



# Responsabilité Sociale de l'Entreprise

RAPPORT 2017



BANQUE ET CAISSE D'ÉPARGNE DE L'ÉTAT  
LUXEMBOURG



**Nos contributions au développement durable**

## **| TABLE DES MATIERES**

<b>1. MOT DU COMITÉ DE DIRECTION</b>	<b>4</b>
<b>2. A PROPOS DE CE RAPPORT</b>	<b>6</b>
<b>3. APERÇU GÉNÉRAL DE LA BCEE</b>	<b>7</b>
Chiffres Clés	7
Produits et services de la BCEE	8
Chaîne de valeur	9
Engagements, affiliations et distinctions	9
<b>4. LA RSE, UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE</b>	<b>11</b>
<b>5. STRUCTURE ET GOUVERNANCE RSE / ORGANISATION INTERNE DE LA RSE</b>	<b>12</b>
Le Comité RSE	12
Les Délégués RSE	12
La Stratégie RSE	12
<b>6. ODD 3 : BONNE SANTÉ &amp; BIEN-ETRE</b>	<b>14</b>
Santé et bien-être au travail	14
Relations Patronales - Syndicales	15
<b>7. ODD 4 : EDUCATION DE QUALITÉ</b>	<b>16</b>
Formation et éducation	16
<b>8. ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT &amp; CROISSANCE ECONOMIQUE</b>	<b>18</b>
Performance économique : valeur économique créée et distribuée	18
Impact économique indirect	20
Emploi	22
<b>9. ODD 13 : LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</b>	<b>24</b>
Pratiques d'achats responsables	24
Consommation énergétique	25
<b>10. NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU DU RAPPORT</b>	<b>27</b>
<b>11. GRI CONTENT INDEX</b>	<b>32</b>

# 1 MOT DU COMITÉ DE DIRECTION

(GRI 102-14)

La Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) tient une place importante au sein de la BCEE, non seulement en raison du statut d'établissement public et de sa vocation de contribuer, par ses activités, au développement économique et social du pays (article 5 de la loi organique de 1989), mais surtout par le fait que la RSE fait partie intégrante de la culture d'entreprise et de la stratégie globale de la BCEE.

En effet, depuis sa création en 1856, la BCEE s'est démarquée comme entreprise socialement et économiquement responsable sur le territoire luxembourgeois par exemple en mettant l'accent sur le réseau de proximité, en promouvant de manière active l'épargne scolaire, en accordant des prêts immobiliers permettant l'accès au logement, et en attribuant des crédits d'après des critères sociaux et écologiques.

Une part de marché importante dans le secteur bancaire luxembourgeois et une position de leader sur le marché du financement font de la BCEE un acteur économique ayant un impact non négligeable sur la croissance économique et la création d'emplois sur le plan national.

La solidité de ses fonds propres et sa bonne gouvernance lui valent une place parmi les dix banques les plus sûres au monde et ne font que confirmer la responsabilité économique et sociale de la BCEE.

Comme par le passé, la Banque met le client au centre de ses préoccupations et veille avec une attention particulière à répondre aux attentes et besoins de celui-ci, attentes qui sont en constante évolution dans un contexte de complexification de l'environnement économique et de transformation digitale.

Il va de soi qu'afin d'atteindre cet objectif ambitieux, le personnel de la Banque doit à tout moment être à la pointe des connaissances des différents métiers bancaires ainsi que de l'évolution des technologies appliquées. La BCEE investit dès lors aujourd'hui dans la formation des collaborateurs afin qu'elle pourra continuer demain à faire face aux demandes croissantes d'une clientèle exigeante et à relever les défis posés par l'environnement concurrentiel, l'évolution technologique et ceci dans un domaine fortement réglementé.

En tant qu'acteur économique de taille au Luxembourg, la BCEE est pleinement consciente de son impact sur le tissu économique luxembourgeois et il est d'autant plus important qu'elle assume la responsabilité sociale qui en découle.

Les principaux objectifs retenus dans notre démarche RSE sont la santé et le bien-être, l'éducation de qualité, le travail décent dans le contexte d'une croissance économique, ainsi que la lutte contre le changement climatique. Ces objectifs nous semblent d'autant plus appropriés que ce sont également ces objectifs que les Nations Unies ont arrêtés comme « Objectifs de Développement Durable » (ODD).

Les performances que notre Banque a réalisées ces dernières années dans les domaines de ces quatre ODD sont prometteuses. Or, il s'agit maintenant de continuer sur la lancée et de progresser encore davantage dans les différents domaines.

A titre d'exemple, en tant qu'employeur responsable, la BCEE met en œuvre tous les moyens permettant de préserver la santé et le bien-être des collaborateurs afin de garantir une performance professionnelle de qualité et à long terme. Un programme cohérent de prévention et de suivi pour l'ensemble du personnel de la Banque, et plus précisément pour les agents nécessitant un encadrement plus étroit, est mis en place.

De même, dans le contexte de la lutte contre le changement climatique, la BCEE a su réduire de manière substantielle (36,2% entre 2008 et 2017) les consommations énergétiques et de manière proportionnelle l'empreinte carbone, grâce à un concept énergétique intelligent combinant construction durable, modernisation et gestion optimisée des installations techniques. L'élaboration de ce premier rapport RSE nous a permis d'identifier nos points forts ainsi que les points à améliorer en termes de responsabilité sociale. Grâce à l'implication des parties prenantes lors de la préparation de ce rapport, nous avons pu dresser une image objective de l'état de nos activités économiques, environnementales et sociales. Les parties prenantes seront par ailleurs d'une aide précieuse pour garantir des progrès dans le domaine de la RSE tout au long des années à venir.

La décision du Comité de direction de la BCEE de publier le premier rapport RSE en application des GRI Standards (Global Reporting Initiative) est motivée par la volonté de se conformer à une norme internationale reconnue et de favoriser ainsi la transparence et la comparabilité de nos performances économiques, environnementales et sociales avec un nombre important d'acteurs nationaux et internationaux.



(GRI 102-14)

Le développement durable de l'économie ayant une importance primordiale aussi bien pour la Banque que pour ses clients et ses partenaires, nous allons à l'avenir intensifier nos efforts RSE. Ainsi, une réévaluation régulière de nos performances en matière RSE et la collecte de *feedback* de la part des parties prenantes permettra de redéfinir continuellement nos objectifs RSE dans le contexte de notre mission d'entreprise publique et des ODD et de progresser ainsi d'année en année dans ce domaine important.



## 2 A PROPOS DE CE RAPPORT

(GRI 102-10, GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56)

Le présent rapport constitue la première publication officielle de réalisations et performances en matière de RSE, en application de la loi du 23 juillet 2016, portant transposition en droit national de la Directive européenne 2014/95/UE, concernant la publication d'informations non financières.

Depuis sa création, la Banque se consacre activement aux sujets économiques, sociaux et environnementaux constituant les trois piliers de la RSE. Le rapport RSE présente un inventaire des actions RSE menées par la Banque au courant de l'exercice écoulé et annonce les objectifs que la BCEE poursuit à court terme.

L'implication des parties prenantes au processus d'élaboration du rapport RSE a permis de déterminer en toute objectivité et transparence les thèmes RSE prioritaires à présenter dans le présent rapport.

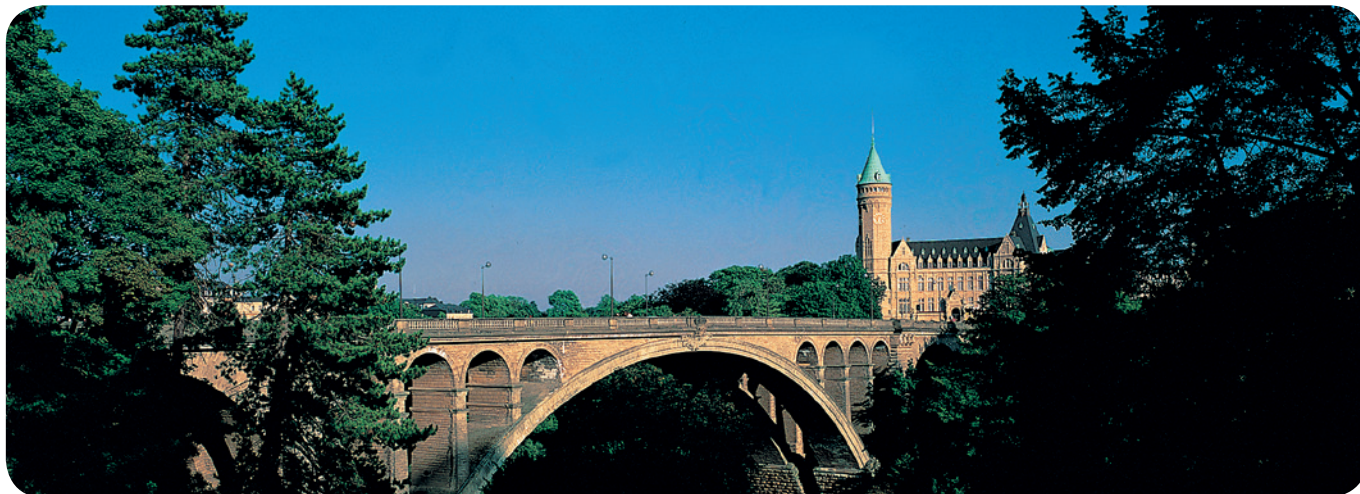
Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle<sup>1</sup>. Il couvre l'ensemble des activités, sans exclusion, de l'entité juridique et principale du groupe, la Banque et Caisse d'Épargne de l'État, Luxembourg, en ligne avec le rapport annuel. La période de *reporting* porte du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017, un cycle de *reporting* annuel. La prochaine publication paraîtra en mars 2019 et portera sur les données de l'année 2018. Le rapport est par ailleurs publié sur le site internet de la Banque : [www.bcee.lu](http://www.bcee.lu).

Pour toutes autres informations, veuillez vous adresser au Comité RSE par e-mail : [RSE@bcee.lu](mailto:RSE@bcee.lu).



## 3 APERÇU GÉNÉRAL DE LA BCEE

(GRI 102-1, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-8)



La Banque et Caisse d'Épargne de l'Etat, Luxembourg, établie par la loi du 21 février 1856 (alors Caisse d'Épargne de l'Etat) et régie par la loi modifiée du 24 mars 1989, est un établissement public autonome, doté de la personnalité juridique. Elle est placée sous la haute surveillance du membre du Gouvernement ayant le Trésor dans ses attributions.

Le siège de la Banque est situé au 1, place de Metz à Luxembourg.

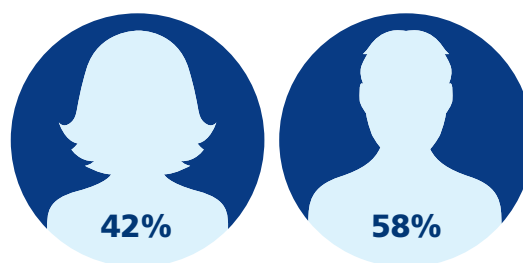
La Banque et Caisse d'Épargne de l'Etat, Luxembourg, est administrée et gérée par un Conseil d'administration et un Comité de direction. Le Conseil d'administration définit la politique générale de l'établissement et contrôle la gestion du Comité de direction. Tous les actes tant d'administration que de disposition nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet de la Banque sont de la compétence du Comité de direction. Plus de détails, ainsi que l'organigramme, sont publiés dans le rapport annuel de la BCEE pour l'exercice 2017.

### Chiffres Clés

Le produit bancaire<sup>2</sup> de la BCEE, qui correspond à la somme du résultat d'intérêt, des commissions, des revenus des valeurs mobilières et des résultats sur instruments financiers, est de EUR 606,9 Mio et le résultat net s'élève à EUR 240,8 Mio en 2017.

Au 31 décembre 2017, la Banque compte 1844 employés, tous sous contrat à durée indéterminée. La répartition entre femmes et hommes est de 42% contre 58%.

Le réseau de la BCEE comprend 64 agences et 11 Centres financiers répartis sur l'ensemble du territoire luxembourgeois.



**effectif au 31/12/2017 : 1844**

<sup>1</sup> Option « Core » des GRI Standards

<sup>2</sup> Rapport Annuel 2017 (Rapports et Bilan 2017)



## 3 APERÇU GÉNÉRAL DE LA BCEE

(GRI 102-2)

### Produits et services de la BCEE

En tant que banque universelle, la BCEE offre une gamme complète de produits et services bancaires et financiers et s'adresse aux différentes catégories de clientèles en répondant à leurs besoins dans le domaine de gestion quotidienne, de financements, d'épargnes et placements, de moyens de paiements, et autres.

Certains produits et services sont commercialisés sous des marques spécifiques, à citer notamment :

#### ■ **TWEENZ-Club**

L'offre pour jeunes épargnants (6-12 ans) titulaires d'un compte d'épargne classique TWEENZ ou d'un compte d'épargne Fit4Future,

#### ■ **axxess**

L'offre bancaire complète couvrant les besoins des lycéens (axxess START), des étudiants (axxess UNIF) et des jeunes travailleurs (axxess JOB),

#### ■ **ZEBRA / ZEBRA Premium**

L'offre à forfait mensuel pour clients particuliers à la recherche d'une offre de base couvrant les opérations bancaires courantes (ZEBRA) ou d'un package bancaire complet, idéal pour gérer la relation bancaire au meilleur tarif (ZEBRA Premium),

#### ■ **ZEBRA Business / ZEBRA Business Plus**

Les offres tout compris ZEBRA pour clients professionnels et PME,

#### ■ **S-net / S-net Mobile**

Les solutions *Internet Banking* et *Mobile Banking* de la BCEE,

#### ■ **S-BANK**

Le réseau de guichets automatiques bancaires qui est le réseau le plus dense du pays.

### BCEE EcoPrêt

En 2008, la BCEE introduit l'EcoPrêt, destiné au financement de travaux de transformation et d'amélioration de la performance énergétique d'immeubles. De plus, l'EcoPrêt permet un financement avantageux pour les clients visant à acheter des véhicules à émission zéro, tels que les voitures électriques ou à hydrogène.

### Epargne alternative

En 1997, la BCEE et ETIKA a.s.b.l. (« *Initiativ fir Alternativ Finanzéierung* ») ont créé le « *Compte Epargne Alternative* » qui permet à l'épargnant de soutenir en toute transparence des initiatives qui contribuent au développement durable du pays. Le dépôt d'épargne collectionnée grâce à la solidarité des titulaires d'un *Compte Epargne Alternative* constitue la source de financement des projets sélectionnés conjointement par ETIKA et la BCEE, selon des critères écologiques, sociaux et de viabilité économique. En toute transparence, l'épargnant est informé par ETIKA et la BCEE de l'usage qui est fait de sa contribution financière.

En souscrivant ce produit, l'épargnant devient un acteur d'une économie durable et plus humaine.

### Green Funds

La BCEE a contribué de façon active au lancement du fonds « *Forestry and Climate Change Fund* » en date du 20 octobre 2017 et soutient ainsi la préservation des forêts tropicales. La BCEE participe à travers le fonds au financement des PME, communautés et organisations regroupant les paysans actifs dans la gestion et l'exploitation durable de forêts tropicales secondaires et/ou dégradées en Amérique latine. Il s'agit d'un partenariat public-privé luxembourgeois novateur qui cherche à développer des nouveaux modèles d'affaires mariant des objectifs de rendement avec des cibles concrètes en termes de lutte contre le changement climatique. Cet investissement, qui combine des aspects sociaux, écologiques et économiques, répond parfaitement aux objectifs RSE de la BCEE.



**EcoPrêt**



**Forestry and Climate  
Change Fund**



## Chaîne de valeur

L'activité principale de la BCEE consiste à collecter des dépôts et à accorder des prêts et crédits à l'économie nationale. Le passif du bilan de la BCEE est constitué de deux tiers de dépôts collectés auprès de la clientèle privée et institutionnelle, représentant ainsi sa source de financement principale.

La Banque a recours à deux autres sources de financement, qui sont la dette financière à court et accessoirement à moyen terme contractée sur les marchés par le biais de ses trois programmes de refinancement (ECP, USCP et EMTN) et finalement les fonds propres qui permettent d'afficher, année après année, un ratio de solvabilité nettement supérieur aux minimas réglementaires. Leader sur son marché domestique tant au niveau des produits d'épargne qu'au niveau des prêts hypothécaires, la BCEE a toujours su faire preuve d'une gestion de risques saine en matière d'octroi de prêts/crédits et d'investissement dans des titres de dette (notés « *investment grade* ») sur les marchés financiers internationaux. La réputation d'institution financière saine a finalement été confortée par la notation dans le premier quintile des banques européennes par les deux agences de rating américaines (Moody's, S&P).

## Engagements, affiliations et distinctions

### Engagements à but non lucratif et affiliations IMS a.s.b.l – Inspiring More Sustainability (anciennement : Institut pour le Mouvement Sociétal)

En 2008, la BCEE adhère à l'Institut pour le Mouvement Sociétal (IMS), qui est une association d'entreprises œuvrant pour le développement des politiques de responsabilité sociale des entreprises au Luxembourg. L'IMS Luxembourg est l'antenne nationale de l'organisation CSR Europe (Corporate Social Responsibility), leader européen dans la promotion de la RSE.

L'IMS favorise l'échange de bonnes pratiques et le travail collaboratif entre les membres en matière de la RSE. Pour ce faire, l'association apporte l'expertise (publications), des solutions concrètes et les informations nécessaires (campagnes, formations, ateliers, etc.). Le réseau représente actuellement 15% de la masse salariale luxembourgeoise et ne cesse de grandir en accueillant régulièrement des entreprises, experts et organisations parmi ses nouveaux membres.

La Banque a adhéré à la « Charte d'entreprises pour la Responsabilité Sociale et le Développement Durable » et la « ESG (European Savings Banks Group) Charter for Responsible Business », témoignant ainsi de sa responsabilité sociale et environnementale.

La BCEE fait partie de l'Union Bancaire de l'Union Européenne et est soumise à la supervision de la Banque Centrale Européenne. La Banque est par ailleurs membre de plusieurs associations relevant du secteur financier (liste non-exhaustive) :

- Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL),
- Fonds de Garantie des Dépôts, Luxembourg (FGDL),
- Groupement Européen des Caisses d'Epargne (GECE).

### Principales Distinctions

Depuis 1996, la BCEE tient le label « SuperDrecksKëscht fir Betriber » pour sa gestion écologique des déchets.

La BCEE se voit décerner en 2010 le prix « Santé en Entreprise » par le Ministère de la Santé, Luxembourg.

En mai 2012, la BCEE se voit attribuer pour la première fois le label « Entreprise Socialement responsable – ESR » de la part de l'Institut National pour le Développement Durable (INDR); ce label a été renouvelé en 2015 et la procédure d'obtention du label « ESR » pour 2018 est en cours.

En 2013, la BCEE remporte le « Green Facility Management Award » valorisant son concept énergétique au niveau de ses immeubles permettant de réaliser d'importantes économies d'énergie et de limiter l'émission de CO<sub>2</sub>.

Dans le cadre de la 4e édition du « Green Business Summit » en avril 2014, organisé sous le haut patronage du Ministère du Développement Durable et des Infrastructures, la Banque reçoit le prix « Green Finance Award » en reconnaissance de ses efforts particuliers pour orienter son modèle d'activités vers une économie verte et éthique.

En 2017, la BCEE reçoit la distinction « Employeur le plus attractif au Luxembourg 2017 » décerné par le groupe Randstad.

<sup>3</sup> ECP = European Commercial Paper, USCP = US Commercial Paper, EMTN = Euro Medium-Term Note



## 4 LA RSE, UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE

(GRI 102-16, GRI 102-41)

La RSE tient une place particulière à la BCEE en raison plus particulièrement de son statut d'établissement public. Depuis plus de 160 ans, elle a développé son rôle d'entreprise socialement responsable. L'objectif de la responsabilité sociale est inscrit dans l'article 5 de la loi organique du 24 mars 1989:

« En tant que Banque d'Etat, la BCEE a pour vocation:

**a) de contribuer par ses activités, en particulier par ses activités de financement, au développement économique et social du pays dans tous les domaines, et**

**b) de promouvoir l'épargne sous toutes ses formes. »**

Conformément à la mission sociale lui conférée, la BCEE a su montrer être la référence sur la place financière de Luxembourg en matière de RSE en mettant notamment l'accent sur :

- les activités de financement des logements privés et de collecte de l'épargne dans lesquelles la BCEE est le leader incontesté sur le marché luxembourgeois,
- l'attribution de crédits d'après des critères sociaux et écologiques,
- la promotion de l'épargne scolaire et de toutes autres formes d'épargne,
- le financement du développement des Petites et Moyennes Entreprises ainsi que des grandes entreprises,
- les prises de participation dans le capital des grandes entreprises luxembourgeoises,
- le financement des collectivités publiques et parapubliques.

Dans sa qualité d'employeur responsable, la BCEE veille à l'application du Code de Conduite du Personnel qui rassemble l'ensemble du personnel dans une même communauté de valeurs, reprend les grands principes liés aux droits de l'Homme, et soulève l'importance de la confidentialité, la protection des données, les conflits d'intérêts, la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Le statut de la BCEE et de son personnel garantissent le principe de non-discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, ainsi que l'appartenance à une race ou ethnique. Le statut assure également les principes d'égalité de rémunération entre hommes et femmes (rendant une convention collective non applicable à la BCEE), d'accès à la formation et d'égalité des chances à la promotion professionnelle.

Dans la lutte contre le changement climatique, la BCEE a élaboré, dès 2006, un concept énergétique qui combine construction durable, modernisation et gestion optimisée des installations techniques et qui a permis de réduire substantiellement les consommations énergétiques.

Il en résulte que la stratégie globale de la BCEE est imprégnée de la RSE.



## 5 STRUCTURE ET GOUVERNANCE RSE / ORGANISATION INTERNE DE LA RSE

(GRI 102-16, GRI 102-18)

### Le Comité RSE

Depuis 2007, un groupe d'une dizaine de collaborateurs de la BCEE se réunit sur base régulière en vue de promouvoir la démarche RSE en interne ainsi qu'en externe. La sensibilisation du personnel de la Banque aux sujets RSE avait été jugée comme une priorité pour créer les bases d'une démarche RSE saine.

Dans un but de centraliser et de dynamiser les efforts de la BCEE en matière de RSE, la Banque a mis en place un Comité RSE en 2016, chargé de la coordination des actions à mener dans le cadre de la RSE. Ce Comité est aussi en charge de l'élaboration du rapport RSE selon les « GRI Standards ».

Le Comité RSE est actuellement composé par (de g. à d.) :

- Mato Duric - Secrétariat Général
- Myriam Baltès - Compliance,
- Rudi Belli - Secrétariat Général,
- Anabela Aguiar - Secrétariat Général,
- Laurent Derkum - Gestion du Personnel,



### Les délégués RSE

Afin de promouvoir l'échange constructif entre le personnel de la Banque et le Comité RSE, une cinquantaine de délégués RSE ont été désignés parmi le personnel, représentant et impliquant l'intégralité des métiers de la Banque dans l'application de la RSE. Ces délégués contribueront à une démarche proactive et constructive en matière de RSE.

### La Stratégie RSE

Depuis sa création en 1856, la BCEE est consciente de son rôle exposé et spécifique au sein de la société et de l'économie luxembourgeoises. De ce fait, toutes les actions, tant liées à l'activité principale qu'aux activités accessoires furent toujours marquées par une approche responsable qui mise sur le long terme et la durabilité. Ainsi, la stratégie RSE de la Banque se base sur des fondements solides et s'inscrit non seulement dans la longue tradition de l'institution mais aussi dans le statut même de la BCEE. Cette stratégie RSE est profondément ancrée dans la culture d'entreprise, la responsabilité sociale faisant partie des valeurs vécues au jour le jour. Le fait d'élaborer et de publier le premier rapport RSE selon la méthodologie des GRI Standards est un choix volontariste des organes décisionnels de la Banque, soutenu par l'ensemble du personnel.

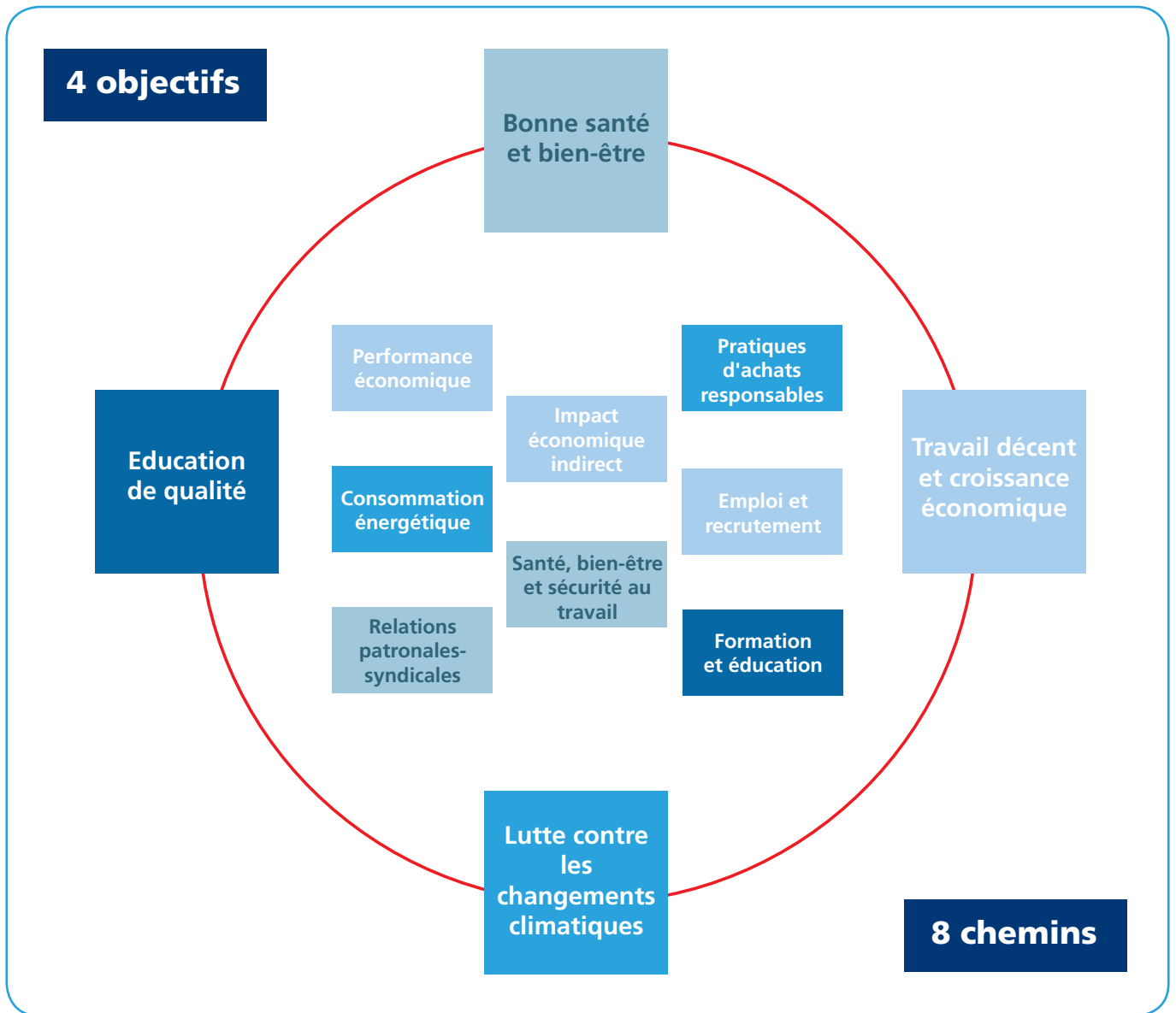
La stratégie RSE de la BCEE s'aligne sur les Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODDs). Dans ce contexte, la Banque porte son attention sur les 4 ODDs les plus pertinents, tenant compte de son contexte et de son statut :

- bonne santé et bien-être (ODD n°3),
- éducation de qualité (ODD n°4),
- travail décent et croissance économique (ODD n°8), et
- lutte contre changement climatique (ODD n°13).

La Responsabilité Sociale de l'Entreprise telle qu'adoptée et vécue au sein de la BCEE se veut participative, transparente et évolutive dans son approche.

**La participation** des parties prenantes, consiste dans leur implication dans la définition des indicateurs, des objectifs et sujets importants et ayant un certain impact pour la Banque. De même, elle se prolonge dans la contribution quotidienne des parties prenantes pour l'atteinte des objectifs, la prise d'initiatives d'actions concrètes en la matière, et l'intégration d'une philosophie responsable et durable dans toutes les activités liées à l'activité de la Banque et au-delà.





**La transparence** est la volonté de rapporter sur l'ensemble des aspects de la politique RSE, la transparence honnête et sincère qui permet de relever ce qui va bien sans cacher ce qui pourrait aller mieux. Cette transparence assure une communication crédible tant en interne que vers l'extérieur.

Toute stratégie en matière de RSE doit évoluer pour continuer à répondre aux réalités et aux défis d'un monde qui évolue. La stratégie RSE au sein de la BCEE est revue en permanence et adaptée si nécessaire.

## 6 ODD 3 : BONNE SANTÉ & BIEN-ETRE

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-1)

Bonne santé  
et bien-être

Santé, bien-être  
et sécurité au  
travail

### Santé et bien-être au travail

La santé et le bien-être au travail constituent une priorité pour la Banque dans la relation employeur-employé. Une stratégie intégrée assortie d'actions et mesures concrètes contribue au maintien d'un environnement favorisant le bien-être des collaborateurs.

Il est évident qu'en tant qu'institution financière, la Banque est moins exposée à des risques de sécurité directement liés au poste de travail que p.ex. une entreprise du secteur industriel. Néanmoins, il est de mise de garantir un contexte promouvant la santé et la sécurité au travail, domaine gouverné en collégialité par tous les membres du Comité de direction de la Banque. Ainsi une Commission de sécurité est responsable, depuis 1991, de la coordination de toutes questions en la matière et ce comité est présidé et co-présidé par deux membres du Comité de direction de la Banque. Que ce soit par une formation continue permanente, par des équipements de qualité, par des procédures adéquates ou encore par une sensibilisation des employés, toute une panoplie de mesures concrètes contribuent à la sécurité de **tous** les collaborateurs.

A noter aussi qu'au-delà des obligations légales et statutaires, la BCEE mène une politique responsable en la matière misant surtout sur la prévention. Ainsi, une série de conférences tenues par des experts externes contribuent à la sensibilisation des employés de la Banque pour les questions de prévention des risques de santé. Le Centre S-Fit, une salle de sport mise gratuitement à la disposition des employés est également fort appréciée. A noter encore que régulièrement, la Banque invite tous les collaborateurs à un programme de dépistage, élaboré en étroite collaboration avec un centre médical spécialisé.

Le taux d'absentéisme est étroitement suivi par le service des Ressources humaines de la Banque et une psychologue de travail offre un accompagnement individualisé aux personnes dans le

besoin. Ainsi, l'accompagnement de la Banque intervient tout au long de la carrière professionnelle de nos employés, et ce sans critères de sélection.

#### Objectifs :

Afin de continuer la politique responsable en termes de santé et sécurité au travail, la BCEE va de nouveau proposer à tous les collaborateurs pour l'exercice 2018 le programme de dépistage en collaboration avec un centre médical spécialisé. En plus et afin de compléter l'offre du centre S-Fit, la BCEE a inauguré en 2018 une annexe de la salle de fitness au bâtiment « 19 Liberté » et offre davantage de cours collectifs aux employés de la Banque. Finalement, la Banque veut intensifier ses relations avec le service de support psychosocial de la Fonction publique, afin de guider ses collaborateurs nécessitant un suivi étroit vers les experts disposés à garantir une prise en charge professionnelle.



Bonne santé  
et bien-être

Relations  
patronales-  
syndicales

## Relations entre la Direction et les employés de la Banque

Au regard de la structure particulière de la BCEE et de son modèle d'affaires, les changements organisationnels et opérationnels significatifs restent exceptionnels et ponctuels. Pour tout changement opérationnel significatif, la BCEE élabore un plan de communication au cas par cas.

A titre d'exemple, la revue stratégique du réseau des agences en 2016, ayant abouti, entre autres, à la fermeture de 7 agences dites « de proximité<sup>4</sup> » ainsi qu'à la fusion de 3 Centres financiers a fait l'objet d'une telle démarche. Plus concrètement, les deux changements énumérés ci-dessus ont affecté 27 personnes dont 24 furent réaffectées intra-réseau et 3 personnes furent mutées dans l'un des services centraux. Les horaires des personnes travaillant à temps partiel sont restés inchangés.

En octobre 2016, le plan stratégique du réseau des agences a été présenté au Conseil d'administration de la BCEE incluant deux Représentants du Personnel parmi ses 9 membres. En date du 27 octobre 2016, le Conseil d'administration a approuvé ce plan stratégique suite à l'observation d'une digitalisation croissante et du changement des habitudes et besoins des clients. L'entrée en vigueur de la fermeture des agences et la fusion des Centres financiers a été fixée au 30 juin 2017, permettant à la Banque de s'adapter ainsi au cadre qui a évolué. Le lendemain de l'accord du Conseil d'administration, les responsables du Service Coordination du Réseau des Agences (CRA), ensemble avec le Comité de direction de la Banque, ont invité tous les Chefs de Centre financier à une réunion afin de leur présenter le plan stratégique du réseau et de permettre un échange à propos de ce sujet. Afin d'informer l'intégralité des employés du réseau, les « roadshows » habituelles à travers tout le réseau des agences ont fourni un cadre idéal pour ce faire. Parallèlement aux « roadshows », les communes concernées par les fermetures d'agences ont été visitées afin d'assurer une

communication adéquate. De plus, un communiqué de presse a été envoyé début 2017 informant le public de cette optimisation du réseau accompagné de l'annonce de l'ouverture d'une nouvelle agence (Gasperich) et du lancement de l'agence mobile.

La communication avec les employés directement concernés incluait de nombreux entretiens individuels donnant la possibilité à tous les concernés de présenter leurs desiderata à propos d'une éventuelle réaffectation. Lors de ces discussions préparatoires, la BCEE s'est moralement engagée à prévenir les concernés à propos de leur réaffectation environ deux mois avant l'entrée en vigueur des changements afin de leur donner suffisamment de temps pour s'organiser personnellement.

En date du 12 mai 2017, le Comité de direction a également adressé une note à tout le personnel de la BCEE informant les employés de la fermeture de 7 agences et de la fusion de 3 Centres financiers. Un courrier informant les clients directement attachés aux agences concernées a été envoyé à la même date. Cet exemple démontre l'importance pour la BCEE de fournir une communication adaptée au contexte et touchant toutes les parties prenantes. Dans le cas décrit ci-dessus, la rapidité avec laquelle les personnes directement affectées par un changement opérationnel significatif ont été informées était primordiale.

### Objectifs :

Afin de maintenir et de développer son positionnement sur le marché luxembourgeois, la Banque sera certainement confrontée de plus en plus à des changements organisationnels et opérationnels à l'avenir. Partant des bons exemples, il sera de mise d'établir une stratégie de *change management* et un plan de communication adéquat pour intégrer les parties prenantes dès le début du processus.

<sup>4</sup> Une agence de proximité se définit de par sa taille relativement petite offrant une palette de produits et services limitée aux clients.

## 7 ODD 4 : EDUCATION DE QUALITÉ

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3)



### Formation et éducation

Comme la BCEE applique une « Gestion par objectifs », introduite par la Réforme de la Fonction publique en 2015, la Banque continue à proposer, tout au long de la carrière des agents, un grand nombre de formations qui permettent aux employés :

- d'actualiser leurs connaissances,
- de développer de nouvelles compétences et une plus grande autonomie,
- de s'adapter aux évolutions technologiques et organisationnelles afin de ne pas se retrouver déphasé par rapport à un environnement en constante évolution, mais également
- d'acquérir les connaissances et les compétences professionnelles leur permettant d'évoluer sur le plan personnel.

La Banque publie tous les ans un catalogue des formations qui tient compte des besoins de formation concrets des agents qui ont été exprimés au courant des entretiens individuels annuels.

Un programme d'insertion performant facilitant l'intégration des nouvelles recrues dans les différentes entités de la Banque, des programmes spéciaux adaptés aux défis croissants des différents métiers de la Banque, des programmes de formation dites *soft-skills* tendant à développer les qualités humaines et bon nombre de formations continues dont e.a. des cours spécifiques exigés par le législateur permettent aux agents de se doter des connaissances et compétences nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes.

La formation continue est un investissement à long terme et

former les agents de la Banque est un enjeu stratégique. Conscient de ce fait, le Comité de direction accorde donc chaque année un budget de formation conséquent.

Ainsi la Banque enregistre plus de 9.000 inscriptions et 53.000 heures de formations par an, soit une moyenne annuelle de 4 jours de formation par agent (détails page droite).



### Répartition des heures de formation par genre et par groupe de traitement 2016 et 2017:

(à noter que par « groupe de traitement » on entend la catégorie salariale définie par le diplôme initial de l'agent)

			<b>2016</b>	<b>2017</b>
Nombre moyen d'heures de formation	Total		30,01	31,60
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement A1	Hommes	41,59	46,65
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement A1	Femmes	30,31	36,59
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement A2	Hommes	39,75	48,35
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement A2	Femmes	56,18	43,07
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement B1	Hommes	33,55	36,63
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement B1	Femmes	32,75	26,69
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement C1 et D3	Hommes	9,19	11,06
Nombre moyen d'heures de formation	Groupe de traitement C1 et D3	Femmes	9,16	9,80

A préciser que l'accès à la formation s'applique à tous les agents de la Banque, quel que soit le taux d'occupation ou la catégorie professionnelle, moyennant le suivi du processus d'inscription. Aucun critère de sélection discriminatoire n'est appliqué, l'autorisation des formations se fait en tenant compte du besoin de développement professionnel ou personnel de l'agent et dans les limites des enveloppes budgétaires disponibles. A noter toutefois que les outils didactiques et pédagogiques pour les formations internes ne sont pas toujours adaptés aux besoins spécifiques des employés et ne sont pas toujours à la hauteur de l'évolution technologique (cf. objectifs 2018).

Tous les employés de la Banque participent sur une base annuelle à un entretien individuel permettant à ses supérieurs de faire le point quant à la situation professionnelle de l'agent et à cerner le besoin en formation.

Les agents éligibles pour une promotion du niveau général vers le niveau supérieur et pour toute promotion au sein du niveau supérieur de leur groupe de traitement sont évalués dans le cadre des appréciations de performances professionnelles. En 2016 51,77% et en 2017 3,64% des agents étaient concernés par cette procédure.

#### Objectifs :

Dans le domaine de la formation continue, la Banque envisage en 2018 de mettre en place une plateforme de « e-learning » permettant aux agents de se former à distance par des outils didactiques et pédagogiques appropriés.

Un accent important sera mis, en 2018, au développement d'un programme de formation et d'accompagnement en « leadership », permettant aux chefs actuels et futurs de se doter des compétences et connaissances spécifiques pour bien assumer leur rôle de supérieur hiérarchique.

## 8 ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT & CROISSANCE ECONOMIQUE

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1)

Travail décent  
et croissance  
économique

Performance  
économique

### Performance économique : valeur économique créée et distribuée

La valeur économique créée par l'entreprise doit tout d'abord satisfaire à la « distribution » de flux financiers à destination de parties prenantes et au final contribuer au renforcement des fonds propres.

Dans un souci de cohérence avec la méthodologie comptable adoptée par la Banque au niveau des états financiers, nous assimilons la « valeur économique créée » selon GRI à la notion du « Produit Bancaire<sup>5</sup> ».

La notion de « valeur distribuée » est particulière à l'indicateur des Standards GRI 201-1 et comprend principalement :

- Les salaires et avantages du personnel,
- Les frais généraux autres que les frais du personnel (dont les investissements communautaires(\*)),
- Les paiements effectués à l'Etat (principalement les impôts),
- Les dividendes payés aux actionnaires/propriétaires.

Le tableau suivant explique le mécanisme de distribution de la valeur économique créée :

En millions d'euros <sup>6</sup>	31/12/2016	31/12/2017
<b>Valeur économique créée (Produit Bancaire)</b>	<b>573,7</b>	<b>606,9</b>
Corrections de valeur (**)	4,5	-15,4
<b>Distributions à partir du compte de résultat</b>	<b>-337,7</b>	<b>-350,7</b>
<i>dont frais du personnel</i>	-199,1	-207,3
<i>dont frais généraux autres que les frais du personnel</i>	-82,6	-87,9
<i>dont impôts</i>	-56	-55,5
Résultat de l'exercice	240,5	240,8
Variation des évaluations dans les fonds propres (***)	-139,4	-132,1
Résultat Global Total de l'exercice	101,1	108,7
<b>Distributions à partir des fonds propres</b>	<b>-40</b>	<b>-40</b>
<i>dont distribution à l'Etat en sa qualité de propriétaire</i>	-40	-40
<b>Valeur retenue après distribution (variation des fonds propres)</b>	<b>61,1</b>	<b>68,7</b>

**Face à une variation de fonds propres de EUR 68,7 Mio en 2017 et de EUR 61,1 Mio pour 2016, la Banque affiche une valeur totale distribuée de EUR 390,7 Mio en 2017 contre EUR 377,7 Mio en 2016.**

Dans un souci de garantir une performance économique durable, la Banque poursuit une stratégie de développement à long terme, qui s'appuie sur une bonne gouvernance d'entreprise. Dans cet ordre d'idées, la BCEE a créé différents comités accompagnant ces développements et qui rapportent soit au Comité de direction, soit au Conseil d'administration, dont les plus importants sont :

- Le Comité d'Audit,
- Le Comité des Risques,
- Le Comité Compliance,
- Le Comité Asset Liability Management,
- Le Comité de Coordination Commerciale,
- Le Comité de Pilotage des Risques,
- Le Comité de Protection des Données,
- Comité de Pilotage Banque Digitale.

Pour être compétitive, la BCEE innove en investissant dans la modernisation et l'optimisation du réseau des agences ainsi que dans le développement des solutions bancaires digitales, afin de répondre aux attentes et besoins changeants de sa clientèle. En simplifiant les processus de travail, elle cherche à améliorer constamment la productivité tout en continuant à offrir un travail digne à chaque employé.

Avec l'entrée en vigueur de la réglementation « PSD2 » (Payment Service Directive II), la BCEE, à l'instar des autres banques, devra affronter une concurrence plus intense. La BCEE se prépare dès à présent en alignant sa stratégie pour relever les nouveaux défis et en mobilisant et formant son « actif » le plus précieux : son Personnel.

Un accent important sera mis, en 2018, au développement d'un programme de formation et d'accompagnement en « leadership », permettant aux chefs actuels et futurs de se doter des compétences et connaissances spécifiques pour bien assumer leur rôle de supérieur hiérarchique.

<sup>5</sup> *Produit Bancaire = la somme du résultat d'intérêts, des commissions, des revenus des valeurs mobilières et des résultats sur instruments financiers.*

<sup>6</sup> *Source : Rapport Annuel 2017 (Rapports et Bilan 2017)*

*(\*) Les investissements communautaires (sponsoring, mécénat humanitaire, etc.) s'élèvent à EUR 391.000 pour 2017 et font partie intégrante des frais généraux autres que les frais du personnel. Par ailleurs, la Banque accorde beaucoup d'importance aux activités culturelles en organisant des visites guidées dans le « Musée de la Banque » et des expositions d'art dans le Tunnel de la Banque, ouverts au public. Les coûts y relatifs ne sont pas renseignés dans le montant des investissements communautaires.*

*(\*\*) La rubrique « Corrections de valeur » reprend: les corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles, les corrections de valeur nettes sur risques de crédit individuels et collectifs, les dotations aux/reprises de provisions et le résultat sur actifs non courants.*

*(\*\*\*) La rubrique « Variation des évaluations dans les fonds propres » reprend : l'écart actuariel sur fonds de pension, le résultat net d'évaluation des opérations sur instruments financiers disponibles à la vente.*

## 8 ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT & CROISSANCE ECONOMIQUE

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-2)



### Impact économique indirect

En raison de sa présence marquée sur le marché luxembourgeois, l'impact économique de la BCEE ne se limite pas au domaine économique et financier de ses propres clients (en rémunérant p.ex les dépôts des clients), mais affecte de manière indirecte le développement/soutien de l'économie nationale et locale. Les exemples suivants illustrent l'impact économique et social indirect que la BCEE crée.

#### 1) Le réseau d'agences : forte présence tant locale que digitale

La BCEE compte 64 agences et 140 guichets automatiques bancaires (GAB) et détient ainsi le réseau bancaire le plus dense du Luxembourg. Selon un sondage récent, plus de 70% des résidents ont un compte auprès de la BCEE et plus de 50% considèrent la BCEE comme étant leur banque principale. La forte présence dans les localités tout au long des 162 ans d'histoire de la BCEE, a donc aussi contribué au développement du tissu économique et social et à la prospérité des localités. Toutefois, depuis quelques années on constate que les attentes de la clientèle changent rapidement, ce qui se traduit tout d'abord par un recul de la fréquentation des agences, qui est plus ou moins prononcée selon les localités, et en parallèle, une utilisation croissante des solutions digitales bancaires. Dans ce contexte changeant, la BCEE se doit de revoir sa politique en permanence pour suivre les besoins de ses clients en fournissant les solutions les plus adaptées pour continuer à stimuler le développement du tissu économique local et national dans un monde devenant sans cesse de plus en plus digital. Ce sont évidemment ces raisonnements qui justifient la fermeture de certaines agences ainsi que les investissements importants que la BCEE a effectués pour développer la banque digitale de demain. Mais ce sont autant ces arguments qui justifient l'ouverture de nouvelles agences dans des localités en plein

essor, respectivement la rénovation de fond en comble du réseau des agences qui s'étalera jusqu'en 2022, procurant par le même biais du travail à l'artisanat luxembourgeois et le soutien au développement des localités concernées.

La BCEE a su montrer une fois de plus qu'il est tout à fait possible d'être « innovatrice » et « sociale » à la fois, en lançant le « SPUERKEESS-BUS », une agence mobile qui dessert les localités à faible densité permettant à une clientèle moins mobile d'accéder aux services de base de la BCEE. De plus, la Banque prend des mesures spéciales à l'égard de sa clientèle plus âgée, en appliquant des conditions tarifaires particulières gratuites pour les opérations manuelles aux guichets.

Finalement, la BCEE accompagne ses clients, de tout âge, dans la familiarisation avec les avantages du digital banking et dans l'utilisation des cartes bancaires et de l'emploi de celles-ci aux GABs. Dans cet ordre d'idées, des présentations et des formations pratiques en matière de digital banking destinées aux clients sont organisées par la BCEE dans les 11 Centres Financiers, ainsi que des conférences plus généralistes au sujet de la digitalisation.





## 2) Octroi de prêts : contribuer au développement et à la stabilité économique du pays

En tant que société « socialement » responsable, la politique d'octroi de prêts de la BCEE vise depuis toujours la protection du consommateur-client en lui évitant le surendettement par application de critères prudents en matière d'octroi.

L'impact de la BCEE sur l'économie luxembourgeoise est d'autant plus important que la Banque détient une part de marché sur les prêts hypothécaires au logement avoisinant les 45% du marché luxembourgeois. Sa gestion des risques saine dans ce domaine a permis de contribuer de manière substantielle à la solidité financière de la population luxembourgeoise. En effet, le taux de défaillance des clients particuliers est très faible, ce qui confirme la santé financière des clients et par ricochet celle de la BCEE, le tout contribuant indirectement au développement de l'économie nationale.

L'activité d'octroi de prêts hypothécaires au logement ainsi que le rôle que la BCEE tient dans le financement des entreprises et du secteur public ont contribué indirectement à l'essor que certains secteurs de l'économie ont connu, comme par exemple le secteur de la construction et a aussi contribué indirectement à la création d'emploi.

La BCEE applique une approche aussi prudente envers les clients professionnels en analysant en détail le « business plan » et en soutenant les projets porteurs pour l'avenir et pour l'emploi.

## 3) Bâtiment « 19 Liberté » : BCEE protectrice du patrimoine historique du Luxembourg

En 2015 et à la joie du public, la BCEE a repris l'ancien siège de l'ARBED situé 19, avenue de la Liberté à Luxembourg. L'utilité directe de cet investissement était d'y placer ses activités notamment de « Corporate Banking » et de « Private Banking ». L'acquisition de cet immeuble prestigieux, désigné désormais sous l'appellation « 19 Liberté », a aussi été l'occasion de centraliser les formations internes dans un endroit unique. Par ailleurs, des conférences sont régulièrement organisées par la Banque voir par des entreprises externes permettant à un plus large public de bénéficier des locaux exceptionnels qu'offre ce bâtiment historique.

Le fait de raviver cette « belle endormie » a permis au quartier du Plateau Bourbon de gagner une nouvelle attractivité et par le même biais de développer dans ce quartier de la ville une nouvelle dynamique commerciale et culturelle.



## 8 ODD 8 : TRAVAIL DÉCENT & CROISSANCE ECONOMIQUE

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 401-3)

Travail décent  
et croissance  
économique

Emploi et  
recrutement

### Emploi

En tant qu'employeur, la BCEE est très engagée dans la responsabilité sociale envers ses employés et mène une politique des Ressources humaines misant sur le respect mutuel, la dignité et la confiance. La relation employeur-employé est une relation à long terme et afin d'atteindre les objectifs communs, cette relation doit être saine et stable.

La politique de recrutement et le processus de sélection se font dans la continuité. L'effectif moyen de la Banque restant stable (1844 salariés au 31.12.2017), il s'agit de recruter des profils adaptés aux besoins de la BCEE, ceci dans un contexte de plus en plus complexe (en 2017 la Banque a engagé 76 nouveaux salariés). A noter que la BCEE dispose d'une stratégie cohérente afin d'attirer les talents en se positionnant en tant qu'employeur attractif sur le marché de travail. La stabilité de l'emploi, les conditions financières compétitives, l'entourage collégial, la

mobilité interne, le développement des compétences et bien d'autres atouts contribuent à l'attractivité de la marque employeur.

Le statut des agents de la Banque garantit des conditions favorables et contribue au bien-être des agents. Par ailleurs, les dispositions en vigueur en matière de congé-parental ou différents régimes de temps partiel permettent aux agents de concilier vie professionnelle et vie privée dans un bon équilibre. En 2017, 41 agents (dont 17 hommes) ont bénéficié du congé parental. 21,4% des agents bénéficient d'un régime de travail à temps partiel dans la même période. A noter que la Banque permet à tous les agents de se réintégrer en fonction de leur métier, de leur fonction et de leurs intérêts et **100%** des agents se réintègrent après leur congé parental..

			2016	2017
Nombre de salariés	Total		1814	1844
Nombre de salariés	Total	Hommes	1053	1076
Nombre de salariés	Total	Femmes	761	768
Nombre de nouveaux salariés	Total		68	76
Nombre de nouveaux salariés	Total	Hommes	46	55
Nombre de nouveaux salariés	Total	Femmes	22	21
Nombre de nouveaux salariés inférieur à 30 ans	Total		56	58
Nombre de nouveaux salariés inférieur à 30 ans	Total	Hommes	38	44
Nombre de nouveaux salariés inférieur à 30 ans	Total	Femmes	18	14
Nombre de nouveaux salariés entre 30 et 50 ans	Total		11	18
Nombre de nouveaux salariés entre 30 et 50 ans	Total	Hommes	7	11
Nombre de nouveaux salariés entre 30 et 50 ans	Total	Femmes	4	7
Nombre de nouveaux salariés supérieur à 50 ans	Total		1	0
Nombre de nouveaux salariés supérieur à 50 ans	Total	Hommes	1	0
Nombre de nouveaux salariés supérieur à 50 ans	Total	Femmes	0	0

S'y ajoutent une panoplie d'avantages extra-bancaires, où chaque agent bénéficie des mêmes avantages extra-légaux, le taux d'occupation n'ayant pas d'influence sur l'attribution de ces avantages :

### Assurance-Gruppe

La BCEE a souscrite une assurance-groupe complémentaire en faveur du personnel de la Banque qui couvre les frais relatifs à tout traitement curatif stationnaire, suite à toute admission dans un établissement de soins hospitaliers reconnu et se trouvant dans un pays européen. La cause de l'hospitalisation ne doit pas être nécessairement liée à l'emploi de l'assuré (≠ Accident du travail/trajet). Tous les agents ont droit à cette assurance, et ont le choix de se désaffilier à tout moment s'ils le souhaitent.

### SOCIETE DE PREVOYANCE MUTUELLE DU PERSONNEL DE LA BANQUE ET CAISSE D'EPARGNE DE L'ETAT

Tous les agents ont la possibilité de s'affilier à cette mutuelle, qui :

- rembourse une partie des frais médicaux dépassant une certaine limite,
- permet aux affiliés de s'assurer à la CMCM sans devoir payer le supplément CMCM,
- paye une indemnité de décès.

### Fonds de secours

Le Comité de direction a mis en place un fonds de secours en faveur des agents de la Banque, dont le but est de fournir une aide financière aux agents qui ont eu, pendant une période de 12 mois, des dépenses médicales et paramédicales très importantes à leur charge après déduction des remboursements de la Caisse de Maladie, de la CMCM, de la Société de Prévoyance du Personnel de la BCEE et de toutes autres institutions.

Les conditions de travail, les mesures pour concilier vie privée et vie professionnelle, les investissements en matière de formation continue et bien d'autres éléments contribuent à la satisfaction des employés de la Banque ainsi qu'à leur sentiment d'appartenance et se reflètent par un taux de rotation extrêmement faible (3,31% en 2017).

### Objectifs :

La BCEE tient à renforcer son rôle d'employeur responsable et à garder, dans un contexte en perpétuel changement, une relation saine avec ses employés.

			2016	2017
Taux de rotation du personnel	Total		3,17%	3,31%
Taux de rotation du personnel	Total	Hommes	3,75%	4,04%
Taux de rotation du personnel	Total	Femmes	2,37%	2,28%
Taux de rotation du personnel < 30 ans	Total		1,74%	1,90%
Taux de rotation du personnel < 30 ans	Total	Hommes	2,14%	2,37%
Taux de rotation du personnel < 30 ans	Total	Femmes	1,18%	1,24%
Taux de rotation du personnel entre 30 et 50 ans	Total		0,41%	0,70%
Taux de rotation du personnel entre 30 et 50 ans	Total	Hommes	0,47%	0,74%
Taux de rotation du personnel entre 30 et 50 ans	Total	Femmes	0,33%	0,65%
Taux de rotation du personnel > 50 ans	Total		1,02%	0,70%
Taux de rotation du personnel > 50 ans	Total	Hommes	1,14%	0,93%
Taux de rotation du personnel > 50 ans	Total	Femmes	0,85%	0,39%

# 9 ODD 13 : LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

(GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 204-1)



## Pratiques d'achats responsables

La large majorité des fournisseurs de la Banque sont des entreprises luxembourgeoises ce qui traduit bien l'approche « think global, act local » de la BCEE. La Banque soutient ainsi le développement de l'économie luxembourgeoise. Considérant les fournisseurs comme de vrais partenaires, la BCEE insiste à ce que les exigences en matière de RSE soient respectées par ses partenaires.

En général, 88% des dépenses d'approvisionnement sont consacrées aux fournisseurs locaux :

2017	TOTAL Dépenses d'approvisionnement
Résidence du Fournisseur	Pourcentage
Luxembourg	88%
Etranger	12%
Total	100%

A peu près 50% des dépenses d'approvisionnement sont en relation avec des immeubles et du matériel informatique.

En ce qui concerne les dépenses relatives aux immeubles, la BCEE sélectionne les fournisseurs qui disposent du savoir-faire et de la qualité de réalisation adéquate pour mener à terme le projet concerné. La taille de l'entreprise n'est pas un critère d'exclusion, à condition que la masse critique dont le candidat dispose soit adaptée à la taille du projet. Après réception des offres par les fournisseurs, ce sera le candidat au prix le plus intéressant qui remportera le contrat.

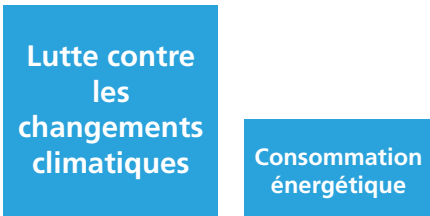
Afin de s'assurer que chaque entreprise sous contrat suit une politique durable, la BCEE inclut des clauses au niveau des conditions générales des contrats signés avec le fournisseur, suivant lesquelles ce dernier s'engage à respecter des consignes en matière de gestion et d'évacuation des déchets, à s'enregistrer auprès de l'Administration de l'Environnement, à entreprendre les mesures de sécurité prescrites par le code du travail et les normes applicables en vigueur, ainsi que de respecter les standards sociaux du pays.

La majorité des fournisseurs locaux sont des petites et moyennes entreprises. La Banque conclut des partenariats avec des fournisseurs dirigés par des femmes ou des entreprises engagées dans le cadre d'une resocialisation de personnes.

### Objectifs :

- La BCEE alignera ses procédures en matière d'appels d'offres à celles appliquées aux dépenses relatives aux immeubles,
- La BCEE continuera à miser sur sa politique en faveur des fournisseurs locaux, en bénéficiant de la proximité de ses partenaires et en construisant une relation vouée pour le long terme,
- En matière contractuelle, la BCEE évaluera, de commun accord avec ses partenaires, l'adéquation de compléter les contrats par des clauses additionnelles en matière de RSE.





### Consommation énergétique

Outre les efforts effectués dans la réduction de l'utilisation de papier et l'amélioration de la gestion des déchets, la BCEE se focalise depuis 2006 sur la réduction de la consommation énergétique. Grâce à l'implémentation de systèmes et de procédures de gestion énergétique, la BCEE contribue activement à la lutte contre le changement climatique, dont l'origine principale est l'émission des gaz à effet de serre.

Pour y parvenir, la Banque procède à un suivi interne des consommations énergétiques, qui se fait soit automatiquement, soit par des rondes mensuelles pour les compteurs dont la lecture n'est pas automatique. La majorité des installations techniques est reliée à une 'Gestion Technique Centralisée' (GTC) respectivement à un système de suivi énergétique, permettant ainsi un suivi et comptage des consommations énergétiques en temps réel. En cas de problème respectivement d'anomalies, le système génère une alerte aux responsables internes de la Banque ainsi qu'à l'exploitant des installations. Au début de chaque année, des objectifs de consommation sont fixés pour l'année en cours. En guise de suivi des consommations, un *reporting* est présenté lors d'une réunion mensuelle à partir duquel sont analysées les consommations ainsi que les écarts éventuels par rapport aux objectifs fixés. La réunion sert entre autres à déceler tout potentiel d'optimisation additionnel.

Lors de la modernisation des installations techniques, une attention particulière est portée à investir dans une technologie durable garantissant une consommation énergétique basse. En termes de gouvernance, lors du choix d'une technologie, il est toujours tenu compte des recommandations du Ministère du Développement durable et des Infrastructures.

Afin d'impliquer davantage le personnel, un « Helpdesk » a été installé pour donner la possibilité aux employés de signaler rapidement toute anomalie qu'ils constatent au sein des bâtiments de la BCEE.

L'installation du « Helpdesk » et la mise en place de la « GTC » ont permis au personnel en charge des installations techniques d'augmenter considérablement la réactivité et de réduire le gaspillage énergétique.

Grâce à l'organisation qui a été mise en place ainsi qu'aux technologies utilisées, il a été possible de réduire les consommations énergétiques du Siège Central de l'ordre de 36,2% entre 2008 et 2017. L'évolution de la consommation énergétique de la Banque entre 2016 et 2017 est présentée dans le tableau suivant :

en kWh	Siège Central			Agences		
	2016	2017	Variation	2016	2017	Variation
Consommation d'électricité	7.901.600	7.765.300	-1,72%	3.188.300	3.325.000,00	4,29%
Consommation de chauffage	4.086.000	4.409.600	7,92%	1.941.500	1.932.900,00	-0,44%
Electricité vendue	943.458	274.939	-70,86%			
Consommation énergétique totale	11.044.142	11.899.961	7,75%	5.129.800	5.257.900	2,50%

## 9 ODD 13 : LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

(GRI 103-3, GRI 302-1)

		Global	
en kWh	2016	2017	Variation
Consommation d'électricité	11.089.900	11.090.300	0,00%
Consommation de chauffage	6.027.500	6.342.500	5,23%
Electricité vendue	943.458	274.939	-70,86%
Consommation énergétique totale	16.173.942	17.157.861	6,08%

La consommation d'électricité est restée globalement stable. Par contre, la consommation de chauffage a augmenté principalement sur les sites du Siège Central. En avril 2017, la BCEE a décidé d'arrêter la centrale de cogénération en raison de son état d'usure avancé. Cela explique en grande partie l'augmentation de la consommation énergétique totale.

### Objectifs :

- Des optimisations de la consommation électrique grâce à une meilleure gestion de l'éclairage et à un remplacement des installations d'éclairage au profit d'un éclairage à LED auront un effet réducteur sensible sur la consommation d'électricité,
- Une étude sur l'installation de panneaux solaires a été démarrée pour évaluer les coûts-bénéfices d'une telle installation,
- Dans le cadre de la transposition de la directive européenne 2012/27/EU sur l'efficacité énergétique à Luxembourg, la BCEE est en train de faire réaliser des audits énergétiques dans le but de dépister des potentiels d'économies d'énergies supplémentaires.



# 10 NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU DU RAPPORT

(GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, 102-44, GRI 102-46)

La présente note a pour objectif de détailler la méthodologie suivie, en conformité avec les critères essentiels des GRI Standards. Elle porte sur les réalisations et travaux réalisés, avec le soutien de CCD Partners, entre le 01/09/2017 et le 30/10/2017, coordonnés par le Comité RSE sur l'ensemble des activités de la Banque.

## 1. Contexte

En 2017, le Comité RSE a lancé son premier programme d'engagement des parties prenantes, dans le processus du *reporting*, afin d'identifier, sélectionner et hiérarchiser les thématiques RSE prioritaires pour rendre compte au regard du contexte de durabilité, des priorités stratégiques et des attentes des parties prenantes de la Banque. Les résultats de ce programme ont conduit à la construction de la matrice de pertinence des thématiques (environnementales, sociales, sociétales et économiques) prioritaires, basée sur le dialogue avec un premier groupe de parties prenantes prioritaires : personnel, Comité de direction et Conseil d'administration.

## 2. Méthodologie

Dans le cadre de la préparation du rapport RSE 2017, la démarche entreprise pour définir la pertinence des thématiques à rendre compte, a été construite selon les étapes suivantes :

### 2.1. Identification des thématiques

L'identification des thématiques a été réalisée à partir des référentiels RSE multisectoriels de l'ISO 26.000 et des GRI Standards, couplée à une analyse des thématiques RSE les plus représentées sur la place et dans le secteur, sur base du supplément « Financial Services » des lignes directrices du Global Reporting Initiative GRI G4. Cet exercice, mené par le Comité RSE en collaboration avec le Comité de Direction de la Banque, a permis de sélectionner 13 thématiques prioritaires, parmi les 3 piliers de la responsabilité sociale (économique, social, environnement).

Pilier Economique :

- EC1 : Performance économique
- EC2 : Impact économique indirect
- EC3 : Pratiques d'achat responsable

Pilier Social :

- SO1 : Emploi
- SO1 : Formations et développement des compétences
- SO2 : Diversité et égalité des chances
- SO3 : Politique de non-discrimination
- SO4 : Santé, bien-être et sécurité au travail
- SO5 : Relations patronales-syndicales

Pilier Environnement :

- EN1 : Consommation énergétique liée aux activités
- EN2 : Gestion des matières
- EN3 : Gestion des effluents et des déchets
- EN4 : Conformités environnementales.

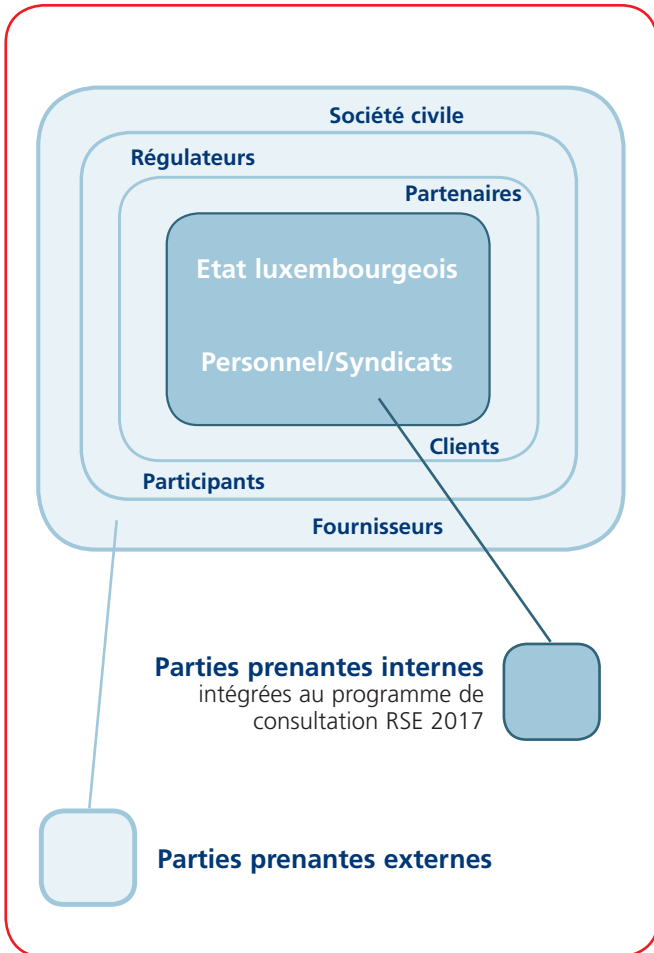
### 2.2. Sélection des parties prenantes

Dans le cadre du programme de consultation 2017, le Comité RSE a identifié, évalué et catégorisé les groupes des parties prenantes internes et externes selon 2 critères : le degré d'influence exercé sur la Banque et le niveau d'attentes en termes d'informations extra-financières. Il relève, de cet exercice, la cartographie suivante des parties prenantes représentant :

- Les parties prenantes internes que sont : le personnel de la Banque et ses représentants syndicaux mais également, l'Etat luxembourgeois, propriétaire unique de la Banque.
- Les parties prenantes externes représentées par les catégories Clients (particulier, professionnel, entreprise et secteur public), la société civile luxembourgeoise, les régulateurs de la place, les partenaires, les participations et les fournisseurs.

# 10 NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU DU RAPPORT

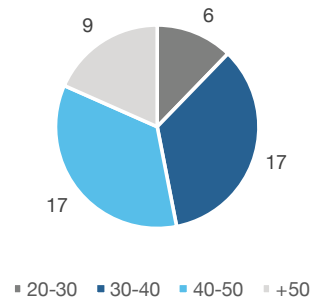
(GRI 102-42)



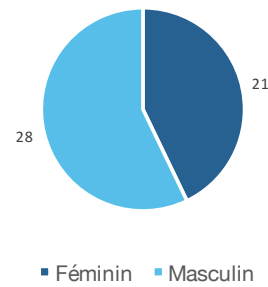
Selon cette analyse des parties prenantes de la BCEE, le Comité de direction et le Comité RSE ont choisi de retenir les acteurs internes et primaires de la Banque pour déployer son programme de consultation des parties prenantes 2017 dans le processus d'élaboration de son rapport RSE, à savoir :

- Le propriétaire unique de la BCEE, l'Etat luxembourgeois, représenté par le Conseil d'administration de la Banque, composé des membres représentant l'Etat, des membres indépendants, et des représentants du personnel ;
- Le personnel de la Banque et les 2 associations syndicales, représentées par un échantillon de 49 salariés, nommées « Délégués RSE » de la Banque. Ces Délégués ont été sélectionnés, avec le souci de représentativité de genre, d'âges, de niveaux de fonctions et d'activités des salariés de la Banque.

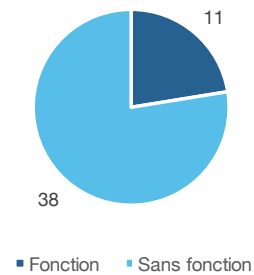
Répartition d'âge des délégués RSE



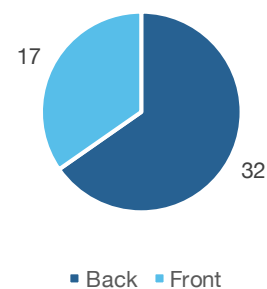
Répartition des Délégués RSE par genre



Répartition par fonction des délégués RSE



Répartition des délégués RSE par Front ou Back office



Ciblées et hiérarchisées, ces catégories de parties prenantes ont été sensibilisées aux enjeux de la RSE et consultées dans le cadre de l'élaboration du processus de reporting de l'exercice 2017, afin de déterminer la pertinence des thématiques à rendre compte.

### 2.3. Support et programme d'engagement

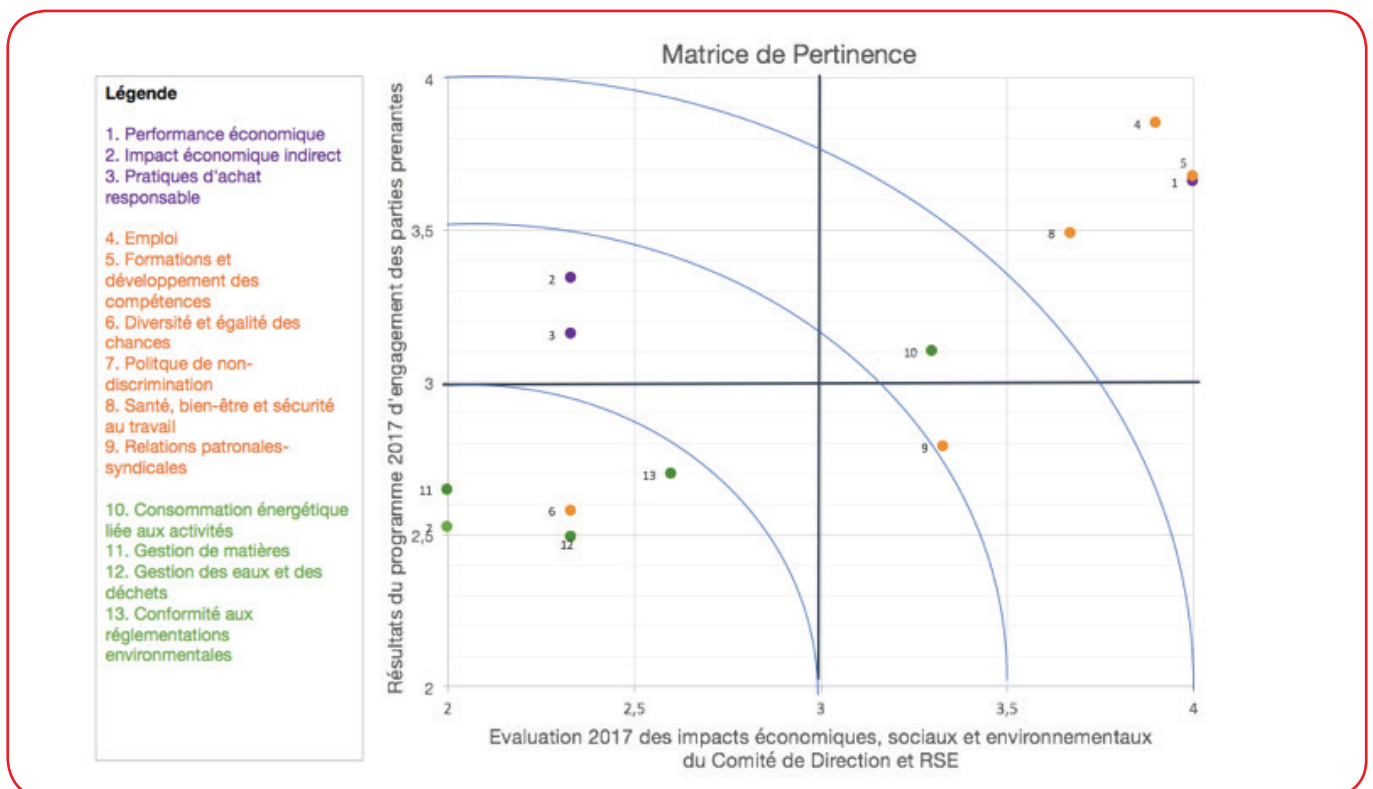
Le programme d'engagement des parties prenantes 2017 a été réalisé, entre le 01/09/2017 et le 30/10/2017, à partir d'un exercice de cotation et d'évaluation du niveau d'importance des thématiques présélectionnées au regard des enjeux de la Banque et, au regard du secteur financier luxembourgeois, au moyen d'un questionnaire en ligne.

### 3. Résultats de la consultation

De l'analyse des résultats du programme d'engagement des parties prenantes 2017, nous notons les principales observations suivantes :

- Un taux de participation des parties prenantes de 93,1% au programme d'engagement des parties prenantes 2017 ;
- 96,3% des parties prenantes désirent rester informées sur la démarche RSE de la Banque au moyen des supports suivants : e-mail, brochure, communiqués et ateliers thématiques ;
- Les thématiques liées à l'emploi, la formation professionnelle, la performance économique, la santé au travail et les consommations énergétiques liées aux activités de la Banque, ont été identifiées par les parties prenantes comme les plus pertinentes.

Sur base de l'analyse de l'exercice de consultation 2017, la matrice de pertinence prend la forme suivante :





# I 10 NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PRINCIPES DE CONTENU DU RAPPORT

(GRI 102-46, GRI 102-47)

Afin de ne retenir que les enjeux pertinents, un seuil de pertinence a été fixé à 3 sur 3. L'ensemble des thématiques ayant obtenu une note supérieure ou égale à 3 a été sélectionné pour décliner les indicateurs associés et figurer au rapport de l'exercice 2017. Les 8 thématiques suivantes ont ainsi été retenues pour figurer au rapport de l'exercice 2017 : Emploi, Formations et développement des compétences, performance économique, santé, bien-être et sécurité au travail, consommation énergétique liée aux activités, relations patronales-syndicales, impact économique indirect et pratiques d'achat responsable.

Lors de la construction de la matérialité, les moyennes calculées sans l'application d'autres coefficients, sur base de la consultation du Comité de direction et du Comité RSE pour les 13 thématiques présélectionnées, ont été utilisées en tant qu'axe des ordonnées. Les moyennes de la consultation des parties prenantes engagées en 2017, à savoir le Conseil d'administration et les Délégués RSE, ont figuré comme base dans la construction de l'axe des abscisses de la matrice de pertinence.

## 4. Prochaines étapes

Ancrée dans une démarche d'amélioration continue et de dialogue avec ses parties prenantes, la démarche RSE de la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg, s'appuie sur un programme d'engagement des parties prenantes, progressif et inclusif. Ce programme d'engagement des parties prenantes sera reconduit périodiquement afin d'impliquer continuellement de nouvelles catégories de parties prenantes.



# 11 GRI CONTENT INDEX

(GRI 102-55)



Éléments d'information	Description	Pages
<b>GRI 101</b>	<b>PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016</b>	
<b>GRI 102</b>	<b>ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016</b>	
<b>Profil de l'organisation</b>		
GRI 102-1	Le nom de l'organisation	7
GRI 102-2	La description des activités, des marques, produits et services	8
GRI 102-3	Le lieu où se trouve le siège social	7
GRI 102-4	Le nombre de pays dans lesquels l'organisation est implantée	7
GRI 102-5	Le mode de propriété et la forme juridique	7
GRI 102-6	Les marchés desservis	7
GRI 102-7	La taille de l'organisation	7
GRI 102-8	Répartition du personnel par type de contrat et genre	7
GRI 102-9	La chaîne d'approvisionnement de l'organisation	9
GRI 102-10	Les changements substantiels	6
GRI 102-11	Principe de précaution	9
GRI 102-12	Les chartes, principes et autres initiatives	9
GRI 102-13	Les affiliations à des associations ou à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts	9
<b>Stratégie</b>		
GRI 102-14	Déclaration du décideur	4,5
<b>Éthique et intégrité</b>		
GRI 102-16	Les valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement	11,12,13
<b>Gouvernance</b>		
GRI 102-18	Structure de gouvernance	12
<b>Engagement des parties prenantes</b>		
GRI 102-40	Parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	27
GRI 102-41	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	11
GRI 102-42	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes	27,28
GRI 102-43	L'approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes	27,29
GRI 102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes	27,29
<b>Pratiques de reporting</b>		
GRI 102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	6
GRI 102-46	Périmètre des aspects	27,29,30
GRI 102-47	Aspects pertinents	29,30

GRI 102-48	Reformulation d'information	6
GRI 102-49	Changements de <i>reporting</i>	6
GRI 102-50	Période de <i>reporting</i>	6
GRI 102-51	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	6
GRI 102-52	Cycle de reporting	6
GRI 102-53	Personne de contact RSE	6
GRI 102-54	L'option de « conformité » choisie	6
GRI 102-55	Index du contenu GRI	32,33,34
GRI 102-56	Vérification externe	6

Éléments d'information	Description	Pages
------------------------	-------------	-------

## ENJEUX PERTINENTS

### ECONOMIE

#### Thématique pertinente : GRI 201 - Performance Economique 2016

GRI 103	Approche managériale 2016	
GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	18
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	18,19
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	18,19
GRI 201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	18,19

#### Thématique pertinente : GRI 203 - Impacts économiques indirects 2016

GRI 103	Approche managériale 2016	
GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	20,21
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	20,21
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	20,21
GRI 203-2	Impacts économiques indirects significatifs	20,21

#### Thématique pertinente : GRI 204 - Pratiques d'achat 2016

GRI 103	Approche managériale 2016	
GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	24
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	24
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	24
GRI 204-1	Pratiques d'achat	24

### ENVIRONNEMENT

#### Thématique pertinente : GRI 302 - Energie 2016

GRI 103	Approche managériale 2016	
GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	25
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	25
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	25,26
GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	25,26



# 11 GRI CONTENT INDEX

(GRI 102-55)

## SOCIAL

### Thématique pertinente : GRI 401 - Emploi 2016

<b>GRI 103</b>	<b>Approche managériale 2016</b>	
GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	22
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	22
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	22,23
GRI 401-1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, genre et zone géographique	22,23
GRI 401-2	Avantages accordés aux agents à une tâche complète mais non mis à disposition des agents à temps partiel, par lieu d'affectation (assurances-vie, santé, assurance accident, congé parental, pension, actions, autres)	23
GRI 401-3	Congé parental	22

### Thématique pertinente : GRI 402 - Relations Travail/Management 2016

<b>GRI 103</b>	<b>Approche managériale 2016</b>	
GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	15
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	15
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	15
GRI 402-1	Changements opérationnels et délais de préavis	15

### Thématique pertinente : GRI 403 - Santé et Sécurité au Travail 2016

<b>GRI 103</b>	<b>Approche managériale 2016</b>	
GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	14
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	14
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	14
GRI 403-1	Effectif total représenté dans des comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail	14

### Thématique pertinente : GRI 404 - Formation et Education 2016

<b>GRI 103</b>	<b>Approche managériale 2016</b>	
GRI 103-1	Explications des thématiques pertinentes et des limites	16
GRI 103-2	Approche de gestion et de ses contenus	16,17
GRI 103-3	Evaluation de l'approche de gestion	16,17
GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation	16,17
GRI 404-2	Le type et la portée de programmes mis en œuvre et l'aide fournie pour mettre à jour les compétences des salariés. Des programmes d'aide de transition fournis pour faciliter l'employabilité continue et la gestion de fins de carrière résultant de la retraite ou la résiliation du contrat de travail.	16
GRI 404-3	Pourcentage total des employés, par genre et par catégorie professionnelle, qui ont reçus des entretiens individuels ou d'appréciation réguliers pendant la période de <i>reporting</i> .	16,17



BANQUE  
ET  
CAISSE  
D'ÉPARGNE  
DE L'ÉTAT





Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg  
Etablissement Public Autonome  
Siège Central : 1, Place de Metz L-2954 Luxembourg  
BIC : BCEELULL R.C.S. Luxembourg B 30775  
**[www.bcee.lu](http://www.bcee.lu) tél. (+352) 4015-1**