne le fonctionnement de l'entreprise, c'est-à-dire de la « vie de bureau » de l'entreprise. Les émissions induites par nos produits et services sont exclues du périmètre de l'analyse.

Les informations relatives à la mesure du bilan de gaz à effet de serre de chacune des entreprises du Groupe BPCE, dont CEGC, sont intégrées dans l'outil dédié qui permet de produire un BEGES (bilan d'émission de gaz à effet de serre consolidé), présenté dans la DPEF du Groupe BPCE²⁰.

La méthodologie permet de fournir :

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

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

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre en 2023, CEGC a émis 3 704 de tonnes équivalent CO2 (Teq CO2) en 2023, soit 8,73 Teq CO2 par équivalent temps plein (ETP). Le poste le plus significatif de son bilan carbone est celui du poste achats de prestations de services qui a représenté 89 % du total de ses émissions de GES en 2023.

Emissions de gaz à effet de serre

Année 2023	Teq CO2
Achats	3 300
Immobilisations	200
Déplacements	142
Energie	50
Déchets	8
Fret	3
Total	3 704
Total par ETP*	8,73
Combustion directe d'énergies fossiles et fuites de gaz frigorigènes (scope 1)	26
Electricité consommée et réseau de chaleur (scope 2)	27
Tous les autres flux hors utilisation (scope 3)	3 651

* Effectifs au 31/12/2023 (Contrats mandataires+CDI+CDD+contrats d'apprentissage)

En juin 2023, CEGC a quitté ses bureaux de La Défense pour emménager dans de nouveaux bureaux. L'immeuble « Austerlitz 2 », nouveau siège social de CEGC, répond à des critères avancés de qualité environnementale : il est certifié HQE 2011 tertiaire neuf au niveau exceptionnel, BREEAM office 2013 au niveau Excellent, labellisé Effinergie +, et détient également le label Biodiversity au niveau performant. L'impact positif de ce déménagement n'a produit ses effets que sur la moitié de l'année.

Nous nous employons à améliorer en continu notre empreinte carbone en nous concentrant sur trois problématiques principales :

- les achats ;
- les déplacements de nos collaborateurs (trajets domicile-travail et déplacements professionnels) ;
- l'optimisation de la gestion de nos locaux (recours aux énergies renouvelables, tri des déchets).

²⁰ <https://www.groupebpce.com/app/uploads/2024/04/bce-bpce2023-urd-fr-mel-240415.pdf>

Achats

Les achats de prestations de services constituent un poste de charges significatif pour CEGC. Lors du calcul des émissions de gaz à effet de serre (GES) des fournisseurs, un facteur d'émission est appliqué au montant des achats sans tenir compte des actions RSE du fournisseur. En outre, cette méthode est utilisée pour tous les prestataires toutes activités confondues (conseil juridique, prestataire informatique, etc.).

Afin d'affiner cette approche, l'équipe en charge des achats de CEGC intègre des critères RSE dans le choix des nouveaux fournisseurs et dans le suivi des fournisseurs essentiels en place. Les données sont collectées via un questionnaire RSE intégrant notamment une évaluation de leur empreinte carbone.

Optimisation de la gestion de nos locaux (immobilisation et énergie)

Pour CEGC, cela se traduit à trois niveaux : la consommation d'énergie, l'utilisation des ressources, la prévention et la gestion des déchets.

Afin d'optimiser ses consommations d'énergie, CEGC applique des mesures en matière d'efficacité énergétique et de recours aux énergies renouvelables, et met en œuvre de multiples actions visant à inciter ses collaborateurs à limiter leurs consommations d'énergie et à améliorer l'efficacité énergétique de son bâtiment :

- Notre déménagement dans l'immeuble Austerlitz 2 satisfait notre volonté de réduire notre impact environnemental.
- Nous limitons la température de nos locaux à 19° C en hiver au point le plus froid, et activons la climatisation à partir de 26° C en été.
- L'éclairage des bureaux est automatiquement éteint deux fois par jour à 12 h et 20 h.
- Nous avons opté pour une offre d'électricité issue à 100 % d'énergies renouvelables.
- Nous fermons nos locaux par période d'une à deux semaines, deux à trois fois par an entre fin octobre et début janvier, ainsi que sur la période estivale (moins fréquentation des bureaux).
- Nous désactivons une partie des écrans d'affichage des espaces communs et des étages.
- Nous encourageons l'application individuelle des écogestes, notamment en période d'alerte EcoWatt : extinction manuelle des écrans individuels, incitation à la limitation des actions les plus consommatrices d'énergie comme les impressions...

De manière générale, nous adhérons au programme « Energie - 10 % », initié en septembre 2022 par le Groupe BPCE. Un site spécifique d'information a été mis à disposition des collaborateurs de CEGC, ce qui leur permet de connaître et comprendre les mesures adoptées pour économiser l'énergie. Il répond à leurs questions les plus courantes grâce une rubrique « Questions & Réponses », fournit des informations pratiques, et crée un lien vers les données utiles du site internet « MonEcoWatt » déployé par RTE et l'ADEME.

En 2023, les résultats du Groupe BPCE montrent une réduction significative et graduelle de notre consommation d'énergie au-delà de l'objectif initial de - 10 %, soit - 15 % par rapport à 2022²¹.

Déplacements de nos collaborateurs

Les transports professionnels constituent un poste important en matière d'émission de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie. Ainsi en 2023, les déplacements professionnels en voiture ont représenté 9 475 litres de carburant.

Afin de mieux gérer les consommations d'énergies liées au déplacement de ses salariés, CEGC les encourage à moins utiliser les véhicules individuels ou à faire l'usage de moyens de transports plus propres. Parmi les principales actions à impact mises en œuvre :

- une partie de la flotte de véhicules de fonction a été remplacée par des véhicules moins émetteurs de CO2 ;
- des incitations à prendre le train pour les distances le permettant plutôt que le recours à l'avion, compte tenu de l'impact environnemental moindre en train ;
- tous les collaborateurs de CEGC disposent d'équipements informatiques nomades adaptés au télétravail ;
- les salles de réunion sont équipées de matériels de pointe pour la visioconférence.

²¹ <https://www.groupebpce.com/app/uploads/2024/04/bce-bpce2023-urd-fr-mel-240415.pdf> DPEF BPCE 2023 p 111

Utilisation de ressources durables et gestion des déchets

Le principal poste de consommation de CEGC est le matériel bureautique (voir numérique responsable).

CEGC respecte la réglementation relative aux mesures de prévention, recyclage, réutilisation et autres formes de valorisation et d'élimination, en s'assurant le plus possible de son respect par ses sous-traitants en matière de déchets de papier, de métal, de plastique, de verre et de bois et de déchets électroniques et électriques (DEEE). Pour cela, CEGC a déployé un dispositif de tri et de valorisation de ses déchets.

3.2.2 Formation des collaborateurs

La formation des collaborateurs est une composante cruciale de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) : des efforts importants ont été déployés par CEGC dans ce sens.

Dans le cadre d'un contrat Groupe, nous avons utilisé les supports pédagogiques de la Climate School®, élaborée par Axa, pour former nos équipes aux enjeux environnementaux et aux actions à réaliser pour réduire notre empreinte carbone. Ces formations visent à sensibiliser nos collaborateurs à l'importance de la RSE et à les impliquer dans la mise en place de pratiques responsables au sein de l'entreprise et dans leur vie personnelle.

Nous avons également démarré en 2024 des ateliers spécifiques 2 tonnes²², qui dispensent à nos collaborateurs des connaissances et des outils pour agir de manière responsable dans leur quotidien, professionnel ou personnel.

3.2.3 Numérique responsable

Le Groupe BPCE a inscrit un volet « Numérique Responsable » dans son plan stratégique BPCE 2024 avec un objectif de réduction de 15 % du Bilan Carbone de l'IT (technologies de l'information) entre 2019 et 2024.

La création d'une Filière Numérique Responsable en 2020 concourt à mieux maîtriser les impacts sociaux et environnementaux du numérique dans la transformation digitale du Groupe BPCE. Sa feuille de route couvre toutes les dimensions de la RSE :

- mesurer les impacts de nos équipements ;
- optimiser la croissance de nos parcs de matériels et maîtriser leur usage ;
- favoriser les achats numériques responsables ;
- rendre accessible l'environnement de travail des collaborateurs ;
- concevoir des services numériques responsables ;
- sensibiliser et former.

Mesurer les impacts de nos équipements

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) de CEGC met en œuvre des dispositifs, fournis par BPCE IT et BPCE SI, de mesure de l'empreinte carbone des équipements informatiques. Plusieurs outils sont ainsi mis à disposition, notamment :

- un questionnaire pour collecter les empreintes carbone brutes des équipements auprès de nos fournisseurs. En 2023, 92 % de nos équipements possèdent une empreinte carbone référencée dans la base d'inventaire des matériels ;
- une calculette empreinte numérique pour mesurer l'empreinte carbone en se basant sur les données fournisseurs et en tenant compte des usages datacenters du Groupe ;
- des tableaux de bords d'indicateurs de mesure de l'usage des parcs de matériels (parcs dormants et âges des parcs) : les mesures de décommissionnement associées ont permis de réduire le volume total des parcs dormants de plus de 30 % entre février et octobre 2023, soit un gain carbone estimé à 190 Teq CO2 sur cette période ;
- un outil de ventilation des empreintes carbone des infrastructures techniques sur les applications qu'elles hébergent pour l'ensemble des éditeurs du Groupe.

²² <https://www.2tonnes.org/>

Optimiser la croissance de nos parcs de matériels et maîtriser les impacts de leur usage

La réutilisation des matériels est favorisée lors des déménagements. Ce qui a notamment été le cas avec la réutilisation de 70 % des écrans, des claviers et souris pour plus de 11 200 positions de travail à l'occasion du regroupement des sites parisiens, y compris le déménagement de CEGC.

Une solution de mise en veille automatique des postes de travail a été déployée par BPCE IT. Cette solution unifiée à l'échelle du Groupe permet de réaliser des économies d'énergie tout en permettant la télédistribution des mises à jour logicielles.

Favoriser les achats numériques responsables

Des questionnaires destinés à évaluer le niveau de responsabilité sociale et environnementale sont transmis à nos fournisseurs lors des achats de prestations et/ou de matériels IT. Les critères RSE peuvent alors représenter entre 10 et 20 % de la note finale attribuée au fournisseur. En 2023, ces questionnaires ont été enrichis avec des rubriques spécifiques au type de prestation achetée : matériels, logiciels, prestations intellectuelles informatiques.

Dans le cadre de l'appel d'offre en cours pour des postes de travail, des stations d'accueil et des écrans, les critères RSE représentent 20 % de la note finale attribuée au fournisseur avec l'ajout de clauses dans le cahier des charges liées à la réparabilité des matériels, l'allongement de la durée de vie, la gestion de batteries, etc. La mise en œuvre d'un questionnaire permet d'évaluer un éco score sur chaque matériel.

Concevoir des services numériques responsables

Une priorité est donnée à l'intégration des bonnes pratiques dans les méthodologies de développement des logiciels du Groupe. Cette approche s'étend tout au long du cycle de vie des projets IT, y compris sur les applications existantes.

Un guide des principes de conception numérique responsable a été publié en 2022 auprès des équipes IT. Il présente 20 lignes directrices prioritaires, ainsi que les bonnes pratiques clés associées à mettre en œuvre. Les Design System (ingénierie des systèmes d'information) et les méthodologies projet Groupe sont en constante évolution pour intégrer les notions de conception responsable (sobriété, inclusion, accessibilité et éthique).

Des travaux sont en cours pour outiller les équipes informatiques afin qu'elles disposent de mesures d'impacts environnementaux et sociaux à chaque phase des projets IT (cadrage et conception, fabrication, exploitation, décommissionnement) :

- Le Green Practice Scoring (GPS) est un questionnaire d'auto-évaluation de projets IT pour sensibiliser et guider les équipes dans la démarche numérique responsable. Il est officiellement utilisé chez CEGC depuis mai 2024 sur l'ensemble des projets de plus de 200 jours-hommes. Il est pris en compte par le CESI (comité d'évaluation des systèmes d'information) de façon obligatoire. L'ensemble des résultats générés par les projets CEGC sont remontés dans un reporting Groupe.
- L'outil SonarQube de révision de la qualité du code, déjà déployé au sein du Groupe, a été enrichi du plugin EcoCode intégrant des règles d'écoconception.
- Un référentiel de bonnes pratiques sur la sobriété de la donnée est en cours de construction. Il vise à produire et diffuser des bonnes pratiques autour de la collecte, de l'utilisation et de la suppression de données dans les projets informatiques.

Une gouvernance sur l'accessibilité des sites internet clients a été mise en place avec la réalisation d'audits d'accessibilité de ces espaces et la construction d'un plan de remédiation. CEGC s'inscrit dans cette démarche avec un plan de remédiation initié à partir de 2024.

Les experts de la Conception Numérique Responsable de BPCE SI accompagnent au fil de l'eau les métiers désireux de mettre en œuvre les bonnes pratiques Numérique Responsable. Dans ce contexte, les Product Managers et les Product Owners (chefs de projet experts de la méthodologie agile) de CEGC sont initiés aux pratiques de la Conception Numérique Responsable des outils métiers.

Sensibiliser et former

Un catalogue d'outils de sensibilisation aux écogestes numériques a été mis à disposition de l'ensemble des établissements du Groupe pour permettre à chacun de démultiplier les actions de sensibilisation. L'édition 2023 du Digital CleanUp Day (journée du nettoyage numérique) a réuni plus de 6 000 collaborateurs ; plus de 19 To de données (*documents, mails, applications, etc.*) ont été supprimées et près de 1 000 kg de DEEE (Déchets Electriques et Electroniques des Equipements) collectés. Pour CEGC, cela s'est traduit par 485 Go de données supprimées en 2023 et 240 kg de DEEE.

En 2023, nous avons émis 38 publications de sensibilisation à l'ensemble de nos collaborateurs, relatifs aux 5 " R " appliqués au numérique responsable, qui font référence aux principes de réduire, réutiliser, recycler, repenser et refuser dans le contexte de l'utilisation responsable des technologies numériques. Ces principes visent à encourager des pratiques durables telles que la réduction de la consommation d'énergie, la réutilisation des appareils électroniques, le recyclage des déchets électroniques, la réflexion sur les modes de production et d'utilisation, et le refus des technologies ou des pratiques numériques qui ont un impact environnemental négatif. L'offre de formation Numérique Responsable comprend des formations socles tous publics pour sensibiliser aux enjeux du Numérique Responsable. Ainsi en 2023, l'ensemble des collaborateurs de CEGC a été invité à suivre le MOOC de sensibilisation au Numérique Responsable de l'Institut du Numérique Responsable.

3.2.4 Aligner les portefeuilles sur une trajectoire Net Zero

Le Groupe BPCE s'est engagé dans une démarche d'alignement de ses portefeuilles de financement et d'assurance. L'objectif est de contribuer à atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050.

Cette contribution du Groupe au respect de l'Accord de Paris sur le climat suppose la définition de méthodologies, d'indicateurs et la fixation d'objectifs intermédiaires.

Déjà précurseur au niveau mondial avec le développement du **Green Weighting Factor®** sur le périmètre de la Banque de grande clientèle, notre Groupe n'a cessé d'affiner ses méthodes d'évaluation de l'empreinte carbone et de l'alignement climatique de ses portefeuilles, au travers notamment de sa démarche de notation sur une échelle de couleur à 7 niveaux allant du brun au vert, et de ses adhésions à :

- l'initiative Net Zero Banking Alliance pour ses activités bancaires en juillet 2021 ;
- la Net Zéro Asset Owner Alliance pour ses activités d'assurances en octobre 2022.

Mesurer l'engagement de nos clients grâce au « Green Weighting Factor® » (GWF)

Le Groupe BPCE a développé l'outil Green Weighting Factor® pour analyser la performance climatique des financements des grandes entreprises. À partir de cet outil, une notation interne appelée « Green Evaluation Models » est en cours de déploiement afin d'évaluer le profil climatique global du Groupe.

Cette notation repose sur des modèles adaptés à chaque contrepartie, et utilise une échelle de notation en sept niveaux, allant du « brun foncé » au « vert foncé ». Les méthodologies de calcul et les scénarios de référence utilisés sont précisés dans le rapport TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) du Groupe BPCE²³.

À terme, ces évaluations couvriront l'ensemble des financements du portefeuille bancaire du Groupe, y compris les crédits à l'habitat, les financements de grandes entreprises et les financements de projet.

La performance climatique des financements des particuliers est actuellement évaluée sur les crédits à l'habitat, en se basant sur le diagnostic de performance énergétique estimé du logement des clients. Le Groupe étend également ces méthodes de mesure de la performance climatique aux portefeuilles liés à la banque de détail, en adaptant la méthodologie du Green Weighting Factor® à la clientèle des ETI et des PME.

CEGC intègre progressivement la démarche de « colorisation » de ses portefeuilles de garanties, traduisant le niveau d'émissions associées, avec pour objectif l'évaluation de la performance climatique et du potentiel de transition de nos clients. Cette démarche est destinée à orienter nos politiques de souscription pour tenir compte des critères environnementaux dans l'octroi de nos garanties.

En 2023, nous avons intégré le diagnostic de performance énergétique (DPE) du logement des clients emprunteurs dans la politique de risques pour les cautions de prêts immobiliers aux particuliers. Les biens présentant un DPE de classe « insatisfaisante » ne sont pas pour autant écartés. Une caution CEGC peut être accordée sous certaines conditions spécifiques, notamment la capacité de l'emprunteur à entreprendre des travaux d'amélioration après son acquisition.

En ce qui concerne les clientèles Corporate, depuis 2021, nous intégrons le GWF dans l'analyse de nos dossiers de promotion immobilière (garanties financières d'achèvement) et de logement social (garanties de crédits). Depuis 2022, nous l'intégrons aussi dans nos opérations de constructions de maisons individuelles (CMI) (notation par portefeuille d'opérations par client). Notre ambition à horizon 2024 est d'attribuer une note environnementale à l'ensemble de nos portefeuilles de clientèles d'entreprises.

²³ [240326-tcf-d-version-fr.pdf \(groupebpce.com\)](https://www.groupebpce.com/240326-tcf-d-version-fr.pdf)

Sur l'ensemble des 1 169 clients et opérations analysés depuis 2021 auprès de nos clientèles Promotion Immobilière, Economie Sociale/Logement Social et CMI, 96 % affichent des indicateurs à impact environnemental positif. Nous avons atteint l'objectif d'attribuer une note environnementale à 100 % des garanties financières d'achèvement aux promoteurs immobiliers.

Initiée dès 2024, la nouvelle version du GWF intégrera progressivement l'empreinte carbone, l'alignement température, ainsi que les éléments d'impact sur la biodiversité et les zones de stress hydrique (ressources hydriques). Cela nous permettra de mieux comprendre et de prendre des mesures pour réduire notre impact sur l'environnement.

Evaluer nos contreparties

Pour mieux comprendre la sensibilité de nos clients aux questions environnementales, un déploiement de questionnaires ESG est en cours auprès d'une grande partie de notre clientèle corporate. Au-delà de l'analyse de leur maturité dans la transition, ce questionnaire nous permettra également d'évaluer leur exposition aux risques et de prendre en compte les critères ESG lors de l'octroi de crédits corporate. Cette évaluation de la contrepartie s'ajoutera à l'analyse du projet financé et du secteur d'activité, afin de guider notre prise de décision en tenant compte de ces critères extra-financiers. Cet outil s'inscrit dans la réponse du Groupe BPCE aux orientations de l'EBA (European Banking Authority, ou Autorité bancaire européenne) sur l'octroi et le suivi des prêts, notamment dans sa composante ESG.

Pour CEGC et ses spécificités, les activités concernées sont les suivantes :

- **Les Constructeurs de Maisons Individuelles (CMI)** : au-delà des exigences de la réglementation qui impose à nos clients de respecter les normes en vigueur sur leurs chantiers, CEGC s'attache à prendre en compte :
 - l'accompagnement du constructeur vis-à-vis de ses sous-traitants ou des différents corps de métier ;
 - la gestion de ses chantiers ;
 - la recherche et la proposition de solutions aux clients, permettant d'économiser de l'énergie et/ou de préserver la biodiversité des lieux d'implantation au-delà de la réglementation ;
 - les pratiques ESG au sein des équipes.

Un questionnaire CMI est en cours de construction et sera proposé à l'ensemble des clients via l'audit annuel mené dès l'automne 2024.

- **Les Administrateurs de Biens (ADB)** : l'objectif est d'estimer le niveau de maturité ESG de nos clients sur les activités de gérance et de syndic de copropriété. Les questions portent notamment sur :

1/ La capacité de nos clients :

- à sensibiliser les copropriétés ;
- à proposer / réaliser des audits énergétiques ;
- à connaître la répartition de leurs biens gérés selon la classification DPE.

2/ Les actions de type ESG menées par nos clients au sein de leur entreprise.

En 2024, le questionnaire ADB a été intégré à la liasse des auditeurs pour les 700 clients audités. Les autres clients ont été sollicités via une campagne par mail. A fin septembre, nous avons obtenu 320 réponses dont 89 issues de l'envoi mail et 231 issues des audits.

- **Les cautions de marché** : CEGC retient la première question du questionnaire utilisé par ses partenaires pour apprécier le niveau d'appropriation des enjeux environnementaux de nos clients.

3.3 Les achats responsables

Démarche, actions et mesures

Vecteur de transformation et d'évolution, la démarche d'Achats Responsables du Groupe BPCE s'inscrit dans un objectif de performance globale et durable, impliquant les entités du Groupe et leurs fournisseurs.

Elle vise à établir des relations fournisseurs équitables, pérennes, en respectant les droits sociaux (lutte contre le travail dissimulé) et en luttant contre la corruption.

En 2023, BPCE Achats a intensifié la dimension RSE dans ses actes d'achats, en mettant à jour son processus Achats, ses outils et méthodes, ainsi que les indicateurs de pilotage.

Compagnie Européenne de Garanties et Cautions

Cela se traduit par plusieurs principes d'actions :

- intégrer les critères RSE dans chacune des étapes d'achat (sourcing de fournisseurs, écoconception, analyse du cycle de vie, mesure de l'impact environnemental des biens et services achetés, ...)
- évaluer la performance RSE des fournisseurs lors des consultations, selon des critères RSE adaptés, des produits et /ou services objets des consultations (dont notamment le devoir de vigilance) ;
- mesurer les impacts environnementaux des projets d'achats, dont l'impact carbone ;
- favoriser, avec l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE, le développement économique et social du tissu économique local ;
- développer le recours aux fournisseurs inclusifs via des structures d'insertion par l'activité économique et des structures du secteur du travail protégé et adapté : un accompagnement en 2023 de l'Agence des Economies Solidaires a permis d'identifier les catégories d'achats à potentiel de recours à des prestataires issus du marché de l'inclusion.

La charte des achats responsables, initiative conjointe de BPCE Achats et des principaux acteurs français de la filière banque et assurance, est un des documents de référence du dossier de consultation envoyé aux fournisseurs. Elle a pour objet d'associer les fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance.

La RSE monte en puissance dans nos politiques, nos processus et nos décisions, notamment dans :

- la politique Achats Responsables du Groupe BPCE ;
- le processus achats qui précise les modalités de mise en œuvre des achats responsables ;
- 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 accroissant le poids de l'évaluation RSE des fournisseurs dans les prises de décision. Une méthode de prise en compte du coût de possession, qui permet d'appréhender les coûts d'acquisition, d'utilisation et de fin de vie est en cours de déploiement au sein de la filière Achats ;
- 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 ;
- 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.

L'ambition du Groupe est de continuer à déployer et systématiser, dans 100 % des dossiers traités, la prise en compte de la RSE dans le cadre des prises de décision achats à horizon 2024, et au partage des meilleures pratiques et au suivi systématique de critères RSE.

La procédure Achats Responsables propre à CEGC, établie fin 2023, s'inscrit pleinement dans la politique du Groupe BPCE.

En 2023, CEGC a intensifié sa démarche d'achat responsable sur 3 axes :

- une communication interne accrue à destination de l'ensemble des collaborateurs ;
- un nouveau dispositif procédural posant les fondamentaux des achats responsables ;
- la mise en place de la première cartographie RSE des principaux prestataires de l'entreprise.

CEGC a poursuivi ses actions sur les achats responsables en 2024 avec :

- la mise à jour de la procédure achats responsables en intégrant la lutte contre le travail dissimulé (Plateforme Provigis²⁴) et contre la corruption et les conflits d'intérêts (KYS²⁵) ;
- l'envoi d'une nouvelle campagne de questionnaires RSE à ses prestataires (41 questionnaires envoyés au 1^{er} semestre 2024).

²⁴ <https://provigis.com/>

²⁵ Encadré par la loi Sapin II et la loi sur le devoir de vigilance, le processus Know Your Supplier, ou KYS, consiste en une diligence raisonnable continue des fournisseurs pour identifier et gérer les risques de corruption, de violations des droits de l'Homme et de l'environnement

Achats responsables	
Indicateurs clés	2023
Nombre de collaborateurs formés aux achats responsables + les membres du Comex	41
Communication auprès des collaborateurs de CEGC (en % des collaborateurs)	100%
Questionnaires RSE envoyés aux prestataires	62
Nombre de prestataires notés	38

Délais de paiement

En 2023, BPCE Achats a poursuivi les enquêtes de mesure des délais de paiement des factures, dont les résultats figurent dans les outils de reporting Achats du Groupe. Les délais moyens de paiement observés, toutes entreprises confondues, sont de 28 jours à compter de la date d'émission des factures, et de 16 jours pour CEGC.

3.4 La gouvernance

CEGC applique les dispositions du Code de commerce relatives à la gouvernance des sociétés anonymes, notamment en ce qui concerne la composition, le fonctionnement de son conseil d'administration et la transparence de ses activités.

De plus, en tant que compagnie d'assurance, CEGC est soumise au Code des assurances et est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), son organisme de tutelle. Cette dernière s'assure que CEGC respecte les normes et les réglementations en vigueur dans le secteur de l'assurance, notamment concernant la solvabilité, la gestion des risques et la protection des assurés.

En tant que filiale de BPCE, CEGC est également encadrée par les codes de gouvernance du Groupe.

En 2023, le conseil d'administration de CEGC compte 6 administrateurs, dont un administrateur indépendant, auxquels s'ajoutent 2 représentants du personnel.

Composition du conseil d'administration de CEGC au 31 décembre 2023 :

- Présidente du conseil d'administration, Catherine Halberstadt, directrice générale du pôle Solutions & Expertises Financières du Groupe BPCE ;
- Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, représentée par Valérie Gillio ;
- Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne, représentée par Isabelle Laurent ;
- Anne-Claude Pont, Présidente de Wilov ;
- Bertrand Magnin, Président du Directoire de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche ;
- Caisse d'Epargne Normandie représentée par Christophe Descos.

Afin de garantir le fonctionnement efficient du conseil d'administration, plusieurs critères sont pris en compte pour les nominations :

- la diversité et l'équilibre des profils des membres du conseil d'administration ;
- les connaissances, les compétences et l'expérience des membres du conseil, individuellement et collectivement ;
- la structure, la taille, la composition et l'efficacité collective du conseil, au regard des missions qui lui sont assignées.

Diversité des dirigeants					
Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022 – 2023	Objectif
Part des femmes au sein du conseil d'administration de CEGC	60 %	60 %	67 %	0 %	> 40 %

Des formations sont proposées pour répondre à l'obligation de formation des administrateurs, à travers le programme du Groupe BPCE. De plus, CEGC est tenue de former ses administrateurs et de répondre à leurs questions concernant des sujets d'expertises techniques tels que Solvabilité 2, IFRS 17, et tout autre domaine pertinent.

3.5 Le mécénat et les dons

CEGC s'engage dans des actions de mécénat et de dons en adéquation avec ses valeurs et sa responsabilité sociétale. Chaque année, un budget dédié est alloué aux dons et aux actions de mécénat. Nous encourageons également nos collaborateurs à s'impliquer dans ces actions et à apporter leur soutien, que ce soit par le biais de bénévolat ou de partage d'expertise dans le cadre du mécénat de compétence.

La politique de mécénat de CEGC s'articule principalement autour de 3 axes :

- accompagnement des activités sportives, en lien avec l'engagement fort du Groupe BPCE ;
- soutien au logement, en cohérence avec notre raison d'être et notre activité de garant présent principalement dans le secteur de l'immobilier en France ;
- valorisation d'actions de solidarités portées par des collaborateurs de l'entreprise.

Notre raison d'être

Spécialiste des cautions et garanties, nous soutenons le financement de projets d'un large écosystème d'acteurs économiques et sociaux, nous sécurisons les transactions et protégeons les particuliers et les entreprises. Nous apportons de l'expertise à nos clients et partenaires, principalement dans le secteur immobilier, pour une relation durable, éthique et responsable. Nous sommes un garant de confiance.

3.5.1 Accompagnement des activités sportives, en lien avec l'engagement fort du Groupe BPCE en faveur du sport et son partenariat exclusif avec les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024²⁶

Le Groupe BPCE s'est engagé fortement et durablement en faveur du sport. Considérant que le sport est source d'équilibre, de santé et de qualité de vie pour tous, et que les valeurs du sport – engagement, excellence et esprit d'équipe – sont proches de celles valorisées par CEGC, nous avons souhaité nous engager dans la durée dans un certain nombre d'initiatives :

- Nous soutenons, au travers de la signature d'un pacte de performance pluriannuel, 3 jeunes sportifs de haut niveau dans le domaine de l'escalade.
- Nous promovons ce sport auprès des collaborateurs de CEGC en organisant des événements sportifs réguliers et différentes actions de communication.
- Nous accompagnons nos collaborateurs qui participent à différentes manifestations sportives à vocation caritative ou non (foulées de l'assurance, course du cœur, course enfants sans cancer...).

3.5.2 Soutien au logement

Le logement est une préoccupation d'une grande majorité des Français, que ce soit au travers de projets d'accession à la propriété, d'investissement, ou encore, pour les plus démunis, via la recherche de conditions de logement décentes.

Du fait de ses différentes activités, CEGC est un expert de ce marché en France dans la plupart de ses composantes, et s'emploie à trouver des solutions appropriées pour l'ensemble des acteurs économiques avec lesquels elle interagit. Nous accompagnons des projets solides, cohérents et responsables sur les plans sociétal et environnemental.

²⁶<https://www.groupebpce.com/la-banque-du-sport/partenaire-de-paris-2024/un-partenariat-ambitieux-et-mobilisateur-pour-nos-entreprises/>

Au-delà de cette action quotidienne, CEGC a signé le 7 avril 2022 une convention de mécénat avec la Ligue Nationale contre le Taudis. Ce partenariat a été repris par Soliha, acteur historique majeur de l'aide au logement des plus démunis et de la réhabilitation de logements insalubres. Poursuivant son engagement initié en 2022 (avec un don de 10 000 euros pour le co-financement du projet BBC Solidaire, premier chantier expérimental de Bâtiment Basse Consommation à Lons-le-Saunier), CEGC renouvelle cette année son soutien à ce réseau qui rassemble 124 associations réparties sur l'ensemble du territoire français, tant en France hexagonale qu'en Outre-mer. Ce nouvel engagement se traduit par la signature d'une convention de mécénat de compétences. La Fédération Soliha bénéficiera ainsi de l'expertise et des compétences en analyse financière de salariés volontaires de CEGC. Cette convention illustre l'engagement de CEGC en faveur du maintien et de l'accès à l'habitat pour les personnes défavorisées. Nous sommes déterminés à apporter notre contribution à une société plus solidaire. Pour plus d'informations sur Soliha <https://soliha.fr/>.

3.5.3 Valorisation d'actions de solidarités portées par des collaborateurs de l'entreprise

De nombreux collaborateurs de l'entreprise sont engagés à titre personnel dans diverses actions solidaires : aide aux proches âgés ou souffrants, actions d'inclusion, actions en faveur de la recherche, actions en faveur de populations sinistrées, etc.

CEGC accompagne et amplifie certaines initiatives proposées par des collaborateurs comme la Course contre le cancer des enfants « Imagine for Margo », les Foulées de l'Assurance (événement organisé au profit de la prévention et de la lutte contre les maladies cardiovasculaires) et initie également des actions spécifiques (ReJoué, challenges connectés, Cravate solidaire, Capital Filles).

CEGC abonde également les dons de collaborateurs sur de grandes causes nationales (Téléthon, Reconstruction de Notre Dame de Paris).

Groupe BPCE : Les valeurs du sport

Sponsors, mécènes et acteurs engagés, le Groupe BPCE et ses entreprises sont au cœur de l'économie du sport. Engagée dans la voile et le surf, Banque Populaire valorise l'audace, le dynamisme et la performance.

Partenaire majeur du handball, du basket-ball et du ski en France, Caisse d'Épargne soutient des sports qui fédèrent et célèbrent le vivre ensemble. Depuis 2007, Natixis s'implique quant à elle dans le rugby, dont elle partage les valeurs d'esprit de conquête, la force du collectif et la diversité des talents.

En parfaite résonance avec leur ADN et leur engagement historique dans le sport, le Groupe BPCE et ses entreprises sont devenus, depuis le 1er janvier 2019, les premiers Partenaires Premium des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne sont également Parrains Officiels des relais de la flamme Olympique et Paralympique de Paris 2024.

Pour le Groupe BPCE, ce partenariat constitue une occasion exceptionnelle de fédérer ses 100 000 collaborateurs autour des valeurs d'esprit d'équipe et d'initiative, de dépassement de soi et de solidarité. Un dispositif ambitieux de mobilisation et d'engagement interne a ainsi été mis en place : Mission IMAGINE 2024. Celui-ci poursuit plusieurs objectifs : encourager la pratique du sport des collaborateurs ; renforcer la cohésion entre des équipes d'horizons très divers ; favoriser une dynamique d'engagement vis-à-vis de Paris 2024.

Au total, plus de 10 000 collaborateurs sont engagés pour célébrer Paris 2024 et contribuer directement à la réussite des Jeux Olympiques et Paralympiques.

Les entreprises du Groupe soutiennent également près de 240 athlètes individuellement : un collectif d'athlètes dont 30 % d'athlètes paralympiques, issus de tous les territoires métropolitains et d'outre-mer. 28 sports sont représentés, soit près de 90 % des sports olympiques, dont les nouvelles disciplines comme le surf, l'escalade, le skateboard et encore le breakdance. Cela constitue le plus grand collectif de sportifs de haut niveau soutenu par une entreprise en France.

4. EMPLOYEUR RESPONSABLE

Être employeur responsable c'est offrir un environnement de travail épanouissant, adapté et performant, c'est aussi assurer les conditions d'une culture équitable et inclusive et veiller aux conditions d'une qualité de vie au travail, respectueuse des temps de vie et des personnes.

Notre conviction est qu'un environnement de travail positif, axé sur le bien-être des collaborateurs, est un levier de performance et de croissance durable pour l'entreprise ; elle est intégrée dans la stratégie des ressources humaines de CEGC.

Comment améliorer la qualité de vie au travail de ses salariés ? Comment mieux gérer la diversité au travail ? Comment développer l'engagement des équipes ? Et comment mettre en place un management plus responsable ? Autant de questions auxquelles CEGC s'attache à répondre depuis de nombreuses années, notamment au travers d'actions concernant :

- le développement des compétences et des parcours professionnels, tout au long de la vie active, en préparant les collaborateurs aux nouveaux enjeux de compétences et en améliorant leur employabilité ;
- l'écoute et la fidélisation des collaborateurs et la promotion de la santé et de la qualité de vie au travail : CEGC est à l'écoute de ses collaborateurs et engagée sur la qualité de vie au travail ;
- la reconnaissance des salariés dans leur diversité, en renforçant les actions de lutte contre toutes les formes de discrimination et en favorisant l'inclusion.

CEGC accorde également une place très importante à l'implication des collaborateurs autour de ces thématiques et a instauré depuis de nombreuses années un dialogue social dynamique, organisé et structuré afin de nourrir les échanges et de développer des interactions favorables au progrès responsable.

En 2023, près de 28 réunions ont été tenues avec les élus du CSE, aboutissant à la signature de 3 nouveaux accords et 3 avenants visant à étendre leur champ d'application et leur durée de vie :

- accord relatif à la négociation annuelle obligatoire CEGC 2023 ;
- accord relatif aux négociations annuelles obligatoires sur les salaires pour l'année 2024 et à la prime de partage de la valeur ;
- accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et femmes 2023-2024-2025 ;
- avenant n° 1 à l'accord d'intéressement 2022-2024 de CEGC du 23 juin 2022 ;
- avenant n° 1 à l'accord relatif au plan d'épargne entreprise de CEGC ;
- avenant n° 2 de prorogation de l'accord relatif aux nouveaux modes d'organisation du travail et leurs conséquences sur les conditions de vie au travail et de son avenant n° 1.

4.1 La préparation des collaborateurs aux nouveaux enjeux de compétences et la gestion de leur employabilité

Dans un contexte d'environnement changeant et concurrentiel, mieux prévoir l'évolution des métiers et des compétences permet aux entreprises du Groupe BPCE de demeurer performantes en accompagnant ces évolutions et la prise en compte de nouveaux enjeux (tels que ceux liés à la transition écologique) ; En juillet 2022, un accord a été négocié permettant de passer d'une organisation de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) à un suivi dynamique de la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) au service des entreprises et dans l'intérêt des collaborateurs.

CEGC s'est inscrit pleinement dans cette nouvelle dynamique qui met la compétence au cœur des politiques de ressources humaines et avec comme objectifs de :

- renforcer les liens entre les orientations stratégiques et la gestion des parcours professionnels ;
- rendre chaque salarié acteur de son parcours professionnel ;
- mettre la formation au cœur de la préservation et du développement de l'employabilité des salariés.

4.1.1 L'accompagnement du futur des métiers

Adapter et faire évoluer les compétences des salariés pour faire face aux enjeux de transformation et prévoir leur futur professionnel est notre priorité.

Dans ce contexte où les changements s'accroissent, la formation devient un enjeu stratégique et un pilier de l'expérience collaborateur. Elle doit permettre aux collaborateurs de se préparer aux nouveaux enjeux et de renforcer leurs compétences en vue de faciliter les parcours professionnels.

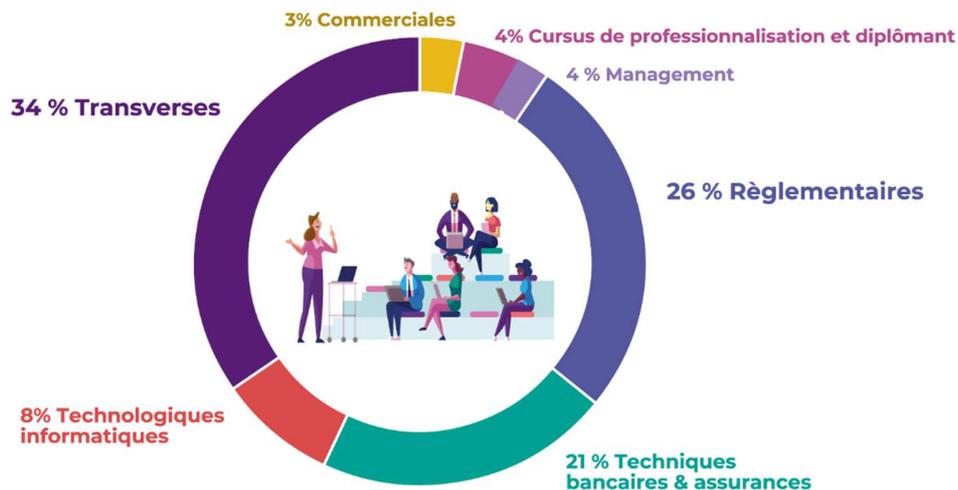
L'investissement consacré à la formation est donc central pour faire de cet accompagnement un axe fort de la politique de CEGC en faveur de l'employabilité de tous ses salariés.

En 2023, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 4,7 % au-delà de l'obligation légale de 1 % (moyenne du secteur, autour de 4,2 %²⁷ en 2022, données 2023 non publiées). Cela correspond à un volume de 7 675,4 heures de formation et 94 % de l'effectif formé.

Employabilité et transformation des métiers - Nombre d'heures de formations chez CEGC				
Indicateur clé	2023	2022	2021	Evolution 2022-2023
Nombre d'heures de formation/ETP	19	17,6	15,6	7,9%

Le nombre d'heures de formation par ETP progresse depuis trois ans, avec pour objet le développement des compétences des salariés, en ligne avec nos objectifs.

Répartition du nombre de collaborateurs (CDI, CDD, alternants) par domaine de formation sur l'année 2023



La politique d'emploi et de formation de CEGC s'est enrichie en 2023 grâce à plusieurs initiatives clés visant à anticiper les évolutions des métiers et à renforcer les compétences des collaborateurs. Parmi ces actions, on retrouve :

- Le déploiement d'une formation complète sur les produits de CEGC « **Découvrir les produits de CEGC** » conçue pour familiariser tous les collaborateurs aux offres de l'entreprise.
- Une **formation à la conduite de projets**, adaptée à CEGC et visant à renforcer les compétences en gestion de projet au sein des équipes.
- Des **formations sur la Performance Énergétique des Bâtiments (diagnostic de performance énergétique, DPE)** pour développer une expertise technique face aux enjeux énergétiques actuels.
- Un **renforcement de l'apprentissage et de l'alternance**.
- Un **programme de « Vis ma vie »** offrant aux collaborateurs la possibilité de découvrir différents métiers au sein de l'entreprise pour encourager la mobilité interne et la diversification des compétences.

²⁷ Enquête annuelle de l'AFB sur l'investissement formation de décembre 2023

- Le déploiement de la « **Climate School** » qui s'inscrit dans nos **engagements de sensibilisation RSE** sur les enjeux climatiques.
- L'animation de 49 ateliers « **Ambassades digitales** » visant à développer les compétences numériques des équipes : ces ateliers ont déjà été suivis par 350 collaborateurs depuis le lancement du programme.
- Une **sensibilisation à l'intelligence artificielle (IA)** pour préparer les collaborateurs aux impacts croissants de l'IA sur les métiers et leur fournir une base de connaissances dans ce domaine.
- Un **projet de déploiement d'une intelligence artificielle (IA) au sein de l'entreprise** avec l'introduction d'un module de formation sur l'IA générative, ouvert à l'ensemble des collaborateurs, afin de favoriser l'adoption et la maîtrise de cette technologie au sein de CEGC.
- La préparation d'un **parcours de leadership** qui sera lancé en septembre 2024 à destination de l'ensemble des leaders de CEGC.

Pour améliorer l'expérience apprenante des collaborateurs, CEGC ainsi que l'ensemble des entreprises et métiers du Groupe BPCE a mis en 2023 à disposition de ses collaborateurs de nouveaux outils dédiés à la formation :

- le Learning Hub, **un portail qui** répond à une demande croissante des collaborateurs, exprimée lors des enquêtes internes, pour une meilleure visibilité et accessibilité des dispositifs de formation. Le Learning Hub regroupe les principales offres de formation par thématiques, telles que l'Académie Tech & Digital, le leadership, la communication, la gestion de projet, ainsi que la Climate School. Il offre également un accès direct à LinkedIn Learning et aux actualités liées à l'apprentissage, permettant ainsi aux collaborateurs de se former de manière autonome, à leur rythme et selon leurs besoins.
- la plateforme LinkedIn Learning qui permet aux collaborateurs d'accéder à des formations à tout moment, couvrant une vaste gamme de sujets, allant des soft skills aux compétences techniques, technologiques et commerciales. En 2023, 57 % des collaborateurs de CEGC ont activé leur compte LinkedIn Learning.
- un accès à la plateforme d'entraînement « **Projet Voltaire** », via le site web <https://www.projet-voltaire.fr/>, pour renforcer leurs compétences rédactionnelles, notamment en orthographe, grammaire, et rédaction de courriers professionnels. Cette plateforme est accessible à tous publics et vise à améliorer la qualité des communications écrites, notamment au sein de l'entreprise.

4.1.2 Des passerelles entre les métiers et une dynamique de mobilité

CEGC accompagne ses collaborateurs dans la réalisation de leur parcours professionnel et la réussite de leurs mobilités internes.

Les promotions et évolutions au sein de l'entreprise reposent sur une évaluation objective des compétences, de l'expérience et des performances des collaborateurs, en veillant à respecter les principes de diversité, d'équité et de non-discrimination.

L'innovation facilite les modalités de transferts de compétences

Depuis 2023, CEGC a lancé des « PoCs²⁸ de transfert de compétences » en s'appuyant sur l'outil innovant « **SpeechMe** » <https://bpce.speech.me/>.

Ce dispositif a pour objectif de capitaliser sur les savoir-faire spécifiques à chaque métier et de promouvoir les passerelles internes, facilitant ainsi la montée en compétences des collaborateurs.

« **SpeechMe** » permet aux collaborateurs de créer des modules de formation de manière autonome sans avoir besoin de matériel spécialisé. Un « **speech** » peut intégrer différents types de médias tels que des vidéos (permettant au collaborateur d'enregistrer son écran ou de se filmer pour présenter un processus), des supports de communication et des quiz pédagogiques pour renforcer l'apprentissage.

La mobilité interne et au sein du groupe est active

La mobilité, tant en interne qu'au sein du Groupe, constitue depuis plusieurs années une part importante des postes pourvus chez CEGC.

Depuis janvier 2020, toutes les opportunités de postes sont publiées en exclusivité auprès des collaborateurs de l'entreprise avant d'être transmises au Groupe BPCE et en externe.

²⁸ Proof of Concept (preuve de concept)

Cette dynamique est en constante progression avec une part de postes pourvus par mobilité interne CEGC passant ainsi de 36 % en 2022 à 43 % en 2023.

Ces chiffres témoignent de l'engagement de CEGC à favoriser l'évolution professionnelle en interne tout en soutenant le développement des talents au sein du Groupe BPCE.

4.2 L'écoute et la fidélisation des talents

Diapason, le baromètre d'engagement du Groupe BPCE élaboré en collaboration avec IPSOS, s'est imposé comme un outil clé pour mesurer l'engagement des collaborateurs. Son antériorité (avec des séries historiques remontant jusqu'à 2012 dans certains cas) et sa capacité à fournir des comparaisons variées, tant internes (entre entreprises du Groupe) qu'externes (grâce aux benchmarks), en font un indicateur particulièrement fiable. Sa pertinence est renforcée par le taux de participation des collaborateurs, garantissant la fiabilité des résultats obtenus.

Ce baromètre, anonyme et basé sur le volontariat, permet à chaque salarié de partager son ressenti sur divers aspects tels que sa perception de l'entreprise, son évolution professionnelle, sa qualité de vie au travail, et bien d'autres sujets. En outre, il offre une visibilité précieuse sur le niveau d'engagement des équipes au fil du temps, et permet la mise en place de plans d'actions ciblés basés sur les axes d'amélioration identifiés.

En 2023, ce baromètre a couvert presque toutes les entités du Groupe BPCE, avec des résultats remarquables pour CEGC :

- niveau de participation record de 93 % ;
- 83 % des collaborateurs engagés, avec une forte progression de +13 points depuis 2020, grâce à l'amélioration de tous les éléments constitutifs de l'engagement : alignement, implication et fidélité ;
- 86 % des collaborateurs recommanderaient CEGC en tant qu'employeur, un chiffre en augmentation de +11 points depuis 2020, dépassant la moyenne des salariés français et celle du secteur d'activité (selon les benchmarks Ipsos) ;
- une nouvelle question a mis en lumière un enjeu central pour CEGC : **71 % des collaborateurs jugent pertinentes les actions en matière de RSE** (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) mises en place par l'entreprise.

Cette approche fondée sur l'écoute permet à CEGC de rester proche de ses équipes, de renforcer leur engagement et d'améliorer constamment l'expérience collaborateur.

Baromètre Diapason



Chez CEGC, nous partageons ...

Une vision commune



Un environnement de travail impliquant, collaboratif et efficace ...



Du 9 au 30 mai 2023, les collaborateurs du Groupe BPCE ont été invités à répondre à l'enquête DIAPASON, menée par l'organisme indépendant IPSOS. Cette enquête vise à mesurer l'expérience de travail, dans le cadre d'un dispositif d'écoute et de dialogue avec les équipes.

© Novembre 2023 - Direction de la communication - BPCE SEF

4.2.1 Préparer la relève en attirant et fidélisant les collaborateurs

CEGC a recruté 33 personnes en CDI en 2023.

Répartition des embauches

	2023		2022		2021	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
CDI	33	62,3 %	36	63,2 %	42	60 %
CDD	20	37,7 %	21	36,8 %	28	40 %
TOTAL	53	100 %	57	100 %	70	100 %

Pour attirer les talents dans un univers concurrentiel, CEGC se dote de nouveaux outils :

- renforcement de notre présence en ligne en utilisant des plateformes telles que « Welcome to the Jungle » et en publiant régulièrement sur LinkedIn ;
- diversification de nos modes de recrutement : forums virtuels de recrutement, animations collectives, jobdating ;
- accompagnement des nouveaux collaborateurs par la mise en place d'un parcours d'intégration qui débute dès la signature du contrat de travail (parcours d'intégration, ou « onboarding »).

Nous sommes attentifs à bien intégrer et à fidéliser nos collaborateurs

CEGC met l'intégration et la fidélisation des nouveaux collaborateurs au cœur de sa politique RH.

Au-delà d'un accueil et d'une intégration renforcés de ces nouveaux collaborateurs (plateforme Onboarding, accueil RH, Welcome Day...), CEGC accorde une attention particulière à développer le sentiment d'appartenance et d'engagement de ses collaborateurs en maintenant notamment un lien de proximité fort avec ces derniers.

Cela passe entre autres par un mode d'interaction et de communication interne dynamique, régulier et interactif qui se traduit par :

- un portail collaborateur mettant à disposition de tous une information structurée, détaillée et actualisée ;
- une lettre d'information hebdomadaire ;
- des échanges avec la direction sous forme de tchat / réunion Teams « Gardons le contact » tous les 15 jours ;
- une convention annuelle qui rassemble et implique tous les collaborateurs de l'entreprise ;
- une animation régulière de la communauté des leaders.

Par ailleurs, CEGC propose aux collaborateurs identifiés comme « Talents » (ou futurs talents) de participer à des parcours de formation proposés par le Groupe BPCE.

Ces programmes ont pour objectifs de renforcer leurs compétences, permettre des moments d'échange entre pairs, rencontrer des personnalités inspirantes, etc.

Ils ont pour vocation de les fidéliser en renforçant leurs compétences stratégiques et de les préparer à prendre un rôle à responsabilités en interne ou au sein du Groupe. Ces parcours comprennent des modules de formation visant :

- un parcours « Leadership au féminin » accompagne les femmes dans leur évolution de carrière en travaillant sur le leadership et les clés pour réussir sa carrière ;
- un parcours en partenariat avec l'École supérieure de commerce de Paris (ESCP) « Piloter la Transformation et le Changement » pour s'engager, être acteur de sa transformation et participer à la transformation du Groupe avec un projet d'entreprise à réaliser ;
- un parcours "UP" qui est un programme unique avec une expérience de développement accéléré pour développer et engager les potentiels de BPCE ;
- un parcours « Leading for growth », manager l'engagement et la performance d'équipe.

4.3 L'amélioration continue de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Pour le Groupe BPCE, la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) consiste à créer un environnement de travail conciliant satisfaction des clients, aspirations des salariés et performance économique.

En 2020, la signature d'un accord collectif de Groupe relatif aux nouveaux modes d'organisation du travail et leurs conséquences sur les conditions de vie au travail au sein du collectif BPCE, 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.

CEGC a défini dès 2019 un cadre destiné à promouvoir la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise dans un accord signé en février et prorogé tous les ans.

Le développement de la qualité de vie au travail repose sur l'engagement et l'action conjuguée de multiples acteurs : la direction générale, les directions des métiers, les managers, la filière RH, les représentants du personnel et les organisations syndicales représentatives, les professionnels de la santé et du soutien social.

Par ailleurs, tout salarié, quels que soient son emploi et ses responsabilités, est acteur de la qualité de vie au travail.

L'accord s'articule autour de 5 grandes thématiques :

1. Réunir les conditions qui favorisent un travail de qualité (Contenu du travail / Accès à l'information / Usage des Technologies de l'Information et de la Communication / Pratiques de réunions / Evolution des process et outils / Expression sur le travail / Démarches participatives / Baromètre d'opinion).
2. Renforcer la qualité des relations et la coopération (Convivialité et qualité des relations / Pratiques managériales / Aménagement des locaux).
3. Améliorer le bien-être au travail (Santé au travail et risques psychosociaux / Conciliation vie professionnelle-vie personnelle / Engagement solidaire et associatif).
4. Mieux prendre en compte les dimensions humaines dans les projets de transformation (Evaluation des impacts humains / Modalités d'accompagnement des transformations / Communication et association des salariés / Bilan et suivi des projets de transformation significatifs).
5. Réaffirmer le droit à la déconnexion.

Pour marquer son engagement dans la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail, la direction a également signé la Charte des « 15 Engagements pour l'équilibre des temps de vie », élaborée et portée par le Ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des Droits des Femmes.

4.3.1 Une qualité de vie au travail qui vise à concilier vie professionnelle et vie personnelle

CEGC s'engage à offrir un cadre de travail flexible et adapté aux besoins de ses collaborateurs, en mettant en place des accords visant à mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle. L'entreprise propose notamment des aménagements de l'organisation du travail, incluant le télétravail, pour favoriser cet équilibre essentiel. En 2023, 96 % des collaborateurs en CDI, CDD et alternance ont demandé à bénéficier du télétravail. L'accord régissant l'organisation du télétravail permet, pour les collaborateurs éligibles, de bénéficier de 2 à 3 jours de télétravail par semaine (dans une limite de 30 jours par trimestre) avec l'obligation d'être présent 2 jours sur site minimum.

En complément, CEGC a signé un accord sur le droit à la déconnexion, encourageant les collaborateurs à se déconnecter en dehors de leurs heures de travail effectif, afin de préserver leur bien-être et de prévenir l'épuisement professionnel.

L'entreprise a également mis en place des mesures pour adapter l'organisation du travail en cas de situations personnelles sensibles, offrant ainsi aux salariés un environnement plus souple et empathique face à des événements de la vie. En outre, au-delà des 29 jours de congés payés et d'une dizaine de jours de RTT, des congés supplémentaires sont accordés sans condition d'ancienneté pour des événements familiaux spécifiques tels que mariage, naissance, décès, rentrée scolaire, soins à un enfant malade ou déménagement.

CEGC entretient par ailleurs un lien avec les salariés en absence prolongée, afin de les soutenir et de faciliter leur retour au travail. Des dispositifs de « préparation au retour à l'emploi » sont mis en place pour les accompagner après une absence longue, assurant une réintégration progressive et adaptée dans l'entreprise.

4.3.2 La santé et la sécurité au travail

CEGC accorde une grande importance à la santé et à la sécurité de ses collaborateurs en adoptant une approche proactive de prévention des risques professionnels. L'entreprise s'appuie sur l'évaluation des risques professionnels obligatoires et l'analyse de divers indicateurs (absentéisme, accidentologie, turnover, etc.) pour identifier et traiter les risques potentiels. Cette démarche peut être renforcée par des dispositifs spécifiques pour mesurer le stress et les risques psychosociaux.

La gestion des risques se fait en collaboration avec les acteurs de la santé au travail et les instances représentatives concernées, permettant une identification partagée des facteurs de risques. CEGC informe ses collaborateurs des interlocuteurs dédiés selon les problématiques rencontrées, en veillant à respecter les cadres légaux protecteurs.

Au-delà des actions de prévention, l'entreprise est également attentive aux situations individuelles ou collectives susceptibles d'affecter la santé au travail, telles que le mal-être, les conflits relationnels, une ambiance dégradée, le stress ou le surmenage. Pour y faire face, CEGC déploie des solutions d'accompagnement adaptées, privilégiant l'écoute, le dialogue et la concertation. En fonction des besoins, des dispositifs comme l'orientation vers un interlocuteur spécialisé (médecin du travail, assistante sociale, etc.) peuvent être envisagés.

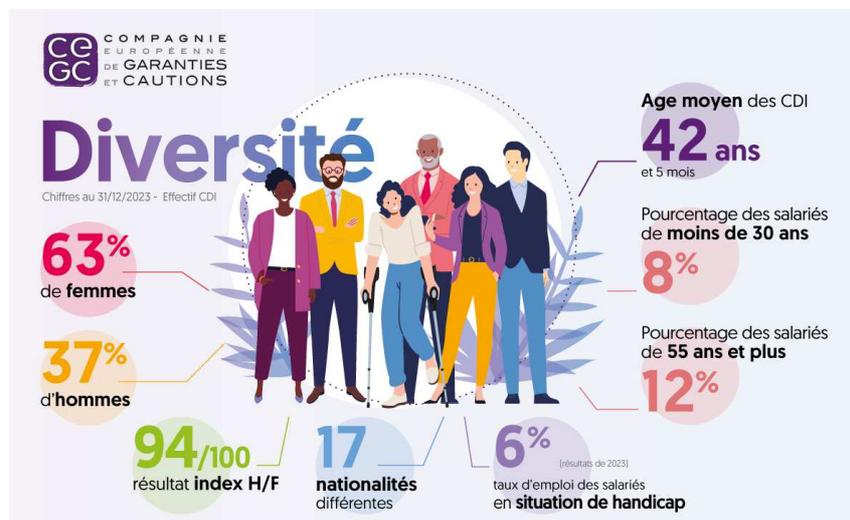
En cas de conflits relationnels, l'entreprise propose des alternatives de résolution comme la médiation interne, permettant de trouver une solution concertée et acceptée par les parties. Le médiateur aide à faciliter la communication, à mieux comprendre les différends et à coconstruire une issue favorable.

Enfin, CEGC veille à maintenir des comportements professionnels appropriés. En cas de comportements inadéquats avérés, l'entreprise s'engage, dans le respect du règlement intérieur, à appliquer les procédures disciplinaires nécessaires pour y mettre un terme, en assurant la protection de l'environnement de travail et le respect de tous les collaborateurs.

4.4 La lutte contre la discrimination et la promotion de la diversité et de l'inclusion

CEGC est engagée en faveur de la diversité à travers des objectifs affichés et des actions concrètes.

Elle poursuit ses objectifs dans trois domaines prioritaires : l'égalité professionnelle femmes/hommes, l'emploi des personnes en situation de handicap et le soutien à l'emploi des jeunes et des seniors.



4.4.1 Promouvoir l'égalité professionnelle Femmes / Hommes

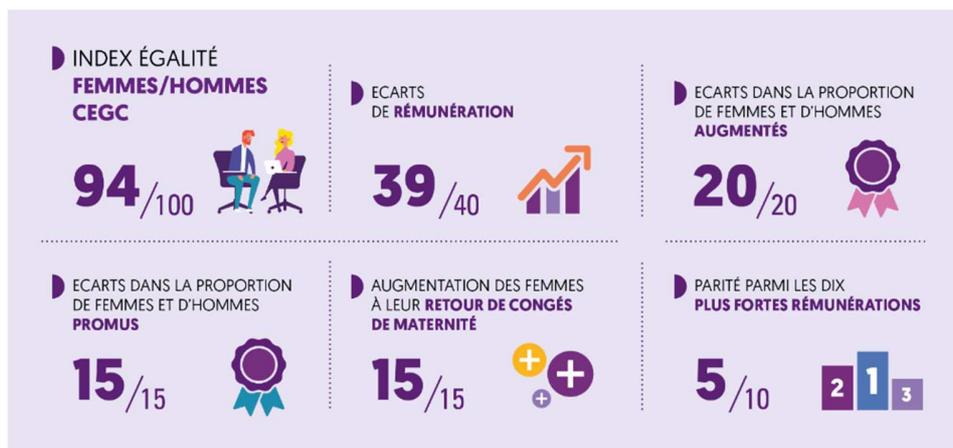
L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est une priorité pour CEGC. La diversité, et notamment la mixité, est unanimement reconnue comme un facteur clé de performance durable et de cohésion sociale au sein des entreprises. Il s'agit également d'une question fondamentale de respect des droits.

Depuis plusieurs années, la direction des ressources humaines de CEGC a mis en place une politique active en faveur de la mixité. Celle-ci s'est matérialisée par la signature, dès 2014, d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, reconduit tous les deux ans.

Les actions inscrites dans cet accord portent sur plusieurs axes majeurs :

- la rémunération et l'égalité salariale ;
- l'évolution de carrière et la promotion ;
- la formation professionnelle ;
- le recrutement et la mixité des emplois.

Ces actions sont évaluées et suivies chaque année à travers le Rapport de Situation Comparée (RSC) et l'Index Égalité Professionnelle Femmes / Hommes. Les résultats obtenus, présentés ci-après en 2023, illustrent l'engagement fort de CEGC en matière d'égalité professionnelle.



Par ailleurs, CEGC poursuit également ses actions de sensibilisation en matière de lutte contre le sexisme et le harcèlement en entreprise. Des accords et des actions de sensibilisation ont été mis en place pour promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif pour tous les employés :

- En juillet 2022, un accord Groupe sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) a été conclu, mettant notamment l'accent sur l'égalité des chances et la promotion de la diversité au sein de l'entreprise.
- Des actions de sensibilisation, telles que la diffusion de guides sur la mixité et la parentalité, ainsi que la création de vidéos de sensibilisation et de quiz, ont été mises en place pour favoriser une culture d'entreprise inclusive.
- CEGC bénéficie également de la mise en place des réseaux féminins au sein du Groupe BPCE, tels que « Les Essenti'elles » et des partenariats avec des réseaux locaux tels que « Financi'elles », pour favoriser le développement professionnel des femmes au sein de l'entreprise.
- Des référents harcèlement ont été identifiés au sein de l'entreprise, comprenant des représentants des ressources humaines et des représentants du personnel, afin de garantir un environnement de travail sûr et respectueux pour tous les employés.
- CEGC propose des parcours de formation dédiés aux femmes, tel que le parcours DECLIC pour identifier et accompagner les femmes à fort potentiel. Cette initiative vise à soutenir le développement professionnel des femmes au sein de l'entreprise et à favoriser leur accès à des postes de direction.

4.4.2 Se mobiliser en faveur des personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son engagement pour la diversité et la promotion de l'égalité des chances, CEGC déploie une politique visant à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap au travers de l'accord de Groupe relatif à l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

Cette politique repose sur des engagements clairs, inscrits dans des accords de Groupe, de branche ou d'entreprise conformément aux dispositions légales prévues dans le cadre de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés

(OETH) et plus largement, de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

En 2022, les différents accords ont été renouvelés pour trois ans jusqu'au 31 décembre 2025. Selon la législation en vigueur, il s'agira des derniers accords agréés.

Ils s'inscrivent dans la continuité des précédents accords et traduisent la volonté des parties prenantes de consolider et amplifier la politique handicap sur les axes suivants :

- le recrutement et l'intégration de personnes en situation de handicap ;
- le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap par la formation, le parcours professionnel et la prise en compte des besoins de compensation de la situation de handicap ;
- l'accompagnement du changement de regard pour une meilleure inclusion et qualité de vie au travail des salariés en situation de handicap ;
- le soutien des personnes en situation de handicap travaillant au sein du secteur du travail protégé et adapté via une politique d'achats volontariste.

Dans chaque entreprise du Groupe BPCE, 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. Pour chaque nouveau référent handicap, un parcours de formation est proposé et animé par la Mission Handicap Nationale.

Les actions mises en place par CEGC en faveur du handicap comprennent :

- la désignation d'un référent handicap pour accompagner les salariés concernés ;
- la sensibilisation des collaborateurs au handicap invisible en janvier 2023, notamment grâce à l'utilisation de la réalité virtuelle ainsi que des modules de e-learning disponibles en continu sur la plateforme de formation ;
- la disponibilité d'une plaquette d'information et de sensibilisation au handicap sur le portail collaborateurs de CEGC ;
- un accord pour l'intégration des travailleurs handicapés au sein de l'ensemble des entités composant le collectif BPCE ;
- la réalisation de deux aménagements de poste en 2023 ;
- l'atteinte d'un taux d'emploi du personnel en situation de handicap de 6 % en 2023 (en ligne avec l'objectif légal).

4.4.3 Soutenir l'emploi des jeunes et des séniors

L'insertion des jeunes sur le marché de l'emploi et leur formation constituent un axe important de la politique emploi du Groupe BPCE et fait partie intégrante des objectifs fixés dans le cadre de l'accord GEPP de juillet 2022.

CEGC s'inscrit naturellement dans cette politique.

Les moins de 30 ans représentent 30 % des recrutements de CEGC en 2023.

Aider les jeunes à s'insérer dans la vie professionnelle est un vrai enjeu au regard des problématiques d'emploi.

C'est pour cela que CEGC accorde une grande importance à l'emploi des jeunes en contrat d'alternance depuis de nombreuses années. Ce type d'accompagnement permet à ces jeunes, par l'alternance de périodes de formations pratiques et théoriques, d'obtenir à la fois une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme ou un titre professionnel et une première expérience professionnelle. L'accès à l'emploi est ainsi facilité.

Pour CEGC, c'est aussi la possibilité, à l'issue de ces contrats en alternance, d'intégrer en fonction des opportunités disponibles de jeunes collaborateurs performants, acculturés et directement opérationnels.

En 2019, CEGC comptait 28 alternants, et ce nombre est passé à 32 en 2023, soit une progression de 14,3 %. Par ailleurs, en 2023, 12 % de nos recrutements en CDI proviennent de la transformation de contrats en alternance ou de la transformation de contrats à durée déterminée précédemment en alternance.

De même, l'accueil de stagiaires contribue à l'insertion professionnelle des jeunes et à la valorisation de nos métiers. En 2023, CEGC a accueilli 21 stagiaires répartis dans toutes les directions de l'entreprise.

CEGC est également attentive au maintien dans l'emploi des séniors et à leur accompagnement dans leur fin de carrière, en lien avec l'Accord GEPP (gestion des emplois et des parcours professionnels) signé en juillet 2022.

En 2023, 11 % des collaborateurs de CEGC ont 55 ans ou plus.

4.4.4 Agir plus globalement en faveur de l'inclusion

CEGC est convaincue que la diversité est une force et permet d'être plus agile, innovant et en phase avec les évolutions de la société. Elle poursuit ses actions en mettant en place des campagnes de sensibilisation pour lutter contre la discrimination et le sexisme, au travers :

- d'e-learning, de vidéos sur les stéréotypes, d'informations sur le portail collaborateur, etc. ;
- de formations sur la non-discrimination dispensées aux recruteurs par le Cabinet de Mobilité et Recrutement du Groupe BPCE.

En 2023, à l'occasion du mois des fiertés, le Groupe BPCE a proposé un programme de sensibilisation aux enjeux de l'inclusion des personnes LGBT+ dans le milieu professionnel.

4.4.5 Adapter la politique salariale aux attentes du marché

La politique de rémunération de CEGC est conforme aux lois et réglementations en vigueur (en termes de minimas sociaux notamment). Elle repose sur des principes d'équité et de neutralité vis-à-vis du genre se traduisant notamment par une révision annuelle unique pour l'ensemble des collaborateurs, avec une attention toute particulière à la notion d'égalité femmes - hommes.

Les principes relatifs à la composition de la rémunération et son évolution sont en adéquation avec les objectifs globaux du Groupe BPCE et les enjeux spécifiques de CEGC. Des accords de participation et d'intéressement sont négociés annuellement, avec la possibilité de bénéficier d'un abondement de l'entreprise.

Un socle d'avantages en matière de protection sociale est proposé à chaque collaborateur. Nous offrons une large couverture au travers de régimes obligatoires de remboursement de frais de santé aux salariés et de prévoyance, incapacité, invalidité décès.

4.4.6 Les perspectives 2024

Nos enjeux pour 2024, dans le prolongement de ce qui a déjà été engagé, s'articulent autour de plusieurs axes stratégiques qui visent à consolider nos acquis tout en répondant aux défis émergents de notre secteur. Nous avons mis en place des initiatives significatives en 2023 et il est essentiel de capitaliser sur ces avancées pour assurer une continuité dans nos efforts.

Dans un contexte de transformation des environnements professionnels, plusieurs enjeux clés se dessinent pour notre entreprise en tant qu'employeur responsable : maintenir l'esprit d'entreprise malgré le distanciel, intégrer les technologies de l'intelligence artificielle, rendre concrète la RSE, soutenir les collaborateurs à chaque moment de leur vie (aidants familiaux, etc.), renforcer l'engagement des collaborateurs dans le mécénat, agir pour les jeunes et les séniors et, plus généralement, il sera crucial de maintenir l'engagement de nos collaborateurs et d'adapter nos pratiques dans ces domaines pour continuer à être attractifs.



Compagnie Européenne de Garanties et Cautions

59, avenue Pierre Mendès France
75013 Paris
Téléphone : +33 (0)1 58 19 85 85
www.c-garanties.com

 GROUPE BPCE

Société anonyme au capital de 262 391 274 euros
382 506 079 RCS Paris
Entreprise régie par le Code des assurances

Edition : novembre 2024 - © Direction de la communication - BPCE SEF / Crédit image : Getty Image
Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_03FWUB délivré par l'ADEME

