

## **ANNEXES**

### **PARTIE Le groupe Caisse des Dépôts**

#### **Composition et typologie des organes de gouvernance ( au 31/12/2012 )**

<b>Caisse des Dépôts</b>	<b>Comité de direction Groupe</b>
<b>Hommes</b>	25 membres
<b>Femmes</b>	6 membres
<b>TOUS</b>	31 membres

<b>Caisse des Dépôts</b>	<b>Commission de surveillance</b>
<b>Hommes</b>	12 membres
<b>Femmes</b>	1 membre
<b>TOUS</b>	13 membres

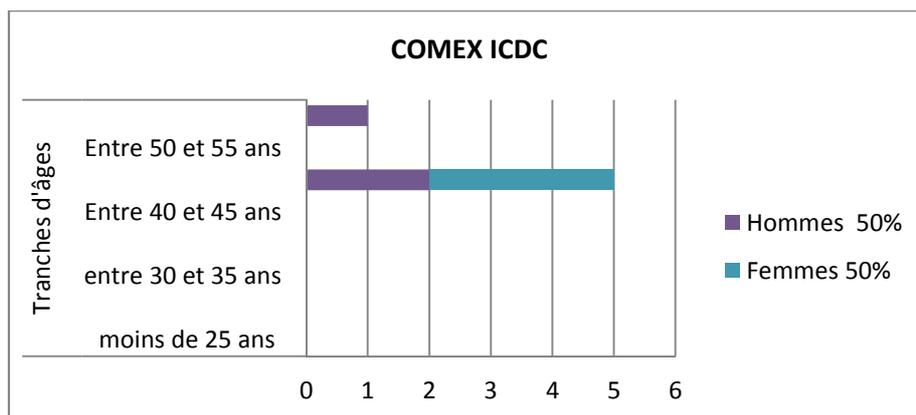
<b>FILIALES</b>	<b>Organes de surveillance</b>
-----------------	--------------------------------

<b>CDC Infrastructure</b>	<b>Conseil d'administration</b>
<b>Hommes</b>	5 membres
<b>Femmes</b>	2 membres
<b>TOUS</b>	7 membres

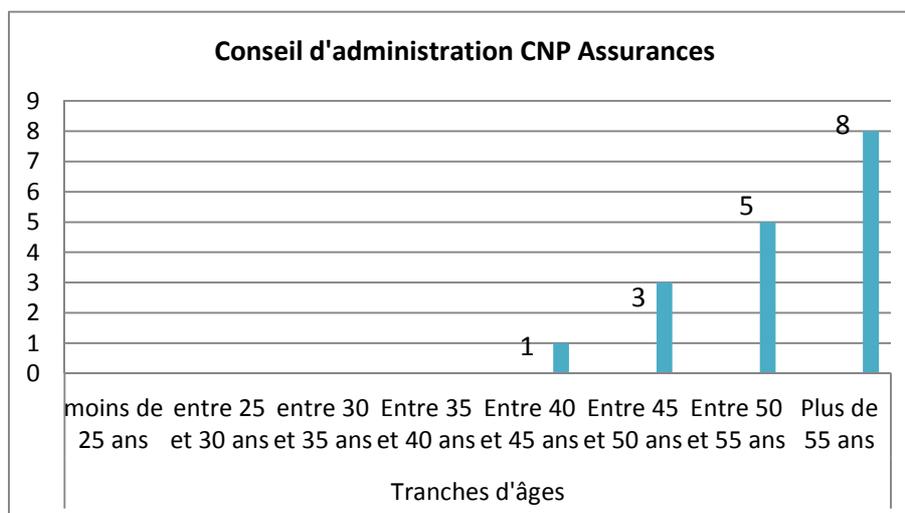
<b>Icade</b>	<b>Conseil d'administration</b>
<b>Hommes</b>	10 membres
<b>Femmes</b>	5 membres
<b>TOUS</b>	15 membres



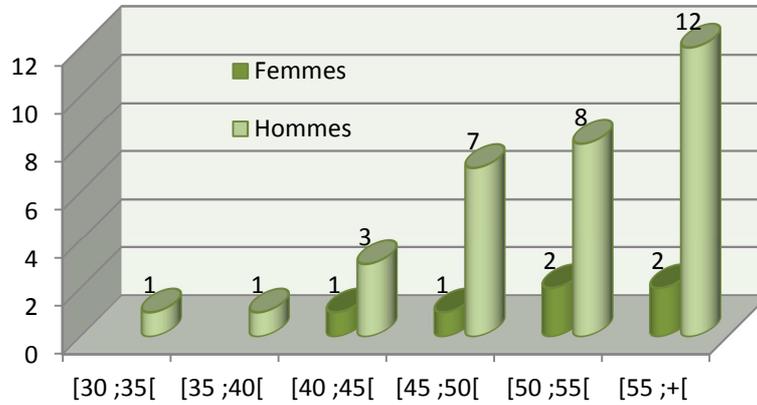
Informatique-CDC	COMEX
<b>Hommes</b>	3 membres
<b>Femmes</b>	3 membres
<b>TOUS</b>	6 membres



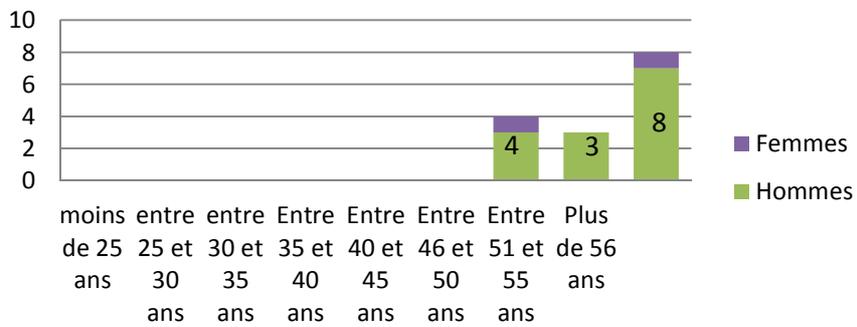
CNP Assurances	Conseil d'administration
<b>Hommes</b>	4 membres
<b>Femmes</b>	13 membres
<b>TOUS</b>	17 membres



**Conseil d'administration, COMEX et CODIR d'Egis**

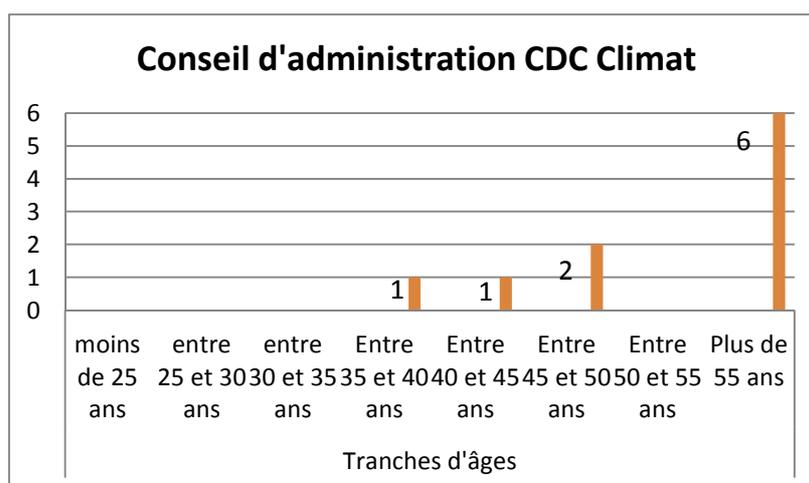


**Conseil d'administration et COMEX -  
Transdev**

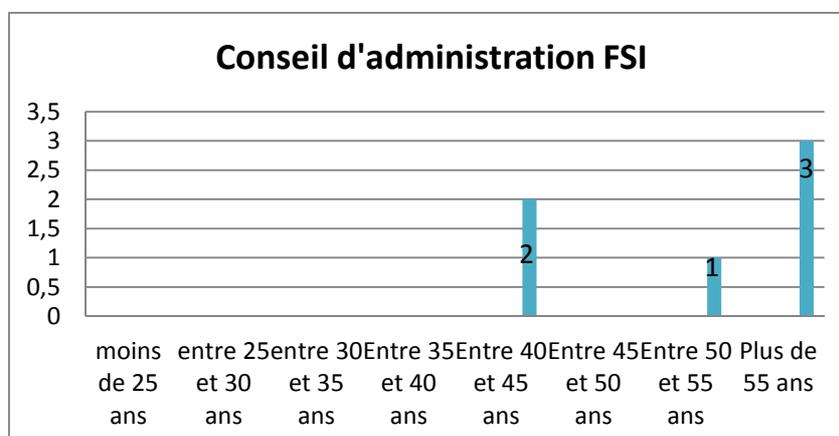




CDC Climat	Conseil d'administration
<b>Hommes</b>	9 membres
<b>Femmes</b>	1 membre
<b>TOUS</b>	10 membres

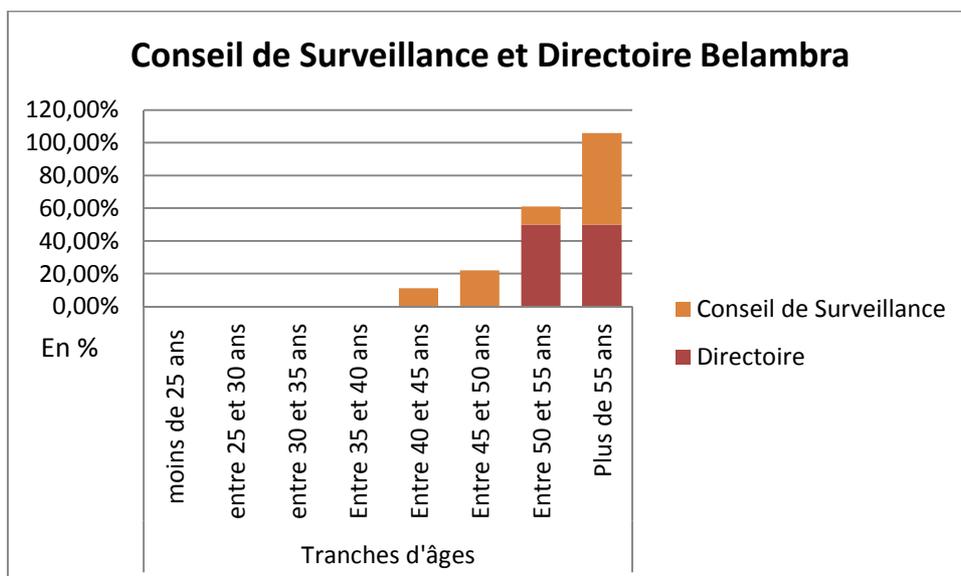
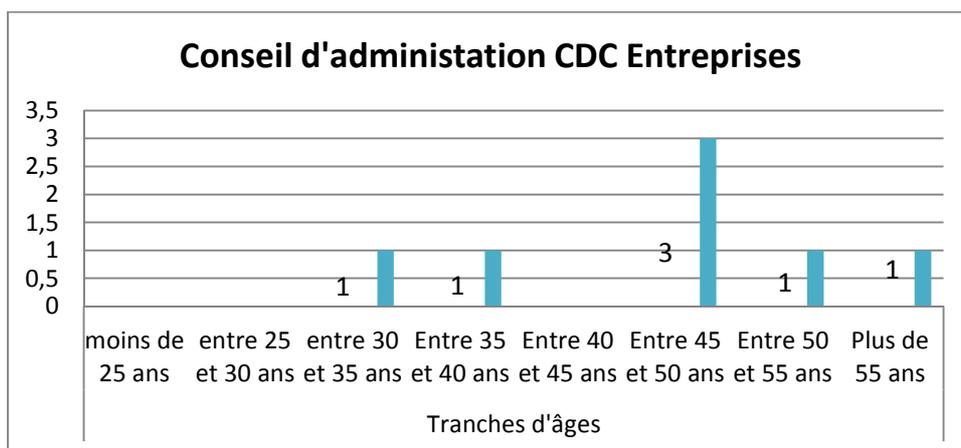


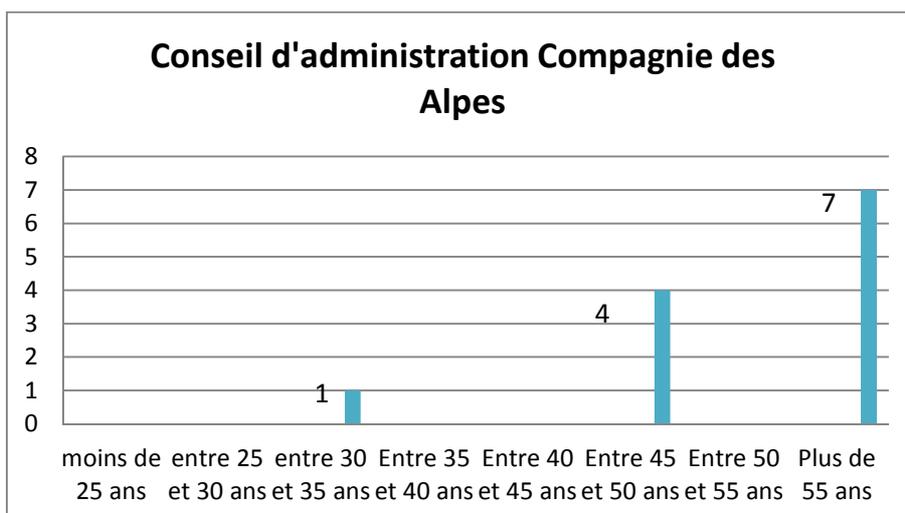
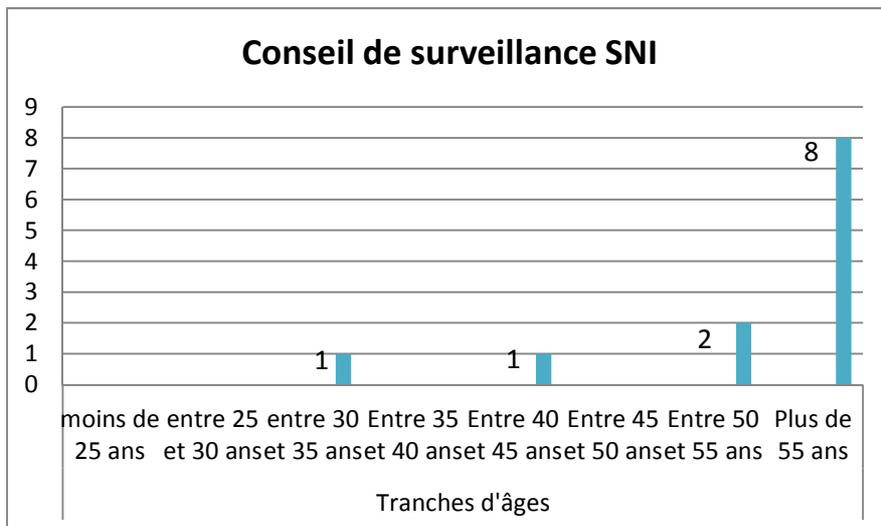
FSI	Conseil d'administration
<b>Hommes</b>	5 membres
<b>Femmes</b>	1 membre
<b>TOUS</b>	6 membres





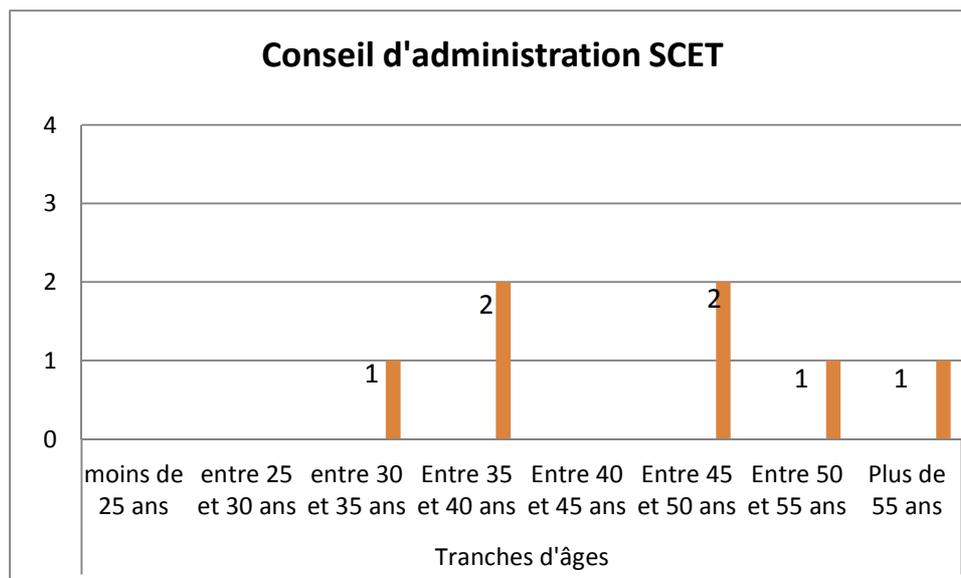
CDC Entreprises	Conseil d'administration
Hommes	7 membres
Femmes	0
TOUS	7 membres







SCET	Conseil d'Administration
<b>Hommes</b>	4 membres
<b>Femmes</b>	3 membres





## ANNEXES

### Partie Les métiers du Groupe

Mesures de réduction des nuisances sonores .....	2
Services et prestations en vue de diminuer la consommation d'eau .....	3
Démarche de certification environnementale .....	4



## Mesures de réduction des nuisances sonores

<p><b>Egis</b></p>	<p>Les missions de maîtrise d’œuvre impliquent la plupart du temps d’organiser et de suivre un chantier. Les conditions d’exécution des marchés de travaux sont définies avec une attention particulière pour les nuisances sonores sur 3 niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la protection des ouvriers,</li> <li>• la limitation des gênes aux riverains,</li> <li>• la limitation des gênes à la faune, en particulier en période de reproduction.</li> </ul> <p>Egis dispose de filiales spécialisées en environnement, en acoustique, en systèmes d’aide à l’exploitation d’infrastructures de transport (régulation de trafic routier, péages sans arrêt, optimisation des décollages et atterrissages d’aéronefs).</p>
<p><b>Icade</b></p>	<p>Les mesures de prévention de la prise en compte des nuisances sonores exercées par des parties prenantes lors de la construction d’immeubles sont strictement encadrées par les réglementations (locales ou nationales) et les référentiels de démarche de certification HQE systématiquement mis en place (cible 3 : chantier à faibles nuisances).</p> <p>De plus, autant que possible sur les chantiers importants, Icade Foncière veille au confort des riverains et demande une approche environnementale à ses prestataires (ex : charte chantier propre, questionnaire environnement).</p> <p>On note que pour l’ensemble de la production 2012 d’ Icade Promotion, logement et tertiaire, la cible 3 « Chantier à faibles nuisances » a toujours été recherchée et atteinte en Très Performant.</p> <p>A titre expérimental, une AMO HQE sur la Tour EQHO a été missionnée pour exercer un contrôle très précis des impacts de nuisances sonores sur ce chantier de grande envergure en site urbain dense. Les exigences résumées ci-dessous soumises à la maîtrise d’œuvre et aux entreprises ont ensuite été vérifiées de façon hebdomadaire par notre BET acoustique :</p> <p>Les jours ouvrables : entre 8 h et 19 h : émergence inférieure à 5 dB(A) 1 entre 19h et 8 h : émergence inférieure à 3 dB(A)</p> <p>Le week-end : Dispositions à définir selon le type de bruit généré.</p> <p>Des pics de bruit atteignant des valeurs supérieures (<i>valeurs seuils définies par le BET Acoustique, établies dans un protocole contractuel validé par l’ensemble des intervenants</i>) seront tolérés à la condition d’être planifiés et justifiés. En cas de dépassement, l’entreprise devra tenir informés la Maitrise d’œuvre et l’AMO HQE.</p>
<p><b>Groupe SNI</b></p>	<p>Une charte chantier à faibles nuisances a été rédigée par le Groupe SNI et est introduit dans tous les contrats de travaux. Elle prévoit la réduction des nuisances sonores via l'utilisation de matériel adéquat, la planification des tâches bruyantes pendant les périodes les moins gênantes, etc.</p>

## Services et prestations en vue de diminuer la consommation d'eau

<p><b>Egis</b></p>	<p>Cette thématique est au cœur du métier de plusieurs des filiales d'Egis. Nous sommes amenés à concevoir des bâtiments, équipements et infrastructures porteurs d'enjeux importants en matière d'eau :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'eau nécessaire à leur construction (notamment en phase de terrassement)</li> <li>• L'eau nécessaire à leur utilisation (notamment pour les bâtiments et les espaces publics).</li> </ul> <p>Egis propose des réponses innovantes, en particulier dans les zones à fort stress hydrique (par exemple : compactage à sec lors des terrassements). D'une manière générale, Egis définit dans les conditions d'exécution des marchés de travaux les efforts attendus pour économiser la ressource en eaux.</p> <p>Egis dispose par ailleurs de filiales spécialisées en environnement, hydraulique, gestion des bassins versant. En 2012 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Egis a par exemple remporté la mission d'assistance technique au programme d'accès à l'eau potable et assainissement du Tchad. La population bénéficiaire est estimée à environ 1,2 millions d'habitants. Ce programme comprend des objectifs d'efficacité.</li> <li>• Egis est intervenu au 6<sup>ème</sup> Forum mondial de l'eau sur les enjeux de la gestion de l'eau dans un contexte conflictuel.</li> </ul>
<p><b>Icade</b></p>	<p>L'amélioration des consommations d'eau dans les immeubles existants se fait grâce à plusieurs leviers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- meilleure surveillance des éventuelles fuites dans les réseaux,</li> <li>- sensibilisation à travers des gestes verts au bon usage des robinets sanitaires à réducteur de débit et des mécanismes de chasse d'eau économes,</li> <li>- maintien des Certifications HQE® Exploitation des Millénaire 2, Millénaire 1, 270 et recherche de Certifications identiques sur d'autres actifs,</li> <li>- exploitation de la cartographie détaillée des consommations eau réalisée en 2012 sur un périmètre représentatif de l'activité de la Foncière,</li> <li>- impacts positifs de 20 annexes environnementales (dont 17 en 2012) signées au 31 décembre 2012 (105 876 m<sup>2</sup> de surfaces utiles), et de celles à venir,</li> <li>- début de mise en place de comptage en télé-relevé sur les réseaux eau de ville et eau incendie des Parcs de Portes de Paris permettant de sectoriser et quantifier les fuites du réseau grâce à un système d'alerte.</li> </ul>



## Démarche de certification environnementale

<b>Egis</b>	<p>En 2012, 43% des sociétés Egis de rang 1 (soit 72% du CA) sont certifiées ISO14001, ainsi que 5 filiales d'exploitation routière. Ces sociétés améliorent en continu un système de management environnemental qui porte non seulement sur le fonctionnement (activités de bureau et d'exploitation) mais aussi sur l'offre de service (plus-value développement durable des prestations).</p> <p>L'environnement est le cœur de métier de plusieurs filiales. A ce titre, elles maintiennent chaque année des qualifications OPQIBI dans de nombreux domaines environnementaux. Parmi les qualifications renouvelées en 2012 on trouve :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation environnementale des activités industrielles</li> <li>• Etude des écosystèmes, diagnostic faune-flore</li> <li>• Etude de la qualité de l'air atmosphérique</li> <li>• Ingénierie en acoustique des infrastructures de transport</li> <li>• Etude de la qualité et de la protection des ressources en eau</li> <li>• Etude des bassins versants et des milieux aquatiques</li> <li>• Etude des techniques du paysage</li> </ul> <p>Egis est en capacité d'amener les projets de ses clients vers une certification environnementale ou développement durable (HQE, BREEAM, LEED, Route Durable, ISO ou l'obtention de labels et de financement éco-conditionnés. Egis est signataire de la charte HQE-Performance.</p> <p>En 2012, Egis est lauréat, avec Unibail Rodamco, des BREEAM Awards catégorie internationale : meilleure performance environnementale pour le projet de la tour MAJUNGA qui sera livrée en 2014.</p>						
<b>Société Forestière</b>	<p><b>Certification PEFC des forêts sous gestion</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>30/09/12</b></td> </tr> <tr> <td>Surface (ha)</td> <td style="text-align: center;">158000</td> </tr> <tr> <td>% de la surface *</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> </table> <p><small>* le périmètre retenu est celui des forêts de nos clients institutionnels sous le contrôle de la Direction de la Gestion d'Actifs</small></p>		<b>30/09/12</b>	Surface (ha)	158000	% de la surface *	100%
	<b>30/09/12</b>						
Surface (ha)	158000						
% de la surface *	100%						
<b>Icade</b>	<p>p.240-246 du document de référence Icade 2012  <a href="http://www.icable.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-icable-2012.pdf">http://www.icable.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-icable-2012.pdf</a></p>						
<b>Compagnie des Alpes</b>	<p>Tous les domaines skiables du Groupe CDA ont obtenu une certification QSE en 2008. Il s'agit d'une première à cette échelle en Europe. Cette certification QSE (qualité-sécurité-environnement selon le référentiel ISO 9001, Sécurité OHSAS 18001 et Environnement ISO 14001) est le fruit d'un investissement financier et en ressources humaines important et continu.</p>						



	<p>Le système de management intégré des Domaines skiables est contrôlé annuellement par un organisme d'audit qualifié et indépendant, suivant les 3 normes citées. La certification ISO 14001 rend compte de l'effort réalisé par les sociétés du Groupe pour intégrer l'environnement dans leurs processus de gestion et répond à des normes strictes et évolutives. Elle repose sur trois exigences : respect de la réglementation, prévention des pollutions et recherche continue d'amélioration des performances environnementales. Cette démarche permet au Groupe de mieux gérer le recours aux ressources naturelles nécessaires à son activité.</p> <p>Ainsi, l'entreprise certifiée rédige dans un premier temps une analyse des risques environnementaux de ses activités, puis elle réalise un plan d'actions environnementales visant à limiter au maximum chacun des impacts, plan qui est réactualisé régulièrement dans un souci d'amélioration continue.</p> <p>Elle dispense une information régulière à son personnel destinée à le sensibiliser à la protection de l'environnement, comme par exemple le tri des déchets, l'éco-conduite pour les conducteurs d'engins de damage, aux éco-gestes quotidiens, en organisant une journée de nettoyage de son site.</p> <p>En outre, elle sensibilise les prestataires extérieurs intervenant sur son domaine skiable en leur diffusant un plan de prévention.</p>
<p><b>Groupe SNI</b></p>	<p>Concernant les constructions neuves, le Groupe SNI certifie depuis 2010 l'ensemble de ses projets avec le label BBC Effinergie. Ce label concerne la performance énergétique de ses bâtiments. Concernant la qualité environnementale globale, le Groupe SNI réalise de nombreuses opérations certifiées Qualitel ou Habitat et Environnement de Cerqual. Une convention de partenariat SNI – Qualitel a été signée en 2012. Par ailleurs, un management environnemental interne a été mis en œuvre basé sur l'articulation entre différents outils de management :</p> <p>Phases du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'analyse environnementale de site Faisabilité/Esquisse</li> <li>- la cotation environnementale SNI EnVironnEment Conception</li> <li>- la charte chantier propre Réalisation</li> <li>- le bilan d'opération Fin d'opération</li> <li>- le guide vert du logement Arrivée des locataires.</li> </ul> <p>Associé à un référentiel technique allant au-delà de la réglementation, ces outils permettent de garantir un niveau de qualité environnementale des projets.</p>
<p><b>Belambra</b></p>	<p>Obtention du label clé verte pour 4 des 4 clubs présentés en 2012</p>



## ANNEXES

### Partie Responsabilité interne

Périmètre « ressources humaines » du Groupe .....	2
Plans d'action interne mis en place par les filiales.....	5
Emissions de gaz à effet de serre en termes de fonctionnement interne ou consommation d'énergie .....	7
Actions mises en place pour améliorer l'efficacité énergétique en interne .....	12
Production de déchets et mesures mises en place pour les réduire.....	14
Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets .....	15
Consommation d'eau .....	17
Consommation de papier recyclé.....	18
Actions de mécénat des filiales du Groupe.....	20
Achats responsables.....	22
1- Politiques Achats responsables.....	22
2. Fournisseurs et les sous-traitants .....	23
Suivi de la satisfaction client .....	26

*Note bene : sont reprises en annexe uniquement les informations non présentes dans le cœur du rapport*

## Périmètre « ressources humaines » du Groupe

### Périmètre social du groupe Caisse des Dépôts (suite à l'accord sur l'organisation sociale du groupe du 18/06/2008).

L'Etablissement public  
 Fonds Stratégique d'Investissement (FSI)  
 CNP Assurances et ses filiales :  
 Age d'or expansion ; M F Prévoyance SA  
 Icade SA et ses filiales : Icade Promotion Logement ; Icade Transactions ; I Porta, Icade Suretis ;  
 Icade Gestec ; Icade Property Management ; Icade Conseil, Icade Expertise, Icade Promotion ;  
 Icade Arcoba ; Icade Sethi Setae ; Icade Sarvilep, Icade Asset Management  
 SNI SAEM\* et ses filiales : Sainte Barbe, UES SCIC Habitat, EFIDIS \*(y compris le centre d'appels de  
 Montpellier)  
 Egis SA et ses filiales : Egis Projects, Egis Eau; Egis Structures et Environnement ; Egis International,  
 Egis Holding Bâtiment (ex Egis Holding Bâtiment Industrie), Egis Rail  
 La Compagnie des Alpes SA  
 UES I-CDC - CNP TI  
 CDC-Entreprises et ses filiales : FSI Régions (ex Avenir Entreprises), Consolidation et  
 Développement Gestion  
 SCET  
 CDC-Entreprises Valeurs Moyennes  
 Qualium Investissement  
 Innovation Capital (ex CDC-Innovation)  
 CDC-Arkhinéo  
 CDC- Climat et sa filiale : CDC Climat AM  
 CDC Fast  
 CDC-Infrastructure et sa filiale CDC infra Management  
 CDC- Numérique  
 CDC-Placement  
 GPC  
 Novethic  
 SARL Publication d'Architecture et d'Urbanisme  
 SAF environnement  
 SCDC  
 SEGTCE  
 SITCE  
 Société Forestière SA et ses filiales : Forêts Gestion et SGP Nature Gestion  
 SAS Paris Dock en Seine  
 CDC International  
 France Caucase  
 France Brevets  
 AGR  
 COSOG

**Structures, filiales et entités du groupe Caisse des dépôts selon le périmètre**

<i>Effectifs CDI CDD</i>		Périmètre CMIC	Périmètre groupe élargi	
		Effectif total France CDI et CDD	Effectif total France CDI et CDD	Effectif total Monde CDI et CDD
		BSG	RSSG et PSG	RSSG
<i>Structures / Filiales de rattachement</i>	<i>Structures / Filiales / Entités rattachées</i>	<b>Effectifs totaux France au 31/12/2012</b>	<b>Effectifs totaux France au 31/12/2012</b>	<b>Effectifs totaux Monde au 31/12/2012</b>
<b>Caisse des Dépôts</b>	<b>Etablissement public</b>	<b>6 556</b>	<b>5 768</b>	<b>5 768</b>
<b>Entités rattachées à l'Etablissement Public :</b>		<b>1 639</b>	<b>1 601</b>	<b>1 601</b>
	S-CDC	15	15	15
	AGR	179	179	179
	Cosog	38	nc	nc
	SITCE	5	5	5
	SEGTCE	96	96	96
	Novethic	14	14	14
	GPC	130	130	130
	SARL Publication d'architecture et d'urbanisme	3	3	3
	SAF Environnement	2	2	2
	CDC Numérique	43	43	43
<b>Société Forestière</b>	Société forestière	169	169	169
	Forêts Gestion	13	13	13
	SGP Nature Gestion	3	3	3
	CDC Fast	26	26	26
	CDC Arkhineo	11	11	11
	CDC Infrastructure	8	8	8
	CDC Infra Management	6	6	6
	CDC Placement	8	8	8
<b>CDC entreprises</b>	CDC Entreprises	127	127	127
	FSI Régions	50	50	50
	Consolidation et Développement Gestion	12	12	12
	CDC Entreprises Valeurs moyennes	4	4	4
	Qualium Investissement	32	32	32
	CDC Innovation	11	11	11

	<b>FSI</b>	72	72	72
<b>CDC Climat</b>	<b>CDC Climat</b>	50	50	50
	<b>CDC Climat AM</b>	6	6	6
	<b>SAS Paris Dock en Seine</b>	4	4	4
	<b>CDC International</b>	3	3	3
	<b>France Caucase</b>	2	2	2
	<b>France Brevets</b>	5	5	5
	<b>SCET</b>	492	492	492
<b>C N P Assurances &amp; filiales :</b>		<b>3 306</b>	<b>3 371</b>	<b>5 011</b>
	<b>CNP</b>	3 212	3 212	4 852
	Age d'or expansion	17	17	17
	Filassistance International		65	65
	MFPrévoyance SA	77	77	77
<b>Informatique CDC</b>	<b>Informatique CDC</b>	<b>1 133</b>	<b>1 134</b>	<b>1 134</b>
<b>SNI &amp; filiales :</b>	<b>SNI &amp; filiales</b>	<b>4 203</b>	<b>4 203</b>	<b>4 203</b>
<b>Icade SA &amp; filiales :</b>	<b>Icade SA &amp; filiales</b>	<b>1 712</b>	<b>1 712</b>	<b>1 721</b>
<b>Egis &amp; filiales :</b>	<b>Egis &amp; filiales</b>	<b>2 328</b>	<b>4 773</b>	<b>12 318</b>
<b>Compagnie des Alpes</b>	<b>Compagnie des Alpes</b>	<b>112</b>	<b>3852</b>	<b>4776</b>
<b>TOTAL</b>	41	<b>20 989</b>	<b>26 414</b>	<b>36 532</b>
<b>Belambra</b>	<b>Belambra</b>		<b>1 093</b>	<b>1 093</b>
<b>Transdev</b>	<b>Transdev</b>		<b>38 738</b>	<b>100 571</b>
<b>TOTAL</b>	43	<b>20 989</b>	<b>66 245</b>	<b>138 196</b>

## Plans d'action interne mis en place par les filiales

<b>CNP</b>	p. 7 Rapport RSE CNP Assurances 2012 <a href="http://www.cnp.fr/fluidbooks/2013/fr/RSE/">http://www.cnp.fr/fluidbooks/2013/fr/RSE/</a>
<b>Egis</b>	Egis a décliné ses orientations développement durable dans une feuille de route pluriannuelle couvrant la période 2011-2013. Le Comité d'Orientation développement durable d'Egis (comité de parties prenantes externes et internes) a été consulté pour l'élaboration de cette feuille de route qui couvre aussi bien les enjeux métiers (intégration du développement durable dans les offres, la R&D ...) que les enjeux internes (pratiques RH, éthiques, éco-responsabilité..). Chaque orientation est traduite en actions. Les actions sur le volet interne sont placées sous la responsabilité des différentes directions fonctionnelles concernées : direction des ressources humaines, direction des moyens généraux, direction de l'éthique. Un point d'avancement global des actions est présenté annuellement en Comité Exécutif et Comité de direction Groupe par la Direction Développement Durable & Performance (point d'avancement réalisé en septembre 2012). Les faits les plus marquants sont valorisés dans le rapport annuel ( <a href="http://www.egis.fr/publications/rapport-annuel-2011">http://www.egis.fr/publications/rapport-annuel-2011</a> ) et dans la communication sur les progrès réalisés pour l'ONU dans le cadre de notre adhésion au Pacte Mondial (1ère COP rédigée en nov 2012).(Pacte_Mondial_COP_Egis_2011_VF.pdf)
<b>Informatique CDC</b>	Il existe un plan d'action Développement Durable en trois thèmes : - Environnemental : consommations et déplacements - Social : Relation de l'homme au travail et équité - Economique : coûts-investissements et achats responsables. Chaque année, les grandes réalisations issues de ce plan d'action sont présentées dans le rapport d'activité : <a href="http://www.icdc.caissedesdepots.fr/doc/ra2012/index.htm">http://www.icdc.caissedesdepots.fr/doc/ra2012/index.htm</a>
<b>CDC Climat</b>	Campagne de sensibilisation des collaborateurs aux éco-gestes au bureau (déchet, énergie, eau, prestataire, papier, eau, déplacement) notamment par une campagne d'affichage en 2012. Cette campagne était un des critères d'intéressement pour l'année 2012.
<b>Belambra</b>	Mise en place de produits éco labellisés pour les produits d'accueil - Information sur les éco gestes auprès du personnel des clubs (100% des clubs) - Information sur les actions que Belambra entreprend pour le développement - durable et celles que le client peut mettre en œuvre pendant son séjour, par exemple économie d'eau et d'énergie et faire le tri des déchets (100% des clubs) - Sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap auprès du personnel des clubs (100% des clubs).



<b>SCET</b>	Signature en 2012 d'un accord avec les partenaires sociaux sur le télétravail.
<b>CDC Entreprises</b>	La consommation de papier, comme les déchets, font l'objet d'un suivi quantitatif. La première est l'un des éléments pris en compte dans l'intéressement des salariés.
<b>Groupe SNI</b>	Suite à la réalisation du Bilan Carbone du Groupe SNI, le plan d'actions de chaque entité du groupe prévoit la mise en place d'actions de sensibilisation éco-gestes auprès des salariés. Ces actions et leurs impacts seront mesurés lors de la mise à jour du bilan carbone.

## Emissions de gaz à effet de serre en termes de fonctionnement interne ou consommation d'énergie

### Etablissement Public (Bilan Carbone® 2010):

#### 1. Consommation d'énergie directe et indirecte répartie par source d'énergie primaire de l'EP

	TOTAL
Electricité (kw/h)	
<i>Total</i>	<b>40 325 051</b>
<b>consommation courante</b>	<b>23 622 729</b>
<b>consommation chaleur</b>	<b>1 435 000</b>
<b>chauffage CPCU</b>	<b>7 897 090</b>
<b>production froid/Climatisation</b>	<b>7 370 232</b>
Gaz	
<b>Gaz (kw/h)</b>	<b>9 002 395</b>
<b>gaz (m3)</b>	<b>1 044</b>
Fuel (litres)	
<b>alimentation groupes électrogènes</b>	<b>37 788</b>

*Nota : la consommation d'énergie de certaines directions est incluse dans les charges. Elles n'ont pas été comptabilisées.*

#### 2. Emissions par mode de transport

L'évaluation du volume annuel d'émission porte sur l'année 2010 lors de l'élaboration du bilan des émissions de gaz à effet de serre. Les résultats étaient les suivants :

- Le poste des déplacements enregistre un volume total d'émission de 7 800 teq. CO<sub>2</sub>
- Il comprend les déplacements professionnels (2 800 t.eq. CO<sub>2</sub>), les déplacements domicile-travail (4 4700 t. eq. CO<sub>2</sub>) et les déplacements des visiteurs (650 t. eq. CO<sub>2</sub>)
- Les déplacements professionnels se répartissent ainsi : voitures 1 350 t. eq. CO<sub>2</sub>, train 248 t. eq. CO<sub>2</sub> et avion 1 180 t. eq. CO<sub>2</sub>

La prochaine évaluation du volume d'émission des gaz à effet de serre est prévue en 2014 sur la base des émissions 2013.

Pour 2012 les informations disponibles concernent les déplacements professionnels.



▪ **Déplacements professionnels en avion**

Le nombre total de voyage en avion est stable par rapport à l'année 2011 dans un contexte de hausse des effectifs de 2 % : 4 995 voyages représentant une émission de 1 443 t. eq. CO<sub>2</sub>.

▪ **Déplacements professionnels en train**

Les déplacements en train sont stables par rapport à l'année 2011 : 23 333 voyages soit 10 millions de kilomètres parcourus, représentant 252 t. eq. CO<sub>2</sub>.

▪ **Déplacements professionnels en voiture**

Le parc automobile de l'Établissement Public est composé de véhicules de service et utilitaires et de véhicules de fonction. A fin décembre le parc compte 382 véhicules dont 4 véhicules hybrides et 1 véhicule électrique contre 361 véhicules à fin décembre 2011.

En g de CO <sub>2</sub> /km	Véhicules services		Véhicules fonction		Direction générale	
	Nb	Moy émission	Nb	Moy émission	Nb	Moy émission
2012	26	160	345	117	11	166
2010	17	190	327	118	17	200
Evolution 2010/2012	53%	-16%	6%	-1%	-35%	-17%

Le niveau global moyen d'émission est de 122 g de CO<sub>2</sub>/km :

- Les véhicules de fonction des directions régionales constituent la part la plus importante du parc avec 346 véhicules. Leur niveau d'émission moyen est de 117 g CO<sub>2</sub>,
- Les 26 véhicules de services et utilitaires affichent un niveau moyen d'émission de 160 g CO<sub>2</sub> soit une baisse de 16 % du niveau d'émission de ce parc par rapport à 2011;
- La direction générale, avec 166 g CO<sub>2</sub>/km en moyenne d'émission, enregistre également une baisse de 17 % de sa moyenne par rapport à l'année précédente.

**Filiales**

**1. Emissions CO<sub>2</sub> par source et/ou par collaborateur et / ou consommation d'énergie**

<b>Informatique-CDC</b>	Gaz de ville : 1,8 T eq CO <sub>2</sub> Fioul : 0,002 T eq CO <sub>2</sub> Electricité : 0,2 T eq CO <sub>2</sub>
<b>Egis</b>	1113 teqCO <sub>2</sub> au total soit 242 keq CO <sub>2</sub> par collaborateur

<p><b>Société Forestière</b></p>	<p>1, 943 t.eq. CO<sub>2</sub> par salarié pour le carburant</p> <p>Pas de données disponibles concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'énergie utilisée par les travaux réalisés directement par nos ouvriers</li> <li>- le chauffage des environ 1600 m<sup>2</sup> de bureaux, Paris et Agences</li> </ul>																		
<p><b>Icade</b></p>	<p>407 Kg CO<sub>2</sub>/personne.an au total. Le total est disponible p. 266 du document de référence Icade 2012  <a href="http://www.icafe.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-icafe-2012.pdf">http://www.icafe.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-icafe-2012.pdf</a></p> <p>Périmètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les indicateurs d'émissions de carbone sont évalués au prorata des surfaces occupées par les « unités Corporate » ICADE,</li> <li>• les indicateurs de performance carbone sont globalement évalués pour chaque actif immobilier ; ils représentent donc la performance intrinsèque de l'actif, mesure globale de son réel impact sur l'environnement,</li> <li>• la ligne « Totaux » correspond au total de chaque indicateur d'émission globale ou à la moyenne pondérée par les surfaces locatives,</li> <li>• les évolutions sont à rapprocher des évolutions de consommation énergétiques.</li> </ul>																		
<p><b>CDC Climat</b></p>	<p>Consommation totale d'énergie : 537 713 kWh                  Electricité : 397 548 kWh (0,74t eq CO<sub>2</sub>)                  Vapeur et froid : 140 165 kWh (0,70t eq CO<sub>2</sub>)</p>																		
<p><b>CDC Entreprises</b></p>	<p>Estimation <u>Bilan Carbone®2010</u> :                  électricité tous usages : 60 129 kg Eq CO<sub>2</sub></p>																		
<p><b>Compagnie des Alpes</b></p>	<p>Le bilan GES complet de CDA ne distingue pas ce qui relève du fonctionnement interne des activités du Groupe.</p>																		
<p><b>SNI</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 40%;">Bureaux</th> <th style="width: 30%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Energie CH</td> <td>KWep/an</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Electricité</td> <td>9 189 760</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gaz</td> <td>5 988 857</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CHU</td> <td>2 628 095</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>17 806 712</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Bureaux		Energie CH	KWep/an		Electricité	9 189 760		Gaz	5 988 857		CHU	2 628 095		<b>TOTAL</b>	<b>17 806 712</b>	
	Bureaux																		
Energie CH	KWep/an																		
Electricité	9 189 760																		
Gaz	5 988 857																		
CHU	2 628 095																		
<b>TOTAL</b>	<b>17 806 712</b>																		

**2. Par mode de transport**

<p><b>Informatique CDC</b></p>	<p><b>Domicile-travail + déplacements professionnels</b>                  Voiture : 980 T eq CO<sub>2</sub>                  Transport en commun (bus) : 244 980 T eq CO<sub>2</sub>                  Moto : 87 980 T eq CO<sub>2</sub>                  Transport en commun : 33 980 T eq CO<sub>2</sub>                  Avion : 316 980 T eq CO<sub>2</sub></p>
<p><b>Egis</b></p>	<p><b>Domicile-travail + déplacements professionnels</b>                  Avion : 7562 teq CO<sub>2</sub>                  Ferroviaire : 197 teq CO<sub>2</sub>                  Voiture : 3791 teq CO<sub>2</sub>                  TOTAL : 8054 teq CO<sub>2</sub></p>
<p><b>Société Forestière</b></p>	<p><b>Déplacements professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voitures de fonction et de service (données disponibles sur 86% du parc) : 294 805 kg</li> <li>• Avion : 30 372 kg (pour les salariés utilisant les services de l'Agence de voyage pour leurs voyages)</li> <li>• Train : 3 210 kg (pour les salariés utilisant les services de l'Agence de voyage pour leurs voyages)</li> </ul> <p>Pas de donnée disponible pour les trajets travail/domicile effectués en voitures personnelles.</p>
<p><b>CDC Climat</b></p>	<p><b>Déplacement domicile travail</b> : 10t eq CO<sub>2</sub>  <b>Déplacements professionnels</b> :</p> <p>Avion : 66t eq CO<sub>2</sub>                  Voiture : 1t eq CO<sub>2</sub>                  Train : 2t eq CO<sub>2</sub></p>
<p><b>CDC Entreprises</b></p>	<p><b>Domicile-travail + déplacements professionnels</b>                  Le bilan carbone réalisé à fin 2009 donnait les éléments suivants, concernant le transport des collaborateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déplacements domicile-travail : 10 661 kg Eq CO<sub>2</sub></li> <li>- salariés, voiture : 38 924 kg Eq CO<sub>2</sub></li> <li>- salariés, train : 1 575 kg Eq CO<sub>2</sub></li> <li>- salariés, avion : 73 865 kg Eq CO<sub>2</sub></li> </ul> <p><b>TOTAL : 125 024 kg Eq CO<sub>2</sub></b></p>
<p><b>Groupe SNI</b></p>	<p><b>Domicile-travail + déplacements professionnels</b></p> <p>Le bilan carbone a permis de calculer les émissions liées les déplacements de collaborateur du Groupe SNI</p> <p>Domicile-travail : 4 406 teq CO<sub>2</sub>/an                  Voiture (pro) : 2 489 teq CO<sub>2</sub>/an                  transport en commun (pro) : 11 teq CO<sub>2</sub>/an                  train (pro) : 151 teq CO<sub>2</sub>/an                  avion (pro) : 416 teq CO<sub>2</sub>/an  <b>TOTAL : 7 474 teq CO<sub>2</sub>/an</b></p>



<b>Compagnie des Alpes</b>	<b>Déplacements professionnels</b> Données véhicules de fonction / service (transport en commun exclus, ainsi que les km effectués sur les véhicules personnels) : 244 Teq CO <sub>2</sub>
----------------------------	---

## Actions mises en place pour améliorer l'efficacité énergétique en interne

<p><b>Etablissement public</b></p>	<p>Les mesures prises concernent les immeubles et des mesures générales.</p> <p><b>Immeubles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eclairage : Remplacement généralisé des éclairages : mise en place de tubes T5, 3 x 14W qui engendrera une réduction de 40 % de la puissance d'éclairage pour les circulations (DRSB)</li> <li>• Installation de luminaires à basse consommation</li> <li>• Marché de production de chaud et de froid intégrant les clauses d'optimisation des dépenses et de maîtrise des charges basé sur une production en cogénération avec une perspective d'évolution vers une chaudière biomasse (DRSB)</li> <li>• Remplacement des groupes de réfrigération (- 15 %) (DRSB)</li> <li>• Introduction d'obligation de maîtrise énergie chauffage (PFI) dans les nouveaux contrats de maintenance à partir de 2013</li> <li>• Fixation de températures cible dans les bureaux : 21°C en hiver et 27°C en été</li> </ul> <p><b>Mesures générales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement d'une démarche PPE avec étiquette énergétique par bâtiment et plan de progrès en cours de rédaction</li> <li>• Cogénération avec les immeubles du quartier : projet de rattachement à la chaudière de biomasse (DRSA)</li> <li>• Politique immobilière : relocalisation des immeubles labellisés (ex : projet de la Direction régionale d' Angers et Direction régionale de Saint Denis de la Réunion) et abandon de sites peu performants (DDTR)</li> </ul>
------------------------------------	--

<p><b>Informatique CDC</b></p>	<p>Visioconférences: 5963 heures de communications sur 5365 communications                  Virtualisation des serveurs : 73, 7 %                  100% d'équipements informatique Energy Star 1                  Consommation d'énergie 100 % issue de moyens de productions renouvelables                  Récupération de chaleur pour chauffer en partie les bureaux : 17% de gain sur le consommation de chauffage                  Priorisation des taxis greencab lors des déplacements en taxi</p>
<p><b>CNP Assurances</b></p>	<p>Les différentes entités du Groupe CNP Assurances ont mis en place progressivement des mesures pour réduire la consommation électrique notamment sur l'éclairage, le chauffage et les serveurs informatiques et via la sensibilisation des collaborateurs à de bonnes pratiques. Caixa Seguros Holding a été précurseur en 2009 en utilisant des serveurs virtuels et, en 2012, a changé ses équipements informatiques par des équipements moins consommateurs en énergie.</p> <p>CNP Assurances a mis en place, au bureau du siège social une politique d'économie d'énergie et a instauré une meilleure conduite des installations par l'exploitant : ajustement des programmes horaires, consignes de température d'ambiance dans les bureaux. Elle a procédé de plus à la régulation des ventilo convecteurs au remplacement des groupes frigorifique (en R134) à la mise en place de tours aéroréfrigérantes fermée, sur la base d'audits énergétiques et à la fermeture des ouvrants. Ainsi en 2012, CNP Assurances a réduit sa consommation d'énergie.</p>

<b>Icade</b>	<p>p. 257 du document de référence Icade 2012  <a href="http://www.icafe.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-Icade-2012.pdf">http://www.icafe.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-Icade-2012.pdf</a>)</p>
<b>Groupe SNI</b>	<p>Le bilan carbone a permis d'effectuer un premier état des lieux des consommations des bureaux et a engendré des programmes d'actions dans le Groupe SNI lorsque cela était nécessaire et réalisable.</p>
<b>Egis</b>	<p>Egis poursuit ses efforts en matière de gestion de ses implantations et de maîtrise des impacts environnementaux directs avec pour volonté d'améliorer la connaissance et le suivi de l'exploitation des bâtiments. Le périmètre de collecte de données du reporting environnemental a été étendu. Il couvre plus des 2/3 des effectifs.</p> <p>Par ailleurs, Egis regroupe progressivement ses implantations dans des bâtiments multi-sociétés et plus efficaces énergétiquement. La construction du nouveau siège d'Egis – START - a été lancée en 2012. Il fera l'objet d'une triple certification HQE, LEED, BREEAM.</p> <p>Egis a signé la charte HQE Performance de l'Association HQE. Avec cette signature, Egis s'engage à participer aux travaux d'élaboration du référentiel, à le tester et à le promouvoir, en France comme à l'international. Le site de Montreuil est certifié HQE-exploitation.</p> <p>D'autres initiatives sont menées sur plusieurs sites:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'implication dans 3 plans de déplacement entreprise et la mise en place en 2012 d'un suivi détaillé des impacts des voyages et des locations de véhicules ;</li> <li>• Le remplacement des ampoules classiques par des ampoules LED / basse consommation des parties communes ;</li> <li>• La mise en place de Gestion Technique Centralisée permettant l'extinction des applications électriques la nuit, la sensibilisation des collaborateurs pour ne pas laisser les lumières ouvertes en cas d'absence ou dans les parties communes.</li> </ul>
<b>CDC Climat</b>	<p>Mise en place de détecteurs de présence pour la lumière dans les escaliers du bâtiment</p> <p>Remplacement des ampoules du bâtiment par des ampoules LED</p>
<b>CDC Entreprises</b>	<p>Les réalisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les émissions de GES liées à notre parc informatique et au colloque annuel organisé (compensation via le soutien à un projet de captation et destruction de méthane au Chili)</li> <li>• L'énergie : ampoules fluo-compactes, ampoules basse consommation, détecteurs de présence, imprimantes multifonctions, pré-réglées sur noir et blanc et recto-verso etc.</li> <li>• Les fournitures de bureau (achats valorisant les éco-labels, regroupement des achats et des livraisons,</li> <li>• Le mobilier (achat chez un fournisseur certifié ISO 14001 et ISO 9001, ayant réalisé son bilan carbone, utilisant du bois certifié PEFC)</li> </ul>

## Production de déchets et mesures mises en place pour les réduire

<b>Etablissement public</b>	Le volume des déchets 2012 de l'établissement public est le suivant (En kg)	
	Papier et cartons	505 300 kg
	Destinés au recyclage	442 800 kg
	Non recyclé	62 500 kg
	Déchets ultimes, enfouissement classe III ou incinération	71 800 kg
	Bois, destinés au recyclage	8 220 kg
	Métaux, destinés au recyclage	1 800 kg
	DEEE, destinés au recyclage	404 kg
	Déchets dangereux, destinés à l'incinération	79 kg
	Déchets de cuisine	262 000 kg
	DIB et emballages	248 100 kg
	Végétaux	7 240 kg

<b>Informatique CDC</b>	Cartouches usagées : 500 kg Piles : 108 kg Bouchons en plastique : 84 kg Autres déchets : équipements informatiques 290 valorisés par un ESAT et mis à disposition des écoles et associations																											
<b>CNP Assurances</b>	<b>Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets :</b> <table border="1" data-bbox="383 1456 1340 1680"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>Evolution isopérimètre</th> <th>Niveau de couverture de l'indicateur sur la totalité du groupe consolidé</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Part des salariés disposant du tri sélectif</td> <td>95%</td> <td>90%</td> <td>+5,8%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés</td> <td>182 <input checked="" type="checkbox"/></td> <td>171</td> <td>+6,2%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Nombre de déchets de cartouches d'imprimantes ou toner</td> <td>2035</td> <td>2050</td> <td>-3,5%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>									2012	2011	Evolution isopérimètre	Niveau de couverture de l'indicateur sur la totalité du groupe consolidé	Part des salariés disposant du tri sélectif	95%	90%	+5,8%	93%	Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés	182 <input checked="" type="checkbox"/>	171	+6,2%	56%	Nombre de déchets de cartouches d'imprimantes ou toner	2035	2050	-3,5%	100%
	2012	2011	Evolution isopérimètre	Niveau de couverture de l'indicateur sur la totalité du groupe consolidé																								
Part des salariés disposant du tri sélectif	95%	90%	+5,8%	93%																								
Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés	182 <input checked="" type="checkbox"/>	171	+6,2%	56%																								
Nombre de déchets de cartouches d'imprimantes ou toner	2035	2050	-3,5%	100%																								
<b>Egis</b>	Production totale de déchets non dangereux : 606 661 kg Part de valorisation matière : 25% Part de valorisation thermique : 44%																											
<b>Groupe SNI</b>	Unité	plastique recyclé	papier recyclé	carton recyclé	plastique mis en décharge	plastique incinéré	papier incinéré	carton incinéré	déchets divers (emballages,...)																			
	kg	400	9 000	3 000	0,0	18 600	6 700	100	240 500																			

## Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

<b>Etablissement public</b>	<p>Les mesures prises et la politique d'optimisation des déchets relatives au fonctionnement interne concernent le tri et le recyclage. Dans le cadre de l'application de la norme ISO14001 à l'établissement Direction régionale de Bordeaux, la procédure de « gestion des déchets » est suivie et l'instruction de travail relative au « tri des déchets dans les bureaux » destinée à l'ensemble des agents du site est disponible sur l'intranet</p> <p><b>Recyclage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix de <b>meuble</b> entièrement recyclable ou pour lequel une filière de revalorisation est prévue,</li> <li>• Recyclage <b>du papier</b>, soit dans le cadre d'une prestation définie soit via une association (ex : Cholet : association de retraités bénévoles « les papiers de l'espoir », au profit de la scolarisation d'enfants dans le monde)</li> <li>• Le service des achats récupère systématiquement tous <b>les téléphones professionnels</b> et effectue (2013), par ailleurs, une campagne annuelle de récupération des <b>téléphones mobiles</b> personnels des collaborateurs de la CDC. Les collaborateurs sont sollicités au travers d'une campagne de communication sur l'Intranet de la Caisse des dépôts avant chaque campagne de don à Emmaüs. Les téléphones peuvent être déposés sur les principaux sites de la CDC : rue de Lille, Austerlitz1, Austerlitz 2, Arcueil, Bordeaux, Angers,</li> <li>• Recours aux entreprises adaptées ANRH pour le recyclage des déchets électriques,</li> </ul> <p>Consommables (cartouches encre...)</p> <p><b>Tri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendu <b>obligatoire</b> lors des contrats de travaux à l'établissement de Bordeaux,</li> <li>• A compter d'avril 2013 est mis en place le tri des déchets <b>produits par la maintenance</b> (huiles, tubes fluorescents, batteries etc.) et exigence de suivi inscrits dans les nouveaux marchés de maintenance</li> <li>• Poubelle de tri sélectif dans les bureaux des collaborateurs</li> </ul> <p><b>Exigences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitation des <b>emballages</b> (ex : lors de la livraison des mobiliers à Direction régionale de Bordeaux)</li> <li>• Démarche « <b>imprim'vert</b> » pour l'imprimerie : process ne produisant pas de déchets « toxiques » et contrat avec une entreprise spécialisée pour les chiffons de nettoyage</li> <li>• Une exigence de <b>valorisation ou recyclage</b> a été introduite dans certains marchés (meuble de bureau, cartouche imprimantes, fontaines à eau, avec des gobelets recyclés...)</li> </ul>
-----------------------------	--



<p><b>Informatique CDC</b></p>	<p>Optimisation de la gestion des déchets (cartouches usagées, piles usagées, pilon de papier, équipements informatiques, bouchons en plastique...)</p>
<p><b>CNP Assurances</b></p>	<p>La mise en place du tri sélectif dans les entités du Groupe permet de recycler le papier utilisé dans les bureaux pour le fonctionnement interne. CNP Assurances a également mis en place depuis plusieurs années la revalorisation des cartouches d'imprimantes, les piles, les lampes, le mobilier de bureau et les stylos. Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet : une partie d'entre eux (69% à CNP Assurances en 2012) sont donnés ou cédés, le reste étant démantibulé par une société spécialisée. En 2012, CNP UniCredit Vita a sensibilisé ses collaborateurs au tri des déchets et a installé des poubelles individuelles de tri sélectif.</p>
<p><b>Egis</b></p>	<p>Les déchets sont très majoritairement papiers et cartons. Les principaux sites ont mis en place une collecte de déchets recyclables, a minima le papier. Des initiatives complémentaires sont menées sur quelques sites, en particulier ceux des sociétés certifiées ISO14001.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le retour des matériels défectueux ou remplacés à un broker qui s'est engagé sur leur retraitement.</li> <li>- Le paramétrage des imprimantes par défaut en impression recto-verso et des communications sont faites chaque année sur les économies de papier.</li> <li>- Des conventions passées avec des organismes de recyclage pour les papiers et les cartouches d'encres, et dans certains cas l'aluminium, le verre, les piles, les ampoules, les capsules de café</li> <li>- Mise en place de l'option Fax to mail (réception des fax directement via la boîte messagerie)</li> </ul>
<p><b>Icade</b></p>	<p>p. 248-349 du document de référence Icade 2012  <a href="http://www.icable.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-icable-2012.pdf">http://www.icable.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-icable-2012.pdf</a></p>
<p><b>CDC Entreprises</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tri Papier</li> <li>- Piles</li> <li>- Ampoules</li> <li>- Consommables d'impression :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 93.07% ont été valorisées sous le code D/R R4 du Guide ADEME (Recyclage ou récupération des métaux et des composés métalliques)</li> <li>- 6.93% ont été traitées par un retour au constructeur</li> </ul> </li> </ul> <p>La politique de limitation de l'usage du papier est soutenue par un dispositif d'incitation : l'accord d'intéressement des salariés inclut parmi ses 4 critères, dont un qui pèse pour 10%, et entre en ligne de compte si l'objectif de l'année en la matière est atteint (à savoir une baisse du nombre de ramettes de papier divisé par l'effectif moyen d'au moins 3%, avec un deuxième palier si la baisse est d'au moins 6%). La baisse constatée en 2012 a été de 9,75%.</p>

## Consommation d'eau

<b>Etablissement Public</b>	<p>La consommation d'eau 2012 de l'établissement public s'élève à 119 163 m<sup>3</sup>.</p> <p>Nota : la consommation d'eau de certaines directions est incluse dans les charges. Elles n'ont pas été comptabilisées. Idem pour Cholet.</p>										
<b>Informatique-CDC</b>	<p>Site principal (bureaux et datacenters) : 11 843 m<sup>3</sup></p>										
<b>CNP Assurances</b>	<p>La consommation d'eau au Brésil et à Chypre est la conséquence d'une forte utilisation des systèmes de climatisation.</p> <p>Les données eau de CNP Europe Life sont estimées car intégrées dans les loyers.</p> <p>La diminution de la consommation d'eau en 2012 à CNP assurances s'explique principalement par le remplacement des climatisations à eau par des climatisations à air.</p> <table border="1" data-bbox="408 1081 1264 1283"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>Evolution isopérimètre</th> <th>Niveau de couverture de l'indicateur du groupe consolidé</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consommation d'eau en m<sup>3</sup></td> <td>117 887</td> <td>115 818</td> <td>+0,7%</td> <td>91,92%</td> </tr> </tbody> </table> <p>L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par le <i>Global Watae tool 2011.14</i> indique 10% d'eau consommée en zone de pénurie (Chypre), 60% en zone d'eau suffisante et 30% en zone d'eau abondante.</p>		2012	2011	Evolution isopérimètre	Niveau de couverture de l'indicateur du groupe consolidé	Consommation d'eau en m <sup>3</sup>	117 887	115 818	+0,7%	91,92%
	2012	2011	Evolution isopérimètre	Niveau de couverture de l'indicateur du groupe consolidé							
Consommation d'eau en m <sup>3</sup>	117 887	115 818	+0,7%	91,92%							
<b>Egis</b>	<p>Eau du réseau public : 27526 m<sup>3</sup></p> <p>Autre source : 0</p>										
<b>Icade</b>	<p>p. 253-254 du document de référence Icade 2012</p> <p><a href="http://www.icable.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-Icade-2012.pdf">http://www.icable.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-Icade-2012.pdf</a></p>										
<b>Transdev</b>	<p>La quantité totale d'eau consommée en 2012 s'élève à environ 2 500 km<sup>3</sup>. En général ceci vient de l'eau de ville, mais nous ne connaissons pas l'éclatement par source d'eau.</p> <p>La comparaison pour 2011 n'est pas fiable.</p>										
<b>Compagnie des Alpes</b>	<p>787 m<sup>3</sup></p>										

## Consommation de papier recyclé

<b>Etablissement public</b>	<p>La consommation de papier en 2012 est de 269 tonnes soit une baisse de 1,5 % par rapport à 2011. La part du papier recyclé rapporté à la part du papier consommé n'est pas disponible pour l'ensemble du périmètre. Toutefois certains éléments peuvent être soulignés.</p> <p>⇒Politique d'achat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% du papier commandé par la CDC est certifié PEFC</li> <li>• Politique de réduction du grammage 80g à 75g pour le papier d'imprimante (communication incitative via l'intranet CDC). 74% du volume total est en 75 grammes, 26% en 80 grammes.</li> </ul> <p>⇒Pratiques et process</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instauration de la dématérialisation fiscale des factures pour les plus gros marchés en volume : Agence de voyages, fournitures de bureaux, GIE Informatique (50% du volume global des factures de l'Etablissement Public)</li> <li>• Et poursuite de la mise en œuvre de la dématérialisation (ex : à compter de 2013 inscription dématérialisée aux concours internes et externes),</li> <li>• Lors des consultations (notamment pour les marchés de prestation intellectuelle), un retour dématérialisé des offres est préconisé, voire imposé dans le cahier des charges,</li> <li>• Les imprimantes réseaux sont systématiquement paramétrées par défaut en impression N/B et recto/verso.</li> </ul>
-----------------------------	---

<b>CNP Assurances</b>	<p>La mobilisation de CNP Assurances, confortée par le lien avec l'intéressement, a permis de réduire de 8 % la consommation pour le fonctionnement interne de cette entité. Mais la plus importante réduction a été réalisée par le passage en recto verso des courriers client (- 42 % en 2009 et - 26 % en 2010) dans la contrainte des obligations réglementaires d'information des assurés. En 2012, un progrès notable a encore été réalisé par la dématérialisation de certains courriers clients.</p>				
		2012	2011	Evolution isopérimètre	Niveau de couverture de l'indicateur sur la totalité du groupe consolidé
	Consommation de papier [1]	140 millions de feuilles	184 millions de feuilles	-25,30%	98,55%
	Part des papiers certifiés gestion durable [2]	83%	87%	2,40%	95,15%



	Part des papiers recyclés pour le fonctionnement interne	17,9%	17,5%	4,90%	98,55%
	<p>[1] pour le fonctionnement interne, les documents contractuels, la gestion des sinistres, la communication client et les brochures institutionnelles (France).                  [2] Hors papiers carbonés chimiques limités aux documents contractuels</p>				
<b>Egis</b>	68% du papier acheté est écoresponsable.				
<b>Société Forestière</b>	<p>Volume de papier consommé : 305 kg au siège (45% du périmètre), dont 0% de papier recyclé mais 100% de papier certifié PEFC</p> <p>Objectifs 2013 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reporter le volume total de consommation de papier</li> <li>• diminuer de 10% la consommation globale de papier</li> </ul>				
<b>CDC Climat</b>	99%				
<b>Belambra</b>	<p>Papier recyclé :                  3 000 000 de sets au total pour 100% des sites avec restaurant.                  Papier 80 grs blanc A4 = 3 500 000 feuilles pour le siège social et les clubs.</p>				
<b>SCET</b>	100 % du papier photocopie acheté par la SCET auprès de LYRECO répond à la norme ECOLABEL PL/011/001				

## Actions de mécénat des filiales du Groupe

<p><b>CDC Climat</b></p>	<p>En 2012, CDC Climat a soutenu des ONG environnementales : Réseau Action Climat (RAC-France), WWF France, Fondation Nicolas Hulot, et le think tank généraliste Terra Nova (pour la Climate week) et leurs opérations de communication publique sur les enjeux du réchauffement climatique et de la transition énergétique et écologique.</p> <p>En 2012, le montant total des actions s’élève à 263 500 €.</p>												
<p><b>SNI</b></p>	<p>Le montant total du mécénat de la SNI au titre de 2012 s’élève à 161.784€, montant réparti de la façon suivante :</p> <table border="1" data-bbox="448 779 1011 965"> <thead> <tr> <th>Montant</th> <th>Bénéficiaire</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 000,00</td> <td>Faculté de Droit de Montpellier</td> </tr> <tr> <td>20 000,00</td> <td>AGORA - Ville de Bordeaux</td> </tr> <tr> <td>120 000,00</td> <td>Fondation Dauphine</td> </tr> <tr> <td>15 000,00</td> <td>Fondation Palladio</td> </tr> <tr> <td>4 784,00</td> <td>Arc en rêve centre d'architecture</td> </tr> </tbody> </table>	Montant	Bénéficiaire	2 000,00	Faculté de Droit de Montpellier	20 000,00	AGORA - Ville de Bordeaux	120 000,00	Fondation Dauphine	15 000,00	Fondation Palladio	4 784,00	Arc en rêve centre d'architecture
Montant	Bénéficiaire												
2 000,00	Faculté de Droit de Montpellier												
20 000,00	AGORA - Ville de Bordeaux												
120 000,00	Fondation Dauphine												
15 000,00	Fondation Palladio												
4 784,00	Arc en rêve centre d'architecture												
<p><b>Egis</b></p>	<p>La fondation Egis promeut l’innovation principalement dans le domaine du développement durable, le soutien aux recherches et aux formations, ainsi que des actions sociales et éducatives, à destination d’étudiants français ou étrangers.</p> <p>La dotation s’élève à 30 000 euros par an.</p> <p>En 2012, Egis a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soutenu le 30e Atelier international de maîtrise d’œuvre urbaine qui a porté sur le thème « Révéler et mettre en scène le paysage des métropoles – Le paysage acteur du Grand Paris ».</li> <li>• Lancé un programme de bourses pour la Cité internationale universitaire de Paris en faveur d’étudiants méritants, sélectionnés sur des critères de ressources et d’excellence académique. Deux bourses ont été attribuées en 2012</li> <li>• Lancé le concours B.I.S.E. (Bouquet d’Initiatives pour la Sobriété Energétique) en octobre 2012. Pour en savoir plus <a href="http://www.fondationegis.fr">http://www.fondationegis.fr</a></li> </ul>												
<p><b>CNP Assurances</b></p>	<p>Les différentes entités du groupe CNP Assurances ont mis en place de nombreux programmes en relation avec les associations.</p> <p>La Fondation CNP Assurances conforte d’année en année son engagement dans un mécénat en faveur de la santé (arrêt cardiaque et premiers secours, prise en charge de la douleur) et soutien les projets de salariés. Son budget 2012 s’est élevé à 800 000 €.</p>												
<p><b>Compagnie des Alpes</b></p>	<p>Au-delà des rencontres, les filiales du Groupe Compagnie des Alpes s’engagent dans des actions de soutien : subventions à des skis club, accueil des équipes de ski (FFS, Comité Alpes Provence), don à la Fédération Française Handisport, lots pour tombolas, manifestations ou animations</p>												



	<p>locales, festivals. ADS (Les Arcs – Peisey-Vallandry) participe à la rénovation du patrimoine : citons par exemple l’action entreprise par ADS en faveur de la rénovation de la chapelle de Peisey-Nancroix.</p> <p>Une collaboration avec les exploitations agricoles permet, par les pratiques d’épandage et de pâturage, de mieux préparer les sols pour la saison d’hiver.</p> <p>Les filiales du Groupe sont aussi partenaires d’actions comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alpes Himalaya (La SAP : réutilisation des anciennes tenues),</li> <li>• Arc-en-ciel (Belpark : accueil des enfants défavorisés),</li> <li>• Petits princes (Parc Astérix : accueil d’enfants malades),</li> <li>• 1 000 enfants de Picardie (Parc Asterix : accueil d’enfants défavorisés),</li> <li>• Stichting Doe een Wens and Opkikker (Dolfinarium : enfants malades).</li> </ul> <p>Le budget accordé à des associations à but non lucratif est estimé à 313 000 € pour l’exercice 2012.</p>
<p><b>Transdev</b></p>	<p>Créée en avril 2002, la Fondation Transdev est le fruit d’un partenariat engagé entre le Groupe Transdev, la Caisse des Dépôts et l’association Trans.Cité. Porteur des valeurs de solidarité, ce partenariat affirme la volonté de renforcer la cohésion sociale et urbaine dans les villes où le Groupe Transdev est implanté.</p> <p>La Fondation Transdev est placée sous l’égide de la Fondation de France, qui assure la gestion financière de dons privés destinés à développer des projets d’intérêt général. Accompagnant la mise en oeuvre du plan en faveur du renouvellement urbain lancé par l’État en octobre 1998, la Fondation inscrit son action dans le cadre du développement durable des territoires.</p> <p>Promotrice des valeurs de solidarité portées par le Groupe, elle a pour vocation d’apporter son soutien financier au démarrage, à la consolidation et à l’évaluation de tout projet citoyen relatif à la mobilité, parrainé par des collaborateurs du Groupe et émanant d’associations ou d’entreprises, oeuvrant dans l’économie sociale.</p> <p>En 2012, 13 dossiers ont été approuvés par la Fondation, sur 19 projets présentés, pour un total de 115 000€. Le montant maximal d’un projet est fixé à 15 000€. Développement de l’emploi dans les services de proximité, renforcement de la solidarité avec les publics en difficulté, prévention de l’insécurité, éducation des jeunes aux valeurs citoyennes, promotion des modes de transport doux: telles sont les ambitions qui guident l’action de la Fondation Transdev.</p>
<p><b>Belambra</b></p>	<p>La subvention totale pour l’année 2012 au titre de mécénat est de 126 k euros.</p> <p>Deux mécénats ont été organisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Festival de Musique</li> <li>- Prix Littéraire</li> </ul>

## Achats responsables

### 1- Politiques Achats responsables

<b>CDC Climat</b>	CDC Climat a mis en place une charte d'achats durables basée sur 19 engagements qu'elle respecte pour chaque achat.
<b>Egis</b>	En 2012, le montant des achats effectués dans des entreprises adaptées au niveau de la société mère a été de 60 000 € HT. Un nouvel accord sur le handicap vient d'être signé en novembre 2012. Il porte sur 2013-2014-2015 et comporte une clause sur le renforcement du recours au secteur protégé.
<b>Belambra</b>	La part des produits éco labélisés et concentrés (réduction des emballages) doit être supérieure à 20 % des consommations totales.
<b>Compagnie des Alpes</b>	<p>Dès que cela est pertinent, le contrat comprend des clauses environnementales, et les interventions sur site s'effectuent avec la mise en place d'un plan de prévention, éventuellement accompagné d'un guide de prévention sécurité environnement, et/ou d'un engagement au respect d'une charte environnement.</p> <p>Le Groupe CDA diligente des audits, portant sur des engagements sociaux et des systèmes qualité dans les usines fabriquant des jouets vendus dans les Parcs de loisirs.</p> <p>Les clauses des contrats signés par les sociétés du Groupe CDA reflètent l'attachement du Groupe CDA à ne pas participer à des pratiques de travail dissimulé ou ne respectant pas la réglementation. De même, le Groupe CDA prévoit des clauses de protection de la propriété intellectuelle et des licences.</p>

## 2- Fournisseurs et les sous-traitants

### A. Modalités de prise en compte de la RSE dans la relation avec les fournisseurs et les sous-traitants dans le Groupe

<p><b>Etablissement public</b></p>	<p>La politique suivante est mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avant établissement des cahiers des charges des différents marchés, une réflexion est conduite en amont pour l'allotissement (réservation aux Entreprises adaptées) et l'introduction des critères d'analyses spécifiques « développement durable »,</li> <li>• Des clauses types sont mentionnées dans les CCTP et CCAP. Exemple :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ clause diversité intégrée dans tous les cahiers des charges. Pour conduire au mieux cette démarche le service des achats participe au comité diversité de l'établissement public,</li> <li>➢ performances en matière de protection de l'environnement, retraitement et valorisation des déchets (modèle de critère environnemental qui rentre dans le jugement des offres pour 10%) : note d'accompagnement détaillant les dispositions relatives à la gestion, à la valorisation et à l'élimination des déchets de chantier ; politique de réduction des impacts environnementaux du candidat</li> </ul> </li> <li>• La caisse des Dépôts est représentée lors des réunions de la filière DEEE (déchets d'équipement électriques) de l'UNEA (Union nationale des entreprises adaptées)</li> <li>• La politique RSE des fournisseurs a été prise en compte lors du renouvellement de deux marchés fin 2012 dont celui relatif à l'AMOA conseil métiers (160 candidats)</li> </ul> <p>Pour l'avenir les éléments suivants sont à souligner</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin de poursuivre et renforcer cette démarche un « plan achat responsable 2013-2014 » est instauré. Il vise à :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Cartographier les achats permettant l'identification des marchés à renouveler avec étude d'opportunité sur les achats responsables,</li> <li>➢ Procéder au renouveler dans le respect de cette démarche (ex : prestation nettoyage des locaux)</li> <li>➢ Poursuivre la démarche d'achat auprès des entreprises adaptées notamment dans l'objectif de maintenir le taux d'emploi au sens FIPHFP de 6 %</li> <li>➢ Procéder à la programmation des travaux en tenant compte des aspects développement durable</li> <li>➢ Identifier les actions développement durable des futurs marchés relatifs au plan patrimonial environnemental</li> <li>➢ Optimiser le processus global de la collecte et le traitement des déchets</li> <li>➢ Formaliser des fiches d'aide aux acheteurs</li> <li>➢ Optimiser la durée de vie technique des investissements et matériels</li> </ul> </li> </ul>
------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réduire les délais de paiement (respect des engagements du pacte PME),</li> <li>➤ Identifier et/ou poursuivre les actions permettant une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> (ex : parc automobile, etc.)</li> <li>• La démarche consistant à prendre en compte la démarche RSE des fournisseurs va être étendue et une revue et optimisation du questionnaire RSE va être conduite en 2013 ainsi que la poursuite de la rédaction du « guide d'aide au notateur »</li> </ul>
--	--

<b>CNP Assurances</b>	<p>La quasi-totalité des fournisseurs de biens et de services de CNP Assurances est située en France. Le recours à la sous-traitance est limité essentiellement aux prestations intellectuelles ainsi que les travaux d'imprimerie, routage, mise sous pli, archivage, saisie de masse, déport d'accueil téléphonique et la maintenance.</p> <p>Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Les engagements RSE de CNP Assurances figurent dans le préambule des contrats.</p> <p>En amont de la contractualisation, CNP Assurances évalue le soumissionnaire en fonction de sa solidité financière, du poids de CNP Assurances dans son chiffre d'affaires ainsi que de sa politique RSE.</p> <p>Une clause sociale est intégrée dans les contrats. Les fournisseurs doivent s'engager à respecter les droits de l'homme et la réglementation sociale française, y compris en cas de délégation. Plus spécifiquement, depuis 2011, une clause RSE est intégrée aux contrats de prestations de services informatiques.</p> <p>De même, la filiale brésilienne Caixa Seguros Holding intègre depuis 2008 des clauses de responsabilité sociale et environnementale dans ses contrats reprenant les engagements du Pacte mondial (OIT, lutte contre le crime organisé et le trafic de drogue, environnement, fraude et blanchiment). Les contrats conclus avant 2008 ont été mis à jour de ces nouvelles clauses. Les fournisseurs et sous-traitant du groupe Caixa Seguros Holding s'engagent sur le respect de la réglementation et sur leur responsabilité environnementale. Le non-respect est une cause de résiliation ou autres réponses juridiques appropriées.</p>
<b>Egis</b>	<p>Des procédures internes définissent les règles à respecter par toutes les sociétés Egis lors de l'établissement de contrats commerciaux (agents commerciaux, cotraitants et sous-traitants inclus) et les diligences à mener en matière de lutte anti-blanchiment et anti-corruption. Une clause garantissant l'engagement de nos prestataires au respect des règles éthiques est systématiquement insérée dans nos contrats de cotraitance et de sous-traitance à l'international. Par ailleurs, Egis exige pour tous ses co-traitants et sous-traitants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une déclaration de la société qui spécifie que ni cette dernière, ni ses dirigeants ne font ou n'ont fait l'objet de condamnations pénales ;</li> <li>- une déclaration que la Société n'a pas recours au travail clandestin.</li> </ul>

	<p>Selon la nature des activités ou des missions sous-traitées, il peut être demandé aux sous-traitants une certification (par exemple OHSAS 18001) ou un certificat spécifique.</p> <p>Selon différents seuils de critères, Egis réalise des enquêtes préalables d'intégrité (due diligences). Ces vérifications préalables, dont la précision dépend du niveau de risque, conduisent à l'établissement d'une fiche KYC (Know Your Customer) ; l'entrée en relation est validée par le management dont le niveau hiérarchique dépend du risque estimé. Ces vérifications sont reconduites périodiquement selon une fréquence adaptée à ce niveau de risque. La clause éthique insérée systématiquement dans les contrats prévoit que le sous-traitant « devra répondre à toutes demandes d'Egis sur les mesures et contrôles qu'il aura adoptés pour garantir la conformité » à la réglementation anti-corruption.</p> <p>Par ailleurs, toutes les sociétés du groupe certifiées a minima ISO 9001 ont mis en place un système d'évaluation de leurs sous-traitants.</p>
Icade	<p>Les différents métiers d'Icade ne génèrent pas d'achats dans des volumes importants. Les seuls achats directs sont assurés essentiellement par les fonctions supports basées au siège. Le détail des achats responsables réalisés en 2012, par prestations, par nature d'engagements, tout en citant les engagements sociaux et environnementaux de nos prestataires est disponible</p> <p>p. 256 du document de référence Icade 2012  <a href="http://www.icafe.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-Icade-2012.pdf">http://www.icafe.fr/content/download/8408/87546/version/1/file/2013-Extrait_RA-doc-de-ref-Icade-2012.pdf</a></p>
CDC Entreprises	<p>Les fournisseurs sont interrogés sur leur RSE, sans que leur soit formellement adressé un questionnaire à ce sujet. Nous essayons de choisir des prestataires qui ont aussi réalisés leur bilan carbone, et mis en place des solutions durables dans leur entreprise. A titre d'exemples, on peut signaler :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bruneau = réalise son bilan carbone et utilise des véhicules électriques pour une partie de ses livraisons en plus des fournitures « vertes » qui composent le catalogue</li> <li>- Château d'eau = engagement environnement et solidaire</li> <li>- ALD (loueur automobile) = service d'éco-lavage des véhicules, dématérialisation de la facturation, guide de l'éco bonne conduite pour réduire sa consommation de carburant</li> </ul>
Compagnie des Alpes	<p>Le Groupe CDA s'efforce de diffuser ses bonnes pratiques et de sensibiliser ses partenaires aux thèmes du développement durable.</p> <p>Ainsi, les fournisseurs choisis par CDA sont reconnus et de bonne moralité, et si possible locaux, dans le cadre de son ancrage territorial.</p> <p>La CDA diligente des audits, portant sur des engagements sociaux et des systèmes qualité dans les usines fabriquant des jouets vendus dans les Parcs de loisirs.</p> <p>Les clauses des contrats signés par les sociétés du Groupe CDA reflètent l'attachement du Groupe CDA à ne pas participer à des pratiques de travail dissimulé ou ne respectant pas la réglementation. De même, le Groupe CDA prévoit des clauses de protection de la propriété intellectuelle et des licences.</p>

## B. Délai moyen de paiement des fournisseurs

<b>Etablissement Public</b>	En 2012, 80 570 factures ont été payées par l’Etablissement Public dont 43 % de dématérialisées. Le délai moyen de paiement est de 26,7 jours												
<b>CDC Climat</b>	30 jours												
<b>CDC Entreprises</b>	CDC Entreprises ne mesure pas son délai de paiement moyen. Compte tenu de son activité, elle est sensible à la question des délais de paiement, et à ce qu’elle représente pour les PME. Les services comptables s’attachent au règlement rapide des factures. Toutefois, ceux-ci signalent que la croissance de CDC Entreprises, et des changements dans son organisation ont pu générer un allongement des délais de paiement, qu’ils estiment aujourd’hui à 30 jours.												
<b>Groupe SNI</b>	Le délai de paiement s’inscrit dans le respect de la loi LME (60 jours maximum à l’émission de facture). <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Moins de 60 jours</th> <th>Moins de 90 jours</th> <th>Plus de 90 jours</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>13 307 K€</td> <td>346 K€</td> <td>805 K€</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>17 669 K€</td> <td>1 323 K€</td> <td>412 K€</td> </tr> </tbody> </table>		Moins de 60 jours	Moins de 90 jours	Plus de 90 jours	2012	13 307 K€	346 K€	805 K€	2011	17 669 K€	1 323 K€	412 K€
	Moins de 60 jours	Moins de 90 jours	Plus de 90 jours										
2012	13 307 K€	346 K€	805 K€										
2011	17 669 K€	1 323 K€	412 K€										
<b>Belambra</b>	Conforme à la réglementation en vigueur (45 jours fin de mois)												
<b>SCET</b>	Délai moyen de paiement de l’ordre de 45 jours												
<b>CDC Infrastructure</b>	Les fournisseurs sont payés en moyenne dans un délai de 15 jours.												
<b>Icade</b>	60 jours fin de mois.												

## Suivi de la satisfaction client

<b>Belambra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des questionnaires de satisfaction est transmis par mail à tous les clients des clubs Outil informatique de collecte et traitement des enquêtes de satisfaction clients : OLAKALA</li> <li>- 72% de clients individuels directs contactés par les enquêtes Olakala ( soit 68 433 questionnaires envoyés sur 75 322 clients directs)</li> <li>- 46.30% de réponse sur 2012 soit 31 674 réponses sur les 68 433 questionnaires transmis</li> <li>• Une procédure d’alerte « satisfaction client » en cas d’incident sur un club pouvant impacter la satisfaction du client est mise en place.</li> <li>• Une veille sur internet (réseaux sociaux, forum, sites de réservation...) et un reporting des avis clients sur internet sont effectués</li> <li>• Un Service Réclamation Client traite l’ensemble des réclamations des clients. Le délai moyen de traitement d’une réclamation est de 16 jours et le taux de réclamation est inférieur à 3%.</li> <li>• Un auto-contrôle est effectué sur tous les sites</li> </ul> <p>Une visite client mystère/an/site (et deux pour les sites majeurs) vérifie la bonne mise en œuvre des standards Belambra avec plus de 150 points de contrôle. A l’été 2012, le résultat est de 89.8% de conformité aux standards.</p>
-----------------	--