

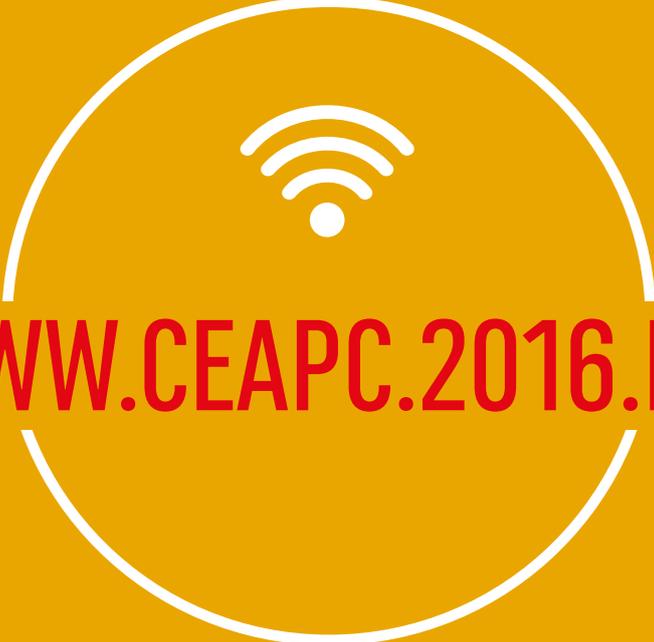


CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

POUR CHACUN
S'ENGAGER
POUR L'HUMAIN

Rapport d'Activité & RSE 2016

TOUTE L'ANNÉE 2016
DE LA
CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES
SUR



WWW.CEAPC.2016.FR



Rapport d'Activité
& RSE



Chiffres clés
en vidéo



Rapport Annuel

UNE BANQUE UTILE

Avec son nouveau territoire de marque engagé et sa signature « **Vous être utile** », la Caisse d'Épargne dessine les contours de la banque coopérative de demain.

Utiles, nous l'étions dès l'origine en 1818, avec cette volonté forte de promouvoir l'épargne populaire et le progrès social. Depuis, nous n'avons eu de cesse de répondre aux attentes de toutes nos clientèles, dans le respect des valeurs de proximité, de confiance et d'engagement local qui fondent notre **socle coopératif**.

Cette utilité bienveillante est aujourd'hui plus que jamais d'actualité. Pour la CEAPC, « Vous être utile » est une belle ambition. Une ambition qui rassemble et qui donne encore plus de sens à notre histoire et à notre rôle de **banquier responsable**.

Chaque jour, nous sommes utiles à nos clients en leur apportant des produits et services qui correspondent à leurs besoins et à leurs nouveaux modes de consommation. Nos nouvelles applications embarquées sur mobile, notre présence sur les réseaux sociaux ou notre dynamique digitale témoignent de cette volonté d'accompagner le changement.

Utiles, nous le sommes aussi pour nos territoires, en soutenant l'**innovation et le rayonnement économique** de notre région. La récente réorganisation de notre Banque de Développement Régional (BDR) renforce cette ambition de soutenir le financement de l'économie locale, en s'inscrivant comme une **banque de référence** auprès des grands acteurs régionaux.

Cette nouvelle modernité bancaire se décline aussi au travers des nombreuses **actions philanthropiques** menées par notre Fondation*, mais aussi par notre politique de **mécénat et sponsoring** engagée dans la vie culturelle, sportive et sociétale d'Aquitaine Poitou-Charentes.



C'est cela être utile à tous et à chacun : placer simultanément nos clients et l'intérêt général au centre de nos réflexions, de nos décisions et de nos actions. Une démarche gagée sur la confiance qui porte ses fruits, en témoignent nos bons résultats pour l'année 2016. Avec un PNB de 526,3 M€ et 2,3 Md€ de capitaux propres, notre **solidité financière** est bien établie et notre croissance reste dans une belle dynamique.

L'utilité porte donc en elle des notions **d'efficacité, de rentabilité et de simplicité**. Aller à l'essentiel, sans superflu, c'est l'image même de la CEAPC : une banque simple, facile d'accès et pertinente pour tous ses clients.

* aujourd'hui Fonds de Dotation

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JC Boulanger'.

Jean-Charles Boulanger

Président du Conseil d'Orientation
et de Surveillance

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JP Paillissé'.

Jean-François Paillissé

Président du Directoire

SOMMAIRE



Engagée pour tous ses clients

p.08

p.13

p.16



Une gestion patrimoniale sur-mesure

p.17

p.18



Au plus près des décideurs

p.23

Une  gouvernance participative



Entrée sur les réseaux sociaux



À l'écoute des professionnels



p.19

5^e édition des Étoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux



Lancement d'Hélia Conseil

p.26



Fondation :
en route vers
l'emploi



Engagée
pour ses
collaborateurs



Une
relation
durable
avec les
fournisseurs

p.26

p.31

p.32

p.37

p.43

p.45



Des expertises
nationales
et régionales



Un
mécénat
sportif et
culturel
dynamique



Atlantica,
nouveau siège
social
de la CEAPC

Romain Noble
Team Caisse d'Épargne
J.O. 2016

p.33

Convention
des managers

p.36







S'ENGAGER

POUR UNE GOUVERNANCE PARTICIPATIVE

Par son modèle de gouvernance démocratique, la CEAPC permet à ses clients sociétaires de prendre une part active à la définition de ses grandes orientations et de partager ses valeurs fondatrices de confiance, de proximité et d'engagement sociétal. Une banque ouverte, utile, qui respecte l'équité des pouvoirs et permet une représentation juste des intérêts communs de ses clients sociétaires.

UNE GOUVERNANCE ÉQUILIBRÉE

Le sociétariat est un modèle unique, qui permet aux clients de la CEAPC de participer aux grandes décisions de la Caisse régionale et de s'impliquer pleinement dans sa vie coopérative.

Plus de 330 000 co-propriétaires !

Participer pleinement à la gouvernance et à l'organisation de sa banque : c'est cela être sociétaire à la CEAPC. Plus que de simples clients, **les détenteurs de parts sociales bénéficient du statut particulier de sociétaires**, leur permettant de disposer d'un droit de vote, selon le principe coopératif : une personne = une voix. En choisissant de



Assemblée Générale de la SLE des Trois Mers - juin 2016

s'impliquer pleinement dans l'organisation de leur banque, ils en deviennent « co-propriétaires » et prennent une part active à son développement. Tout sociétaire peut ainsi donner son avis lors de l'Assemblée Générale de sa **Société Locale d'Épargne (SLE)**. Cette dynamique au cœur de l'organisation donne du sens à leur engagement et leur permet d'agir au niveau local.

Pour être représentés, les clients sociétaires sont invités à élire leurs administrateurs. Exerçant à titre bénévole pour un mandat de six ans, les **252 administrateurs** du territoire Aquitaine Poitou-Charentes sont de véritables piliers de la vie coopérative de la CEAPC. Par leur implication et leur proximité dans le tissu économique local, ils renforcent l'ancrage territorial de la banque coopérative.



330 840 sociétaires

« Les différents programmes de formation proposés par la Caisse d'Épargne permettent aux administrateurs de renforcer leurs compétences et leurs aptitudes. Qu'elles soient en présentiel ou en e-learning, ces sessions nous aident à jouer pleinement notre rôle d'ambassadeur sur nos territoires tout en gardant un regard affûté sur les évolutions de la réglementation européenne ou sur les enjeux économiques internationaux. »

Elisabeth Mainguet,
administratrice SLE
de Poitiers

Le COS

Élus par les Présidents de SLE, les membres du Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS) œuvrent pour le rayonnement de leur territoire.

Cette instance de gouvernance, non exécutive :

- exerce des fonctions de contrôle ;
- valide les grandes orientations de la banque régionale ;
- examine les opérations de gestion menées par le Directoire ;
- nomme les membres du Directoire pour un mandat de cinq ans reconductible.

Président : Jean-Charles Boulanger

Vice-Présidente et 2nd Vice-Président : Dominique Goursolle – Jean-Pierre Boyer

Membres : Françoise Bolvin, Alain Brousse, Jean-Jacques Carré, Hervé Garnaud, Michel Herviaux, Cyrille Huyart, Philippe Lerat, Michel Marcireau, Ulric Morlot de Wengi, Gaëlle Marque, Pascale Sarraute, Laurent Thurin, Patrick Bobet représentant des Collectivités Territoriales et des EPCI*, Stéphane Dumas représentant des salariés sociétaires, Hervé Cappicot représentant des salariés, Joëlle Birot représentante du Comité d'Entreprise, Jean-Christian Metz délégué BPCE, René Charron censeur, Claude de Sigoyer censeur, Éric Lamarque censeur, Marguerite Tassy censeur.



De gauche à droite : P.Dufour, P. Décamps, R. Béguet, J.F. Paillissé et T. Foret

VIE COOPÉRATIVE

Rencontres Privilèges : 90 minutes d'expertise



Tout au long de l'année, la CEAPC anime la relation coopérative sur ses territoires, en proposant un dispositif d'information et d'échanges très apprécié des sociétaires. Parmi ces actions, **les Rencontres Privilèges**, qui permettent de bénéficier de l'expertise de conseillers spécialisés sur diverses thématiques fiscales ou bancaires. Animées par une collaboratrice de **Finances & Pédagogie**, les conférences organisées en 2016 ont abordé les grandes règles de la **transmission du patrimoine**. Un format de rencontres qui permet d'échanger de façon informelle sur des sujets complexes.

Le Directoire

Nommés par le COS avec l'agrément de BPCE, **les membres du Directoire** ont pour principales missions de :

- fixer les grandes orientations de la CEAPC ;
- veiller à la bonne santé financière de la CEAPC, dans le respect d'une performance durable et solidaire ;
- définir le plan de développement pluriannuel, dont le programme des actions en matière de RSE ;
- déterminer le budget annuel de fonctionnement et d'investissement.

Président du Directoire : Jean-François Paillissé

Membres du Directoire :

Roland Béguet, mandataire social en charge du Pôle Ressources

Pierre Décamps, mandataire social en charge du Pôle Finances

Patrick Dufour, mandataire social en charge du Pôle Banque de Développement Régional

Thierry Foret, mandataire social en charge du Pôle Banque de Détail

COS et Directoire : une vraie complémentarité

Afin d'assurer une répartition équilibrée des pouvoirs, la CEAPC repose sur un modèle de gouvernance dualiste, qui s'appuie sur une séparation des fonctions et un partage de responsabilités entre le COS et le Directoire.

1^{er} Cooperative Challenge

Lancée par la CEAPC en septembre 2016, la 1^{ère} édition du **Cooperative Challenge** invitait des étudiants à phosphorer sur la banque coopérative de demain. Objectif ? Réinventer l'esprit coopératif, en imaginant des projets novateurs, autour de trois grandes thématiques : **la gouvernance démocratique, l'engagement sociétal et la proximité**. Fondé sur l'open innovation, ce nouveau rendez-vous a permis d'animer le réseau coopératif : administrateurs et grand public étaient conviés à élire leur projet « Coup de Cœur ». C'est le **projet Silmu**, porté par l'École de Condé (33), qui a remporté le premier prix. L'ambition du projet ? Permettre à de jeunes sociétaires de bénéficier de la caution d'un garant pour louer un appartement.



AVENUE
CHARLES DE GAULLE

CAISSE D'EPARGNE

SERVICES AUX PARTICULIERS
SERVICES AUX PROFESSIONNELS



S'ENGAGER

POUR TOUS SES CLIENTS

Ancrée sur ses territoires, la CEAPC est avant tout la banque de toutes les clientèles. Celles des particuliers et des professionnels, des artisans et des commerçants, des familles et des chefs d'entreprises...

De l'agence traditionnelle aux services embarqués sur smartphone, la CEAPC a su transformer son modèle de distribution afin de s'adapter aux nouveaux modes de vie, en proposant une accessibilité grand angle.



1 500 000
clients



96 % des
collectivités
satisfaites



377
agences
bancaires



78 %
des agences
accessibles



7 200 000
connexions/mois
à la banque
à distance



Paiements
sécurisés



Retraits
par sms



Paiements
depuis mobile

100 %
humaine et digitale

Consultation
de tous ses comptes

Gestion
des budgets

BANXO le nouvel agrégateur de comptes

Avec plus de 4 millions de connexions par mois sur mobile, la CEAPC se doit d'innover pour satisfaire les besoins de ses clients toujours plus connectés. En 2016, la banque régionale a transformé l'essai en lançant **Banxo**, une application mobile disponible sur Iphone. Véritable agrégateur de comptes, Banxo permet aux clients d'avoir une vision consolidée de tous leurs comptes, même ceux détenus dans d'autres établissements bancaires. L'appli propose même une catégorisation automatique des opérations pour faciliter la gestion mensuelle de leur budget. Grâce à Banxo, les clients peuvent aussi activer ou désactiver leur carte bancaire pour assurer la sécurisation de leurs paiements.

NOMADE, MOBILE ET MULTICANALE !



En agence ou en ligne, les clients attendent de leur banque une véritable proximité relationnelle. Dans sa dynamique d'innovation, la CEAPC capitalise sur les nouvelles technologies et s'inspire des recettes des Fintechs pour enrichir ses contenus en ligne. Résultat : c'est l'une des premières banques à avoir proposé l'accès à l'Apple Pay en 2016...

Avec **415 000 clients actifs abonnés** (Direct Écureuil Internet et Direct Écureuil Mobile) et plus de **7,2 millions de connexions par mois**, la CEAPC consolide sa relation interactive et digitale avec ses clients. Déploiement sur les réseaux sociaux, lancement d'applications mobiles, généralisation des e-relevés... Les initiatives se poursuivent pour offrir une banque multicanale et sans distance. Et pour cause : le comportement des clients a profondément changé avec les nouvelles possibilités offertes par le digital. Le client particulier consulte désormais volontiers ses comptes en ligne, compare, simule et souscrit même des produits bancaires ou d'assurance via le web. De plus en

plus plébiscitée, la **signature électronique à distance** permet ainsi aux clients de la CEAPC de contracter un crédit à la consommation ou un contrat d'assurance IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers), sans se déplacer. Très appétents aux nouveaux services embarqués, les clients mettent également « la banque dans leur poche », en utilisant le mobile comme mode de communication et de gestion. Cette tendance de fond s'amplifie à la CEAPC puisque le mobile continue sa forte progression, avec un nombre d'abonnés toujours plus important (184 000 en 2016 vs 46 000 en 2012, **en progression de 400 %**).



Retrait d'espèces... par SMS!

Vivre sa banque en mobilité, c'est pouvoir profiter de tous ses services, partout, tout le temps... et même sans carte bancaire ! Disponible depuis 2016, le **retrait SMS** s'adresse à tous les clients de la CEAPC détenteurs d'une carte bancaire et abonnés à la banque à distance. Pratique, cette fonctionnalité permet de retirer du liquide à un distributeur grâce à un code confidentiel reçu par SMS. Un service utile pour dépanner son enfant en déplacement ou en cas de carte bancaire égarée, oubliée...

Apple Pay : le portefeuille électronique

Afin de garantir à ses clients un niveau de sécurisation optimal, la CEAPC développe de nouveaux services tant pour les échanges de données que pour les paiements à distance. Première banque à lancer ce nouveau service en juillet 2016, **Apple Pay** est une solution de paiement sans contact qui permet de sécuriser ses achats, en ligne ou en magasin. L'avantage ? Apple Pay facilite les paiements en garantissant la confidentialité des données bancaires, stockées dans un portefeuille virtuel.

Soucieuse de promouvoir une offre fidèle à ses valeurs coopératives, la CEAPC a lancé en 2016 son « Offre responsable », reflet de ses engagements RSE.



Parcours Confiance : le microcrédit Habitat à l'honneur



Être responsable, c'est aussi proposer une offre bancaire pour tous les clients, même les plus fragiles. Avec son dispositif **Parcours Confiance**, la Caisse d'Épargne favorise l'inclusion bancaire par l'octroi de microcrédits sociaux. Soit en 2016, **369 microcrédits personnels** pour **915 000 €**. La Caisse régionale a également ouvert ses actions de microcrédit à la précarité énergétique et à l'habitat indigne. Elle a notamment signé un partenariat avec l'ADIL 24 pour permettre aux ménages les plus modestes de financer la rénovation de leur logement par l'octroi d'un microcrédit habitat.

Finances & Pédagogie : l'éducation financière



En parallèle au dispositif Parcours Confiance, la CEAPC accompagne les populations en situation de fragilité avec son association **Finances & Pédagogie**. Reconnue d'utilité publique, cette association dispense un programme de formation à l'éducation financière pour prévenir le surendettement. En 2016, **133 interventions** sur la gestion du budget, le crédit à la consommation ou les relations bancaires ont été organisées auprès de **2 020 personnes sur le territoire Aquitaine Poitou-Charentes**.

UNE BANQUE DE PROXIMITÉ

Afin de répondre aux nouveaux comportements de ses clients, la CEAPC a choisi d'adapter son réseau de distribution. Centrées sur le conseil et l'accessibilité, ses nouvelles agences définissent les nouveaux contours d'une banque de proximité sur-mesure...



Attentive aux besoins de ses clients, la CEAPC veille à maintenir une forte présence locale, avec son réseau de **377 agences**, dont 62 en zones rurales et 17 en zones prioritaires. Pour offrir à ses **clients** une nouvelle expérience bancaire, la Caisse régionale a poursuivi l'an dernier son vaste programme de rénovation. Objectif ? Proposer à sa clientèle un réseau d'excellence en termes d'accueil et d'accessibilité. 36 nouvelles agences ont ainsi été « revisitées » avec les dernières technologies : affichage dynamique, GAB valorisés, documentation en clickable paper...

Au cœur de cette relation de proximité, **les conseillers et gestionnaires de clientèle** sont plus que jamais des interlocuteurs privilégiés. Experts dans leur domaine, ils apportent un accompagnement personnalisé en disposant notamment de plages horaires entièrement dédiées au conseil. Fondé sur l'écoute et la réactivité, **le Contrat de Relation** scelle ce nouvel engagement, en mettant l'accent sur la proactivité et la disponibilité.

Entreprise socialement responsable, la CEAPC s'attache aussi à rendre ses services accessibles aux personnes en situation de handicap,

qu'il soit auditif, cognitif, moteur ou visuel. À ce titre, elle mène une politique ambitieuse de rénovation au sein de son réseau. Programmé sur six ans seulement, son plan d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite a pris de l'avance sur l'échéance réglementaire. À fin 2016, **302 agences (soit 78 % du réseau)** ont aménagé leur espace d'accueil avec un ensemble d'équipements performants, dont des boucles à induction magnétique pour les personnes malentendantes.

Contrat de Relation :

« Surinformés et très connectés, les clients attendent aujourd'hui une vraie personnalisation de la relation bancaire. Notre contrat de relation nous engage à leur offrir proximité et proactivité ! Ainsi, nos conseillers sont joignables facilement sur leur ligne directe ou par mail et prennent l'engagement de revenir vers leurs clients dans les 24 h. »

Jérôme Gouvet, Directeur
Région Adour

Satisfaction Client : la symétrie des attentions

« La CEAPC a placé la Satisfaction Client au cœur de ses priorités. Chaque année, nous évaluons la qualité de l'expérience client au travers de nombreux dispositifs de mesures, notamment « **l'écoute à chaud** » dans le cadre du dispositif **QHD** (Qualité Humain & Digital). En 2016, ce dispositif a permis d'interroger 37 000 clients sur l'accessibilité et la qualité de traitement de leurs demandes, suite à un contact avec leur agence. Nous avons également reconduit le **Baromètre National de Satisfaction Clients** sur tous nos marchés, avec un taux de satisfaction global de 85 %. En parallèle, nous veillons à mesurer périodiquement en interne la satisfaction de tous nos collaborateurs. En effet, nous partons du principe que la Satisfaction Client est indissociable de la satisfaction et de l'engagement de nos salariés. Autrement dit, un collaborateur épanoui fera in fine un client satisfait. C'est ce que l'on appelle la symétrie des attentions. »

Stéphanie Pinson, Responsable Département Qualité

La CEAPC investit les réseaux sociaux

Facebook, LinkedIn, Youtube...
En 2016, la CEAPC a investi les réseaux sociaux pour nourrir le dialogue avec ses clients et poursuivre son avancée digitale. Cette présence renforcée en ligne développe aussi la marque employeur de la Caisse régionale, avec une communication interactive et des contenus personnalisés.



LinkedIn : le réseau professionnel

1 050 abonnés

Un levier pour attirer les nouveaux talents



Facebook : le réseau social mondial

15 820 fans

Une communication interactive et instantanée avec sa communauté



Youtube : la chaîne vidéos

28 400 vues

Un contenu riche et différenciant



1 écosystème digital renforcé

www.rse-ceapc.fr
www.societaires.caisse-epargne.fr
www.caisse-epargne.fr

L'EXPERTISE PATRIMONIALE



Afin d'accompagner ses clients à fort potentiel dans la construction de leur patrimoine, la CEAPC met à leur disposition l'expertise de ses 40 Chargés d'affaires Gestion Privée ou de ses cinq Banquiers Privés. Objectif : bâtir, avec cette clientèle exigeante, une approche patrimoniale sur-mesure.



84 300 clients
patrimoniaux

Banque Privée

Lancée en 2015, la **Banque Privée** de la CEAPC est aujourd'hui implantée sur **trois sites dédiés** à **Bordeaux, Biarritz et La Rochelle** pour répondre aux attentes patrimoniales de ses clients à très hauts revenus. Expertes dans les domaines juridique, fiscal et financier, les équipes de la Banque Privée proposent un **accompagnement exclusif et discret**, fondé sur une relation de confiance et de proximité. Par leurs expériences multiples et la diversité de leurs profils, les experts patrimoniaux de la Banque Privée sont à même d'apporter des réponses personnalisées à chaque problématique, en concertation avec les propres conseillers des clients (avocat, notaire, expert-comptable). Cette relation de proximité s'est consolidée en 2016, avec la création d'un **blog Banque Privée**⁽¹⁾, pour favoriser les échanges et renforcer la personnalisation de la relation.

(1) : <http://banque-privée-caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr>

Gestion Privée

Avec plus de **84 300 clients patrimoniaux**, la CEAPC se positionne comme un acteur de premier ordre de la Gestion Privée. Son équipe de **40 Chargés d'affaires spécialisés** propose aux clients de leur portefeuille un contrat de relation « premium ». Du conseil financier, de l'optimisation fiscale, à la transmission de patrimoine et la protection de la famille, la Gestion Privée les accompagne dans tous leurs projets, à titre privé ou professionnel, en établissant un bilan patrimonial sur-mesure. Soucieuse de favoriser le dialogue avec ses clients, la CEAPC met à leur disposition des outils d'information spécifiques, comme l'e-newsletter trimestrielle Vision Patrimoine et les convie aux différentes manifestations qu'elle organise : réunions thématiques (conjoncture boursière, loi de finances...) ou soirées privilèges culturelles...

Des rencontres privilégiées avec la clientèle

En 2016, la **Gestion Privée** et la **Banque Privée** sont allées à la rencontre de leurs clients patrimoniaux, en participant à des manifestations culturelles ou sportives sur leur territoire. Le coup d'envoi a été donné en mai, avec la **10^e édition du Festival Philosophia**. Partenaire depuis quatre ans de cet événement, la Gestion Privée avait invité près de 80 convives, pour débattre sur le thème « *Jusqu'à où Internet changera nos vies ?* » en présence d'un philosophe de renom. De son côté, la Banque Privée a organisé son **premier Trophée de golf**, en juin 2016, au Golf bordelais.



S'ENGAGER POUR LES PROFESSIONNELS

Parce que les professionnels ont des besoins spécifiques selon leurs activités, la CEAPC a développé une gamme de produits sur-mesure, qui s'adapte aux nouvelles orientations de ce marché en pleine croissance. Après les contrats de mutuelle collective, la Caisse régionale poursuit son développement sur le terrain de « la bancassurance », avec la commercialisation d'une offre IARD dédiée aux pros.



Destination financement !

Banque de tous les entrepreneurs, la CEAPC s'est associée en 2016 au **Guide du Routard du financement d'entreprise**. Pour la Caisse régionale, ce partenariat d'un nouveau genre renforce sa volonté d'accompagner les entreprises dans toutes leurs démarches de financement, de la création à la reprise ou pour le développement de leur activité.



Partenaire de 26 500 professionnels

Acteurs majeurs du dynamisme local, les professionnels participent pleinement au rayonnement économique des territoires. Avec ses **377 agences et ses 120 collaborateurs spécialisés**, la CEAPC a su tisser une relation de confiance et accompagne aujourd'hui **26 500 professionnels** : commerçants, artisans, viticulteurs, professions libérales, gérants de Très Petites Entreprises (TPE)...

Souvent clients de la banque à double titre – professionnel et privé –, les pros montrent aujourd'hui un intérêt grandissant pour de

nouvelles offres, réunissant les produits bancaires et d'assurance. Lancée en 2016, **l'offre IARD Pro** de la CEAPC répond à leurs exigences face aux multiples responsabilités qu'ils doivent endosser vis-à-vis de leurs clients et fournisseurs mais aussi de leurs salariés ou de l'Administration. La gamme se compose actuellement d'une **assurance automobile** et d'une **Multirisque Professionnelle** proposant des garanties spécifiques selon le métier. À la fois financeur et assureur, la banque permet de développer et de garantir l'activité, même en cas de sinistre.



Soutien à l'innovation « jeune »

La CEAPC s'est associée à l'**appel à projets Étincelle** pour soutenir l'entrepreneuriat chez les jeunes. Organisé par **Bordeaux Technowest**, ce dispositif s'adresse aux étudiants ou aux jeunes créateurs ayant un projet d'entreprise innovant dans un des quatre domaines de la technopole : Aéronautique-Spatial-Défense, Green Tech, Smart-cities et Bâtiment intelligent. À la clé une bourse de 12 000 € et 6 mois d'accompagnement au sein d'un incubateur. Une belle opportunité pour faire éclore ses idées !



Entrepreneuriat au féminin

En Aquitaine Poitou-Charentes, l'entrepreneuriat au féminin connaît une belle dynamique grâce aux associations qui accompagnent les nouvelles « cheffes d'entreprises », dans leurs projets. Dans le cadre de son programme « **Entrepreneuriat au Féminin** », la CEAPC

soutient activement les ambitions des entrepreneures, qui ne représentent encore que 30 % des créations d'entreprises. En 2016, la Caisse régionale a ainsi signé une convention de partenariat avec l'**association Bordeaux Aquitaine Pionnières**, un « incubateur » au féminin, qui a accompagné plus de 35 créatrices en activité (soit 70 emplois depuis 2012). En signant cette nouvelle convention, la CEAPC s'engage fermement pour une « mixité entrepreneuriale » sur ses territoires. Une volonté qui s'est clairement affichée par sa présence en mars 2016, lors de la **4^e édition du salon Profession'L**, pour aider les femmes dans leur projet de reconversion.

Semaine mondiale de l'entrepreneur

À l'occasion de la **Semaine Mondiale de l'Entrepreneur**, la CEAPC a rappelé son rôle de partenaire financier solidaire qui encourage l'entrepreneuriat sous toutes ses formes. Partenaire des réseaux **France Active** et **Initiative France**, la Caisse régionale accompagne les commerçants et les chefs d'entreprises, qui n'ont pas accès au circuit bancaire classique. Ces deux associations visent à donner un coup de pouce à des projets prometteurs par l'octroi de **prêts d'honneur**, mais aussi par un **accompagnement personnalisé** sous forme de parrainage. En 2016, la CEAPC a ainsi versé **une dotation de 73 000 €**, au profit de ces réseaux de soutien à la création d'entreprise.



5 bougies pour les Étoiles !

Paus'K, Chris'Teas, Horel, Désir d'y Voir... Ces quatre commerçants bordelais ont été distingués lors de la **5^e édition des Étoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux**. Organisée par la CEAPC et l'association **la Ronde des Quartiers de Bordeaux**, cette manifestation prestigieuse s'attache à promouvoir le savoir-faire et l'esprit d'entreprendre des commerçants et artisans de la métropole. Pour son cinquième anniversaire, le dispositif proposait **une nouvelle catégorie « L'Étoile au Féminin »**,

valorisant les femmes entrepreneures. C'est le magasin de thé **Chris'Teas** qui a finalement décroché cette étoile très convoitée ! Le jury a aussi récompensé **Horel** (Étoile de l'Innovation), **Paus'K** (Étoile de l'Entrepreneur) et **Désir d'y voir** (Étoile Coup de Cœur). Un succès qui ne se dément pas pour ce rendez-vous bordelais désormais incontournable, avec **210 dossiers de candidature** déposés en 2016 (une hausse de 40 %), et plus de 3 000 votes du public sur le site des Étoiles !





S'ENGAGER

POUR LES ACTEURS RÉGIONAUX

La CEAPC participe pleinement au dynamisme local et compte parmi les financeurs de premier cercle pour les acteurs régionaux. Avec ses centres d'affaires, elle accompagne aujourd'hui 10 600 clients dans leurs projets de développement et propose une offre de produits sur-mesure. Son organisation répond en tous points aux besoins d'expertise, de proximité et de réactivité des grands décideurs.

1 Md€
de nouveaux
crédits en 2016

3,5 Md€
d'encours
de collecte

3,8 Md€
d'encours
de crédits

LA BANQUE

de développement régional

10 600
clients

9 centres
d'affaires



Entreprises



Secteur
public



Économie
sociale et
solidaire



Immobilier
professionnel



Personnes
protégées



Logement
social



Économie
mixte



Institutionnels



96 % DES COLLECTIVITÉS SATISFAITES

L'an dernier, la CEAPC a mené une enquête de satisfaction auprès de sa clientèle « **Collectivités** », sur son offre de services à distance. La qualité est au rendez-vous puisque la banque régionale obtient **96 % de satisfaction globale** et même 97,4 % de satisfaction quant à la qualité du conseil et le niveau d'expertise des chargés d'affaires. Carton plein aussi pour la qualité d'écoute et la proactivité des équipes en termes de délais de réponse. Cette enquête valide aussi un nouveau modèle de distribution au sein du groupe, puisque la CEAPC est la seule Caisse à avoir mis en place **une gestion à distance** des petites collectivités.

AU PLUS PRÈS DES DÉCIDEURS

Avec ses neuf nouveaux centres d'affaires Entreprises et Économie sociale (à Bordeaux, Poitiers, Niort, La Rochelle, Angoulême, Agen, Pau, Dax et Bayonne), la CEAPC étoffe sa présence en région et tisse de nouveaux liens durables avec les grands acteurs de l'économie locale.



63 Chargés d'affaires spécialistes de leur marché

Véritables pôles ressources pour les entreprises et les collectivités, **les nouveaux centres d'affaires de la CEAPC** renforcent la qualité de services et de conseil en rassemblant, sur un même lieu, l'ensemble des compétences commerciales pour répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle exigeante. Au cœur de cette nouvelle organisation, **63 Chargés d'affaires spécialisés**, grands comptes et assistants commerciaux offrent de nouvelles expertises et assurent une vraie proximité relationnelle et décisionnelle. En support à la gestion des projets accompagnés et gérés par les centres d'affaires, un **Service Clients** dédié a été constitué à Bordeaux pour

assurer ces montages souvent complexes et veiller au respect des exigences réglementaires. Pour plus d'interactivité, la CEAPC a étoffé **sa gamme de services à distance**, afin de satisfaire les nouveaux comportements bancaires de ses clients, toujours plus connectés.

La CEAPC a également consolidé son offre à l'international grâce à son partenariat signé en 2016 avec le **groupe Salveo**. Spécialiste de l'export, Salveo a développé un suivi personnalisé et mis en place un guichet unique pour répondre à toutes les problématiques des entreprises clientes de la Caisse régionale désireuses de se développer à l'international.

LES DIFFÉRENTS MARCHÉS DE LA BANQUE RÉGIONALE

Entreprises

La CEAPC soutient les ambitions de croissance des entreprises régionales. Pour les accompagner dans leur développement, elle met à leur disposition une offre bancaire et financière

performante, qui répond à l'ensemble de leurs besoins de financement, d'investissement ou d'épargne. Ses points forts ? La solidité de son réseau coopératif, l'expertise de ses chargés d'affaires et la proximité décisionnelle. C'est ainsi que **2 500 PME** régionales

font aujourd'hui confiance à la CEAPC. Banquier mais aussi assureur des entreprises, la banque a étoffé l'an dernier **sa gamme d'assurances**, avec une offre complète de produits pour couvrir le dirigeant, protéger l'entreprise et ses employés.

Exploitant deux supermarchés Casino dans la région paloise pour un chiffre d'affaires de 10,6 millions d'euros, Cyril Cruvelier souhaitait développer son activité en ouvrant un nouveau Casino à Idron (64).

« L'ouverture du nouveau Centre d'affaires Entreprise à Pau nous a permis de découvrir l'expertise de la CEAPC auprès des PME.

Grâce au savoir-faire des chargés d'affaires, nous avons pu boucler notre tour de table dans le cadre de notre développement.

La proximité, la proactivité et la rapidité dans la prise de décision ont été déterminantes. »

🏛️ Secteur public

En partenaire financier, la CEAPC a construit une relation durable et de proximité avec **le secteur public et les collectivités**. Proche

de leurs préoccupations, la banque régionale valorise leurs projets d'aménagement par une approche de financement sur-mesure qui répond à tous leurs besoins. Elle se positionne aujourd'hui comme un « expert du territoire »

auprès de **6 000 collectivités, organismes consulaires, universités, établissements publics de santé ou maisons de retraite**.



Saintes 16 et 17 juin 2016

Carrefour des Communes

En 2016, la CEAPC a réaffirmé son engagement auprès du secteur public par sa présence renforcée sur différents salons, dont Les **Carrefours des Communes**. En Charente-Maritime, la 7^e édition de ces rencontres organisées par l'Association des Maires, a rassemblé différents décideurs territoriaux autour de thèmes actuels : énergie, environnement, tourisme, communication... L'occasion pour la banque coopérative de rencontrer ses clients pour échanger sur leurs projets d'investissement.

👤 Économie sociale et institutionnels

Concilier solidarité, performance économique et utilité sociale : tel est le fondement des structures associatives ou institutionnelles engagées dans **l'Économie Sociale et Solidaire (ESS)**. Partageant les mêmes valeurs, la CEAPC est aujourd'hui le partenaire de référence de **1 900 acteurs du secteur** : associations, mutuelles, fédérations, organismes institués par la Loi, fondations et fonds de dotation. La Caisse régionale a développé une vraie expertise dans le soutien aux initiatives locales : investissements immobiliers, trésorerie pour les décalages de subventions publiques, gestion des flux et placements dédiés...

🏠 Immobilier professionnel

Forte de ses 25 ans d'expérience sur le marché de **l'immobilier professionnel**, la CEAPC s'impose comme un partenaire de choix pour **les promoteurs, lotisseurs, marchands de biens et investisseurs régionaux**. Quel que soit le projet, son équipe spécialisée propose un véritable « partenariat bancaire », avec une offre de services dédiés : financements court terme, cautions dédits, garanties financières d'achèvement, traitement des flux, placements et gestion de trésorerie... Elle peut aussi participer à la commercialisation des programmes, en s'appuyant sur l'expertise du Groupe BPCE.

👤 Personnes protégées

Avec **28 500 personnes protégées**, la CEAPC s'inscrit comme une banque de référence pour les personnes sous protection juridique. Elle met son expertise au service des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM), en leur proposant une palette de solutions notamment pour une gestion prudente de l'épargne. Elle accompagne également au quotidien les personnes relevant d'une tutelle professionnelle ou familiale, par une offre adaptée qui encourage leur inclusion financière.

🏠 Logement social

Avec une histoire de près de **200 ans dans le domaine de l'habitat et du social**, la CEAPC dispose d'une véritable expertise au service des acteurs du logement social. Sur ce marché

historique, elle les accompagne dans leurs projets de construction et de réhabilitation, avec une offre de produits et services « taillée sur-mesure ». Tour à tour banque de premier ordre, financeur ou opérateur, elle est parfois engagée dans la gouvernance de

certains bailleurs sociaux. Au plus proche de ses clients et de ses territoires, la CEAPC est aussi la référence bancaire des **Entreprises Publiques Locales (EPL)** et des **Sociétés d'Économie Mixte (SEM)**.

La SEML sous température dirigée

En 2016, la CEAPC a soutenu les projets de la **Société d'Économie Mixte Locale (SEML) Patrimoniale de la Vienne (86)**, dans le financement d'opérations immobilières d'entreprises. Parmi les financements, la construction d'une plateforme frigorifique multi-activités de 2 457 m² à Fleuré (86), mise en location auprès de la société Jammot. Spécialisée dans le transport sous températures dirigées, cette PME familiale emploie 448 salariés. Cet investissement de 2,87 M€ sur 15 ans permettra à la PME de regrouper l'ensemble de ses activités sur un site unique.



ÉMERGENCE DE NOUVEAUX MARCHÉS



Pour anticiper les évolutions sociétales liées au grand âge et à la transition énergétique, la CEAPC a créé l'an dernier deux filières spécialisées « Santé/Silver Économie » et « Green Business ».

La Silver Économie fait des émules

À côté de la transition énergétique, il est une autre réalité, celle de la transition démographique. Avec une projection à **20 millions de seniors en 2030** ⁽¹⁾, le vieillissement de la population bouleverse le paysage économique et constitue un nouvel enjeu de société. Par la diversité de leurs besoins, en termes de santé, d'autonomie ou de sécurité, les seniors ouvrent de nouvelles perspectives de croissance. Dans ce contexte, l'accès aux financements devient capital pour les PME et les start-up qui misent sur l'innovation et les solutions technologiques au service de ce marché émergent.

Partenaire historique du sanitaire, du social et du médico-social, la CEAPC a su tisser une relation de confiance et de proximité avec les différents acteurs locaux. Pour les accompagner dans leurs projets d'innovation sociale, la Caisse régionale a créé, en 2016, **un pôle d'expertise dédié à la Silver Économie**. Grâce à cette organisation, elle est à même de répondre avec pertinence aux besoins de financements des PME, des grands comptes ou des start-up engagés dans « le bien vieillir ». Avec son soutien à la **3^e édition du Colloque européen « Silver Économie et Habitat »**, le 25 octobre 2016 à Bordeaux, la CEAPC a confirmé sa volonté de répondre aux défis posés par le grand âge.

(1) source : Insee



La CEAPC mise sur le Green Business

Porteur de promesses, **le Green Business** façonne depuis quelques années le paysage entrepreneurial en région. Engagée dans cette évolution, la CEAPC accompagne les acteurs locaux dans leurs besoins de financements et favorise le développement des éco-filières.

Biomasse, photovoltaïque, recyclage et valorisation de ressources, agriculture durable, transport responsable... Par la diversité de ses expertises, la banque coopérative est capable de **financer tous types de projets** à l'échelle locale, nationale voire internationale, en s'appuyant sur l'expertise du groupe BPCE.

En 2016, la CEAPC s'est organisée en filière et a fait le choix de soutenir des projets régionaux de méthanisation et de production photovoltaïque (lire page 44).

SAVOIR-FAIRE EN RÉGION

Filiales régionales



**87 PROJETS ANALYSÉS
PAR EXPANSO
CAPITAL EN 2016**



EXPANSO CAPITAL

En tant que société de capital-risque, **Expanso Capital** soutient le développement d'entreprises régionales, pour des investissements compris entre 50 000 € et 300 000 € maximum. Création, reprise, transmission : selon les levées de fonds, **cette filiale de la CEAPC** intervient seule ou en co-investissement avec d'autres fonds institutionnels.



GALIA GESTION

Filiale de la CEAPC, **Galia Gestion** gère des **fonds confiés par des tiers**, en les investissant au capital de PME prometteuses, implantées dans les régions du sud-ouest de la France. Ces participations au capital s'inscrivent généralement sur des durées allant de 4 à 7 ans, pour des montants compris entre 300 000 et 4 millions d'euros.

HÉLIA CONSEIL, UN NOUVEAU PÔLE D'INGÉNIERIE FINANCIÈRE

Créée par la CEAPC et la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire, **Hélia Conseil** est une nouvelle filiale régionale, spécialisée en ingénierie financière. Conciliant valeurs coopératives, présence locale et solidité du groupe BPCE, cette filiale commune accompagne la croissance des entreprises et des institutionnels en régions.

Les Caisses d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et Bretagne Pays de Loire ont renforcé leur expertise, en créant **Hélia Conseil**, une filiale commune spécialisée en ingénierie financière. Cette nouvelle structure soutient la croissance des entreprises régionales et accompagne les institutionnels dans leurs projets de développement locaux, en leur proposant une offre de services sur-mesure. Son point fort ? Regrouper, en un lieu unique, toutes les réponses à leurs besoins et intégrer une large palette de solutions : arrangement et syn-

dication en financements, structuration complexe de projets (Infrastructures, EnR), accompagnement en émissions de dettes privées. Pour les **clients de la Banque de Développement Régional**, ce fonctionnement en « one-stop shopping » garantit une réelle proximité de décision et assure une vraie simplification des procédures. Hélia Conseil intervient pour des opérations entre 5 et 100 M€ pour la syndication de financements et entre 5 et 50 M€ pour l'émission de dettes privées.

« Le tropisme régional est très fort sur notre territoire. Les acteurs économiques sont ravis de travailler avec une équipe disponible à proximité, s'appuyant sur le réseau départemental de centres d'affaires des Caisses d'Épargne et partageant les mêmes ambitions de développement économique local. »

Christophe JAGLIN,
Président d'HÉLIA CONSEIL



Christophe Jaglin et son équipe



L'EXPERTISE NATIONALE

Une banque du groupe BPCE

La CEAPC fait partie du Groupe BPCE, qui compte aujourd'hui **31,2 millions de clientes**, **9 millions de sociétaires** et **108 000 collaborateurs**. La Caisse régionale s'appuie sur l'expertise des filiales du Groupe BPCE pour la réalisation de projets complexes ou spécifiques.

Deuxième groupe bancaire en France, le Groupe BPCE compte deux réseaux de banques commerciales coopératives, autonomes et complémentaires : celui des **15 Banques Populaires** et celui des **17 Caisses d'Épargne**.



Zoom sur ...



NATIXIS

Fort de son expertise et de sa présence affirmée à l'international, **Natixis** intervient dans trois grands domaines d'activités : **l'Épargne et l'Assurance, la Banque de Grande Clientèle et les Services Financiers Spécialisés**.



CRÉDIT FONCIER

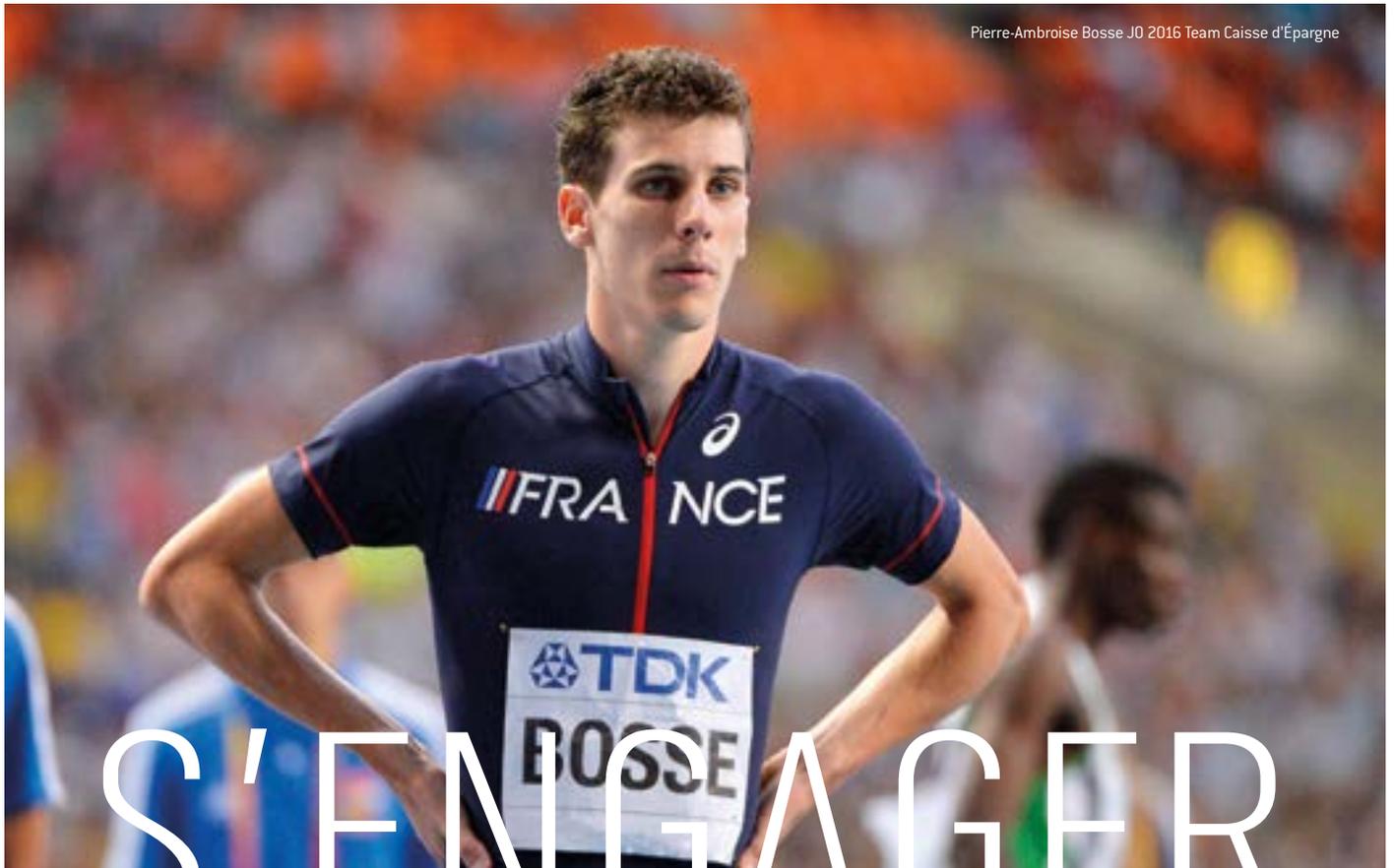
Spécialiste du prêt, **le Crédit Foncier** accompagne ses clients dans leurs projets immobiliers : premier achat, crédit relais, investissement locatif, prêts travaux... Aux côtés des différents acteurs du logement, il encourage l'accèsion à la propriété en France.



NATIXIS Assurances

Le métier Assurances non vie de Natixis met son expertise au service du Groupe BPCE en proposant une gamme complète de produits : assurance automobile et deux-roues, multi-risque habitation, garantie des accidents de la vie, complémentaire santé, protection juridique, services parabancaires...





S'ENGAGER

POUR SON TERRITOIRE

En tant que banquier responsable, la CEAPC mène une politique engagée en faveur de l'environnement et de la transition énergétique.

Pour la banque régionale, il s'agit à la fois de réduire ses émissions de gaz à effet de serre et d'adopter un comportement responsable.

Au cœur de cette politique, les collaborateurs sont pleinement impliqués.

LA FONDATION

CÉAPC en 2016

 **450 000 €**
DE DOTATION

38 
PROJETS DE PROXIMITÉ
SOUTENUS EN 2016

 **400**
JEUNES ACCOMPAGNÉS
VERS L'EMPLOI

LE MÉCÉNAT

musical et sportif

 **1 100** 
INVITÉS AU
CONCERT PRIVÉ

 **2 LAURÉATS**
RÉGIONAUX AU CONCOURS
JEUNES TALENTS

 **5 SCÈNES** 
PARTENAIRES EN RÉGION

 **2 ATHLÈTES**
DU TERRITOIRE AUX JO DE RIO

LA GÉNÉROSITÉ 2.0

ESPACE
DONS

— www.espacedons.com —

Parce que la collecte de dons est essentielle pour les associations, la Caisse d'Épargne a imaginé **Espace Dons**, une nouvelle **plateforme digitale de crowdfunding** (financement participatif) dédiée aux associations et fondations. Ouvert à tous les particuliers, Espace Dons offre **une visibilité aux projets associatifs locaux**, en permettant la collecte de dons sur le web.

L'avantage ? Les donateurs peuvent sélectionner les associations qu'ils souhaitent soutenir soit financièrement, soit en offrant de leur temps ou en donnant des objets. Un vrai atout pour les structures du tissu associatif régional qui bénéficient ainsi d'une belle vitrine digitale !

FONDATION EN ROUTE VERS L'EMPLOI !



Partenaire des acteurs de la solidarité territoriale, la Fondation CEAPC* œuvre pour l'accompagnement des jeunes vers l'emploi. Ses actions s'inscrivent pleinement dans les orientations de la banque coopérative en matière d'engagement sociétal.



Initié en 2014 pour une durée de quatre ans, le programme de la Fondation CEAPC met l'accent sur **les jeunes de 15-30 ans, en situation de fragilité**. Tout au long de l'année 2016, la Fondation a soutenu les initiatives en faveur de leur insertion économique et sociale, portées par les acteurs du tissu associatif régional. Sur le terrain, cette insertion par l'emploi se traduit par **le financement de projets ou d'équipements**, qui visent à développer des compétences professionnelles ou préparer les jeunes sans emploi à une première expérience professionnelle. La Fondation a ainsi soutenu le projet de **l'Association pour l'Insertion par la Protection et l'Entretien du Marais Poitevin (AIPEMP)** à Mauzé-sur-le-

Mignon [79]. Cette structure associative accompagne les personnes en difficulté sociale et professionnelle, en leur proposant une expérience de travail, mais aussi de la formation avec un accompagnement individualisé. La dotation de la CEAPC a permis de remplacer un matériel obsolète par des équipements techniques pour réaliser les travaux d'entretien et de protection du Marais Poitevin. En parallèle, l'AIPEMP a développé un chantier en maraîchage bio qui contribue à l'accueil des demandeurs d'emploi, et notamment des femmes. Au total, la Fondation a porté **38 projets de proximité** en 2016, avec **une dotation de 450 000 euros**.

*Aujourd'hui Fonds de Dotation

Coup de Cœur des sociétaires

Pour renforcer les actions de la Fondation sur le terrain, les sociétaires de la CEAPC sont invités à choisir leur « **Coup de Cœur** », parmi les différents projets soutenus. En 2016, c'est **l'association AIVE** qui a remporté les suffrages. « Créé en 2010 par l'association Aive, Ateliers Méca est **un garage solidaire qui lève les freins à la mobilité pour des personnes en situation de précarité**, explique Lise Jouneau, chargée de développement.

Il assure notamment la réparation et la vente de véhicules par **12 jeunes en parcours d'insertion professionnelle**, encadrés par trois mécaniciens. Grâce à la dotation de la CEAPC, nous avons pu améliorer les conditions de travail, la sécurité et l'accueil de nos bénéficiaires, par l'agrandissement de l'espace de travail. »



UN MÉCÉNAT MUSICAL ET SPORTIF DYNAMIQUE

Le programme de mécénat culturel et sportif de la CEAPC repose sur une volonté affirmée de soutenir des manifestations sur l'ensemble du territoire, ouvertes à tous les publics.



Concert Privé CEAPC - Feder au Rocher de Palmer (33) - 7 octobre 2016

La jeune génération donne le ton

L'année 2016 a été rythmée par une programmation musicale très éclectique, qui a investi tous les champs de la musique, qu'elle soit pop, rock, classique ou jazz. La banque régionale a à cœur d'encourager une offre culturelle

diversifiée, partagée partout et par tous ! Depuis plus de cinq ans, la CEAPC soutient la jeune génération au travers du Concours Jeunes Talents ou encore de son soutien aux Scènes en Région. Elle a ainsi noué des partenariats avec cinq grandes salles de concert : **le Krakatoa** et **le Rocher de Palmer** pour la Métropole bordelaise, **le Camji** à Niort (79), **le Sans Réserve** à Périgueux

(24) et **l'Atabal** à Biarritz (64). En 2016, ce soutien à la jeune scène musicale s'est illustré par **un Concert Privé** ultra « French Touch », avec Feder et Breakbot au Rocher de Palmer. Ces performances Live sont autant de moments forts, partagés avec quelque **1 100 clients privilégiés**, qui ont gagné leurs places pour vivre ce grand live.

Les grands répertoires à l'honneur

L'univers Classique est également au cœur du mécénat de la CEAPC, au travers notamment de son soutien à des festivals emblématiques comme **Le Violon sur le Sable**, qui réunit chaque année sur la plage de la Grande Conche à Royan (17) plus de **150 000 spectateurs** pour trois soirées exceptionnelles. Cette volonté d'ouvrir la musique classique à de nouveaux publics se traduit depuis plus de cinq ans par un soutien de la CEAPC aux grands projets du territoire. Partenaire du dispositif **Hors les Murs** conduit par l'Opéra de Bordeaux, la banque régionale encourage la démarche de mobilité des forces artistiques. **Le Chœur, le Ballet ou l'Orchestre National de Bordeaux** partent ainsi à la rencontre du public aquitain pour des représentations décentralisées.



Nemanja Radulovic 2016

Les Rencontres Musicales donnent le tempo

Ouvrir la musique classique au plus grand nombre, c'est nouer des liens étroits avec les grandes institutions culturelles du territoire, comme **la Scène Nationale du Sud-Aquitain** ou encore **l'Institut Culturel Basque**. C'est aussi fédérer les **252 administrateurs** autour de cet axe majeur du mécénat de la CEAPC en les conviant à des Rencontres Musicales. En 2016, quatre rendez-vous ont ainsi rythmé la vie coopérative de la Caisse régionale. Au répertoire de ces rencontres : le ballet **Le Messie** à l'Opéra de Bordeaux, **l'Affaire Enzo et la guitare manouche de Romane** au Théâtre de Bayonne, **Un Violon sur le Sable** à Royan et **le Requiem de Brahms** au Théâtre Auditorium de Poitiers.



JO 2016 - Romain Noble, Yannick Ifébé et Roger Citerne - Médaille d'or en équipe à l'épée

Une médaille d'or à Rio !

32 athlètes, 12 sports et 1 destination... Rio ! Dans le cadre du **Team Caisse d'Épargne**, la CEAPC a accompagné deux athlètes régionaux dans leur rêve de médaille olympique à Rio. Pari gagnant puisque **l'escrimeur paralympique Romain Noble** a raflé l'or par équipe, tandis que **Pierre-Ambroise Bosse** a décroché une quatrième place sur la finale du 800 m.



France/Lituanie à Pau

La balle au bond !

En 2016, la CEAPC a poursuivi la déclinaison en région de l'engagement pris par les Caisses d'Épargne en poursuivant **ses partenariats avec la Fédération Française de Basketball et celle de Handball**. Ce mécénat sportif s'est illustré sur le terrain, lors des matches en région paloise : en basket, l'équipe de France masculine a disputé son premier match de préparation au **Tournoi de Qualification Olympique** face à la Lettonie, tandis que l'équipe tricolore des Experts donnait un match amical contre la Lituanie, en novembre 2016. Des rencontres que la CEAPC a eu le plaisir de partager avec ses parties prenantes : clients, partenaires, administrateurs...

Bordeaux Fête le Vin

En 2016, la **10^e édition de Bordeaux Fête le Vin** a accueilli des centaines de milliers de visiteurs sur les quais de Bordeaux. Depuis de nombreuses années, la CEAPC est associée à ce grand événement œnotouristique, orchestré par « Bordeaux Grands Événements ».

Pendant quatre jours, la Caisse régionale a contribué à offrir une note musicale à cette manifestation, avec des concerts pour tous les publics, jeunes et adultes, rock ou classique !

Le Belem, dernier trois-mâts du XIX^e siècle en navigation, était aussi au cœur des festivités ! Créée à l'initiative des Caisses d'Épargne en 1979, **la Fondation Belem** œuvre à la promotion de ce navire école, afin qu'il demeure un lieu de transmission des savoir-faire. La CEAPC contribue à ce mécénat historique, en consacrant une partie de son budget dédié à l'engagement sociétal pour ce fleuron de la marine à voile.



Le Belem 2016

Acteurs du changement

En 2016, la CEAPC a renouvelé son partenariat avec le CECA, pour la **22^e édition de l'Université Hommes-Entreprises (UHE)**. Un partenariat qui reflète sa volonté d'accompagner les évolutions de la société en plaçant l'humain au cœur de ses préoccupations. Événement emblématique, l'UHE invite chaque année quelque **600 décideurs régionaux** à mener une réflexion sur le sens et les valeurs du travail, au travers de conférences sociétales.

En 2016, les invités de renom, qu'ils soient du monde politique, économique ou philosophique, ont livré leur vision sur le thème « **Acteur du changement, maître de son destin** ».



LE HALLÉAN
ROSTAND



S'ENGAGER

POUR SES COLLABORATEURS

Forte de ses 2 847 collaborateurs dont 93,9 % en CDI, la CEAPC est un employeur de référence sur ses territoires.

Fidèle à ses valeurs coopératives, la Caisse régionale prône une politique RH fondée sur trois grands principes : favoriser la diversité et la mixité, encourager la mobilité interne et la formation, impulser une véritable qualité de vie au travail.

Une posture vertueuse et responsable qui s'est traduite en 2016 par de nombreuses initiatives, dont l'expérimentation du télétravail.

 **108 659**
heures de
formation

 **93,9 %**
des contrats
en CDI

392 
promotions
internes



 **126**
recrutements
en CDI

 **727**
mobilités
fonctionnelles

34 
collaborateurs
en télétravail



ENSEMBLE : L'APPEL À PROJETS SOLIDAIRE

La CEAPC place la lutte contre toutes formes d'exclusion au cœur de ses actions. De nombreux collaborateurs sont investis à titre personnel dans des associations de proximité. Afin de valoriser leur engagement, la banque a lancé l'an dernier un nouvel appel à projets : « **Ensemble** ». Destiné à tout le personnel, ce dispositif a distingué en 2016, **six collaborateurs CEAPC** pour leurs actions menées sur le terrain. Une dotation de 30 000 €, soit 5 000 € par lauréat, a été remise aux associations dans lesquelles ils sont engagés pour les aider à financer un projet en lien avec la lutte contre l'exclusion.

VALORISER TOUS LES POTENTIELS

Promotions internes, mobilités fonctionnelles ou géographiques, prises de nouvelles fonctions au sein du Groupe : la CEAPC mise sur le renforcement des compétences de ses collaborateurs pour garantir leurs emplois et employabilité. En témoigne la grande multiplicité des sessions de formations, pour devenir « entrepreneur » de sa carrière professionnelle.

Employeur responsable, la Caisse régionale mène une gestion des Ressources Humaines respectueuse de tous ses salariés. Sa politique de formation renforce une gestion dynamique des carrières, avec des parcours sur-mesure qui permettent à chacun d'être « entrepreneur » de son évolution professionnelle. Avec **108 659 heures de formation en 2016**, la CEAPC s'impose ainsi comme une entreprise apprenante, qui veille à garantir emplois et employabilité en favorisant la montée en compétences.



Face à l'évolution constante des métiers, elle accompagne ses collaborateurs dans le changement, par de **nouvelles approches pédagogiques**. E-learning, *serious games*, classes virtuelles, MOOC : la CEAPC joue la carte de l'innovation pour renforcer les compétences de ses équipes. Elle mise aussi sur la **promotion interne et la mobilité** – qu'elle soit fonctionnelle ou géographique – afin d'encourager les projets d'évolution de chacun. En 2016, **727 collaborateurs** ont ainsi bénéficié d'une mobilité et **392 d'une promotion interne**.



Easy Recrue : le recrutement 3.0

En 2016, la CEAPC a choisi **Easy Recrue**, une plateforme en ligne d'aide au recrutement. Ce dispositif innovant permet aux candidats de **se présenter en vidéo**, en répondant à des questions comme dans un entretien d'embauche. L'avantage ? Le candidat peut choisir le moment opportun pour « passer cet entretien de pré-sélection ». Quant aux équipes RH, elles peuvent partager les vidéos des candidats, les visionner quand elles le souhaitent... Un vrai gain de temps, qui garantit une plus grande efficacité dans les recrutements, enrichit le vivier de CV et de potentiels de la CEAPC.

Des idées et des hommes

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises idées... C'est le principe même de **l'Innovation Participative** qui place l'homme au cœur de sa démarche. Cette nouvelle façon d'aborder les sujets, basée sur **l'intelligence collective et le partage d'expériences**, était jusqu'à présent en phase d'expérimentation au sein de la CEAPC. Forte de ses premiers succès, l'IP a obtenu le feu vert pour un déploiement à plus grande échelle. Plusieurs sessions de formation ont été menées auprès des managers, afin qu'ils mettent en pratique la démarche IP dans leurs équipes. Catalyseur de projets, l'Innovation Participative a d'ores et déjà permis de **simplifier les process par une meilleure diffusion de l'information** au sein du réseau d'agences bancaires.

POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Dans le cadre de sa politique de Qualité de Vie au Travail et en droite ligne de ses engagements RSE, la CEAPC veille au bien-être de tous ses collaborateurs. En 2016, elle a mené une expérimentation de télétravail, pour mieux concilier vie professionnelle et vie privée.



Convaincue que la réussite collective du groupe et l'épanouissement de chacun vont de pair, la Caisse régionale a initié en 2016 une nouvelle proposition d'organisation du temps de travail. Mené auprès de **34 collaborateurs volontaires**, le **télétravail** annonce une nouvelle orientation dans son mode de management. Horaires aménagés, flexibilité, souplesse : ce nouveau dispositif permet aux salariés de bénéficier d'une

meilleure qualité de vie, en **gérant mieux leur activité professionnelle et leur vie privée**. À la clé, moins de fatigue liée au temps de transport, moins de stress... mais aussi plus de performance pour l'entreprise. Réservé pour l'instant aux métiers support, le télétravail se déroule sur une journée par semaine, sur la base du volontariat. Pour faciliter ce nouvel aménagement, la CEAPC met à la disposition des volontaires un PC

portable ainsi qu'un téléphone portable professionnel. Cette première expérimentation devrait s'étendre à de nouveaux périmètres métiers. Un pari gagnant pour l'entreprise, pour le collaborateur mais aussi pour l'environnement, puisque cette nouvelle forme d'organisation s'inscrit dans une logique de réduction de l'empreinte carbone, en diminuant les déplacements domicile-travail.

Favoriser l'équilibre hommes-femmes

Acteur engagé en faveur de l'entrepreneuriat au féminin, la CEAPC reste également très attentive à un juste **équilibre hommes-femmes** au sein de ses équipes. Priorité est donc donnée à l'**égalité professionnelle**, avec la mise en œuvre d'une politique RH vertueuse, qui

montre le chemin par l'exemple. Avec **57,4 % de femmes dans ses effectifs** et **40,6 % des postes de cadres occupés par des femmes**, la Caisse régionale défend avec conviction sa dynamique mixité. Cette politique volontariste est soutenue par son plan d'actions « Mixité » ainsi que par une offre de formation dédiée, tels les parcours « **Ma Carrière et Moi** » ou « **Réussir ma carrière au féminin** ».

Pour combattre les stéréotypes de genre, le réseau interne **Les Elles pour la Mixité** mène tout au long de l'année de nombreuses actions sur le territoire Aquitaine Poitou-Charentes. L'année 2016 a été riche en événements, avec notamment l'organisation de conférences-débats à Dax et Poitiers sur l'importance de la réputation et de la visibilité en entreprise.



40,6%
des postes
de cadres
occupés par
des femmes



LA DIVERSITÉ AU CŒUR DE LA POLITIQUE RH

Mobilisée en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap, la CEAPC défend ses valeurs d'entreprise «handi-engagée» en menant en interne une politique tournée vers l'égalité des chances pour tous.



R. Béguet, membre du Directoire de la CEAPC et S. Savignac, Secrétaire Générale de la Charte de la Diversité



136 collaborateurs sont en situation de handicap

Afin de renforcer le maintien dans l'emploi, la Caisse régionale veille à créer un environnement de travail optimal pour ses **136 collaborateurs en situation de handicap**. La CEAPC propose notamment des solutions innovantes pour favoriser l'ergonomie de leur poste de travail. En 2016, **18 nouveaux postes de travail** ont ainsi été aménagés pour compenser le handicap : dispositif de **traduction téléphonique** Tadeo pour les personnes malentendantes, **clavier en braille** pour les non-voyants... La promotion de la diversité passe aussi par de nombreuses actions de formation et de sensibilisation à destination de tous ses collaborateurs. Enfin, la banque coopérative participe activement à différentes manifestations sur ses territoires et noue des partenariats avec des entreprises spécialisées, notamment au travers de sa politique d'achats responsables (lire page 45) et le recours au Secteur Adapté & Protégé.

Les jeunes dans la place !

KAP sur les prêts cautionnés

Encourager la **diversité des profils pour faire émerger tous les talents** : en matière de recrutement, la CEAPC mise sur la carte jeune et souhaite construire avec ses nouvelles recrues des parcours variés et motivants. Déjà engagée en faveur de l'égalité des chances à travers notamment le dispositif «**Nos quartiers ont des Talents**», la CEAPC a aussi signé l'an dernier un partenariat avec la Kedge Business School pour soutenir son **dispositif KAP** (Kedge Access Programme). Un programme inédit de prêts cautionnés, permettant à de jeunes étudiants méritants et issus de milieux modestes de financer leurs études dans une grande école régionale.

Mention spéciale pour l'alternance

En associant enseignement académique et expérience sur le terrain, l'**alternance** est un **outil précieux et efficace de pré-recrutement** des jeunes. Aux côtés du Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB), la CEAPC a développé un dispositif sur-mesure qui valorise la formation professionnelle. Cette formule « maison » — entre théorie et pratique — prévoit des temps d'immersion plus longs en agences, afin de mieux former les étudiants à leur futur environnement de travail.

Un pari sur l'avenir pour **les 60 alternants** (44 contrats d'apprentissage et 16 contrats de professionnalisation) accueillis par la CEAPC en 2016.

Bourse aux Stages : un tremplin pour l'avenir

Organisée par l'association Bordeaux Place Financière et Tertiaire (BPFT), la **Bourse aux Stages** permet à de jeunes étudiants en Master 1 et 2 de rencontrer des décideurs régionaux, en vue d'obtenir un stage rémunéré dans les « métiers du chiffre ». Partenaire de cet événement, la CEAPC était chargée de copiloter cette 3^e édition, placée sous le signe de l'emploi. Les équipes RH de la CEAPC ont ainsi offert plusieurs stages dans les domaines de la Gestion Privée, la micro-finance ou encore la gestion comptable et fiscale.





S'ENGAGER

POUR L'ENVIRONNEMENT

Accompagner ses clients et ses collaborateurs vers une « économie bas carbone » : tel est l'objectif de la CEAPC qui mène une politique active en faveur du développement durable.

En témoignent son tout nouveau siège à énergie positive ou encore ses engagements en région pour favoriser la transition énergétique.

ATLANTICA

Nouveau siège
social
de la
CEAPC

 **744**
panneaux
photovoltaïques sur
1 207 m²

11 500 m² / 117 m de long



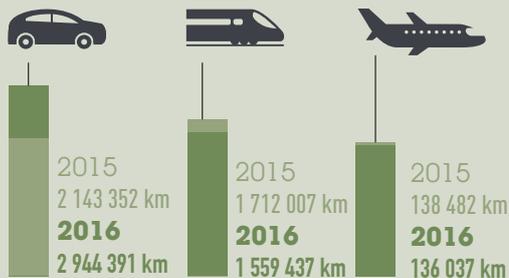

éclairage naturel pour
70%
du temps
de travail

5 000
points de contrôle
pour assurer une
Gestion Technique
du Bâtiment (GTB)
optimale.

BILAN carbone



Déplacements professionnels

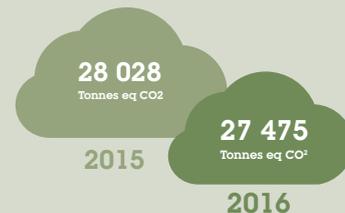


+37% **-9%** **-2%**

 Expérimentation
télétravail 1j/5j
34 collaborateurs avec
9 t eq CO₂ économisées
(de juin à décembre 2016)

 **Énergie -1 %**
de CO₂ en 2016
1 407 t eq CO₂ en 2015
1 392 t eq CO₂ en 2016

Baisse de 9 %
des émissions de gaz
à effet de serre
depuis 2011 :



t eq co2 : tonnes equivalent Co₂

ATLANTICA, LE NOUVEAU SIÈGE SOCIAL DE LA CEAPC



L'aménagement du siège a été pensé pour réunir les 450 collaborateurs jusque-là hébergés sur deux sites différents : Mériadeck et Bordeaux Lac.

11 500 m², 117 mètres de long, 744 panneaux photovoltaïques...
Les chiffres du nouveau siège social de la CEAPC Atlantica, illustrent l'engagement de la Caisse régionale en matière de transition énergétique.

Imaginé par l'architecte Mariano Efron et le cabinet Architecture Studio, à l'origine du Parlement européen à Strasbourg, **Atlantica** est le premier siège d'entreprise du futur quartier d'affaires Bordeaux-Euratlantique. Ouvrage vivant, modulaire, ce nouveau bâtiment Green Office® répond à de fortes exigences environnementales, en termes d'isolation thermique et acoustique.

Résolument éco-durable, Atlantica est aussi équipé de nombreuses technologies peu gourmandes en énergie, afin d'offrir aux 450

collaborateurs une réelle qualité de vie au travail. Son autre particularité ? C'est un **bâtiment à énergie positive** qui produit davantage d'énergie qu'il n'en consomme, grâce à **ses panneaux photovoltaïques**, situés en façade et sur son toit. Résultat : Atlantica compense, sur une année, ses consommations énergétiques courantes (ascenseurs, lumière, climatisation) par sa propre production d'électricité. Quant au chauffage, 95 % de la consommation prévisionnelle sera issue de la combustion de déchets.



Des agences à l'heure de la domotique

Bateau amiral de la transition énergétique, Atlantica marque une nouvelle étape dans la maîtrise de la consommation d'énergie. Le nouveau siège social de la CEAPC préfigure aussi le nouveau réseau Caisse d'Épargne. En effet, depuis 2014, les agences du territoire sont engagées dans un vaste plan de rénovation, avec notamment le déploiement de **la domotique** pour une gestion plus efficace de leur consommation (éclairage, chauffage, climatisation...). Afin de limiter les risques de nuisances lumineuses, la CEAPC s'est aussi investie dans le **renouvellement de sa signalétique** par des enseignes LED, plus performantes et moins énergivores.

En parallèle à ces travaux d'aménagement, la banque régionale adapte son réseau de distribution afin de répondre aux attentes de proximité et d'expertise attendues par ses clients. Mis en place fin 2015, **les nouveaux formats d'agences** essaient sur le territoire, avec **53 sites livrés** au cours de l'exercice 2016.



Les particuliers se mettent au vert

Parce que le développement durable est l'affaire de tous, la CEAPC a développé une gamme de prêts écologiques pour accompagner la transition énergétique. Destinés aux particuliers, ces prêts servent à financer l'achat de véhicules propres ou peu émissifs ou à améliorer son habitat, dans le cadre d'une rénovation énergétique. En 2016, **1 525 Crédits Développement Durable Habitat / Véhicule et Prêts Éco-PTZ** ont ainsi été accordés par la Caisse régionale.

ID VROOM Nouveau site de covoiturage

Avec plus de 22 millions de km parcourus en 2016, les déplacements domicile travail constituent l'un des principaux postes d'émission de gaz à effet de serre (GES) de la Caisse régionale. Soucieuse de réduire cette empreinte carbone, la CEAPC favorise les déplacements responsables et le covoiturage. À l'occasion de **la Semaine Européenne de la Mobilité**, en septembre 2016, la banque coopérative s'est associée au **site IDVROOM**, pour inciter ses collaborateurs à réduire l'usage de la voiture individuelle. Ce service de covoiturage permet aux salariés de partager leur véhicule sur les trajets domicile-travail. Et, pour les collaborateurs qui empruntent les transports en commun, la CEAPC participe toujours à la prise en charge de 50 % du coût de leur abonnement.



Soutenir les éco-filières régionales

Parmi les grandes mutations économiques de ces dernières années, **la transition énergétique** introduit une nouvelle façon d'entreprendre en région. Ces nouvelles filières d'entreprise, en pointe sur les éco-activités, demandent une forte expertise et un vrai accompagnement en matière de financement « vert ». En 2016, la CEAPC a reconduit ses engagements auprès des acteurs régionaux, en finançant notamment des projets

de méthanisation et de production photovoltaïque sur son territoire. Parmi les projets les plus emblématiques, la construction d'une **centrale photovoltaïque** d'une puissance de 3,5 Mwc sur la toiture de l'ancienne manufacture Seita à Tonneins (47). La CEAPC s'est aussi engagée à hauteur de 200 K€, auprès de **Terra Énergie**. Cette nouvelle société de capital-risque régionale a participé en 2016 au financement d'une **unité de méthanisation** dans les Deux-Sèvres, d'une capacité d'injection de 230 Nm³/H.



Reboisement responsable

Propriétaire de **745 hectares de forêts** certifiées PEFC au sein du Parc Naturel des Landes de Gascogne, la CEAPC participe chaque année à la préservation des éco-systèmes régionaux, par des actions de défrichage, des semis ou des coupes organisées. En 2016, **5,65 ha ont**

été reboisés sur le massif de Biret, dans le cadre d'un partenariat avec l'Office National des Forêts (ONF). En prévision pour 2017, 13 ha de plantations sur le massif de Lubbon (40) et des travaux de semis à Matoucat (33).

UNE RELATION DURABLE AVEC LES FOURNISSEURS LOCAUX



Tisser des liens durables avec ses fournisseurs : tel est l'objectif de la CEAPC qui veille à construire avec ses partenaires une relation de confiance et de proximité.

€ 73 % des achats auprès de prestataires locaux

Au travers de sa politique d'Achats Responsables engagée, la Caisse régionale entend soutenir la vitalité du bassin d'emplois, en donnant la **priorité aux fournisseurs régionaux**. En 2016, 73 % des achats de la Caisse ont ainsi été réalisés auprès de prestataires locaux. Signe de maturité, sa « charte éthique » intègre de nouvelles exigences RSE qui engagent la CEAPC et ses fournisseurs à respecter les normes environnementales, sociales et réglementaires en vigueur.

Pour preuve de ses engagements, la banque coopérative privilégie **les achats verts** (papiers recyclés, produits labellisés, am-

poules basse consommation...) et veille à respecter ses **délais de paiement**, estimés à 29 jours en 2016.

Afin de construire avec ses fournisseurs cette relation éthique et durable, la CEAPC s'appuie sur **l'outil OSCAR** (Outil de Scoring pour des Achats Responsables). Développé par BPCE, OSCAR permet d'évaluer et de visualiser la maturité RSE des fournisseurs, au travers d'un questionnaire d'auto-évaluation. Les résultats sont intégrés aux dossiers de sélection, pour le choix des fournisseurs, lors des appels d'offres.

26 emplois indirects dans le SA&P

La CEAPC privilégie le recours au **Secteur Adapté & Protégé** dans le choix de ses fournisseurs locaux. Cette orientation nourrit son esprit coopératif tout en répondant à la **démarche PHARE** (Politique Handicap et Achats Responsables) portée par l'ensemble des entreprises du Groupe BPCE. Elle participe à l'intégration et au maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap. Accueil, entretien d'espaces verts, travaux d'impression, revalorisation du papier ou plus récemment restauration d'entreprise : autant de prestations de qualité, menées en région par le Secteur Adapté & Protégé, soit **507 104 €** de contrats d'achats conclus en 2016. Ce partenariat gagnant-gagnant a également permis la création de **26 emplois** indirects.

Fournisseur et partenaire

« Notre partenariat avec la CEAPC repose sur une volonté d'ancrage territorial fort, favorisant les synergies avec les filières agro-alimentaires régionales (Saint Fruits, cannelés de la Toque Cuivrée...). Nous veillons à utiliser des ingrédients durables à travers nos approvisionnements, nous conjugons nos produits et préoccupations écologiques avec une gestion responsable des déchets et une maîtrise des énergies. À date, nous servons 310 couverts par jour, ce qui nous a permis de créer sept emplois directs, avec une volonté forte de diversité, puisque nous sommes en lien avec l'Adapei 33 et Idée Interim. »

Audrey Zarniak, Responsable
Élior Restauration Entreprises pour Atlantica

SOLIDE & Solidaire



99 M d'€
de résultat net



526,3 M d'€
de PNB



2,3 Mds d'€
de capitaux
propres



3,7 Mds d'€
de versements
de crédits



2,4 Mds d'€
Production
record de
crédits
immobiliers



+ 95 M d'€
très fort niveau
de collecte de
parts sociales

En 2016, la CEAPC poursuit sa démarche d'évaluation de sa Responsabilité Sociale et Environnementale avec VIGEO.



38
projets de proximité
soutenus par
sa fondation



400
jeunes
accompagnés
vers l'emploi



507 000 €
engagés auprès
du Secteur Adapté
& Protégé



369
microcrédits accordés
pour 915 000 €



9 %
de réduction des
Gaz à Effet de Serre
depuis 2011



1207 m²
de panneaux
photovoltaïques
sur le nouveau siège
social de la CEAPC

LA RSE



*au cœur des activités
de la CEAPC*



392
promotions internes



108 700
heures de formation
au profit
de ses collaborateurs



126
recrutements en CDI

330 840
sociétaires



100 %
des agences accessibles
par téléphone
aux personnes sourdes
et malentendantes



280 800
clients abonnés aux
relevés numériques



96 %
des collectivités clientes
satisfaites

TOUTE L'ACTU RSE DE LA CEAPC SUR
www.rse-ceapc.fr





VOUS ÊTRE UTILE

1, Parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux Cedex - 05 56 00 15 15

www.caisse-epargne.fr - www.rse-ceapc.fr