

Cahier des indicateurs

Pour inscrire ses ambitions dans des engagements concrets, en piloter le déploiement en toute transparence et rendre compte de ses impacts, le groupe Caisse des Dépôts s'est fixé des cibles extra-financières dont il s'attache à suivre l'atteinte dans le temps.





Depuis 2001, la Caisse des Dépôts s'engage volontairement à communiquer sur la performance extra-financière de ses actions. Étape clé de sa démarche de responsabilité sociétale, ce reporting est un outil d'amélioration de la performance du Groupe tant en termes de maîtrise des risques extra-financiers que de pilotage de la contribution aux Objectifs de développement durable des Nations unies (ODD). En 2020, le Groupe a franchi une nouvelle étape avec la mise en place d'engagements chiffrés publics, dont les principaux sont recensés dans le présent cahier des indicateurs.

Déclaration de performance extra-financière (DPEF)

Souhaitant s'inscrire dans une démarche d'exemplarité, la Caisse des Dépôts a choisi dès 2018 de se conformer volontairement au cadre de la déclaration de performance extra-financière (DPEF) instaurée par le décret n° 2017-1265.

À partir d'une cartographie des risques extra-financiers établie sur la base d'une cotation des risques (gravité/fréquence) pour chaque métier et filiale, 27 risques significatifs ont été identifiés. Tous font l'objet d'un reporting, dont les 15 principaux au titre de la DPEF dans le présent document et le rapport d'engagement sociétal pour les précisions méthodologiques.

Le périmètre inclut l'Établissement public, ainsi que toutes les filiales consolidées dont il est actionnaire de référence. En 2020, SFIL a ainsi été nouvellement consolidée. À l'inverse, du fait de sa taille, des natures

distinctes d'activités et du rapprochement récent, le Groupe La Poste n'y est consolidé qu'au travers de quelques indicateurs de synergie.

Cette DPEF a fait l'objet d'une vérification par des organismes indépendants, les indicateurs ainsi vérifiés sont signalés **en gras** dans les tableaux associés.

Plans d'action ODD prioritaires Groupe

En 2020, le groupe Caisse des Dépôts a enrichi sa stratégie de contribution aux Objectifs de développement durable des Nations unies (ODD) en se fixant des cibles précises sur chacun des plans d'action de ses huit ODD prioritaires. Ces cibles ont également été exprimées, lorsque cela était pertinent, en termes de contribution aux politiques publiques. Elles ont été intégrées à la planification stratégique à moyen terme (PSMT) du Groupe, ainsi qu'aux critères d'intéressement des collaborateurs de la Caisse des Dépôts. Le plan d'action issu de ces travaux, validé au premier semestre 2021 par les instances de gouvernance, compte près d'une quarantaine de cibles, dont les principales sont reprises dans cette partie.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Rapport d'engagement sociétal**
- **Bilan d'investissement responsable**
- **Suivi du plan de relance sur le site Internet**
- **Rapports extra-financiers des filiales et participations stratégiques**

Abréviations métiers :






BPI : Bpifrance; BDT : Banque des Territoires; GDA : Gestions d'actifs; DPS : direction des politiques sociales; LP : Groupe La Poste; LBP : La Banque Postale, Groupe élargi : Groupe Caisse des Dépôts intégrant le Groupe La Poste.



Transition écologique

Risques et dispositifs de maîtrise associés	Principaux dispositifs et politiques
<ul style="list-style-type: none"> - Risques physique et de transition sur les activités opérées ou financées liés au changement climatique - Non-atteinte des missions du Groupe en matière de transition écologique (TEE) 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan stratégique et plan d'action ODD du Groupe et leurs déclinaisons par entités - Politique climat des métiers financiers du Groupe - Politiques sectorielles du Groupe (charbon, pétrole et gaz, immobilier, transport en cours) - Plan climat de la Banque des Territoires et de Bpifrance - Intégration des risques climatiques dans la gestion des risques Groupe (cartographie d'exposition du bilan, cadre d'appétit au risque, <i>stress test</i>) - Gammes de prêts, produits et services dédiés à la transition écologique - Plan d'action biodiversité de la Caisse des Dépôts

Principales cibles et indicateurs de performance

Thématique	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Cibles
Financement de la TEE  	Montant annuel des financements en faveur de la transition écologique (TEE) (en Md€) ⁽¹⁾	CDC BPI Dont plan climat Groupe élargi	5,4 - -	7,0 - -	8,6 4,9 13,3	- 40 Md€ (2020-2024) 60 Md€ (2020-2024)
	Puissance d'énergie renouvelable financée (en GW) ⁽²⁾	BDT BPI	-	2,2	1,4	8,8 GW (2020-2024)
	Nombre de logements sociaux rénovés thermiquement (en milliers) ⁽³⁾	BDT	35 537	35 745	29 958	200 000 (2020-2024)
	Nombre de bornes de recharge financées	BDT	-	-	2028	50 000 (2020-2024)
	Nombre de nouvelles places dans des véhicules propres (en milliers)	BDT Transdev	-	-	64 980	138 000 (2021-2025)
Décarbonation des entreprises et des portefeuilles 	Réduction de l'empreinte carbone des portefeuilles (en % depuis 2014) ⁽⁴⁾ :					Neutralité 2050
	- Actions cotées (tCO ₂ e/k€ investi)	CDC	- 46 %	- 47 %	- 47 %	- 20 % (2020-2025)
	- Obligations d'entreprises (tCO ₂ e/k€ investi)	CDC	- 55 %	- 67 %	- 69 %	- 20 % (2020-2025)
	- Immobilier de placement (tCO ₂ e/m ² an)	CDC	-	-	- 23 %	- 15 % (2019-2025)
	Part de contreparties ayant fait l'objet d'un dialogue actionnarial sur le sujet de la TEE et/ou du changement climatique (en %) ⁽⁵⁾	Groupe	37 %	30 %	32 %	À minima 28 % par an d'ici à 2024
Préservation de la biodiversité 	Part des forêts détenues labellisées FSC ou PEFC (en %)	GDA	100 %	100 %	100 %	Maintenir 100 %
	Surfaces concernées par des opérations de renaturation (en ha)	CDC Biodiversité	-	2 988	3 056	Croissance des activités
Neutralité des opérations 		CDC	-	0,026	0,020	95 % des émissions couvertes par des cibles de réduction compatibles avec l'Accord de Paris dès 2020
	Émissions de gaz à effet de serre des opérations sur les scopes 1, 2 et 3 pilotable (en millions de tCO ₂ e) ⁽⁶⁾	Groupe	-	2,558	2,425	
		Groupe élargi	-	-	4,807	
Part des émissions pilotables résiduelles compensées (en %)	CDC Groupe élargi	- -	19 % -	65 % 50 %	100 % à partir de 2025 50 % dès 2020	

■ Indicateurs ayant fait l'objet d'une vérification externe.

(1) La précédente cible de mobilisation de 20 Md€ entre 2018 et 2020 sur le périmètre CDC et Bpifrance a été dépassée. La nouvelle cible Groupe de 60 Md€ permet de couvrir 14 % des besoins de la SNBC.

(2) Donnée BDT sans quote-part.

(3) Il s'agit du nombre de logements sociaux rénovés avec une ambition énergétique forte. Le nombre total de logements sociaux rénovés en 2020 dépasse 88 250.

(4) Les précédentes cibles de réduction de 20 % entre 2014 et 2020 ont largement été dépassées, avec notamment 42 % de réduction atteints entre 2014 et 2020 sur les portefeuilles actions cotées (CDC, BPI, CNP). Les nouvelles cibles sont alignées à 1,5 °C selon le protocole de la Net-zero Asset Owner Alliance.

(5) La nouvelle cible 2020-2024 traduit la volonté du groupe de maintenir un engagement actionnarial actif sur la TEE tout en développant l'engagement actionnarial sur d'autres sujets (biodiversité, chaîne d'approvisionnement...).






(6) Les émissions totales de la Caisse des Dépôts en 2020 s'élèvent à 56 267 tCO₂e, dont 20 319 tCO₂e correspondant aux émissions des scopes 1, 2 et 3, à l'exclusion des émissions estimées liées aux achats. Ces émissions sont en baisse de 12 % par rapport à 2019, ce qui s'explique pour partie par le contexte de crise sanitaire et le télétravail, et de 18 % par rapport à 2013.

Au niveau du Groupe, les émissions correspondent aux scopes 1, 2 et 3 disponibles et pilotables au sein des entités. Voir Rapport d'engagement sociétal pour précisions méthodologiques.

Développement économique

Risques et dispositifs de maîtrise associés	Principaux dispositifs et politiques
<p>– Non-atteinte des missions du Groupe en matière de développement économique inclusif</p>	<p>– Plan stratégique et plan d'action ODD du Groupe et leurs déclinaisons par entités</p> <p>– Plan de relance du Groupe</p> <p>– Charte d'investissement responsable du Groupe</p> <p>– Doctrines d'intervention (BPI, BDT)</p> <p>– Ambitions stratégiques 2020-2023 de Bpifrance, dont plan 1 200 tickets, plan French Fab...</p> <p>– Gamme de prêts et dispositifs d'accompagnement pour les entreprises, en particulier les PME/TPE</p> <p>– Études d'impacts socio-économiques (BDT, BPI en particulier)</p> <p>– Plans de relance sectoriels (Tourisme, Commerce, Industrie...) (BDT, BPI)</p>

Principales cibles et indicateurs de performance

Thématique	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Cibles
PME / TPE 	Nombre de PME/ETI/TPE soutenues financièrement (financements, investissements, garanties) (en milliers) (1)	BPI	78,7	70,8	66,5	Opérateur majeur du plan de relance
	Montant annuel des financements et investissements en faveur des PME/TPE (en Md€) (2)	BPI	–	26,5	27,5	
Innovation 	Montant annuel à destination des entreprises innovantes (en Md€) (3)	BPI	–	1,3	3,0	2,2 Md€/an d'ici à 2024
Export	Nombre d'entreprises soutenues dans leurs projets d'export	BPI SFIL	–	1 007	956	Soutien à l'export
Industrie 	Montant annuel des investissements et financements dans le secteur industriel (French Fab) (en Md€) (3)	BPI	–	7,3	8,2	8 Md€/an d'ici à 2024
	Nombre de projets industriels soutenus par la Banque des Territoires (dont territoires d'industrie)	BDT	–	–	56	520 (2021-2025)
ESS 	Montant annuel en faveur de l'économie sociale et solidaire (ESS) (en M€)	BDT BPI	–	273	609	Soutien aux structures de l'ESS
Numérique 	Nombre de projets ou d'entreprises accompagnées dans le domaine du numérique (en milliers)	BPI	6,4	5,0	5,0	Soutien au secteur du numérique
	Nombre de locaux raccordables financés (en millions) (stock)	BDT	1,5	2,6	4,0	8 millions d'ici à 2022 (stock)
Tourisme	Montant annuel du soutien en faveur du tourisme (en Md€)	BDT BPI	–	–	1,4	3,6 Md€ (2020-2023)

■ Indicateurs ayant fait l'objet d'une vérification externe.

(1) En 2020, les montants mobilisés sont plus importants (28,6 Md€ en 2020, contre 26,5 Md€ en 2019) pour un nombre cependant plus faible d'entreprises. Ce nombre ne prend en outre pas en compte les entreprises bénéficiaires des PGE dont Bpifrance est opérateur pour le compte de l'État.




(2) Hors assurances export et accompagnement.

(3) Le niveau exceptionnel du financement de l'innovation (+ 128 %) et du secteur industriel (+ 12,3 %) s'explique respectivement par la mise en place de mesures d'urgence puis de relance spécifiques à la French Tech et par le fait que les entreprises industrielles ont largement été bénéficiaires des plans de soutien et de relance.

Cohésion territoriale et habitat

Risques et dispositifs de maîtrise associés	Principaux dispositifs et politiques
<ul style="list-style-type: none"> - Défaut d'intervention sur tous les territoires, en particulier les plus fragiles - Non-atteinte des missions du Groupe en matière de cohésion territoriale et habitat 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan stratégique et plan d'action ODD du Groupe et leurs déclinaisons par entités - Doctrines d'intervention (BPI, BDT) - Gamme de prêts et dispositifs d'accompagnement pour les collectivités, les bailleurs sociaux, et plus globalement le secteur public local - Implantations régionales (BDT, BPI), comités régionaux d'orientation (BPI) - Plan logement 2 (BDT) - Programmes territoriaux (Action cœur de ville, territoires d'industrie...)

Principales cibles et indicateurs de performance

Thématique	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Cibles
Habitat 	Montant annuel en faveur du logement social et intermédiaire et de l'habitat spécifique (en Md€)	Groupe	-	13,3	12,3	1 ^{er} financeur du logement social
	Nombre de logements financés, construits ou acquis dans l'année⁽¹⁾ :					
	- logements sociaux	Groupe	84 041	93 548	86 738	500 000 (2020-2024)
	- logements intermédiaires		71 653	77 483	74 692	30 000 (2020-2024)
	- habitats spécifiques		3 172	5 084	3 581	
			9 216	10 981	8 465	
	Nombre de logements gérés (sociaux, intermédiaires et libres) (en milliers)	CDC Habitat	497	512	525	1 ^{er} bailleur de France
	Nombre de places d'hébergement d'urgence gérées	CDC Habitat	-	14 945	16 190	
Collectivités locales	Montant annuel des financements réalisés auprès du secteur public local (en Md€)	BDT	1,17	0,92	1,12	1 ^{er} financeur des collectivités locales
		Groupe	-	-	6,72	
	Montant annuel des financements réalisés auprès des collectivités locales (en Md€)⁽²⁾	BDT	0,86	0,87	1,05	
		Groupe	-	-	6,05	
	Montant annuel des crédits d'ingénierie engagés en faveur des collectivités locales (en M€)	BDT	19	19	23	
Programmes territoriaux 	Nombre de projets Action cœur de ville (ACV) soutenus depuis le début du programme (stock)	BDT	717	1 433	2 240	5 000 d'ici à 2025 (stock)
Services publics 	Nombre d'espaces France Services animés par le Groupe (stock)	Groupe	0	490	856	2 000 d'ici à 2022 (stock)

■ Indicateurs ayant fait l'objet d'une vérification externe.




(1) Dans le Groupe, le financement des logements sociaux et intermédiaires concerne principalement la Banque des Territoires et CDC Habitat. Les investissements en logements de la Gestion d'actifs ne sont ici pas considérés. Les données sont respectivement comptabilisées en nombre de signatures pour BDT et en ordre de service pour CDC Habitat.

(2) Les données Groupe correspondent aux données BDT, ainsi qu'au financement des collectivités dans le cadre du dispositif SFIL/LBP.

Axe Cohésion sociale

Risques et dispositifs de maîtrise associés	Principaux dispositifs et politiques
<ul style="list-style-type: none"> - Défaut d'intervention en faveur des populations les plus vulnérables - Non-atteinte des missions du Groupe en matière de cohésion sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan stratégique et plan d'action ODD du Groupe et leurs déclinaisons par entités - Doctrines d'intervention de la Banque des Territoires et de Bpifrance - Conventions d'objectifs en matière de politique sociale des mandats attribués à la Banque des Territoires et à la direction des politiques sociales - Gammas de prêts et services à forte contribution sociale (santé, éducation, handicap, vieillissement) - Mission de service public d'accessibilité bancaire par La Banque Postale

Principales cibles et indicateurs de performance

Thématique	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Cibles
Santé et grand âge 	Montant annuel des financements et investissements en faveur de la santé et du grand âge (en Md€)	Groupe élargi	-	-	2,4	16 Md€ (2021-2025) 1 ^{er} financeur des hôpitaux
	Nombre de lits dans les établissements pour personnes âgées (RSS, Ehpad, Ehpa) financés (construits ou acquis) (2)	Groupe	-	7 970	9 341	50 000 (2021-2025)
	Montant des soutiens aux entreprises de la santé (en Md€) (3)	BPI	-	1,1	1,4	Soutien à la croissance du secteur
Handicap	Nombre d'employeurs publics ayant demandé des aides au handicap (4)	DPS	-	11 161	11 581	
Retraites 	Nombre d'utilisateurs des portails DPS PEP's et SARA (en milliers) (stock)	DPS	-	1 256	2 800	4,9 millions d'ici à 2025 (stock)
	Nombre de retraités dont la retraite est gérée par la Caisse des Dépôts (en millions)	DPS	3,9	4,1	4,3	Gestionnaire de la retraite de la fonction publique
Formation professionnelle 	Nombre de formations Mon compte formation financées (en milliers) (4)	DPS	626	552	1 013	3 millions (2020-2022)
	Nombre d'utilisateurs du portail Mon compte formation (en milliers)	DPS	-	1,6	7,2	8,4 millions d'ici à fin 2021
Avoirs en déshérence (6)	Encours des avoires en déshérence collectés (en M€)	BDT	-	5 244	5 704	
	Montants restitués aux bénéficiaires des avoires en déshérence (en M€)	BDT	150	153	102	

■ Indicateurs ayant fait l'objet d'une vérification externe.

(1) Montant des financements auprès des hôpitaux et des opérateurs de la santé (cliniques, centres de soin...). Le financement des entreprises du secteur de la santé par Bpifrance est comptabilisé séparément.

(2) Données CDC Habitat et La Banque Postale non disponibles.

(3) En 2020, cela représente plus de 183 entreprises du secteur de la santé soutenues par Bpifrance en investissements, financements ou garanties.

(4) La Caisse des Dépôts gère le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP).

(5) L'indicateur prend en compte les formations du dispositif Mon Compte Formation ainsi que des dispositifs qui l'ont précédé pour le bon suivi de la formation professionnelle.

(6) Les avoires en déshérence correspondent à des sommes issues de comptes bancaires, de comptes d'épargne salariale et de contrats d'assurance-vie inactifs transférées à la Caisse des Dépôts.

Le dispositif Ciclade en permet la recherche pour restitution.

Finance responsable

Risques et dispositifs de maîtrise associés	Principaux dispositifs et politiques
Suivi insuffisant des risques financiers et extra-financiers auxquels sont exposées les filiales et participations stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> – Politiques transversales Groupe, dont plans d'action ODD – Lettres d'orientations annuelles aux entités intégrant des critères ESG – Dialogue et implication d'administrateurs CDC dans la gouvernance incluant les sujets ESG
Manque de prise en compte des critères ESG dans les décisions d'investissements, d'octroi de prêts et dans le choix des clients	<ul style="list-style-type: none"> – Charte d'investissement responsable Groupe et ses politiques thématiques – Doctrine d'intervention intégrant des objectifs de contributions sociétales (BPI, BDT) – Analyse ESG systématique pour les comités d'investissement – Comité trimestriel des controverses des entreprises cotées (GDA) – Intégration de critères RSE dans l'intéressement de l'Établissement public – Formation des collaborateurs aux enjeux DD (module ODD en cours d'élaboration en 2021)
Manque d'engagement des entreprises sur des sujets pouvant conduire à des risques réglementaires, financiers ou de réputation	<ul style="list-style-type: none"> – Charte d'investissement responsable Groupe et ses politiques thématiques, notamment politique de vote et gouvernance des entreprises cotées – Comité trimestriel des controverses des entreprises cotées (GDA) – Enquêtes ESG annuelles envoyées aux sociétés de gestion (BPI, GDA)

Principales cibles et indicateurs de performance

Thématique	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Cibles
Gestion des filiales et des participations	Taux de participation des représentants de la CDC aux CA des filiales et participations stratégiques cotées et non cotées (en %) ⁽¹⁾	Groupe	86 %	87 %	90 %	Maintenir un taux élevé
Charte IR	Note de déploiement de la charte d'investissement responsable (IR) du Groupe (en %) ⁽²⁾	Groupe	71 %	73 %	79 %	90 % d'ici à 2024
Intégration ESG	Taux de déploiement de la charte IR concernant la prise en compte documentée de l'analyse ESG dans la décision d'investissement (en %)	Groupe	64 %	70 %	89 %	Voir cible sur la charte IR
	Taux de déploiement de la charte IR sur les items liés au niveau et à la qualité de l'analyse ESG (en %)	Groupe	68 %	70 %	72 %	
Engagement actionnarial	Taux de déploiement de la charte IR concernant le dialogue actionnarial sur des enjeux ESG (en %)	Groupe	60 %	63 %	65 %	Voir cible sur la charte IR
	Part des sociétés en portefeuille ayant fait l'objet d'un dialogue actionnarial (toutes thématiques ESG confondues) (en %) ⁽³⁾	GDA	–	–	80 %	Engagement systématique des entreprises à enjeu
Formation au DD	Part des entités ayant déployé un dispositif de sensibilisation aux ODD à la RSE (en %) ⁽⁴⁾	Groupe	–	38 %	38 %	100 % d'ici à fin 2022

■ Indicateurs ayant fait l'objet d'une vérification externe.

(1) Un taux de présence distinct de 100 % ne veut pas dire que la CDC n'est pas représentée. Lorsqu'ils sont absents, les administrateurs se font en effet systématiquement représenter par un autre administrateur CDC présent. La donnée 2018 porte uniquement sur les sociétés cotées. La donnée 2019 inclut SFL mais exclut le Groupe La Poste et CNP Assurances, qui lui sont rattachés depuis 2020.

(2) Le déploiement de la charte IR est évalué pour chaque entité à partir de critères prédéfinis sur trois domaines : les engagements, leur mise en œuvre et la mobilisation des équipes, qui sont notés puis agrégés. Une note globale de 100 % signifie ainsi que les différentes équipes assurent une intégration complète des bonnes pratiques de la politique IR.


(3) Le périmètre de l'indicateur porte sur les actions discrétionnaires.

(4) Sont comptabilisées toutes les entités ayant mis en place un dispositif de sensibilisation/formation transversale sur les sujets RSE/ODD ciblant à minima l'ensemble des collaborateurs de la filiale de premier rang.

Loyauté des pratiques

Risques et dispositifs de maîtrise associés	Principaux dispositifs et politiques
Pratiques non éthiques de la part des collaborateurs et/ou dirigeants du Groupe	<ul style="list-style-type: none"> – Charte de déontologie du Groupe et déclinaisons associées des entités – Politiques Groupe : prévention et gestion des conflits d'intérêts, lutte contre la corruption et lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT) – Dispositifs d'alertes professionnelles – Modules associés de formation des collaborateurs – Dispositif de contrôle et d'audit interne du Groupe
Non-réponse aux attentes des parties prenantes pouvant conduire à des réclamations, des litiges, des atteintes réputationnelles	<ul style="list-style-type: none"> – Relations institutionnelles et politique partenariale – Médiatrice du Groupe et charte de la médiation – Comités des parties prenantes, dont le comité du Groupe présidé par le directeur général
Incapacité à satisfaire les clients et/ou à jouer le rôle de tiers de confiance	<ul style="list-style-type: none"> – Médiatrice du Groupe et charte de la médiation – Dispositif déontologique Groupe incluant la loyauté en matière de relation clients – Dispositifs de gestion de la relation clients des entités – Enquêtes de satisfaction clients des différentes entités
Perte d'intégrité des systèmes d'information, défaillances dans les systèmes opérationnels, fuite de données à caractère confidentiel ou personnel	<ul style="list-style-type: none"> – Politique de sécurité des systèmes d'information du Groupe et dispositifs associé (tests d'intrusion, audits, contrôle, formation des collaborateurs...) – Réseau RGPD du Groupe – Politiques RGPD de chacune des entités et dispositif associés

Principales cibles et indicateurs de performance

Thématique	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Cibles
Éthique des affaires	Nombre d'alertes professionnelles reçues et traitées au cours de l'année écoulée⁽¹⁾	CDC Groupe	16 31	6 46	32 208	100 % des alertes traitées
	 Part des entités ayant déployé un dispositif de formation des collaborateurs (en %) ⁽²⁾ : – sur les sujets LCB-FT – sur les sujets de corruption	Groupe	– –	77 % 54 %	77 % 69 %	100 % dès que possible
Satisfaction des parties prenantes	Nombre de griefs et plaintes déposés contre l'entité concernant ses impacts sur l'environnement, la société et les droits de l'Homme⁽³⁾	Groupe	5	3	3	< 5
Qualité de l'offre et satisfaction clients	Part des entités ayant déployé un dispositif formalisé d'évaluation de la satisfaction clients (en %)⁽⁴⁾	Groupe	67 %	75 %	67 %	100 %
	Nombre de saisines instruites dans l'année par la médiation du Groupe ⁽⁵⁾	Groupe	348	287	999	100 % de saisines déposées instruites
Sécurité des données et protection de la vie privée	Nombre de plaintes reçues de la Cnil pour atteinte aux données personnelles⁽⁶⁾	CDC	1	2	2	100 % de plaintes reçues et traitées
		Groupe	5	9	6	

■ Indicateurs ayant fait l'objet d'une vérification externe.

(1) Périmètre 2018-2019 : Groupe hors CDC Biodiversité, CDC Habitat et Bpifrance. Périmètre 2020 : Groupe hors Informatique CDC et Bpifrance. La forte évolution provient du meilleur déploiement des dispositifs, qui a permis de mettre en confiance les collaborateurs, de la crise sanitaire et d'un plus grand recours aux dispositifs formalisés par rapport à des canaux officieux.

(2) Dispositif de formation/sensibilisation dédié et organisés dans le cadre d'un cycle régulier.

(3) Tous contentieux juridiques directement déposés contre l'une ou l'autre des entités dont la Direction juridique du Groupe aurait connaissance, soit a minima tout contentieux supérieur à 10 M€.

(4) Dispositif formalisé régulier de mesure de la satisfaction clients ayant vocation à couvrir au moins les activités principales. Le véhicule d'investissement STOA, n'ayant pas de client à proprement parler, n'est pas pris en compte.

(5) Forte hausse lors du 1^{er} confinement, concernant principalement Mon compte formation, Ciclade et les retraites de la CNRA.

(6) Périmètre 2018 : Groupe hors Bpifrance, CDC Biodiversité, Egis, SCEI et Société Forestière. Périmètre 2019 : Groupe hors CDC Biodiversité et STOA. Périmètre 2020 : Groupe hors STOA et Société Forestière.

Ressources humaines

Risques et dispositifs de maîtrise associés	Principaux dispositifs et politiques
Défaillances dans le développement du capital humain, difficultés à attirer ou retenir les talents	– Politique Groupe relative à la mobilité des collaborateurs au sein du Groupe – Viviers « perspective Groupe » et « ressources dirigeantes » – Dispositifs de formation des collaborateurs, notamment plateforme Form&vous de l'Établissement public – Dispositifs de formation et d'accompagnement des managers
Mauvaise qualité de dialogue social, détérioration du climat interne de l'entreprise	– Comité mixte d'information et de concertation – Délégués syndicaux du Groupe – Accords Groupe relatifs à l'égalité professionnelle F/H, à la mobilité et à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
Discrimination à l'emploi et manque de diversité des profils, traitement inégal des collaborateurs	– Politique relative à l'égalité professionnelle femme/homme (F/H) – Réseau de mixité du Groupe « Alter-Égales » – Politiques globales de diversité et d'égalité des chances des entités, dont politique relative au handicap et politique intergénérationnelle de l'EP – Dispositifs de remontées d'alerte en matière de discrimination – Partenariats
Conditions de travail menaçant l'intégrité physique et morale des collaborateurs, augmentation de l'absentéisme	– Politiques relatives à la qualité de vie au travail (QVT) des entités, dont accord QVT de l'EP – Politiques en matière de santé et sécurité au travail des entités – Baromètre social du Groupe (mené tous les deux ans)

Principales cibles et indicateurs de performance

Thématique	Indicateur	Périmètre	2018	2019	2020	Cibles
Capital humain	Taux de turnover (en %)	CDC Groupe	8% –	5% 20%	5% 18%	
	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue (en %)	CDC	4,3%	3,4%	2,7%	Soutenir la formation continue des collaborateurs
	Taux d'accès des collaborateurs à la formation (en %) (1,2)	CDC Groupe	90% –	80% 66%	89% 60%	
Dialogue social	Nombre d'accords signés dans l'année, dont (1) : – rémunération – conditions de travail	Groupe	914	1 148	1 210	Assurer un dialogue social dynamique et de qualité
			61% 13%	54% 18%	55% 27%	
Diversité et égalité des chances	Taux d'emploi direct de travailleurs en situation de handicap (en %) (1,3)	Groupe	6%	6%	6%	> 6% d'emploi direct
	Part de femmes (en %) : – dans les recrutements – dans les comités exécutifs ou assimilés	Groupe	39%	35%	38%	Parité des comités exécutifs
			32%	29%	32%	
	Index d'égalité femmes/hommes	CDC	–	97%	92%	95% d'ici à 2023
	Part des classes d'âge dans les recrutements – moins de 30 ans – plus de 55 ans	Groupe	–	41%	40%	Favoriser l'intergénérationnel
–			9%	10%		
Santé-sécurité Qualité de vie au travail	Taux de satisfaction des collaborateurs (en %) (4)	Groupe	76%	–	–	
	Taux d'absentéisme pour motif « maladie » (en %) (1)	CDC Groupe	3,3% 5,2%	3,2% 4,8%	2,8% 6,2%	Maintenir un taux bas
	Taux d'accident du travail (fréquence) (en %)	CDC Groupe	4,52 40,06	1,81 20,72	0,31 22,5	Maintenir un taux bas

■ Indicateurs ayant fait l'objet d'une vérification externe.

Données 2018, 2019 non toujours comparables au niveau Groupe car la méthodologie a pu évoluer.
Données internationales pour Egis non disponibles.

(1) Périmètre France. À partir de 2020, le taux accès à la formation 2020 est calculé comme suit : nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation / Effectif moyen mensuel CDI-CDD.

(2) Données Compagnie des Alpes non disponibles.

(3) Changement méthodologique entre 2019 et 2020.

(4) Part des collaborateurs répondants s'étant déclarés « plutôt satisfaits » ou « très satisfaits ». Dans le contexte sanitaire, différentes enquêtes de climat social ont eu lieu en place du Baromètre social Groupe.