

La banque dans son ensemble

Développement durable¹

La BEKB | BCBE s'engage dans le cadre de sa responsabilité entrepreneuriale pour un développement durable. Les efforts en la matière sont intégrés dans la stratégie et l'orientation de la banque. Ils complètent les aspects économiques avec des composantes sociales et écologiques d'une manière adéquate pour la BEKB | BCBE. Les principes du gouvernement d'entreprise (page 166) soutiennent une gestion d'entreprise à caractère durable. La BEKB | BCBE veille au respect des normes légales déterminantes pour la banque par ses collaborateurs. En complément des concepts «Culture d'entreprise», «Dans l'axe de notre politique» et des «Principes concernant la qualité du service», la BEKB | BCBE a édicté fin 2007 une charte de développement durable pour les années 2008 à 2011 dans le but d'améliorer continuellement sa politique environnementale et sa charte environnementale. La charte de développement durable contient des aspects et objectifs concernant les produits et services, l'écologie d'entreprise et la responsabilité de la banque envers les collaborateurs et la société.

Personnel

Nous sommes solidaires de nos collaborateurs/trices et prôtons une culture d'entre-

prise assortie d'un contrat social. Notre chemin commun, axé sur le long terme, a pour but d'offrir des places de travail sûres dans une entreprise performante. Il convient d'éviter des licenciements pour des raisons économiques.

L'effectif du personnel, auxiliaires compris, a augmenté de 1426 à 1448 personnes en 2010. Corrigé des emplois à temps partiel, le nombre de postes a progressé de 1193 à 1199. La quote-part des emplois fixes corrigée du temps partiel a baissé de 1128 à 1124 personnes. La quote-part des emplois à temps partiel a augmenté à près de 35 pour cent (2009: 31 pour cent). Les charges de personnel ont augmenté en 2010 de 0,8 pour cent à 147,9 millions de francs (contre 146,8 millions en 2009). De ce montant, l'augmentation des allocations familiales a totalisé 1,2 millions de francs. La reprise du leadership bancaire par la BEKB | BCBE lors de l'extension de la nouvelle plateforme IBIS3G a nécessité en 2010 le concours de quelque 30 collaborateurs en termes corrigés du temps partiel. La BEKB | BCBE attache une importance primordiale à la formation, d'autant plus que la qualité des services, le conseil à la clientèle et la responsabilisation du personnel en dépendent directement. Ainsi, l'ensemble des conseillers et des conseillères à la clientèle de la banque sont tenus de passer un test technique très pointu tous les deux ans. La formation interne est complétée par des cours externes, notamment dans les secteurs de la planification finan-

¹ Informations détaillées et ratios sur la durabilité en conformité avec les lignes directrices «Global Reporting Initiative» (GRI) sous www.bcbe.ch/nachhaltigkeit

cière, de la gestion d'entreprise et de la direction de projets (désormais à l'école professionnelle supérieure). En 2010, les 1448 collaborateurs ont suivi en moyenne 4,5 jours de formation interne; de plus, 61 collaborateurs ont suivi une formation externe en accompagnement du travail. Enfin, des modules de formation basés sur le web ont été mis à disposition pour divers groupes de collaborateurs.

La BEKB | BCBE est un important pourvoyeur de places d'apprentissage dans l'Espace Mittelland. A fin 2010, 131 apprentis et assistants étaient en formation. Pendant l'année sous revue, les candidats de la BEKB | BCBE ont dépassé la moyenne suisse des notes lors des examens de fin d'apprentissage. 27 des jeunes collaborateurs (84 pour cent) ont repris une fonction au sein de la BEKB | BCBE, certains à temps partiel pour leur permettre d'obtenir le diplôme d'une école professionnelle supérieure, d'autres comme stagiaires dans l'autre région linguistique du canton. Environ 30 jeunes en fin d'études du pool des assistants ainsi que de jeunes professionnels ont été formés pour reprendre une fonction de spécialiste ou de cadre.

Le processus «Objectifs et évaluation des performances» sert à la conduite ciblée des collaborateurs et forme le cadre pour les mesures de développement individuel. Cet instrument de conduite est bien établi et est utilisé auprès de tous les collaborateurs, cadres et supérieurs de haut niveau.

Le processus de développement du personnel (PEP) établi depuis 1995 permet d'identifier et d'encourager individuellement des personnes justifiant de potentiel et de garnir ainsi à l'interne des fonctions exigeantes. En moyenne pluriannuelle, 10 pour cent des collaborateurs sont préparés dans le cadre de PEP pour un poste concret, afin de pouvoir occuper ainsi 50 pour cent des fonctions clé. Au 31.12.2010, 8,4 pour cent des collaborateurs se trouvaient en situation PEP et au courant de l'année, 46 pour cent des postes clé qui se sont libérés ont été occupés à partir de PEP.

L'approche et l'action entrepreneuriales des collaborateurs sont encouragées par une large délégation et la participation. La satisfaction des collaborateurs fait l'objet d'enquêtes périodiques. En comparaison croisée, les collaborateurs de la BEKB | BCBE sont satisfaits davantage que la moyenne avec leur employeur.

La commission du personnel (CP) de la BEKB | BCBE défend les intérêts des collaborateurs face aux instances dirigeantes de la banque. Lors d'entretiens périodiques avec le directoire, les intérêts du personnel sont discutés et des solutions sont convenues, dont l'évolution des salaires, les avantages hors salaire ou les mesures de développement du personnel. Le défraiement s'oriente selon le principe «même salaire pour femme et homme dans la même fonction». Avec une prime conditionnelle pour des activités à carac-

tère durable (prime de développement durable, voir pages 183 ss.) et un programme d'actions, la BEKB | BCBE fait participer ses collaborateurs au succès à long terme de la banque. Dans les principes de Corporate Governance, il est stipulé que le défraiement total le plus élevé se monte au maximum au vingtuple du défraiement le plus bas et que la banque ne verse pas d'indemnités de départ (voir Gouvernement d'entreprise, page 166). La BEKB favorise la diversité de ses collaborateurs. L'objectif de la banque est d'augmenter à moyen terme la quote-part des femmes dans les fonctions de cadre, notamment de direction. La structure d'âge montre une répartition équilibrée entre toutes les classes d'âge et un mélange judicieux entre expérience et impulsions de la relève et des nouveaux emplois. La diversité est encore

Structure d'âge des collaborateurs de la BEKB | BCBE en 2010

Classe d'âge	Part de l'effectif	
	2010	2009
Jusqu'à 19 ans	1%	3%
20 à 29 ans	24%	22%
30 à 39 ans	23%	24%
40 à 49 ans	24%	23%
50 à 59 ans	22%	23%
Au-delà de 60 ans	6%	5%

Quote-part des femmes à la BEKB | BCBE

	2010	2009
Part des femmes dans l'ensemble de la banque	45%	44%
Femmes dans des fonctions de cadre (avec procuration et procuration générale)	10%	9%

renforcée du fait que la BEKB | BCBE est active dans deux régions linguistiques.

Dans le cadre de sa politique du personnel favorable aux familles, la BEKB | BCBE a adhéré à l'organisation «Childcare Service Suisse», un répondant professionnel pour toutes les questions afférentes au suivi hors famille des enfants.

Produits et services

Avec des solutions axées sur l'environnement, la BEKB | BCBE encourage ses clients à s'engager sur la voie du développement durable et à ménager l'environnement. S'agissant des affaires de placement, nous proposons des fonds de placement durables à notre clientèle. Il s'agit essentiellement de produits de placement durables de Swisscanto (p. ex. Swisscanto Green Invest). S'ajoutent à cela des produits de placement spécifiques qui prennent en considération des aspects de durabilité et de protection du climat.

En 2010, la BEKB | BCBE a introduit un mandat de gestion de patrimoine «Placements à caractère durable» dans chacune de ses cinq stratégies de placement. Une sélection rigoureuse garantit que le portefeuille contient exclusivement des titres d'entreprises dont l'activité est axée sur les facteurs que sont l'efficacité économique, la tolérance écologique et la responsabilité sociale. Ainsi, les placements effectués pour le compte de notre clientèle répondent à des valeurs éthiques et écologiques irréprochables.

La BEKB | BCBE accorde une grande importance à un processus de conseil professionnel. Les produits sont classés en fonction de leurs chances et risques, la vente à partir des catégories admises par segment de clientèle intervient en harmonie avec la situation de revenus et de la propension aux risques ainsi que de l'horizon de placement de la clientèle. Les conseillers à la clientèle sont régulièrement formés dans ce domaine. Seuls des conseillers certifiés vendent des produits de placement plus complexes.

Dans les affaires de crédit, la BEKB | BCBE prend en considération l'application de principes écologiques. Elle soutient des projets écologiques et énergétiques modernes. S'agissant de clients commerciaux, elle veille à l'état du management de l'environnement.

Lors du financement d'immeubles, des directives claires contribuent à ce que les possibilités financières des débiteurs ne soient pas dépassées à moyen et court termes. Le calcul de la supportabilité des charges est opéré à l'aide d'un taux d'intérêt incorporable légèrement en dessus de la moyenne historique des 20 dernières années. De plus, la banque propose une assurance perte de salaire avantageuse qui est censée atténuer les difficultés financières par suite d'une situation d'urgence. S'agissant des affaires hypothécaires, la BEKB | BCBE offre avec family-net une hypothèque familiale avantageuse pour les familles avec des enfants.

Outre un dense réseau de sièges fixes et de banques mobiles, une troisième voie d'accès à la banque, écologique et moderne, s'offre à la clientèle: les opérations bancaires peuvent être liquidées par Internet via la banque virtuelle de la BEKB | BCBE. Les clients ont la possibilité d'utiliser des comptes électroniques et de renoncer ainsi aux impressions sur support papier.

Ecologie d'entreprise et protection du climat

Le système de management de l'environnement de la BEKB | BCBE est certifié conforme à la norme ISO 14001 depuis 2004. En 2008, il a été certifié une deuxième fois, d'autres audits externes pour le maintien du certificat ISO ont eu lieu en 2009 et 2010. La BEKB | BCBE s'est fixé comme objectif la neutralité carbone. A cet effet, elle réduit en premier lieu ses propres émissions de gaz à effet de serre et la pollution directe et indirecte de l'environnement. Avec un bilan écologique annuel et des ratios d'écologie d'entreprise, elle rend compte à propos de ses prestations écologiques. A cet égard, elle applique le standard de la branche de l'Association pour le management de l'environnement dans les banques, caisses d'épargne et assurances (ApME) 2007, ainsi que le «Greenhouse Gas Protocol».

L'efficacité énergétique des immeubles de la banque est sans cesse améliorée. Dans le cadre des projets de rénovation et de

nouvelles constructions, la BEKB | BCBE s'oriente selon les standards Minergie et met en œuvre des solutions innovatrices. Depuis l'assainissement du siège de Thoun, l'énergie solaire est utilisée pour le refroidissement de l'immeuble. Pendant l'année sous revue, éclairages et fenêtres ont été remplacés dans les sièges de Wengen et de Münsingen. Dans le siège de Bümpliz, l'installation d'aération a été assainie et équipée d'un système de récupération de chaleur. Dans le siège de Spiez, la machine de refroidissement a été remplacée par une installation efficiente avec des produits de refroidissement respectueux de l'environnement. Quant au siège de Langau, il a été raccordé au nouveau réseau de chaleur à distance (combustion de pellets). Le chauffage au mazout a été démonté.

Les émissions de gaz à effet de serre de la BEKB | BCBE ont pu être réduites de moitié entre 2001 et 2007. Jusqu'en 2011,

elles devraient encore baisser de 5 pour cent (base 2007) en

- stabilisant la consommation d'électricité et en ayant recours à du courant renouvelable et favorable au climat;
- réduisant la consommation de combustibles fossiles de 10 pour cent supplémentaires;
- réduisant la consommation de papier de 5 pour cent supplémentaires et en stabilisant la consommation d'eau;
- stabilisant la part de recyclage des déchets industriels au niveau de 70 à 75 pour cent.

Depuis début avril 2010, l'électricité consommée par la BEKB | BCBE provient presque exclusivement de la production hydroélectrique; en outre, l'approvisionnement en courant écologique (Waterstar) a été doublé, à près de 1 million de kWh par an. Avec les mesures mises en œuvre au courant de l'année sous revue, la BEKB | BCBE tient la route. Les émis-

Consommation d'énergie et de papier: chiffres clés

	2002	2003	2004
Consommation de courant kWh ¹	4 205 130	3 988 093	4 004 855
Chaleur à distance kWh	746 247	843 836	904 999
Gaz naturel kWh	637 874	1 056 839	891 751
Huile de chauffage kWh	1 268 666	1 050 186	1 186 045
Consommation d'énergie kWh ²	6 857 917	6 938 954	6 987 650
Consommation de papier kg	268 343	267 532	258 289

¹ Sans la part du centre de calcul

² Le système de référence englobe environ 80 pour cent.

sions résiduelles de gaz à effet de serre devront encore être réduites et compensées au moyen de certificats de réduction provenant de l'Espace Mittelland. La BEKB | BCBE sensibilise ses collaborateurs à adopter un comportement économe en matière de consommation d'énergie et de ressources naturelles, qu'il s'agisse de consommation de papier, de recyclage, de déplacements professionnels ou d'économies de courant. Le tableau ci-dessous retrace l'évolution de la consommation d'énergie et de papier.

La BEKB | BCBE prend en considération les aspects de durabilité dans le cadre de ses achats. Les fournisseurs, les produits livrés et les services doivent non seulement satisfaire aux exigences de qualité et de prix, mais aussi aux standards écologiques et sociaux usuels et provenir si possible du rayon d'activité de la banque.

Société

Avec l'encouragement de PME innovatrices, la BEKB | BCBE contribue au renforcement et au développement de notre espace économique et de vie commun. Ces entreprises créent les places de travail de demain, offrent des places d'apprentissage à nos enfants et génèrent l'assiette fiscale future. La BEKB | BCBE s'engage également hors entreprise en tant que banque formatrice. Concernant l'engagement hors banque s'ajoutent l'engagement de nos collaborateurs dans des organisations et comités publics ainsi que les activités d'intervenants et d'experts dans des instances de formation. De plus, la BEKB | BCBE soutient l'académie d'été du Zentrum Paul Klee. Son offre s'adresse à la population ainsi qu'à des artistes hautement qualifiés du monde entier qui veulent se perfectionner en fréquentant un séminaire de «maîtrise» de haut niveau.

2005	2006	2007	2008	2009	2010
4 084 486	4 065 226	3 906 538	4 037 486	4 040 646	4 035 344
887 983	802 022	743 115	813 896	787 320	1 137 512
1 026 416	1 026 567	1 008 577	1 078 342	1 073 519	1 144 554
975 637	921 143	855 546	789 616	765 872	602 853
6 974 522	6 814 958	6 513 776	6 719 340	6 667 357	6 920 263
259 811	255 134	271 122	275 823	221 175	220 596

La BEKB | BCBE travaille avec environ 700 fournisseurs et passe des commandes de l'ordre de 100 millions de francs par année, ce dont profitent de nombreuses petites et moyennes entreprises dans l'Espace Mittelland. De plus, la BEKB | BCBE soutient diverses organisations dans le cadre de partenariats de longue date.

Du produit d'exploitation total de 519,9 millions de francs, 187,8 millions de francs en consommation intermédiaire vont aux fournisseurs. En considérant les investissements, désinvestissements et l'utilisation conforme des correctifs de valeur, on obtient une plus-value nette 306,1 millions de francs, dont 38,7 millions vont aux pouvoirs publics et 149,3 millions aux collaborateurs. Des fonds nets générés en 2010 (118,0 millions de francs), 47,5 millions sont distribués aux actionnaires et 70,5 millions sont utilisés pour l'auto-financement. La contribution financière au canton est considérable et totalise plus de 1,5 milliard de francs depuis 1998 et le remboursement de capital de dotation/capital-actions, le placement d'actions, l'indemnisation des droits de souscription, l'indemnisation de la garantie de l'Etat, les dividendes et les impôts. L'assiette fiscale des collaborateurs représente elle aussi une plus-value considérable pour les pouvoirs publics.

Avec diverses initiatives, la BEKB | BCBE contribue à améliorer le savoir en matière de gestion de l'argent dans la société. Ainsi, la banque a organisé de nombreux

séminaires en 2010 dédiés à ce thème (page 40 s.). Sur Internet, la BEKB | BCBE met à disposition des instruments pour la planification budgétaire et la tenue du ménage, pour le calcul des charges supportables s'agissant d'immeubles, pour la planification fiscale et – pour les PME – une «boîte à outils» avec des modèles de plan d'affaires, des modules de planification financière et un check e-banking.

Management de la qualité

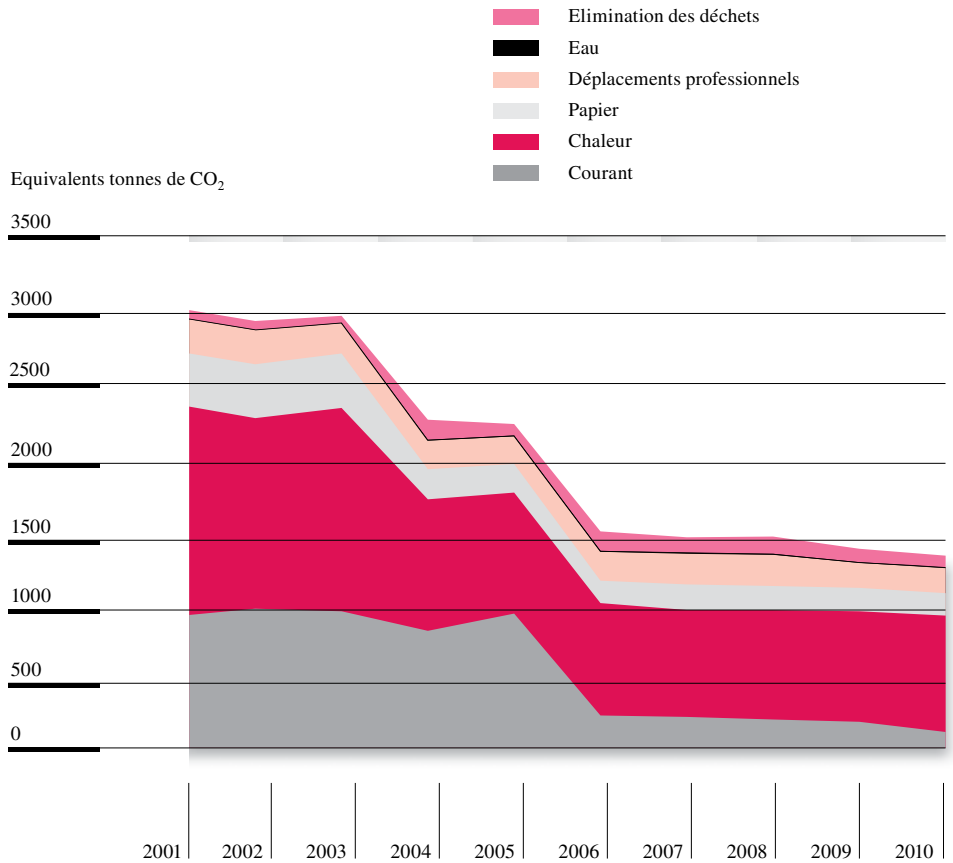
En 2002, le management de la qualité a été certifié conforme à la norme ISO 9001 au niveau de l'ensemble de la banque. La BEKB | BCBE a ainsi été la première banque suisse d'importance à avoir obtenu cette distinction pour l'ensemble des processus, services et sièges. Deux ans plus tard, c'est le management de l'environnement qui a été certifié conforme à la norme ISO 14001. En 2008, tant le management de la qualité que celui de l'environnement ont été recertifiés par SQS (Union suisse pour les systèmes de qualité et de management). La recertification ainsi que deux audits externes en 2009 et en 2010 confirment l'efficacité à tous niveaux du système de management de la qualité et de l'environnement et la haute qualité de sa mise en œuvre à la BEKB | BCBE.

Outre l'examen par le bureau de certification, des audits internes ont été réalisés en 2010 dans 28 sièges et 15 subdivisions cen-

Emission de CO₂ de la BEKB | BCBE

2001 – 2010

Calcul selon ApME



ApME
Association pour le management
de l'environnement
et la pérennité dans les établis-
sements financiers

Base de calcul
2001–2005 Evaluation courant selon mélange
Suisse – importation
A partir de 2006 Evaluation courant selon déclaration
des entreprises qui fournissent
l'énergie

trales. Ces contrôles contribuent de manière déterminante à maintenir le niveau atteint, à développer au fur et à mesure le système de management et à améliorer en permanence les processus. Le processus d'amélioration continue est aujourd'hui bien ancré dans toutes les unités organisationnelles de la BEKB | BCBE. L'application des standards de qualité, définis pour l'ensemble de la banque, est contrôlée périodiquement, en règle générale tous les trimestres, dans les sièges et subdivisions centrales. Ces contrôles réguliers servent à assurer le haut standard des services dans tous les domaines et dans l'ensemble de notre rayon d'action et à améliorer sans cesse la qualité du service.

En 1994, la BEKB | BCBE a introduit un système de proposition d'idées. En 2001, ce système a été développé plus avant, sous le nom «Management des idées» (MI), un instrument de conduite moderne et actif. Depuis 2007, le MI dispose d'une plateforme électronique où les propositions d'amélioration sont saisies directement dans une base de données et traitées par le centre de compétences MI selon un processus déterminé. Avec le MI, la BEKB | BCBE encourage l'approche entrepreneuriale à tous les niveaux et offre aux collaborateurs la possibilité de faire valoir leurs propres idées et de participer à l'échange des connaissances au sein de l'entreprise. Le dialogue ouvert et créatif entre collaborateurs, supérieurs et responsables de domaine est encouragé et la com-

pétitivité de la BEKB | BCBE est renforcée. En 2010, 175 idées en tout ont été produites par les collaborateurs.

Organisation et sièges

La standardisation et la simplification des processus d'exploitation s'est poursuivie en 2010. L'objectif fixé est une optimisation des processus par une efficacité accrue et une réduction des charges d'exploitation afin d'améliorer encore la compétitivité de la BEKB | BCBE et de renforcer durablement sa position sur le marché. Les projets offrant une utilité directe à notre clientèle ont été réalisés en priorité.

Les recommandations de la FINMA pour le Business Continuity Management (BCM) ont été mise en œuvre.

Le réseau de sièges compte 78 agences, 17 banques mobiles et une banque virtuelle.

Constructions et biens-fonds

La réhabilitation et la modernisation des bâtiments se sont poursuivies dans le but de transformer les locaux en espaces ouverts et conviviaux, conformes à l'identité visuelle de la banque.

Les sièges de Lyss et de Münsingen ont été agrandis pour créer des espaces de conseil supplémentaires. Le siège d'Ostermundigen a été doté de salles de conférence sé-

parées. Dans le siège de Berne-Bümpliz, les installations d'aération et de refroidissement ont été totalement assainies. A Jegenstorf, Grindelwald et Summiswald, des sièges aux normes de la BEKB | BCBE ont été planifiés. Pour nos banques mobiles le deuxième remplacement après 16 années de service a été préparé pour 2011.

Un espace de vente en PPE, un hôtel-restaurant ainsi qu'un immeuble d'habitations ont été acquis en 2010 consécutivement à des restructurations ou à des réalisations forcées. L'espace de vente, l'immeuble d'habitations ainsi qu'une parcelle constructible avec garages acquise en 2005 ont pu être revendus durant l'exercice sous revue.

Informatique

Avec pour objectif de garantir à long terme la plateforme IBIS3G®, le site de Liebefeld et des places de travail attractives, la collaboration avec Hewlett Packard (HP) a été concrétisée au travers d'un accord-cadre. Depuis le 1^{er} mai, HP exploite le Banking Service Center Bern (BSC HP). BSC fournit les principales prestations TI à la BEKB | BCBE.

La collaboration avec le nouveau partenaire externe a exigé une adaptation de la structure de gouvernance TI de la BEKB | BCBE à ces nouveaux rapports. Ainsi, des divers comités communs, entités nécessaires à une bonne collaboration, ont p. ex. été créés, et la représentation de la BEKB | BCBE au sein de ces derniers

définie. En même temps, les structures de direction internes s'agissant de l'informatique et de l'organisation au sein de la BEKB | BCBE ont été déterminés, et les responsabilités clairement attribuées aux différents bureaux et personnes.

La plateforme bancaire IBIS3G® a désormais fait ses preuves: elle est exploitée avec succès depuis 2009. La seule solution pour l'ensemble des activités bancaires de la troisième génération en Suisse, qui techniquement, elle se base sur une architecte en trois couches et du point de vue de l'application sur une architecture orientée service, s'est révélée conviviale, stable et très performante. Au cours de l'exercice sous revue, le développement d'IBIS3G® a été poursuivi. A cet égard, l'accent a été mis sur l'intégration prévue de l'application de gestion de titres «Legando» ainsi que du nouveau module «Trafic des paiements Suisse». Par ailleurs, diverses versions logicielles ont été implémentées, qui touchent à de nombreuses optimisations dans le domaine du service à la clientèle.

