

La parole aux sociétaires

Publication
de la Fédération Nationale
des Caisses d'Épargne



Mars 2004

Les sociétaires "AG" :

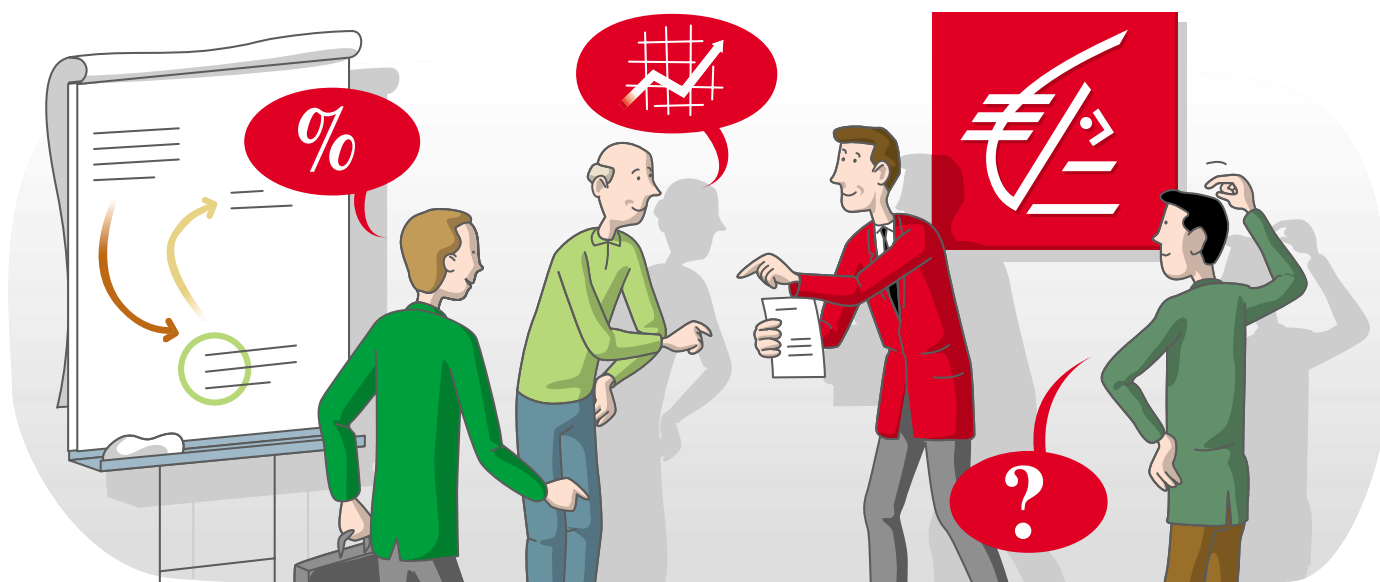
une population "motivable"
sensible à la responsabilité sociétale
de la Caisse d'Épargne

A l'occasion des assemblées générales de sociétés locales d'épargne (SLE) 2003, la Fédération a proposé aux Caisses d'Épargne un questionnaire intitulé "La parole aux sociétaires". Comme en 2001, cette enquête avait notamment pour objectif de valoriser les sociétaires présents, et de leur donner l'occasion d'entamer un dialogue avec la Caisse d'Épargne. Pour la Fédération, il s'agissait également de mieux connaître les attentes des sociétaires, et d'enrichir un dispositif d'écoute du sociétariat qui permette - in fine - de proposer une politique d'animation s'inscrivant dans le plan stratégique du Groupe.

P.2 à 4

- ▼ Les attentes des sociétaires
- > Intention d'achat de nouvelles parts sociales
 - > Intention d'investissement personnel dans la vie des Caisses d'Épargne
 - > Segmentation du sociétariat des Caisses d'Épargne
 - > Questions posées aux personnes prêtes à s'investir personnellement dans la vie de leur Caisse d'Épargne
 - > Questions posées aux personnes qui ne sont pas prêtes à s'investir personnellement

Sommaire





Tout comme la précédente édition, les résultats de "La parole aux sociétaires" 2003 ont été établis à partir de plus de 7 200 questionnaires. Il convient néanmoins de souligner que la population des participants aux assemblées générales n'est que partiellement représentative de la masse globale du sociétariat. La moyenne d'âge y est notamment beaucoup plus élevée, et cette population ne constitue guère plus de 1,5% du sociétariat. Pour autant, cette dernière revêt une importance particulière pour notre Groupe de par son statut d'entreprise coopérative, mais aussi de par l'intérêt que ces sociétaires portent à son action.

Des besoins et des attentes

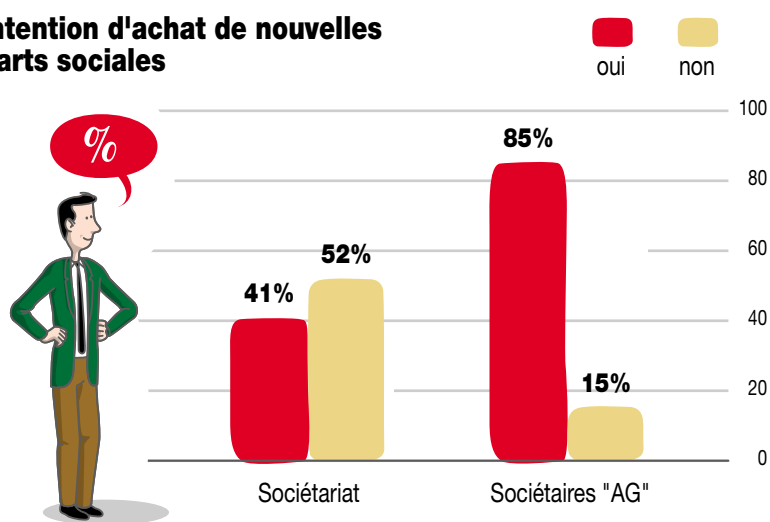
Les enseignements de ce questionnaire nous donnent donc de précieuses indications sur les besoins et attentes des sociétaires venant aux assemblées générales. En conséquence, ils doivent être interprétés en tant que tels, c'est-à-dire en tenant compte des objectifs initiaux de l'enquête et de la spécificité de l'échantillon traité. Ces résultats sont parfaitement complémentaires de l'Observatoire

du sociétariat mis en place par la Fédération, et viennent affiner nos connaissances en la matière.

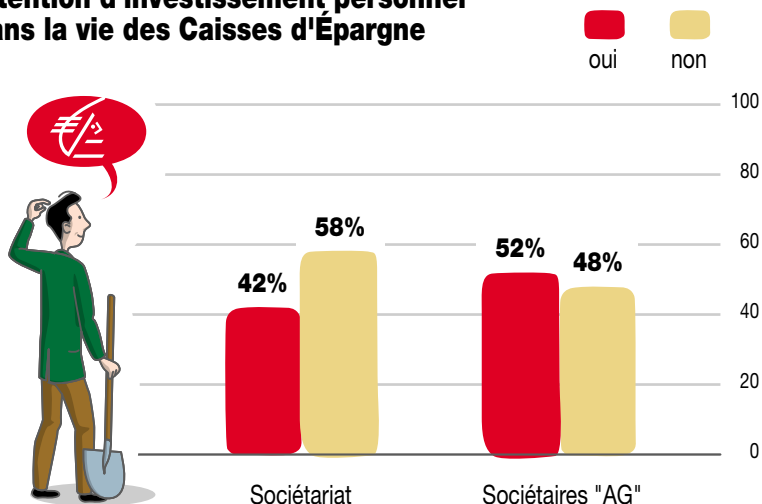
A ce stade, le lecteur notera également que par rapport à l'enquête réalisée en 2001, "La parole aux sociétaires" 2003 s'appuyait sur un questionnaire un peu plus court, avec une tonalité portant plutôt sur des critères touchant au niveau général d'information des sociétaires

sur leur Caisse d'Épargne et son fonctionnement, ainsi que sur leurs motivations et leur intention de participation à la vie de cette dernière. En outre, les questions de "La parole aux sociétaires" ont été directement tirées de l'Observatoire du sociétariat, permettant ainsi de soutenir une comparaison entre la population "assemblée générale" et celle du sociétariat.

Intention d'achat de nouvelles parts sociales



Intention d'investissement personnel dans la vie des Caisses d'Épargne





Une meilleure connaissance des administrateurs

Si l'on compare les résultats des deux enquêtes menées lors des AG de janvier et de juin 2003, on constate que les réponses

fournies par les personnes venant aux assemblées générales de SLE ne diffèrent pas radicalement de celles observées pour l'ensemble du sociétariat.

Toutefois, ces sociétaires semblent un peu mieux connaître les administrateurs qui les représentent (42% des répondants "AG" admettent les connaître, contre seulement 21% pour l'ensemble du sociétariat...) et le rôle joué par ces derniers (46% contre 34%). De même, ils paraissent mieux informés sur leur rôle de sociétaire (74% contre 60%), et ils sont plus nombreux à se déclarer prêts à s'investir personnellement dans la vie de leur Caisse d'Épargne (52% contre 42%). Enfin, une large majorité d'entre eux (85%) affirme qu'ils sont prêts à acheter de nouvelles parts sociales en plus de celles qu'ils détiennent déjà - ce qui constitue un

excellent résultat, ce chiffre ne dépassant pas 41% pour la population globale du sociétariat.

Bénéficiaire d'avantages et d'offres personnalisées

En revanche, on ne constate pas de différence notable en ce qui concerne les avantages éventuels que pourraient leur proposer

la Caisse d'Épargne. De ce point de vue, l'avis des sociétaires est unanime : ils privilégient d'abord tout ce qui touche au cœur du métier des Caisses d'Épargne, et souhaitent surtout une offre de produits et services personnalisée. Tous

les autres avantages - sans être rejetés - arrivent en second plan et ne constituent que des suppléments "appréciables" au statut de sociétaire.

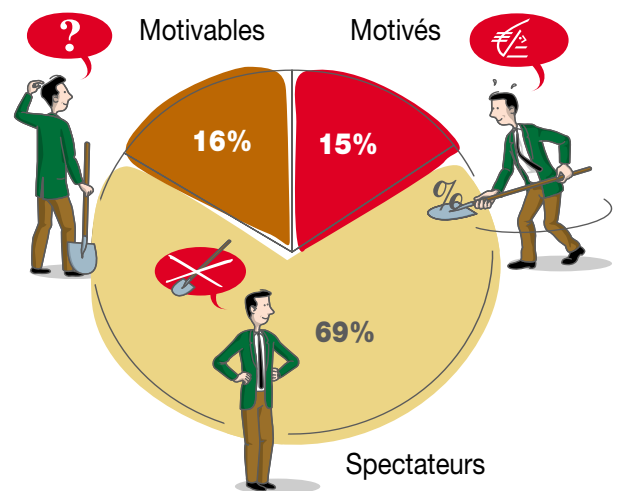
Sociétaires "AG" : motivables ?

En fait, si l'on se réfère à la segmentation du sociétariat établie par la

Fédération (Cf. schéma ci-dessous), cette sous-population des assemblées générales est sans doute à rapprocher du segment des "Motivables". Il s'agit donc d'un public qui, sans s'engager fortement dans la vie de la Caisse d'Épargne, est néanmoins susceptible de renforcer ses relations avec cette dernière, si elle lui en donne l'occasion. Ainsi, si un répondant sur deux se dit prêt à s'investir dans la vie de sa Caisse d'Épargne, cette "participation" relève souvent du domaine de "l'intention", ou est circonscrite à des actions peu impliquantes.

Au final, seulement 28% des personnes qui ont déclaré vouloir participer à la vie de leur Caisse d'Épargne semblent disposées à

Segmentation du sociétariat des Caisses d'Épargne



Source : Observatoire du Sociétariat 2003 / FNCE



Questions posées aux personnes prêtes à s'investir personnellement dans la vie de leur Caisse d'Epargne



Seriez-vous prêt aussi à :

	Oui
Participer à des groupes de travail de votre CE ?	48%
Devenir administrateur de votre SLE ?	28%
Participer à des actions telles que conférences, formations, proposées par la CE ?	51%
Parrainer de nouveaux sociétaires ?	38%
Participer à la sélection des actions d'IG financées par la CE ?	55%
Consacrer de votre temps à des actions financées par la CE ?	40%

Questions posées aux personnes qui ne sont pas prêtes à s'investir personnellement...



Seriez-vous prêt néanmoins à :

	Oui
Participer à des groupes de travail de votre CE ?	4%
Devenir administrateur de votre SLE ?	1%
Participer à des actions telles que conférences, formations, proposées par la CE ?	10%
Parrainer de nouveaux sociétaires ?	10%
Participer à la sélection des actions d'IG financées par la CE ?	93%
Consacrer de votre temps à des actions financées par la CE ?	3%

devenir administrateur, et moins d'un sociétaire sur deux souhaite vraiment consacrer un peu de temps aux actions que finance le Groupe (soit respectivement 14% et 21% de l'échantillon global).

L'intérêt général plébiscité par tous

Enfin, cette sous-population est sans doute beaucoup plus sensible au rôle sociétal de la Caisse d'Epargne,

et à ses actions en matière d'intérêt général. L'analyse multidimensionnelle des résultats de l'enquête montre que la sélection des actions d'intérêt général est un thème qui intéresse une large part des enquêtés. Comme on pouvait s'y attendre, une majorité de ceux qui ont déclaré vouloir s'investir dans la vie de leur Caisse d'Epargne, souhaitent aussi participer à cette sélection. En revanche, la surprise vient de ceux qui ont rejeté toute

idée d'implication, puisque 93% de cette population "passive" souhaitent également participer au choix des actions d'intérêt général - alors qu'ils repoussent fortement les autres domaines d'intervention sur lesquels ils pourraient s'investir. ■

La parole aux sociétaires
est une publication de
la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne
FNCE :
125 rue de la Faisanderie - 75116 Paris
Tél : 01 44 38 50 50
fnce@fnce.caisse-epargne.fr
www.federation.caisse-epargne.fr