

Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées

Banque coopérative régionale

Les engagements pour un développement durable :

La responsabilité sociétale des Caisses d'Épargne s'inscrit dans la continuité de leur histoire souvent à l'avant-garde des innovations sociales (comme l'éducation financière ou le soutien à de grandes œuvres dont les jardins ouvriers et l'habitat bon marché). En 2021, Les Caisses d'épargne ont redéfini leurs Orientations RSE et Coopératives. La RSE est considérée comme un levier de la performance économique durable et d'impact positif sur les territoires.

La Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées met en œuvre son engagement RSE autour de 6 axes : relations et conditions de travail, engagement sociétal et solidaire, achats et relations fournisseurs, offres spécifiques et relations clients, l'environnement, la gouvernance. Au sein de l'axe « engagement sociétal et solidaire », La Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées déploie un projet d'inclusion financière qui passe par une formation au numérique. L'objectif est de garder le lien avec une partie de la clientèle en fragilité dans son utilisation des outils digitaux et plus largement de contribuer à l'inclusion numérique sur le territoire.

L'engagement territorial de la Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées est incarné au travers de 3 leviers : le mécénat, la RSE et la R&D sociétale.



Données clés

- 178 agences en Midi-Pyrénées
- 1600 collaborateurs
- 372 M€ de produit net bancaire
- 145 000 Sociétaires

Les pratiques d'engagement territorial

Mécénat



Soutien de l'entreprise à des projets d'intérêt général sous des formes variées

RSE



Responsabilité Sociétale d'Entreprise

R&D sociétale



Recherche & Développement empirique, pour répondre à des fragilités territoriales par des dispositifs innovants

Exemple inspirant : l'inclusion numérique

Contribuer à l'inclusion numérique en Occitanie par deux leviers :

- Les Ateliers Numériques organisés par la Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées
- Contribuer avec les entreprises de la région au projet RhinOCC

La dimension territoriale

La Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées inscrit son action dans un collectif initié par la métropole de Toulouse :

- La métropole regroupe plusieurs entreprises dont les activités sont impactées par le numérique et les fédère avec une association du territoire « la mêlée numérique ».
- Ensemble ils s'appuient sur la démarche des Hubs territoriaux (réseau hub pour l'inclusion numérique qui sont des têtes de réseau de l'inclusion numérique au niveau départemental) pour déployer RinOCC en Occitanie



Ateliers numériques par Finances & Pédagogie

Moyens mobilisés :

- 50 k€ : organisation logistique, communication & prise de rendez-vous par le centre d'appel
- 2 ETP : pilotage & formation ateliers numériques par Finances & Pédagogie, ciblage de clients par le marketing
- Formation de 1 000 personnes par an

Grâce au soutien des caisses d'épargne depuis 60 ans, l'association « Finance & Pédagogie » déploie sur tout le territoire des programmes éducatifs sur les questions financières. Elle apporte ainsi des connaissances utiles dans la vie personnelle, professionnelle ou citoyenne.

En 2019, une expérimentation a été menée : des ateliers de formation pour des clients en fragilité avec le numérique sensibilisant aux services de la banque à distance. 150 personnes ont été formées en 15 ateliers lors de cette phase de test. Le retour d'expérience a été très positif : un tiers des clients vont se connecter après la formation alors qu'il ne se connectaient pas auparavant. Le niveau de satisfaction est élevé avec un NPS de 50,7 %.

Fort de ce succès, La Caisse d'Epargne Midi-Pyrénées décide d'étendre ce projet, au-delà de ses clients, et rejoint une démarche collective associant entreprises, acteurs publics et associations.

Net Promoteur Score : indice de référence de mesure de la satisfaction client



« La mêlée numérique » : alliance territoriale pour l'inclusion numérique

Moyens mobilisés :

- Caisse d'Epargne : adhésion annuelle de 6 k€ & implication dans RhinOcc
- Collectif constitué de 145 partenaires
- 8 500 visiteurs de la Semaine Numérique en Occitanie

« La mêlée numérique » est une plateforme pilotée par Toulouse Métropole, en coordination avec des grandes entreprises (dont AG2R La Mondiale, Orange, Le Groupe La Poste ...) et des médiateurs numériques.

Ces entreprises partagent le besoin de favoriser un contact digital avec leurs clients ou usagers et décident de mutualiser leurs efforts sous l'égide de la métropole.

La Caisse d'Epargne Midi-Pyrénées inscrit donc son action dans un collectif initié par la métropole de Toulouse qui permet de :

- Regrouper plusieurs entreprises dont les activités sont impactées par le numérique et les fédère avec une association du territoire « la mêlée numérique ».
- S'appuyer sur la démarche des Hubs territoriaux (réseau hub pour l'inclusion numérique qui sont des têtes de réseau de l'inclusion numérique au niveau départemental) pour déployer RinOCC en Occitanie

RhinOcc est un dispositif d'accompagnement en Occitanie des acteurs au contact des publics éloignés du numérique. Impulsé par la Banque des Territoires en partenariat avec la Mission Société Numérique dans le cadre de la Stratégie Nationale pour un numérique inclusif du Secrétariat d'État chargé du Numérique

Résultats

Création de valeur sur les territoires

- Réponse collective aux enjeux de l'inclusion numérique
- Réponse dans la durée aux besoins de médiation numérique
- 1 000 personnes formées (Ateliers numériques)
- 8 500 visiteurs de la Semaine Numérique Occitanie (2020-2021)

Pour l'entreprise

- Acteur reconnu de l'éducation et de l'inclusion financière
- Innovation territoriale au sein du réseau avec les ateliers numériques
- Co-construction avec d'autres acteurs du dispositif « Mêlée numérique »

Retour d'expérience

Points forts

- Forte empreinte locale et visibilité
- Synergies avec les acteurs de l'ESS et les collectivités
- Renforcement de l'offre sociale existante et développement de nouvelles offres
- Meilleure connaissance du territoire, de ses besoins et des acteurs

Analyse et prospective

- Développer les offres dédiées à l'inclusion numérique
- Partager ce savoir-faire aux banques régionales intéressées
- Capitaliser sur la coalition d'acteurs sur un territoire sur ce sujet de l'inclusion numérique