



Accord d'Intéressement

Entre les soussignés,

- **La Caisse d'Épargne Nord France Europe**, dont le siège est situé à LILLE, 135 Pont de Flandre, représentée par Monsieur **Jean MERELLE**, Président du Directoire

d'une part,

et

- les organisations syndicales représentatives :

CFDT, CFTC, CGC, CGT, FO, SU, SUD

d'autre part,

Il a été préalablement exposé :

PREAMBULE

Des négociations ont été engagées entre partenaires sociaux pour aboutir à un nouvel accord d'intéressement, qui contribue à rechercher une progression de la performance économique de l'entreprise et assurer son développement par une amélioration de 5 indicateurs stratégiques :

- ✓ La création de valeur commerciale
- ✓ Le résultat brut d'exploitation
- ✓ La satisfaction de la clientèle
- ✓ Le développement des encours de crédits
- ✓ Le développement du nombre de clients actifs

Cet accord d'intéressement a pour finalité d'impliquer les salariés dans l'atteinte des objectifs stratégiques et de reconnaître leur investissement collectif dans le cadre du développement économique et social de la CENFE.

Les critères de répartition (définis à l'article 6) ont été retenus pour assurer à chaque bénéficiaire :

- une partie d'intéressement proportionnelle à son salaire, à hauteur de 70% de l'enveloppe globale
- et une autre partie proportionnelle au temps de travail au cours de l'exercice, récompensant la présence au travail et favorisant les salariés les moins rémunérés, à hauteur de 30% de l'enveloppe globale.

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

TR

F4
JMD
I

ARTICLE 1 – OBJET ET CADRE LEGAL DE L'ACCORD

Le présent accord a pour objet de faire bénéficier le personnel d'un système d'intéressement conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 86-1134 du 21 octobre 1986 modifiée par la loi du 7 novembre 1990, articles 1 à 6, par la loi du 25 juillet 1994, par la loi du 19 février 2001 et par la loi du 30 décembre 2006.

L'intéressement versé au salarié n'a pas le caractère de salaire et n'entre pas dans les mécanismes de comparaison de la rémunération effective à la rémunération annuelle minimale, régis par les accords collectifs nationaux, notamment par l'accord du 11 décembre 2003 portant sur la Rémunérations Annuelle Minimale.

Il ne peut se substituer à aucun des éléments du salaire en vigueur dans l'entreprise ou qui deviendraient obligatoires en vertu d'obligations légales ou conventionnelles.

ARTICLE 2 – DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est valable pour une durée de trois ans couvrant les exercices 2010, 2011, 2012.

Il ne peut être dénoncé que par l'ensemble des signataires. La dénonciation doit être notifiée, par la partie la plus diligente, à la direction départementale du travail et de l'emploi.

Au plus tard six mois avant la fin de l'exercice 2012, les parties signataires se réuniront afin de tirer les conclusions de l'application du présent accord et d'envisager la conclusion d'un nouvel accord.

ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DE L'INTERESSEMENT

Nul ne peut prétendre percevoir un intéressement différent de celui découlant de l'application du présent accord. L'intéressement ne dépend pas d'une décision des parties signataires mais résulte uniquement des modalités et règles de calcul définies dans l'accord.

L'intéressement est par définition variable et peut être nul, étant entendu que le versement de l'intéressement peut être réduit afin de ne pas rendre négatif ou nul le résultat net d'exploitation.

ARTICLE 4 – BENEFICIAIRES

Tous les salariés disposant d'un contrat de travail, au sens du droit du travail, doivent bénéficier de l'intéressement dès l'instant qu'ils justifient d'une ancienneté d'une durée minimale de 3 mois au cours de la période de calcul ou au cours des 12 mois qui la précède.

ARTICLE 5 – METHODE DE CALCUL

5.1. MONTANT DE L'ENVELOPPE THEORIQUE D'INTERESSEMENT (E_i)

$$(E_i) = 2 \% \text{ PNB} - \text{RSP}$$

Avec PNB = Produit Net Bancaire de l'exercice, tel que défini en annexe, y compris les dividendes
RSP = Montant de la Réserve Spéciale de Participation

5.2. MONTANT DE L'INTERESSEMENT VERSE (I)

Le montant de l'intéressement versé (I) est déterminé à partir de l'enveloppe théorique d'intéressement (E_i), telle que définie à l'article 5.1, selon la formule suivante

$$I = (E_i) \times (X)$$

X étant compris entre 0 et 1 se détermine selon la formule :

$$X = A + B + C + D + E$$

Avec :

- **A** = indicateur relatif à la création de valeur commerciale
- **B** = indicateur relatif au résultat brut d'exploitation
- **C** = indicateur relatif à la satisfaction clientèle
- **D** = indicateur relatif au développement des encours de crédits
- **E** = indicateur relatif au développement du nombre de clients actifs

5.3. DETERMINATION DES INDICATEURS

5.3.1. Indicateur de création de valeur commerciale (A)

La création de valeur commerciale se mesure par l'atteinte d'un indicateur « PNB de la Banque Commerciale ».

Le Produit Net Bancaire de la Banque Commerciale est calculé selon les normes IFRS du résultat métier remonté au groupe BPCE.

L'évolution du Produit Net Bancaire de la Banque Commerciale est appréciée au regard de la moyenne pondérée du marché :

- des particuliers à hauteur de 70 %
- des professionnels à hauteur de 10 %
- de la banque de développement régional à hauteur de 20 %.

Au 31 Décembre 2009, cet indicateur était décomposé d'un PNB particulier de 299.6 M€, professionnel de 19.1 M€ et BDR de 40.5 M€

Les seuils de déclenchement de cet indicateur pour les exercices 2010, 2011 et 2012 sont les suivants :

Pour le PNB Particulier :

2010	2011	2012	A'
$\geq 314,6$	$\geq 309,2$	$\geq 315,7$	0,05
$\geq 316,2$	$\geq 310,7$	$\geq 317,3$	0,10
$\geq 317,8$	$\geq 312,3$	$\geq 318,9$	0,15
$\geq 322,6$	$\geq 317,1$	$\geq 323,8$	0,20
$\geq 327,4$	$\geq 321,8$	$\geq 328,6$	0,25

Pour le PNB Professionnels :

2010	2011	2012	A''
>= 20.3	>= 22.0	>= 23.8	0,05
>= 20.4	>= 22.1	>= 23.9	0,10
>= 20.5	>= 22.2	>= 24.0	0,15
>= 20.8	>= 22.6	>= 24.4	0,20
>= 21.1	>= 22.9	>= 24.7	0,25

Pour le PNB BDR :

2010	2011	2012	A'''
>= 43.3	>= 46.7	>= 50.4	0,05
>= 43.5	>= 47.0	>= 50.6	0,10
>= 43.7	>= 47.2	>= 50.9	0,15
>= 44.4	>= 47.9	>= 51.7	0,20
>= 45.0	>= 48.6	>= 52.4	0,25

L'indicateur de création de valeur commerciale est calculé selon la formule suivante :

$$A = (70\% \times A') + (10\% \times A'') + (20\% \times A''')$$

5.3.2. Indicateur de résultat brut d'exploitation (B)

Le Résultat brut d'Exploitation après coût du risque est calculé selon les normes IFRS et les normes Groupe retenues pour la publication des résultats.

Il correspond au PNB IFRS de l'établissement auquel sont déduits les frais de gestion IFRS hors dividendes, hors Intéressement et Participation, et après coût du risque IFRS comptable.

Au 31 Décembre 2009, cet indicateur était de 125 M€.

Les seuils de déclenchement du RBE pour les exercices 2010, 2011 et 2012 sont les suivants :

2010	2011	2012	B
>= 124.7	>= 158.0	>= 163.3	0,10
>= 131.6	>= 166.7	>= 172.3	0,20
>= 138.5	>= 175.5	>= 181.4	0,30
>= 157.2	>= 199.2	>= 205.9	0,40
>= 176.0	>= 223.0	>= 230.5	0,45

5.3.3. Indicateur de satisfaction clientèle (C)

L'indicateur de satisfaction clientèle est déterminé au regard des résultats de l'enquête dite de satisfaction agence menée annuellement par la Direction de la Qualité auprès des clients de la CE NFE.

Le ratio retenu est le pourcentage de réponses de "Très Satisfait" et "Assez Satisfait" à la question : « de manière générale, en tant que client de la Caisse d'Epargne, êtes vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre agence ? ».

Le ratio retenu est l'évolution du nombre d'agences dont le taux de clients très satisfaits et assez satisfaits est supérieur à 85 %.

Au 31 décembre 2009, le nombre d'agences dont le taux de clients très satisfaits et assez satisfaits était supérieur ou égal à 85 % était de 70.

L'indicateur mesurera l'évolution du nombre d'agences d'une année sur l'autre et sera sanctionné comme suit :

2010	2011	2012	C
+ 20	+ 20	+ 20	0.025
+ 25	+ 25	+ 25	0.05
+ 30	+ 30	+ 30	0.075
+ 35	+ 35	+ 35	0.1

5.3.4. Indicateur de développement des encours de crédits (D)

L'indicateur relatif au développement des encours moyens annuels de crédits de la Banque de Détail (BDD) et la Banque de Développement Régional (BDR) est apprécié au regard de la moyenne pondérée :

- des encours moyens des crédits immobiliers à hauteur de 34 %
- des encours moyens de crédit à la consommation, y compris les encours débiteurs, les crédits revolving, les prêts amortissables, à hauteur de 33 %
- des encours de crédits d'équipement, hors SPT, à hauteur de 33 %.

Au 31 Décembre 2009, cet indicateur était décomposé d'un encours moyen de crédits immobiliers de 5 162 M€, crédits consommation de 797 M€ et de crédits d'équipement de 1 356 M€

Le développement des encours moyens annuels de crédits pour les exercices 2010, 2011 et 2012 est sanctionné d'un indicateur calculé comme suit :

Encours moyens crédits immobiliers :

2010	2011	2012	D'
>= 5 165	>= 5 357	>= 5 542	0.025
>= 5 217	>= 5 411	>= 5 598	0.05
>= 5 269	>= 5 465	>= 5 654	0.07
>= 5 322	>= 5 520	>= 5 711	0.09
>= 5 375	>= 5 575	>= 5 768	0.1

Encours moyens crédits Consommation :

2010	2011	2012	D''
>= 796	>= 1 015	>= 1 085	0.025
>= 798	>= 1 017	>= 1 088	0.05
>= 800	>= 1 020	>= 1 091	0.07
>= 802	>= 1 022	>= 1 093	0.09
>= 804	>= 1 025	>= 1 096	0.1

Encours moyens crédits Equipement (hors SPT) :

2010	2011	2012	D''
>= 1 803	>= 2 050	>= 2 284	0.025
>= 1 807	>= 2 055	>= 2 290	0.05
>= 1 812	>= 2 061	>= 2 295	0.07
>= 1 816	>= 2 066	>= 2 301	0.09
>= 1 821	>= 2 071	>= 2 307	0.1

FB

FM 5
S-C S-AD

L'indicateur de développement des encours de crédits est calculé selon la formule suivante :

$$D = (34\% \times D') + (33\% \times D'') + (33\% \times D''')$$

5.3.5. Indicateur de développement du nombre de clients actifs (E)

L'indicateur relatif au développement du nombre de clients actifs est apprécié au regard de la moyenne pondérée du nombre de clients :

- Evolution clients domiciliés sur le marché des particuliers à hauteur de 34 %
- Evolution clients actifs sur le marché des professionnels à hauteur de 33 %
- Evolution clients actifs sur le marché de la Banque de Développement Régional à hauteur de 33 %.

Au 31 Décembre 2009, cet indicateur était décomposé d'une évolution du nombre de clients domiciliés particuliers de +3 033, d'une évolution du nombre de clients actifs professionnels de + 208 et d'une évolution du nombre de clients actifs Banque de Développement Régional de + 64.

Le développement du nombre de clients actifs par marché pour les exercices 2010, 2011 et 2012 est sanctionné d'un indicateur calculé comme suit :

Nombre de clients domiciliés Particuliers :

2010	2011	2012	E'
>= 6 000	>= 5 500	>= 5 000	0.025
>= 6 500	>= 5 875	>= 5 250	0.05
>= 7 000	>= 6 250	>= 5 500	0.07
>= 7 500	>= 6 625	>= 5 750	0.09
>= 8 000	>= 7 000	>= 6 000	0.1

Nombre de clients actifs professionnels :

2010	2011	2012	E''
>= 990	>= 1 188	>= 1 188	0.025
>= 1 000	>= 1 200	>= 1 200	0.05
>= 1 010	>= 1 212	>= 1 212	0.07
>= 1 020	>= 1 224	>= 1 224	0.09
>= 1 030	>= 1 236	>= 1 236	0.1

Nombre de clients actifs BDR :

2010	2011	2012	E'''
>= 332	>= 346	>= 361	0.025
>= 335	>= 349	>= 365	0.05
>= 338	>= 352	>= 369	0.07
>= 342	>= 356	>= 372	0.09
>= 345	>= 360	>= 376	0.1

L'indicateur de développement du nombre de clients actifs est calculé selon la formule suivante :

$$E = (34\% \times E') + (33\% \times E'') + (33\% \times E''')$$

5.3.6. Indicateur de Bonus - Malus (BM)

L'indicateur Bonus – Malus vise à inciter à la création de valeur en majorant, ou minorant, l'enveloppe d'intéressement en fonction de la progression du Résultat Net (y compris dividendes) par rapport au budget prévisionnel.

L'indicateur Bonus - malus majore l'intéressement sous réserve qu'un des cinq indicateurs définis aux articles 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4 et 5.3.5 déclenchent une part d'intéressement.

L'intéressement calculé conformément aux cinq indicateurs définis aux articles 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4 et 5.3.5 sera abondé, ou minoré, en fonction de l'écart constaté entre le Résultat Net au 31 décembre de chaque année et le budget prévisionnel de l'année considérée.

Le résultat net sera calculé sur la base de l'arrêté comptable intégrant le calcul hors bonus/malus de l'intéressement et Participation sur base des indicateurs définitifs.

Au 31 décembre 2009, le Résultat Net était de 29 M€.

Pour 2010 et sur la base du budget voté (Résultat net 86.8 M€), les seuils sont ceux repris dans le tableau ci-dessous.

Pour 2011 et 2012, les seuils sont fixés en fonction d'une base Résultat Net définie dans le cadre des exercices budgétaires.

2010	2011	2012	B/M
En dessous de 75 M€	Moins de 10 M€ en dessous du budget voté 2011	Moins de 10 M€ en dessous du budget voté 2012	-20%
Entre 75 M€ et 95 M€	Budget voté 2011	Budget voté 2012	0
Au dessus de 95 M€	Plus de 10 M€ au dessus du budget voté 2011	Plus de 10 M€ au dessus du budget voté 2012	+20%

L'indicateur Bonus / Malus viendra donc majorer ou minorer de +/- 20% l'enveloppe d'intéressement calculé sur la base des indicateurs définitifs.

L'application de ce dispositif reste limitée à l'enveloppe globale théorique fixée à 2 % PNB-RSP.

ARTICLE 6 – MODALITES DE REPARTITION

6.1 PART INDIVIDUELLE

La part d'intéressement i attribuée à chaque salarié se compose de deux tranches (T1 et T2), ayant chacune des modalités spécifiques de détermination selon la formule :

$$I = T1 + T2$$

- AVEC I : Part individuelle d'intéressement attribuée au salarié
 $T1$: Montant de la première tranche d'intéressement individuel
 $T2$: Montant de la deuxième tranche d'intéressement individuel

6.2 Détermination de T1 :

MB

F44
7
S L J ND

$$T1 = \frac{0,30 I \times NJTE \text{ du salarié}}{NTJTET}$$

Avec :

- I = montant total de l'intéressement
- NJTE du salarié = Nombre de jours de travail effectif du salarié bénéficiaire
- NTJTET = Nombre total de jours de travail effectif des bénéficiaires tels que définis à l'article 4 du présent accord

Conformément aux dispositions légales, les périodes visées aux articles L.1225-24 et L.1226-7 du Code du Travail, c'est à dire le congé de maternité ou d'adoption, ainsi que les absences consécutives à un accident du travail, accident de trajet ou à une maladie professionnelle sont comptées comme temps de présence.

De plus, Il est également convenu que les congés de paternité, les jours dits de récupération, les périodes d'hospitalisation, ainsi que les périodes de convalescence consécutives aux hospitalisations dans la limite de 30 jours calendaires, sont considérées comme temps de présence pour le calcul de l'intéressement.

Le nombre de jours d'absence au titre de ces périodes est ajouté au nombre de jours de travail effectif du salarié concerné.

6.3 Détermination de T2

$$T2 = \frac{0,70 I \times RBA \text{ du salarié}}{MSBA}$$

AVEC RBA : Rémunération Brute Annuelle du salarié, telle qu'elle apparaît à la DADS, augmentée :

- de tout ou partie du 13^{ième} mois versé au Compte Epargne Temps
- des IJSS perçues au titre des congés maternité ou d'adoption, ainsi qu'au titre des périodes d'absences consécutives à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
- des IJSS perçues au titre des périodes d'hospitalisation et des périodes de convalescence consécutives aux hospitalisations dans la limite de 30 jours calendaires
- de la retenue au titre du congé paternité.

MSBA : Masse Salariale Brute Annuelle de l'ensemble des bénéficiaires des dispositions relatives à l'intéressement tels que définis à l'article 4 du présent accord, augmentée :

- de tout ou partie des 13^{ième} mois versés au Compte Epargne Temps
- des IJSS perçues au titre des congés maternité ou d'adoption, ainsi qu'au titre des périodes d'absences consécutives à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
- des IJSS perçues au titre des périodes d'hospitalisation et des périodes de convalescence consécutives aux hospitalisations dans la limite de 30 jours calendaires
- des retenues au titre du congé paternité.

12

ARTICLE 7 – PLAFOND DES SOMMES DISTRIBUEES

7.1 PLAFOND COLLECTIF

Les sommes distribuées aux salariés bénéficiaires ne doit pas dépasser 20 % du total des salaires bruts versés à l'ensemble des salariés de l'entreprise sur la période considérée.

7.2 PLAFOND INDIVIDUEL

Le montant des sommes distribuées à un même salarié ne peut, au titre d'un même exercice, excéder une somme égale à la moitié du montant du plafond annuel retenu pour le calcul des cotisations de sécurité sociale.

ARTICLE 8 – PERIODICITE DU CALCUL ET VERSEMENT DE L'INTERESSEMENT

Les calculs sont effectués au terme de l'exercice.

L'intéressement est versé au plus tard le 31 mai de chaque année suivant l'exercice de référence.

ARTICLE 9 – AFFECTATION FACULTATIVE AU PLAN D'ÉPARGNE ENTREPRISE

Les dispositions légales permettent à tout salarié bénéficiaire d'affecter tout ou partie de l'intéressement au Plan d'Épargne Entreprise, les sommes ainsi affectées étant exonérées d'impôts sur le revenu dans la limite d'un montant égal à la moitié du plafond annuel retenu pour le calcul des cotisations de sécurité sociale.

Lors du versement de l'intéressement, chaque bénéficiaire reçoit une note précisant le montant total de l'intéressement qui lui sera versé au titre de l'exercice précédent, rappelant la possibilité d'en verser tout ou partie au PEE et fixant les modalités de versement. Les bénéficiaires intéressés doivent effectuer les versements au PEE dans les quinze jours qui suivent le versement de l'intéressement.

Les versements volontaires de tout ou partie des primes d'intéressement font l'objet d'un abondement (versement complémentaire de l'entreprise) dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise relatif au plan d'épargne d'entreprise.

ARTICLE 10 – INFORMATION DU COMITE D'ENTREPRISE

L'examen de l'application du présent accord est de la compétence du comité d'entreprise.

Celui-ci reçoit de la direction les informations sur les divers éléments qui seraient de nature à exercer une incidence significative sur l'activité de l'entreprise et sur le système d'intéressement retenu.

Il est convenu que le débat portant sur la relation entre ces informations et l'intéressement interviendra lors des réunions de juin, septembre et décembre.

Les éléments servant au calcul (masse et répartition) de l'intéressement sont communiqués au comité d'entreprise 10 jours avant la date prévue pour sa réunion du mois d'avril au cours de laquelle ils sont examinés.

MB

10

F4 9
OK JAD

ARTICLE 11 – REGLEMENT DES DIFFERENDS

Les différends qui pourraient surgir dans l'application du présent accord sont examinés aux fins de règlement par une commission composée d'un membre par organisation syndicale signataire du présent accord, désigné par elle, et d'autant de représentants de la direction. Les décisions sont prises à la majorité simple de la commission.

Si aucune solution n'est apportée au différend (partage des voix), le différend est évoqué devant le Directeur Départemental du Travail et de l'Emploi.

Si cette tentative de conciliation échoue également, le différend est porté devant la juridiction compétente.

Pendant toute la durée du différend, l'application de l'accord se poursuit conformément aux règles qu'il énonce.

ARTICLE 12 – REVISION DE L'ACCORD

Sous réserve des éventuelles modifications de mise en conformité demandées par l'Administration du Travail conformément aux dispositions de l'article L 3345-2 du Code du Travail, les dispositions du présent accord pourraient être révisées par accord des signataires dans les cas où ses modalités de mise en œuvre n'apparaîtraient pas conformes aux principes ayant servi de base à son élaboration ou lors de situations financières et économiques exceptionnelles. Dans ce cas un avenant serait négocié entre les parties.

L'initiative de la révision appartient à l'une quelconque des parties signataires, laquelle devra informer les autres parties signataires de sa volonté de modifier le présent accord, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier devra préciser les raisons et l'objet de la modification souhaitée.

Les parties se réuniront alors dans un délai maximum d'un mois, à l'initiative de l'employeur afin d'apprécier l'opportunité d'une révision, et le cas échéant, conclure un avenant de révision. Cet avenant devra être conclu dans un délai de 3 mois suivant la première réunion organisée ; à défaut, les négociations prendront fin et l'accord sera maintenu en ses dispositions antérieures à la demande de révision.

Dans tous les cas, la révision du présent accord ne pourra porter atteinte au caractère aléatoire de l'intéressement, et ne sera par conséquent recevable que dans l'hypothèse où les résultats de l'entreprise ne peuvent être anticipés ou connus.

Pour préserver le caractère aléatoire de l'intéressement, l'avenant portant révision devra être signé avant la fin de la première moitié de la période de calcul de l'intéressement.

Les avenants éventuels seront déposés dans un délai de quinze jours à l'Administration du Travail.

ARTICLE 13 – PUBLICITE – INFORMATION DU PERSONNEL

Le présent accord est porté à la connaissance du personnel par le biais de l'outil intranet. Un exemplaire sera remis à chaque membre du personnel qui n'y a pas accès et qui en fera la demande auprès de la Direction des Ressources Humaines.

Toute répartition individuelle fait l'objet d'une fiche distincte de la fiche de paie, qui fait apparaître le montant de la C.S.G. et de la C.R.D.S. précomptées et le montant net de l'intéressement versé au salarié Cette fiche comporte en annexe une note rappelant les règles essentielles de répartition telles qu'elles résultent du présent accord et mentionne notamment les montants globaux de l'intéressement et la part qui revient au salarié.

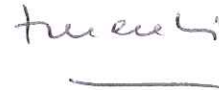
ARTICLE 14 – DEPOT DE L'ACCORD

Le présent accord, qui a été soumis à la consultation du comité d'entreprise, est déposé à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi dans les quinze jours qui suivent sa signature ainsi qu'au secrétariat du greffe de conseil de prud'hommes du siège de la Caisse d'Epargne Nord France Europe.

Fait à Lille, le 29 juin 2010
En 9 exemplaires.

Caisse d'Epargne NFE

M. Jean MERELLE
Président du Directoire



C.F.D.T

M.
Délégué syndical

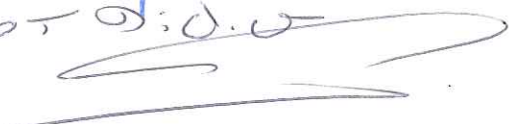
C.F.T.C

M. DAUBY J-MAX
Délégué syndical



C.G.C

M. COLLOT D. D. U.
Délégué syndical



C.G.T

M.
Délégué syndical

F.O

M. HOGERIES
Délégué syndical



S.U / UNSA

M. MICHEL BEKAERE
Délégué syndical



S.U.D

M.
Délégué syndical



FH
J.M.D
11

ANNEXE 1 : DEFINITION DE L'INDICATEUR CREATION DE VALEUR COMMERCIALE

La création de valeur commerciale se mesure par l'atteinte de l'indicateur « PNB IFRS du Particulier, du Professionnel et de la Banque de Développement Régional »

Le Produit Net Bancaire est calculée selon les normes IFRS du résultat métier remonté à la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne (CNCE).

Il correspond au PNB IFRS Comptable de l'établissement réparti par métier.

Le PNB IFRS comptable est ainsi ventilé sur la Banque Commerciale et la Banque Financière.

La Banque Financière représente les compartiments :

- **Moyen Long Terme (MLT)** qui accueille les opérations sur titres, les crédits corporates ainsi que les dérivés de couverture associés conduites dans le cadre de la politique de gestion globale de bilan afin de compléter les opérations du compartiment ALM dans le but de préservation de la marge d'intérêt.
- **Investissement en Capital (IC)** qui correspond aux participations locales, en capital risque et aux investissements en immobilier hors exploitation.
- **Ingénierie Financière (IF)** qui correspond aujourd'hui aux opérations à effet fiscal.
- **Compte Propre (CPR)** qui regroupe toutes les opérations liées à la gestion du portefeuille de négociation conduite dans l'intention de profiter à court terme d'une évolution de prix.
- **Assets and Liabilities Management (ALM)** qui centralise toutes les opérations clientèle dont il gère les risques financiers et assure la rémunération des réseaux de vente par l'intermédiaire de taux de cessions internes. Il est également formé des opérations interbancaires et des produits dérivés de couverture.
- **Holding** qui correspond à la gestion des participations nationales et aux opérations décidées nationalement. La Caisse Nationale des Caisses d'Epargne est seule à pouvoir décider du classement d'opérations dans cette rubrique.

La Banque Commerciale (BCO) représente les métiers suivants :

- **Banque De Détail (BDD)** qui regroupe les marchés des Particuliers et des Professionnels.
- **Banque de Développement Régional (BDR)** qui regroupe les marchés Entreprises, Professionnels Privés de l'Immobilier, Economie Sociale, Tutelles, Secteur Publique Territorial, Logement Social, Société Economie Mixte.

Seule la répartition par marché (Particulier, Professionnels et BDR) du PNB BCO sera reprise pour le calcul de cet indicateur et sera calculée selon les normes IFRS du résultat métier remonté à la CNCE et défini comme suit :

- + Marge d'intérêt sur crédits (yc impacts décotes, frais et commissions amortis au TIE)
- + Commissions sur crédits non amortissables au TIE
- +/- Impact de la Provision Epargne Logement
- +/- Impact de la variation de Juste Valeur sur les Prêts et Dérivés
- + Marge sur Epargne Bancaire
- + Commissions sur Epargne Centralisée
- + Commissions sur Epargne Financière
- + Commissions sur Titres
- + Marge sur Comptes Courants débiteurs et créditeurs (yc compris impact décotes, frais et commissions au TIE)
- + Commissions de services
- +/- Autres produits et charges
- +/- Portage des immobilisations d'exploitation
- + Placement des Provisions
- + Economie de refinancement

= PNB IFRS

B

ANNEXE 2 : DEFINITION DE L'INDICATEUR DE RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION APRES COUT DU RISQUE (RBE)

Le Résultat Brut d'Exploitation après coût du risque est calculé selon les normes IFRS et les normes Groupe retenues pour la publication des résultats.

Il correspond au PNB IFRS (tel que défini dans l'annexe 2 HORS DIVIDENDES) de l'établissement auquel on déduit les frais de gestion IFRS hors intéressement et Participation.

Les frais de gestion IFRS reprennent :

- Les frais de personnel (avant intégration de l'intéressement et de la Participation)
- + Les impôts et Taxes
- + Les dotations aux amortissements
- + Les services extérieurs

L'indicateur sera donc calculé de la manière suivante :

Résultat Brut d'Exploitation après coût du risque =

- + PNB IFRS
- Dividendes
- Frais de Gestion IFRS
- Coût du risque IFRS comptable total caisse

13

ANNEXE 3 : DEFINITION DE L'INDICATEUR SATISFACTION CLIENTELE

L'indicateur de satisfaction clientèle retenu est le pourcentage de réponses des « Très Satisfait » et « assez satisfaits » à la question :

« De manière générale, en tant que client de la Caisse d'Epargne, êtes vous très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de votre agence ? ».

L'indicateur de satisfaction clientèle sera déterminé au regard des résultats du baromètre agence (enquête dite de satisfaction agence menée annuellement par la Direction de la Qualité).

L'indicateur mesurera l'évolution de ce taux de clients « Très Satisfaits » et « assez satisfait » d'une année sur l'autre.

Situation au 31/12/2009

Taux de clients globalement satisfait	Nombre d'agences
Inférieur à 60 %	3
De 60 à 65 %	13
De 65 à 70 %	20
De 70 à 75 %	23
De 75 à 80 %	49
De 80 à 85 %	49
Supérieur à 85 %	70

ANNEXE 4 : DEFINITION DE L'INDICATEUR DEVELOPPEMENT DES ENCOURS MOYENS ANNUELS DE CREDITS BDD ET BDR

Les encours moyens suivis dans l'indicateur sont issus du Système d'information de Gestion et issus de la brochure de gestion remontée trimestriellement à BPCE.

Les encours sont suivis en moyenne annuelle.

Les crédits immobiliers reprennent l'ensemble des crédits amortissables produits auprès de notre clientèle (y compris crédits relais, et crédit In fine). Ils reprennent les encours des particuliers et des professionnels sur les produits « habitats »

Les crédits à la consommation reprennent l'ensemble des crédits amortissables, encours de crédits revolving utilisé et les encours moyens de Dépôts à Vue débiteurs. Ils reprennent les encours des particuliers et des professionnels.

Les crédits à l'équipement reprennent l'ensemble des crédits Courts Termes et Moyens longs termes amortissables produits sur l'ensemble des marchés. Sont exclus du périmètre, les encours du SPT.

Les encours sont suivis en capitaux versés ou utilisés (revolving)

M

J-NO FX

**ANNEXE 5 : DEFINITION DE L'INDICATEUR DEVELOPPEMENT DU NOMBRE DE CLIENTS ACTIFS DU
MARCHÉ DES PROFESSIONNELS, DES PARTICULIERS ET DE LA BANQUE DE DEVELOPPEMENT
REGIONAL**

Norme Nationale :

Clients domiciliés :

Un client domicilié au mois M est un client qui :

- a réalisé en moyenne sur 6 mois au moins 20 opérations débitrices sur tous ses comptes de dépôts
- et qui détient un compte chèque au mois M.

Clients actifs professionnels :

Un client actif est un client détenant au moins 1 compte pro. actif (en pratique il y a un tout petit peu plus de comptes actifs que de clients actifs car quelques clients détiennent plusieurs comptes actifs).

Un compte pro. actif :

- 5 opérations créditrices hors mouvements interne (vente sicav, déblocage de prêt..) en moyenne par mois sur 12 mois glissants (ou depuis l'ouverture du compte s'il existe depuis moins de 12 mois) (soit 60 opérations sur 12 mois glissants)
- ou 15 K€ de flux créditeurs annuels.

Clients actifs PME/PMI & Grandes Entreprises :

Un client est actif lorsque les flux commerciaux mensuels sur l'ensemble de ses comptes courants excèdent 30K€. Ces flux sont calculés mensuellement sur 12 mois glissants ou, à défaut, sur les derniers mois disponibles. Sur un client dont on possède 12 mois de données, il devra avoir effectué au mois 360K€ de mouvements créditeurs au cours des 12 derniers mois pour être qualifié d'actif.

Clients actifs Logement Social & SEM Immobilière :

Un client est actif soit dès lors que le nombre d'opérations mensuelles (crédits ou débits) qu'il effectue sur l'ensemble de ses comptes courants est supérieur ou égal à 5, soit dès lors que la somme des mouvements créditeurs effectués chaque mois sur l'ensemble de ses comptes courants est supérieure ou égale à 15 K€.

Ces flux sont calculés mensuellement sur 12 mois glissants ou, à défaut, sur les derniers mois disponibles. Sur un client dont on possède 12 mois de données, il devra avoir effectué au mois 180 K€ de mouvements créditeurs au cours des 12 derniers mois pour être qualifié d'actif.

Clients actifs Secteur Public & SEM Aménagement et services & Professionnels de l'immobilier & SCI Patrimoniale :

Un client SPT est réputé toujours actif.

Clients tutelles :

Le nombre de clients tutelles correspond au nombre de mesures de mise sous tutelles (conformément au dénombrement du Ministère de la Justice), car les comptes joints sous tutelles sont interdits et chaque mesure ne concerne qu'une personne physique.

Clients actifs Associations de proximité & Associations gestionnaire & Mutuelles et caisses de retraites :

Un client est actif soit dès lors que le nombre d'opérations mensuelles (crédits ou débits) qu'il effectue sur l'ensemble de ses comptes courants est supérieur ou égal à 5, soit dès lors que la somme des mouvements créditeurs effectués chaque mois sur l'ensemble de ses comptes courants est supérieure ou égale à 8 K€.

Ces flux sont calculés mensuellement sur 12 mois glissants ou, à défaut, sur les derniers mois disponibles. Sur un client dont on possède 12 mois de données, il devra avoir effectué au mois 96 K€ de mouvements créditeurs au cours des 12 derniers mois pour être qualifié d'actif.



13

FK
D C J-MD

