

BANQUE SOLIDAIRE RESPONSABLE

CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES
RAPPORTS ACTIVITÉ / RSE 2012

CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.



DEVELOPPEMENT REGIONS WWW.RS FONDATION



Jean-François PAILLISSÉ et Jean-Charles BOULANGER

En déclarant 2012 année internationale des coopératives, l'assemblée générale des Nations Unies a mis en lumière la capacité de ce modèle de gouvernance original à œuvrer en faveur d'un développement respectueux des grands équilibres économiques, sociaux et environnementaux. Aujourd'hui plus que jamais, le modèle coopératif, fondé sur des principes de démocratie, d'éthique et d'intérêt général, affirme son actualité et sa modernité.

Pour la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, banque coopérative régionale, la responsabilité sociale et environnementale prend naturellement appui sur ce socle coopératif. En 2012, la CEAPC a ainsi réaffirmé la force de ses valeurs en initiant une démarche RSE volontariste et structurée, destinée à formaliser un cadre éthique partagé par l'ensemble de ses salariés et de ses parties prenantes.

La CEAPC a su décliner cette ambition en actions emblématiques : réduction de la consommation de papier, intégration de véhicules propres à la flotte de voitures de service, association des salariés à des opérations de solidarité, progression du financement de la croissance verte, animation en proximité de la vie coopérative...

L'entreprise a par ailleurs poursuivi ses engagements historiques de philanthropie avec la Fondation CEAPC, développé ses actions de pédagogie financière et renforcé sa position de leader sur le microcrédit. Elle a également accompagné la Fondation Belem et la Fondation Caisses d'Epargne pour la Solidarité qui compte 14 Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) sur son territoire.

Enfin, la CEAPC contribue au rayonnement culturel et sportif sur son territoire et continue d'ancrer son « esprit partenariat » en régions autour de trois axes forts : la musique, la bande dessinée et le running.

Sur la même période, le bilan de l'activité montre que la CEAPC a su développer son volume d'affaires, sa rentabilité, sa qualité de service et sa mission d'employeur responsable. Dans une conjoncture dégradée, la CEAPC a su manœuvrer tout en maintenant son cap pour être au rendez-vous des résultats attendus.

Ainsi, s'agissant de la banque de détail, le crédit immobilier en moindre recul par rapport au marché national au regard du contexte et du niveau de la demande, affiche 1,5 milliard d'euros de financements versés pour l'année.

Le marché des professionnels amplifie sa performance et dépasse le seuil symbolique des 10% de taux de pénétration sur son territoire, avec des engagements de crédits à hauteur de 235 millions d'euros pour ses 23 000 clients artisans, commerçants et professions libérales. Quant à la Gestion Privée, elle confirme sa position d'expert au service de la stratégie patrimoniale de ses clients.

Les marchés de la Banque des Décideurs en Région ont également contribué au soutien de l'économie régionale réelle, avec 792 millions d'euros de crédits versés. C'est ainsi que l'encours de crédits sur le marché des entreprises a progressé de 19,9% et celui de l'Economie Sociale de 16,3%.

Forte de ces beaux succès, la CEAPC a su affirmer sa solidité et renforcer sa position d'acteur de référence sur son territoire et sur ses marchés. Les priorités aujourd'hui s'inscrivent dans la continuité des actions engagées et posent les pierres de projets structurants pour l'avenir de la CEAPC.

Jean-François PAILLISSÉ
Président du Directoire

Jean-Charles BOULANGER
Président du Conseil d'Orientation
et de Surveillance

BANQUE
DEVELOPE
COOPERAT
TERRITOIR
RAPPORT D'A
TERRITOI
FINANCES
EVELOPEM
IENTS

ACTIVITÉ 2012



De Gauche à Droite : Pierre Décamps – Thierry Foret – Jean-François Paillissé – Roland Béguet – Benoît Maistre

RE TAB

LES INSTANCES DIRIGEANTES

LE DIRECTOIRE

Président du Directoire : Jean-François Paillissé

Membres du Directoire :

- Thierry Foret**, mandataire social en charge du Pôle Banque de Détail
- Benoît Maistre**, mandataire social en charge du Pôle Banque des Décideurs en Région
- Roland Béguet**, mandataire social en charge du Pôle Ressources
- Pierre Décamps**, mandataire social en charge du Pôle Finances

LE CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE

Président

Jean-Charles Boulanger

Vice-présidente

Dominique Goursolle-
Nouhaud

Vice-président

Jean-Pierre Boyer

Membres

Gilles Arnould
Joëlle Birot
Françoise Bolvin
Alain Brousse
Jean-Jacques Carré
Bernard Charrier
Hervé Garnaud
Michel Harmand

Cyrille Huyart
Jean-Gérard Lafaurie
Philippe Lerat
Michel Marcireau
Ulric Morlot de Wengi
Lucette Subirana
Pascale Szymanski
Laurent Thurin

Censeur

Philippe d'Argoubet
René Charron
Eric Lamarque
Claude de Sigoyer
Marguerite Tassy

Délégué BPCE

Jean-Christian Metz

UN TERRITOIRE DYNAMIQUE

De Pau à Châtelleraut, d'Arcachon à Sarlat, le vaste territoire de la CEAPC est un vivier de richesses et de spécificités qui en fait une véritable puissance économique régionale. Forte de ses 3 sites administratifs, la CEAPC orchestre son réseau de 376 agences commerciales et 10 centres d'affaires avec une volonté de proximité permanente.



LES CHIFFRES CLÉS 2012

Normes IFRS - Groupe CEAPC 31 décembre 2012.

UNE BANQUE RÉGIONALE ACTIVE

2 803 collaborateurs
2 000 000 clients
325 421 sociétaires

UNE BANQUE RÉGIONALE SOLIDE

Produit net bancaire	514,7 M€
Coefficient d'exploitation	67,6%
Résultat contributif Groupe	90 M€
Capitaux propres	2 000 M€

ENCOURS DE CRÉDIT :
14 193 M€

ENCOURS D'ÉPARGNE BILANTIÈLE :
16 346 M€

RÉPARTITION DES CRÉDITS PAR MARCHÉ (encours moyens de gestion)



SC
RE



UNE BANQUE DU GROUPE BPCE

Deuxième groupe bancaire en France, grâce à ses deux enseignes phares - Banque Populaire et Caisse d'Épargne - le Groupe BPCE et ses 117 000 collaborateurs sont au service de 36 millions de clients, dont 8,6 millions de sociétaires. Les entreprises du groupe exercent leur métier de banquier - assureur au plus près des besoins des personnes et des territoires.

LA BANQUE DE TOUS LES PARTICULIERS



La Caisse d'Épargne, **banque de la famille et des jeunes**, est devenue début 2012 la banque préférée des Français*. Elle bénéficie aussi de la meilleure perception en termes de confiance, de solidité, de bonne gestion, de responsabilité et de proximité**.

Une telle relation de confiance se mérite et se construit chaque jour.

Aussi, la CEAPC se mobilise pour promouvoir une politique commerciale responsable, proche de son territoire et respectueuse de tous ses clients. Elle fonde cette relation durable sur le respect permanent de trois grandes priorités : l'accessibilité, l'écoute et le conseil.

* Baromètre semestriel Posternak / Ipsos début 2012
** sondage ViaVoice / BFM Business du 20 décembre 2011

LA GESTION PRIVEE



UNE EXPERTISE AU SERVICE

La Gestion Privée apporte une réponse pour développer et optimiser le patrimoine de ses clients. Au cœur des préoccupations de la CEAPC : réduire la pression fiscale, transmettre le patrimoine.

LA BANQUE DES PROFESSIONNELS



En 2012, la CEAPC a souscrit **9 engagements** simples et concrets pour satisfaire au mieux les nouvelles attentes de ses clients.

- ▶ être facilement joignable et communiquer à ses clients les coordonnées directes de leurs conseillers
- ▶ faciliter la gestion des comptes à distance, où que soient ses clients et quand ils le souhaitent
- ▶ revenir vers ses clients dans les 24h après un message
- ▶ donner une réponse de principe en moins de 24h à toute demande de crédit
- ▶ prévenir ses clients en cas de changement de conseiller
- ▶ tout mettre en œuvre pour bien conseiller ses clients
- ▶ interroger régulièrement ses clients pour connaître leur niveau de satisfaction et essayer de l'améliorer en permanence
- ▶ donner à ses clients les moyens d'exprimer facilement leurs éventuelles réclamations et y répondre en moins de 10 jours
- ▶ accompagner durablement ses clients dans tous leurs projets importants et ceux de leur famille

Avec une gamme élargie permettant de répondre à tous les besoins, les offres de la CEAPC sont adaptées aux moments clé de la vie de ses clients : naissance, 1^{er} compte bancaire, projet immobilier, retraite, transmission.

Pour être toujours plus proche et servir au mieux les intérêts de tous ses clients, la CEAPC les accompagne au quotidien mais aussi dans des situations particulières : majeurs protégés, publics fragiles ...

www.caisse-epargne.fr

TOUJOURS PLUS EN PROXIMITÉ

@
caisse-epargne.fr

info banque en ligne :
0 825 800 825



Application
smartphone

376

agences sur le territoire
Aquitaine Poitou-Charentes

590

DAB & GAB

monbanquierenligne

L'e-gence pour vous
simplifier la banque

DE LA STRATÉGIE PATRIMONIALE DES CLIENTS DE LA CEAPC

ersonnalisée et globale pour protéger,
ses clients.

protéger la famille, sécuriser l'épargne,
patrimoine privé ou professionnel ...

Présents sur l'ensemble du territoire et forts de leur triple expertise juridique, fiscale et financière, les chargés d'affaires Gestion Privée de la CEAPC accompagnent et conseillent leurs clients dans leurs visions et projections patrimoniales, aussi bien à titre professionnel qu'à titre privé.

Aujourd'hui, la CEAPC se positionne comme un référent incontournable du secteur des professionnels, vecteur de développement et créateur de richesses pour l'économie locale. Artisans, commerçants, agriculteurs, viticulteurs, professions libérales sont les acteurs majeurs du dynamisme et du développement harmonieux des territoires.

Professionnel (n.m) : Personne dont le temps est trop précieux pour qu'elle en perde avec sa banque.

Autour de cette définition et pour répondre à cette attente, la CEAPC a structuré ses process :

- avec une expertise en proximité pour une réactivité optimale,
- avec un système délégataire de terrain pour un pouvoir de décision au plus près de ses clients.

Facilitateur d'affaires, avec des partenariats institutionnels. La CEAPC affirme son savoir-faire auprès des instances représentatives des métiers et scelle des conventions de partenariat d'envergure départementale ou régionale avec des chambres de commerce et d'industrie, des chambres de métiers et des fédérations professionnelles. Ce type de convention vise notamment à soutenir la création et la reprise d'entreprises.

Animateur aux côtés de ses partenaires. La signature de conventions de partenariat avec des associations de commerçants et d'artisans vient également illustrer la volonté partagée de fédérer les acteurs du développement économique local autour d'une dynamique commune.

www.horizonentrepreneurs.fr

PROFESSIONNEL (n.m) : PERSONNE DONT LE TEMPS EST TROP PRÉCIEUX POUR QU'ELLE EN PERDE AVEC SA BANQUE.

CAISSE D'ÉPARGNE
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.





LA BANQUE DES DECIDEURS EN REGION

La CEAPC accompagne, au quotidien et dans la durée, tous les acteurs qui participent au développement de ses régions. Elle agit en partenaire informé des enjeux économiques et sociaux de son territoire : un éclairage qui permet de décider rapidement. Aujourd'hui, plus de **10000 décideurs régionaux** lui font confiance et bénéficient de toutes les expertises des filiales du Groupe BPCE, pour des solutions sur mesure nécessaires à la réalisation des projets les plus spécifiques.



BANQUIER AU SERVICE DES ENTREPRISES

La CEAPC met toutes ses compétences au service de ses 2 500 entreprises clientes et leur propose une offre complète, adaptée à chaque étape de leur développement et de leur croissance.

BANQUIER AUX CÔTÉS DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER

La CEAPC finance tous types de projets immobiliers tant sur le court terme pour les promoteurs et lotisseurs, que sur le long terme pour les investisseurs. Elle est particulièrement impliquée dans le domaine des Partenariats Publics-Privés (PPP).



BANQUIER AU CŒUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DES INSTITUTIONNELS

Partenaire de 2 000 structures, la CEAPC accompagne tous les acteurs de l'Économie Sociale : associations, mutuelles, fondations, comités d'entreprise... et partage leurs valeurs de solidarité et d'intérêt général.

DES EXPERTISES SUR MESURE

Banque Privée 1818

Des ingénieurs patrimoniaux au service de la gestion de fortune.

BPGE ASSURANCES

Une large gamme de produits et de services en matière d'assurance vie, d'assurance dommages, de prévoyance et d'assurance des emprunteurs.

NATIXIS

Banque de financement et d'investissement, de gestion d'actifs et capital-risque, de crédit-bail immobilier et de services financiers spécialisés du Groupe BPCE.

LE CREDIT FONCIER

Spécialiste du financement des projets immobiliers.

BANQUIER DE RÉFÉRENCE DES PERSONNES PROTÉGÉES

Sur le territoire Aquitaine Poitou-Charentes, une personne protégée sur trois est cliente de la Caisse d'Épargne. Les comptes administrés par un gérant professionnel ou par un tuteur familial sont suivis par des spécialistes du domaine.

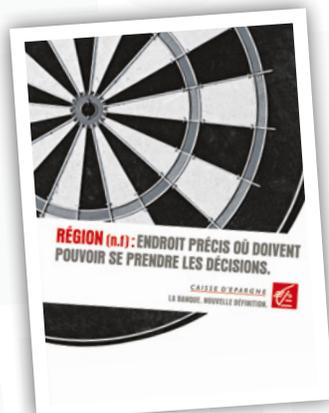


BANQUIER ENGAGÉ DANS LE LOGEMENT SOCIAL ET L'ÉCONOMIE MIXTE

A la fois collecteur de fonds, banquier et parfois actionnaire des organismes du logement social, la CEAPC dispose d'un niveau d'expertise élevé, notamment en matière de prêts à la construction, la location ou l'accès à la propriété. Elle met sa connaissance des entreprises locales et du secteur public au service des Sociétés d'Économie Mixte, en les accompagnant au quotidien dans la réalisation et la gestion de leurs projets.

BANQUIER DU SECTEUR PUBLIC

La CEAPC accompagne tous les acteurs publics locaux, quels que soient leur domaine d'intervention et leur taille: collectivités, structures intercommunales, établissements publics de santé, maisons de retraite, entreprises publiques locales, organismes consulaires...



LANCLEMENT DU P
DEVIS ASSURANCE AUTO C
1ÈRE SOIRÉE DES ETOILES DU COMMERCE ET DE L'ARTISANAT DE
NOUVEAUX ESPACES GEST
LANCLEMENT
APPLICATION SMARTPHONE
CREDIT ETUDI
OVAD : SIGNATURE ÉLECTRONIQUE VIA
PAIEMENT SANS CONTACT
POUR LES JEUNES
PRÊT SOCIAL DE LOCAT
TROPHÉE DE GOL
CONVENTION RÉGION AQUITAINE / BANC
APPEL A PROJETS
« UNE PASSERELLE VERS
LE PORTAIL INTERNET NOUVELLE DÉFINITION

ÔLE VITICULTURE
DU HABITATION EN LIGNE
BORDEAUX — PARTENARIAT AVEC LA RONDE DES QUARTIERS
ION PRIVÉE EN AGENCES
T S-MONEY
E DE PAIEMENT À DISTANCE
ANT EN LIGNE
A UN ESPACE SÉCURISÉ SUR INTERNET
FAITS MARQUANTS 2012
S : FUTEO 1€/MOIS
TION ACCESSION (PSLA)
F GESTION PRIVÉE
QUE EUROPÉENNE D'INVESTISSEMENT (BEI)
S FONDATION CEAPC
S LE MONDE DES ADULTES »
N : 5^{ÈME} SITE INTERNET LE PLUS VISITÉ EN FRANCE

SOLIDARITE
RESPO
ENVIRONN
SERVICE
REGION
WWW.RS
BANQUE

RAPPORT

NSABLE
IEMENT
ES BANQ
RSE 2012
DEVELO
E COOPER
TERRIT



RSE

UNE AMBITION FORTE, DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

Dès 2011, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes affirmait sa volonté d'exercer sa responsabilité sociale et environnementale dans une démarche active, coordonnée et créatrice de valeurs, prenant appui sur son modèle coopératif.

En 2012, sa démarche RSE s'est structurée autour :

- ▶ D'une nouvelle direction qualité-RSE et communication interne inscrivant la RSE dans l'organisation de manière durable et visible.

- ▶ De deux instances de pilotage transverses : un comité opérationnel et un comité stratégique associant les deux organes de gouvernance de l'entreprise, directoire et conseil d'orientation et de surveillance.



Elle s'adosse à l'engagement de BPCE au Global Compact dont la signature a été renouvelée en 2012.

En s'appuyant sur 5 orientations clés et 60 lignes d'actions, la responsabilité sociale et environnementale a engagé son chemin vers une intégration progressive de ses principes au cœur des activités de l'entreprise.

En 2012, la RSE à la CEAPC, c'est notamment :

- ▶ Près de 500 000 euros attribués au financement de projets associatifs œuvrant dans le domaine de l'enfance en difficulté
- ▶ L'ouverture par la Fondation Caisse d'Épargne pour la Solidarité de deux nouveaux établissements sur le territoire Aquitaine Poitou-Charentes, destinés à accueillir des personnes âgées dépendantes
- ▶ 1,47 M€ de microcrédits sociaux ou professionnels
- ▶ 98 nouvelles embauches en CDI, dont 6 salariés en situation de handicap
- ▶ 201 agences accessibles aux personnes à mobilité réduite
- ▶ Une plateforme de covoiturage
- ▶ Une réduction de 10% de la consommation de papier
- ▶ 445 M€ de financements au profit des collectivités locales et 50 M€ dédiés au financement de la croissance verte...

Projet Darwin Bordeaux : réhabilitation éco-responsable des magasins généraux du 19^e siècle.

SO RI EN





UNE GOURVERNANCE COOPÉRATIVE

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est une banque coopérative : elle appartient à ses clients sociétaires avec qui elle partage des valeurs démocratiques, d'ancrage territorial et de solidarité.

Pour que ces principes coopératifs vivent au quotidien, la CEAPC veille à ce que ses 325 000 sociétaires et leurs représentants – 252 administrateurs et membres du conseil d'orientation et de surveillance – disposent des moyens nécessaires pour participer aux décisions prises par leur Caisse régionale, sur leur territoire.

SE FORMER

En 2012, 51 nouvelles sessions de formation ont été proposées aux administrateurs sur le modèle bancaire, la conjoncture économique et financière, la transmission de patrimoine... En complément, un programme de formations en ligne à la carte est mis à leur disposition.

A l'attention de ses sociétaires, la CEAPC a organisé en 2012 cinq rencontres privilèges, conférences thématiques destinées à faciliter l'appréhension des enjeux du monde bancaire.

S'INFORMER

Pour se tenir informés de l'actualité de leur Caisse d'Épargne, les sociétaires disposent d'un site internet dédié : www.societaires.caisse-epargne.fr. Un site extranet, une newsletter mensuelle, des web conférences complètent l'information des administrateurs.

S'EXPRIMER ET AGIR

Chaque année, les sociétaires se réunissent en assemblée générale de société locale d'épargne (SLE) au cours de laquelle sont discutés les rapports d'activités et orientations. En 2012, 3 400 sociétaires ont pris part à cet événement annuel clé de la vie démocratique de l'entreprise.

De leur côté, les administrateurs participent chaque année à trois conseils d'administration de leur SLE. Ils sont par ailleurs associés à l'instruction de dossiers d'engagement philanthropique, à l'accueil des nouveaux entrants et sont sollicités en vue de recueillir des pistes d'amélioration et d'innovation pour l'entreprise.

LES 14 SLE DE LA CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU- CHARENTES

1. Angoulême – Sud Charente
2. Béarn
3. Bordeaux Garonne
4. Des Trois Mers
5. Deux-Sèvres
6. Dordogne – Périgord
7. La Rochelle – Rochefort – Royan
8. Landes
9. Lot et Garonne
10. Nord Poitou – Haute Charente
11. Pays Basque
12. Poitiers
13. Saintes – Cognac
14. Sud Gironde – Bassin d'Arcachon



UNE RELATION CLIENTS ET FOURNISSEURS DURABLE

En 2012, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a affiché ses 9 engagements de service. A travers eux, elle réaffirme sa volonté d'être au rendez-vous des attentes fondamentales de ses clients. Dans le même temps, elle intègre des critères de responsabilité sociale et environnementale dans ses relations avec ses fournisseurs et sous-traitants.

ÊTRE ACCESSIBLE

Banque régionale de proximité, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'assure de l'accessibilité de ses conseillers à travers deux axes clés de sa politique commerciale :

- Un étroit maillage territorial constitué de 376 agences commerciales et 10 centres d'affaires. 28 des points de vente ont fait l'objet d'importants travaux de rénovation en 2012 permettant dans le même temps de développer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
- Le développement de son offre de banque à distance : après le lancement de son agence en ligne en 2011, la CEAPC a mis l'accent en 2012 sur l'accessibilité mail et téléphone de ses conseillers dont les coordonnées directes sont désormais communiquées à ses clients. L'offre multi-canal a été développée et permet désormais de souscrire par téléphone ou sur internet. Elle s'engage par ailleurs dans le déploiement de moyens de paiement alternatifs sans contact. En 2012, la CEAPC a ainsi initié les premières expériences de paiement par Smoney, toute nouvelle application smartphone.

Enfin, la CEAPC veille à favoriser l'écoute et l'expression de ses clients. En 2012, elle a notamment conduit une vaste enquête auprès de 600 000 d'entre eux. 9 clients sur 10 se sont dit satisfaits de ses services.

CHIFFRES CLÉS

GOUVERNANCE

- Participation aux assemblées générales de SLE : 12,10 %
- Administrateurs formés : 66 %
- Evolution du nombre de sociétaires : +16 000
- 42 conseils d'administration de SLE

RELATION CLIENTS

- 53 % d'agences accessibles
- 470 microcrédits
- 289 interventions Finances et Pédagogie
- Encours du Livret développer

ÊTRE LÀ, MÊME DANS LES MOMENTS DIFFICILES

La CEAPC s'est engagée avec l'ensemble du secteur bancaire à la mise en œuvre effective du droit au compte à travers la « charte d'accessibilité » adoptée par l'AFCEI. Elle a développé l'offre Basic Services à destination des clients ne pouvant plus détenir de chéquier.

Elle propose une offre de microcrédit à destination de particuliers et d'entrepreneurs rencontrant des difficultés à obtenir un financement bancaire classique. En 2012, 470 microcrédits ont été accordés pour un montant total de près d'1,5 M€.

Elle continue par ailleurs de prévenir les situations d'exclusion bancaire par ses actions de pédagogie de l'argent avec l'appui de l'association Finances et Pédagogie. 3 267 adultes et enfants ont pu bénéficier en 2012 d'une formation ou d'un accompagnement bancaire.

ÊTRE UN ACHETEUR RESPONSABLE

La CEAPC souhaite associer ses fournisseurs à ses principes de RSE. Ainsi, en 2012, au-delà des exigences exprimées en matière de respect des droits humains et de droit du travail, elle a renforcé la pondération des critères RSE dans son processus d'appel d'offres.





EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes met en œuvre une politique de ressources humaines volontaire propre à attirer et fidéliser les meilleurs talents, assurer l'employabilité durable des salariés, prônant la diversité et l'égalité des chances, et proposant par ailleurs un cadre de travail de qualité.

EMPLOI, EMPLOYABILITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La CEAPC figure parmi les principaux employeurs de la région. Avec 2 803 collaborateurs à fin 2012, dont 96,3 % en CDI, elle garantit et crée des emplois durables, ancrés localement, contribuant à une meilleure stabilité économique des territoires. En 2012, 98 nouveaux salariés ont rejoint la CEAPC en CDI.

Au travers d'une politique de formation active et diplômante, elle témoigne de son ambition à garantir à ses salariés employabilité et mobilité. En 2012, le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue s'élevait à 4,9 %, soit environ 5,2 millions d'euros de dépenses de formation.

Elle participe également pleinement à la vitalité du bassin de l'emploi des plus jeunes, au travers de sa politique d'accueil d'étudiants : en 2012, 27 ont rejoint la CEAPC en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ; 119 ont effectué un stage.

La CEAPC a poursuivi en 2012 ses actions de développement de la qualité de vie au travail. Elle a par ailleurs mis en œuvre un premier baromètre d'écoute sociale qu'elle sera amenée à reconduire régulièrement. Elle a enfin intégré dans l'organisation de sa direction des ressources humaines une nouvelle structure dédiée : le département employeur responsable. Outre ses missions d'écoute, ce département porte les plans d'actions handicap, diversité, mixité ; il effectue un suivi et apporte son soutien à des salariés en difficultés financières, sociales ou psychologiques, aux côtés de trois assistantes sociales.

EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE

- Collaborateurs en CDI : 96,3 % de l'effectif total
- Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé : 40
- Femmes dans l'encadrement : 36 % de la population cadres
- Nombre de salariés handicapés : 110
- Montant de prestations confiées au secteur protégé : 337,4 K€ HT

ENGAGEMENT EN RÉGIONS

- La philanthropie en 2012 : 80 projets, 500 K€
- Nombre de clients entreprises et professionnels : 24 350
- Encours de crédit économie sociale : 287 M€
- Nombre d'opérations de partenariat culturel et sportif conduites : 35

DIVERSITÉ

Facteur de performance économique, la diversité est aussi un vecteur de créativité et de progrès sociétal. Depuis fin 2010, la CEAPC est signataire de la charte de la diversité et s'engage ainsi à lutter contre toute forme de discrimination.

En interne, elle met en œuvre des dispositifs dédiés visant à :

- ▶ Maintenir la dynamique de carrière des seniors.
- ▶ Favoriser la diversité sociale : la CEAPC a ainsi renouvelé en 2012 son partenariat avec l'association Nos quartiers ont des talents.
- ▶ Développer l'emploi des personnes en situation de handicap. En 2012, la CEAPC a accueilli 6 nouveaux salariés handicapés en CDI. Elle a par ailleurs fortement développé son soutien au secteur adapté et protégé en lui confiant un chiffre d'affaires en progression de 140 % par rapport à 2011.

MIXITÉ

Pour promouvoir une représentation équilibrée des hommes et des femmes à tous les niveaux de l'entreprise, la CEAPC agit dans trois domaines :

- ▶ La formation et la sensibilisation des hommes et des femmes.
- ▶ Une gestion de carrière pro-active : la CEAPC a conçu en 2012 un dispositif de préparation au métier de directeur d'agence permettant d'allier pro-activité dans la recherche de candidatures et préparation de la trajectoire professionnelle dans le temps. Une première promotion a compté onze futurs directeurs d'agence, parmi lesquels six étaient des femmes.
- ▶ La conciliation vie privée et vie professionnelle à travers notamment une offre de chèques emploi service.





SOLIDAIRE DE SES TERRITOIRES

Banque coopérative régionale, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes agit au profit de ses régions. Sa responsabilité première est d'être présente aux côtés de tous ceux qui animent le dynamisme des territoires, et de les accompagner en période de crise.

PARTENAIRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LOCAL

La Caisse d'Épargne est l'un des principaux partenaires des décideurs en région: entreprises, collectivités locales, logement social, structures de l'économie sociale...

En dépit de la crise, la CEAPC a maintenu en 2012 une politique de financement soutenue, contribuant ainsi à une dynamique vertueuse sur son territoire. Fin 2012, l'encours total d'épargne s'élevait à 3,8 milliards d'euros et l'encours de crédit du secteur à 6 milliards d'euros.

La CEAPC est partenaire des principaux acteurs régionaux de la création d'entreprise, à commencer par France Active et France Initiative. En 2012, la CEAPC a ainsi contribué aux différents fonds de ces structures à hauteur de 64 000 euros.

Depuis 2012, elle s'engage par ailleurs dans le développement de la création d'entreprise féminine en s'associant à des pépinières d'entreprises et des salons professionnels dédiés.

CHIFFRES CLÉS

ENVIRONNEMENT

- Volume des émissions carbone mesurées en 2012: 30 500 tonnes de CO2
- Part des énergies renouvelables dans la consommation totale: 7,7 %
- Part du papier recyclé sur les achats totaux de papier: 96,2 %
- Part de l'avion / train dans les déplacements professionnels totaux: 3,1 % / 29,5 %

SOUTIEN AU RAYONNEMENT CULTUREL ET SPORTIF

La CEAPC décline son « esprit partenariat » sur la base d'actions engagées sur l'ensemble du territoire Aquitaine Poitou-Charentes; un dispositif qui s'inscrit au cœur des valeurs de la Caisse d'Épargne: **la proximité et l'ouverture**.

La proximité, avec des rendez-vous annuels incontournables qui viennent jaloner ce programme de partenariat bien cadencé: le Festival International de la BD d'Angoulême, le Marathon du Médoc, « Un violon sur le sable » à Royan...

L'ouverture, avec une volonté permanente de s'inscrire dans des dispositifs de délocalisation de la culture. C'est le cas par exemple de l'opération « Hors les murs » à laquelle s'associe la CEAPC. Orchestrée par l'Opéra de Bordeaux, elle permet de faire vivre en région, l'émotion des grands répertoires.

En 2012, 145 000 euros ont été consacrés au soutien de manifestations culturelles et sportives régionales, avec 35 partenariats conclus sur les axes de la musique, de la bande-dessinée et du running.

Enfin, la CEAPC maintient sa contribution au financement du Belem, permettant de conserver dans le patrimoine national, le dernier trois mâts français du XIXème siècle mais également un voilier école et donc un lieu de transmission des savoirs.

ACTEUR DE LA SOLIDARITÉ RÉGIONALE

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes figure parmi les premiers mécènes philanthropiques de son territoire. En 2012, près de 500 000 euros ont été consacrés au soutien de projets solidaires.

La lutte contre l'exclusion de l'enfance du fait de la maladie, du handicap ou de la maltraitance est l'axe d'intervention de la Fondation qu'elle a créée en 2004 pour répondre de manière pertinente aux besoins du territoire. En 2012, un appel à projets « Passerelle vers le monde des adultes » a été lancé avec le soutien du Docteur Xavier Pommereau, psychiatre et chef de service du pôle aquitain de l'adolescent situé au centre Abadie. 80 projets associatifs locaux ont reçu le soutien de la Fondation CEAPC.



ENGAGÉE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage à préserver les ressources naturelles. Elle mène une politique rigoureuse et innovante en interne, au travers de la réduction de son empreinte carbone, et auprès de ses clients par le développement d'une gamme de conseil et de financement.

FINANCER LA CROISSANCE VERTÉ

La Caisse d'Épargne a l'ambition d'être un acteur de référence de la croissance verte. Il s'agit, d'une part, d'accompagner l'émergence de filières d'entreprises en pointe sur les éco-activités (assainissement de l'eau, recyclage et valorisation énergétique des déchets, dépollution des sites, énergies renouvelables) mais aussi de soutenir l'évolution de certains secteurs vers une politique de mieux-disant environnemental, en particulier les transports, l'agriculture et le bâtiment. La Caisse d'Épargne fournit à toutes ses clientèles des solutions de financements « verts », depuis les particuliers jusqu'aux projets de plus grande ampleur.

Pour les particuliers : Ecureuil Crédit Développement durable, pour financer l'achat de véhicules propres ainsi que des travaux d'économie d'énergie, et l'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ), prêt réglementé destiné à financer des travaux permettant d'améliorer la consommation énergétique des logements anciens représentaient à fin 2012 un encours global de 55,5 M€.

Pour les entreprises et collectivités : la CEAPC est devenue l'un des deux partenaires bancaires de la Région Aquitaine et de la Banque Européenne d'Investissement (BEI) en finançant une première enveloppe de 50 M€ dans le cadre d'un ambitieux programme d'efficacité énergétique à destination d'entreprises et de collectivités locales.

RÉDUIRE L'IMPACT CARBONE DE NOTRE FONCTIONNEMENT

La CEAPC entend agir prioritairement sur sa principale source d'émission carbone : les déplacements. En 2012, elle a ainsi mené une première expérience d'intégration de deux véhicules propres à sa flotte interne. Elle propose également depuis novembre 2012 une plateforme de covoiturage permettant aux salariés de mutualiser leurs trajets domicile-travail. Elle a enfin largement investi le domaine des nouvelles technologies pour permettre la tenue de réunions de travail en visio-conférence.

La CEAPC engage par ailleurs des travaux visant à améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments. Chaque rénovation d'agence permet d'étudier l'intégration de nouveaux équipements : remplacement des enseignes lumineuses en Led, mise en place de vitrages cool light, retrait des portes automatiques et rideaux d'air chaud en entrée, installation d'interrupteurs intelligents...

La CEAPC s'est également donné pour objectif en 2012 de réduire sa consommation de papier d'au moins 5%. Grâce à la numérisation et au paramétrage des imprimantes, une réduction effective de 10% sera finalement enregistrée sur l'année.

B



C

OLIDAIRE
RESPONSABLE
EN 2013,

SUIVEZ NOTRE AC

Notre démarche de responsabilité sociale et environnementale fait l'objet d'une présentation complète sur un site internet dédié : www.rse-ceapc.fr

En 2013, gardons le contact autour de nos 9 chantiers prioritaires :

- ▶ Clientèles fragiles : pour mieux prévenir les situations de fragilité et mieux accompagner nos clients dans les moments difficiles
- ▶ Empreinte carbone : pour réduire l'impact de notre fonctionnement sur l'environnement
- ▶ Engagement solidaire : pour partager notre fibre philanthropique historique avec l'ensemble de nos salariés, clients, sociétaires et administrateurs
- ▶ Offre responsable : pour développer notre offre de financement et d'épargne éthique et verte auprès de toutes nos clientèles
- ▶ Innovation au quotidien : pour mieux tirer parti de toutes ces bonnes idées d'amélioration et d'innovation que salariés et clients-sociétaires émettent chaque jour
- ▶ Accessibilité : pour garantir l'accessibilité de nos conseillers sur l'ensemble des canaux de contact
- ▶ Mobilité : pour que l'évolution de carrière de nos conseillers commerciaux se réalise dans les meilleures conditions de maintien de la relation de proximité pour nos clients
- ▶ Réclamations : pour offrir un traitement des réclamations de meilleure qualité et mieux tirer parti des informations qu'elles nous transmettent
- ▶ Achats responsables : pour intégrer nos principes de RSE dans nos actes d'achat et nos relations fournisseurs



B A N Q U E



rse-ceapc.fr

ACTUALITÉ RSE !



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.

ACTUALITÉ | ANNUAIRE | PORTAL CLIENTS

rse-ceapc.fr

RSE,
Parlons-en...

Clients et
Fournisseurs

Ressources
humaines

Engagements
en région

Environnement

Gouvernance

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE, PARLONS-EN !

« Parce que nous avons décidé de montrer qui nous sommes, pour donner envie, pour essayer, j'ai souhaité avec Jean-Charles Boulanger, Président du Conseil d'Orientation et de Surveillance, que notre banque régionale se dote d'un site pour apporter de la cohérence et mettre en perspective nos actions durables.

Cet outil illustre notre démarche volontaire et transparente en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale autour de grandes orientations structurantes pour notre entreprise, ses clients et l'ensemble de ses parties prenantes.

En cette année internationale des coopératives, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes affirme son modèle économique porteur de valeurs d'engagement, de responsabilité et de réussites partagées. Je vous souhaite une bonne navigation sur rse-ceapc.fr ! »

Jean-François PAILLISSÉ
Président du Directoire

CHANGES
RTE
HANDICAP

Fondation
CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES
sous l'égide de la Fondation Caisse d'Épargne pour la solidarité

SOLIDARITÉ
ENSEIGNEMENT
ENFANCE

Accès direct



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

61, rue du Château d'eau – 33076 Bordeaux Cedex – 05 56 00 15 15

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