

# PARIS 2024



## ORIENTATIONS STRATÉGIQUES



# EDITO

Une nouvelle page de notre histoire s'ouvre avec un projet nouveau à l'horizon 2024. La Caisse d'Epargne Ile-de-France clôture son plan précédent avec une dynamique de développement de très bon niveau caractérisée par une croissance annuelle de + 25 000 clients bancarisés et une croissance supérieure à + 10 % des flux d'activité sur la banque de développement régional.

La Caisse d'Epargne Ile-de-France a par ailleurs été au rendez-vous de sa vocation d'utilité pendant la crise Covid en contribuant activement à la continuité d'activité de l'économie francilienne.

L'horizon de notre projet stratégique coïncide avec les prochains Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, formidable occasion pour Paris et notre région d'accélérer

la mise à niveau de ses infrastructures avec les projets très ambitieux du Grand Paris. Forte de sa dynamique actuelle, la Caisse d'Epargne Ile-de-France inscrit dans son futur l'ambition de conforter son pari du développement dans son modèle relationnel offrant le meilleur de l'humain et du digital pour une banque humaine, agile, performante et responsable.

Devenir la banque de référence de la région Ile-de-France est un objectif utile pour notre environnement, un objectif positif pour nos clients et nos sociétaires, un objectif qui est à même de nourrir la fierté et la dynamique collective de nos managers et de l'ensemble de nos collaborateurs. C'est notre Pari 2024.

Didier Patault  
Président du Directoire

PARI 2024

# RAISON D'ÊTRE

À l'occasion du nouveau plan stratégique, Pari 2024, la Caisse d'Epargne Ile-de-France précise et confirme sa raison d'être :

**Être utiles à chacun  
de nos clients  
et contribuer  
durablement  
au développement  
économique et  
sociétal de nos  
territoires**

Commune à l'ensemble des Caisses d'Epargne, cette raison d'être porte haut et fort l'engagement de notre entreprise envers la société, elle pose sa vision et le sens qu'elle donne à son action. Elle est éclairée par des valeurs incarnées par la Caisse d'Epargne Ile-de-France à travers son histoire, sa culture et ses clients :

**LA PROXIMITÉ  
LA CONFIANCE  
LA RESPONSABILITÉ**

2024

# AMBITION

## DEVENIR LA BANQUE DE RÉFÉRENCE EN ILE-DE-FRANCE

Afin d'atteindre cet objectif, la Caisse d'Epargne Ile-de-France doit poursuivre le développement de son fonds de commerce en continuant à se moderniser de façon responsable et en restant au service de ses clients et en mobilisant en permanence ses énergies au service de ses clients.

### LES PRIORITÉS STRATÉGIQUES



DÉVELOPPEMENT  
DU FONDS  
DE COMMERCE



SATISFACTION  
CLIENTS



AGILITÉ  
ET MODERNITÉ



RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE

### LE PILIER STRATÉGIQUE



LES MANAGERS  
ET LEURS ÉQUIPES

## Priorité 1

# DÉVELOPPER LE FONDS DE COMMERCE



## BDD

L'environnement concurrentiel, règlementaire et les taux bas font constamment pression sur le PNB généré par chaque client. Afin de maintenir ses équilibres financiers, la Caisse d'Epargne Ile-de-France doit poursuivre l'élargissement de sa base clients et le développement équilibré de son fonds de commerce.

### CONJUGUER ESPRIT DE CONQUÊTE ET FIDÉLISATION DES CLIENTS

Outre le développement d'une culture centrée sur le client qui fait l'objet de la priorité 2, il est primordial de maintenir un lien fort avec nos clients bancarisés afin qu'ils restent fidèles tout en allant chercher de nouveaux clients bancarisés.

Levier 1 : Maintenir un lien fort avec nos clients bancarisés

Levier 2 : Poursuivre notre dynamique de conquête

## BDR

Située sur une région très dynamique et aux perspectives de développement amplifiées par le Grand Paris et les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024, la Caisse d'Epargne Ile-de-France a pour vocation d'accompagner le développement économique et sociétal du territoire pour améliorer son positionnement concurrentiel.

### DEVENIR LE BANQUIER DU TERRITOIRE EN FAISANT VALOIR NOS DIFFÉRENCES

La Caisse d'Epargne Ile-de-France est dotée d'équipes expertes par secteur d'activité. Cette approche affinitaire par marché lui confère un effet de levier important sur les enjeux du territoire que sont l'emploi, l'habitat, les infrastructures, les transports, la santé et l'économie sociale et solidaire.

Elle contribue fortement aux actions favorisant la transition énergétique sur le territoire au travers des nombreux projets qu'elle accompagne en termes de travaux de rénovation ou construction énergétique, de déploiement de la mobilité douce, de mise en place d'infrastructures ou de dispositifs de traitement des déchets éco-responsables.

Levier 1 : Poursuivre le développement de notre fonds de commerce en Ile-de-France

Levier 2 : Être utiles au territoire de demain en cultivant nos différences

Levier 3 : Être connu et reconnu comme le Banquier du territoire



Priorité 2

## SATISFACTION CLIENTS

# BDD

Le projet Esprit de Service a mis en avant la nécessité d'améliorer la qualité du service, tant en interne qu'auprès de nos clients. Depuis, l'amélioration de la satisfaction des clients a été portée comme un objectif stratégique incontournable pour soutenir nos ambitions de développement. Ces deux dernières années, la satisfaction des clients s'est très nettement améliorée grâce à une forte mobilisation des collaborateurs du réseau. Pour être une banque de référence en Ile-de-France, nous devons encore amplifier ce mouvement. Notre objectif est d'améliorer toujours plus la satisfaction clients pour limiter l'attrition et soutenir le développement.

### REFORCER NOTRE CULTURE DU CLIENT

La culture clients est un enjeu central qui repose sur l'ancrage de bonnes pratiques et sur l'anticipation des motifs d'insatisfaction.

Levier 1 : Ancrer les bonnes pratiques de relations avec les clients grâce à la formation et à leur valorisation

Levier 2 : Prévenir les motifs d'insatisfaction des clients en restant facilement joignable, en traitant rapidement les demandes des clients et en assurant la continuité de la relation lors de l'absence d'un conseiller



# BDR

En parallèle de notre développement basé sur l'accompagnement des besoins quotidiens de nos clients, nous avons structuré nos expertises, que ce soit sur l'investissement, les financements ou les paiements afin de répondre aux besoins les plus complexes de nos clients.

### FAIRE MONTER EN PUISSANCE LES MÉTIERS À FORTE VALEUR AJOUTÉE

En poursuivant le développement de nos capacités d'ingénierie financière, telles que CEIDF Capital Investissement et Immobilière Thoynard, nous serons en mesure d'agir en facilitateurs des projets complexes portés par nos clients, en prenant en charge la structuration et la bonne exécution de la partie financière de leurs projets.

En outre, nos nouvelles expertises – paiement, financement, investissement – permettront d'accélérer notre développement commercial tout en tenant compte des contraintes internes en termes de ressources rares (consommation de liquidité et de fonds propres) et des conditions de marché (environnement durable de taux bas).

### Priorité 3

## AGILITÉ ET MODERNITÉ

Le modèle relationnel porté par la Caisse d'Epargne Ile-de-France est d'offrir à nos clients le meilleur de l'humain et du digital. Notre large réseau d'agences et de centres d'affaires s'appuie sur des innovations digitales et l'amélioration de nos processus pour répondre aux nouvelles attentes des clients (autonomie, réactivité...). L'accélération digitale passe également par l'appropriation des enjeux autour de la data et de l'intelligence artificielle (IA). Toutes ces innovations ont pour but de nous rendre plus efficents et au meilleur standard de notre temps.

### ACCÉLÉRER LE DÉPLOIEMENT DU DIGITAL AU SERVICE DES CLIENTS

Le digital est un levier fort pour simplifier l'utilisation par nos clients des services de la banque. C'est un levier essentiel de leur satisfaction. Le digital est également porteur de simplification des processus pour les collaborateurs. Ils nous permet de nous concentrer vers l'accompagnement des projets de nos clients.

Levier 1 : Développer le Selfcare

Levier 2 : Poursuivre la digitalisation des process de vente à distance

Levier 3 : Enrichir la relation client grâce aux outils digitaux

Levier 4 : Personnaliser la relation client

### ADAPTER LE MODÈLE DE DISTRIBUTION

Notre expérience et notre capacité d'adaptation nous permettent de proposer une évolution vers un modèle de distribution répondant au mieux aux nouvelles attentes de l'ensemble de nos clients.

Levier 1 : Mieux segmenter notre approche du marché des professionnels et profiter de notre implantation sur tout le territoire

Levier 2 : Moderniser et adapter l'accueil en agence pour apporter au plus tôt la meilleure compétence à nos clients



### EXPLOITER LES DONNÉES ET L'IA AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DE L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

La data et l'intelligence artificielle (IA) sont des enjeux majeurs de l'accélération digitale. Leur utilisation repose sur les volumes de données créées et échangées, et également sur l'émergence régulière de nouvelles technologies. Les cas d'usage sont multiples, que ce soit pour promouvoir le développement commercial, pour améliorer les process et les outils, pour anticiper et maîtriser les risques ou pour piloter l'entreprise.

Levier 1 : Faire de la data et de l'IA des atouts pour notre banque

Levier 2 : Acculturer les collaborateurs à la data et à l'IA et structurer la démarche

### SIMPLIFIER LES BACK OFFICES ET FAIRE ÉMERGER LES FONCTIONS DE MIDDLE

Le développement du digital et de l'IA, les enjeux réglementaires et financiers et l'évolution des attentes des clients vont se traduire par une évolution des métiers bancaires sur des tâches à plus forte expertise. Le périmètre d'intervention sera ainsi enrichi par des activités de middle-office en appui des métiers commerciaux. Enfin, pour gagner en qualité de service et en efficacité collective, les outils de pilotage notamment liés au travail hybride seront renforcés, et l'usage de la data sera initié pour mieux organiser les demandes et les activités.

Levier 1 : Simplifier les back-offices

Levier 2 : Faire émerger les fonctions de middle

## Priorité 4

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Notre banque se fixe comme objectif d'être engagée dans sa démarche RSE aujourd'hui pleinement intégrée au projet stratégique. Pour atteindre cet objectif, la Caisse d'Epargne Ile-de-France s'est fixée deux axes d'engagement : le Climat pour répondre à l'urgence climatique et le Cœur en écho à notre tradition philanthropique et à notre engagement sociétal. Nous mettrons tout en œuvre pour rester utiles à la société conformément à notre histoire et notre raison d'être.

## ÊTRE UNE ENTREPRISE EXEMPLAIRE

Afin de répondre de façon efficace et durable aux enjeux RSE, la Caisse d'Epargne Ile-de-France s'engage à travers son projet stratégique à atteindre des objectifs concrets lui permettant d'être et de rester responsable en tant qu'entreprise et employeur.

Levier 1 : Présenter un Bilan Carbone maîtrisé

Levier 2 : Obtenir une reconnaissance grâce à un label RSE



## DÉVELOPPER UNE OFFRE BANCAIRE RESPONSABLE

Consciente de son rôle dans la lutte contre le dérèglement climatique, la Caisse d'Epargne Ile-de-France intègre sa dimension RSE dans son offre bancaire. Les équipes commerciales accompagneront ainsi leurs clients dans la transition énergétique grâce à des produits et services innovants et responsables.

Levier 1 : Généraliser la notation climatique

Levier 2 : Proposer un accompagnement sur-mesure

## S'AFFIRMER EN TANT QUE BANQUE COOPÉRATIVE, INCLUSIVE ET ENGAGÉE

Depuis sa création en 1818, la Caisse d'Epargne Ile-de-France accompagne la société dans toutes ses mutations.

Levier 1 : S'engager au quotidien au service de la société

Levier 2 : Faire connaître et reconnaître notre modèle coopératif



# LES MANAGERS ET LEURS ÉQUIPES



Le contexte dans lequel nous allons engager ce nouveau plan stratégique est directement marqué par la crise sanitaire sans précédent qui a affecté l'économie mais aussi le monde du travail. Nos projets et politiques RH, tout en s'inscrivant dans la continuité des actions engagées lors du précédent plan stratégique, seront influencés par cette crise qui a été un accélérateur de tendances. Ils placent les managers et leurs équipes au cœur du Plan Pari 2024, pour qu'ils soient des acteurs essentiels à notre réussite.

## REFORCER LA FIERTÉ ET L'ENGAGEMENT AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ET DE L'ATTRACTIVITÉ

Il existe une corrélation évidente entre la fierté d'appartenance, le degré d'engagement et la performance individuelle et collective au sein d'une entreprise.

Levier 1 : Assurer un recrutement et une intégration agiles et performants

Levier 2 : Renforcer l'employabilité et la fidélisation sur le long terme par une meilleure gestion des carrières

Levier 3 : Favoriser une communication stratégique au plus près des collaborateurs

## PLACER LES MANAGERS AU CŒUR DE LA RÉUSSITE COLLECTIVE

Les managers ont pour mission de créer et d'entretenir un environnement professionnel positif qui génère la confiance et l'engagement de leurs collaborateurs. Ils doivent être engagés et fiers de leur métier. À travers son projet stratégique, la Caisse d'Epargne Ile-de-France compte leur donner les moyens de remplir leurs rôles en les plaçant au cœur de ses enjeux et de la réussite collective.

Levier 1 : Equiper les managers pour accompagner la performance

Levier 2 : Associer plus fortement les managers intermédiaires et de proximité

Levier 3 : Donner de la visibilité sur la trajectoire professionnelle et nos dispositifs de reconnaissance



ILE DE  
FRANCE

PARI<sup>IS</sup>2024

ORIENTATIONS  
STRATÉGIQUES