

RAPPORT
d'ACTIVITÉ 2014



AU COEUR **DE NOS ACTIVITÉS**



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

A close-up photograph of a hand holding a USB drive. The text 'CONNECTONS-NOUS !' is overlaid on the hand in orange. Below the hand, there is a graphic of a USB drive with the text 'CEAPC 100% humaine et digitale' inside it. At the bottom of the graphic is the logo of Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes.

**CONNECTONS-
NOUS !**

CEAPC
100 %
humaine
et digitale



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES



**TOUTES LES
INFORMATIONS
AU FORMAT DIGITAL
SUR CETTE
WEB KEY :**

- > Rapports d'Activité et RSE 2014 en version numérique
- > Rapport annuel 2014
- > Chiffres clés 2014 en vidéo



SOMMAIRE

Incarner la banque sans distance - P. 04

Favoriser l'esprit de responsabilité collective - P. 06

2014, la CEAPC sur tous les fronts - P. 08

Une banque 100 % humaine et digitale - P. 10

Conjuguer le meilleur de l'humain et du digital - P. 12

Accompagner la croissance des professionnels - P. 15

S'impliquer auprès des grands acteurs économiques locaux - P. 17

S'appuyer sur nos expertises - P. 21

Prévoir aujourd'hui les évolutions de demain - P. 23



«**INCARNER** LA BANQUE SANS DISTANCE»



Jean-François Paillissé, Président du Directoire et Jean-Charles Boulanger, Président du Conseil d'Orientation et de Surveillance

En 2014, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a su réaffirmer sa solidité dans un contexte économique difficile, en capitalisant notamment sur son modèle coopératif. Fondé sur des **principes d'humanisme, de solidarité et d'éthique**, ce modèle apparaît, plus que jamais, comme une réponse pertinente face aux nouveaux défis économiques et sociétaux.

Cette prise de conscience montre que la politique menée par les Caisses d'Épargne depuis toujours a su ouvrir les voies d'une nouvelle économie. **Une économie de la coopération et du partage**, véritable modèle retrouvé en ces temps de crise. Cet engagement solidaire fonde notre socle identitaire et se traduit sur le terrain par un fort ancrage territorial, des réponses concrètes aux besoins de tous nos clients et un soutien aux acteurs locaux.

Oui, notre modèle coopératif a fait la preuve de sa pertinence et de son efficacité. Oui, il nous permet d'affirmer aujourd'hui que nous sommes une banque à la fois solide et solidaire. Dans le même temps, le secteur bancaire traditionnel est confronté à **des mutations successives** qui demandent une anticipation constante, pour rester en phase avec ces évolutions. Tournée vers l'avenir, notre stratégie d'entreprise témoigne de cette volonté de transformation.

Pour satisfaire des clients de plus en plus connectés et dans un contexte réglementaire de plus en plus complexe, il est primordial de **s'adapter aux changements des modes de consommation et aux nouveaux comportements**. À ce titre, l'année 2014 a été celle du changement dans notre approche client, mais aussi dans notre approche métier, sous l'impulsion d'une détermination empreinte d'agilité, d'audace et d'innovation.

« S'adapter aux changements
des modes de consommation
et aux nouveaux comportements »

De l'innovation d'abord, afin de répondre aux nouvelles exigences des clients, qui expriment une forte demande de proximité et de personnalisation. Pressés, peu disponibles, ils attendent une banque plus simple, plus facile à joindre. En un mot, plus instantanée. Les technologies digitales favorisent cette nouvelle accessibilité et permettent de proposer un parcours bancaire multicanal. À la banque « à distance », nos clients préfèrent une banque « sans distance », plus proche d'eux, où qu'ils soient. Maintenir un lien privilégié doit donc s'envisager sous plusieurs angles, en intégrant le digital, mais aussi en capitalisant sur le rôle expert de nos conseillers en agence. Cette nouvelle tendance s'est notamment illustrée en 2014 par le développement d'équipements digitaux au sein de nos agences ou par la création de notre Contrat de Relation Client.

De l'audace ensuite, car « penser client » demande une adaptation constante de nos produits et services. Nous nous devons de surprendre, de devancer, d'être présents là où l'on ne nous attend pas forcément, mais aussi de demeurer là où l'on est attendu. Il s'agit, jour après jour, d'être « nous en mieux ». Pour cela, il convient de veiller à mettre notre clientèle au cœur de nos réflexions, de nos relations et de nos innovations, en lui proposant des offres adaptées à ses projets, personnels ou professionnels.

Une grande agilité enfin est requise pour nous démarquer de la concurrence et élargir nos sources de collecte, gage de notre solidité. Nous devons être véloces dans nos prises de décisions, être plus proches encore de nos territoires et de tous les acteurs locaux qui participent au dynamisme régional. Cet élan passe par la signature de nouveaux partenariats mais aussi par notre ouverture sur de nouveaux marchés, comme celui du Capital-risque ou de la Banque Privée.

À ces 3 grandes valeurs d'innovation, d'audace et d'agilité, ajoutons également celle de la responsabilité. La politique de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) que nous menons est intrinsèquement liée à toutes nos activités et à toutes nos prises de décisions. Convaincus du bien-fondé de notre démarche RSE et afin d'accélérer son intégration, nous allons réaliser une évaluation externe de notre modèle, en nous appuyant sur le **référentiel ISO 26000**. Une nouvelle étape qui nous invite à viser l'excellence.



En attendant de relever ces nouveaux défis, nous espérons que vous aurez plaisir à lire ces rapports de nos activités, qui témoignent, tous deux, d'une année 2014 riche en engagements et en projets. ■

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

Jean-François Paillissé
Président du Directoire



FAVORISER L'ESPRIT DE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE



Banque solidaire et coopérative, la CEAPC permet à ses clients de s'impliquer au cœur même de ses activités, en devenant sociétaires. Une façon simple et éthique de faire entendre sa voix et de participer aux grandes décisions de la banque régionale.

335 075 : C'EST LE NOMBRE DE SOCIÉTAIRES QUE COMPTE LA CEAPC FIN 2014

Plus que de simples clients, les sociétaires participent à la vie et à la gouvernance de la banque coopérative, en acquérant des parts sociales. Ils disposent alors d'un droit de vote, selon le principe « Une personne, une voix », quel que soit le nombre de parts sociales détenues. Ils bénéficient par ailleurs d'un dispositif d'animation et d'information relatif à la vie coopérative de leur banque et peuvent participer à des initiatives locales comme « Les Rencontres Privilèges ».

Ainsi, **100 % du capital et des droits de vote** de la CEAPC sont détenus par les clients sociétaires, au travers des **14 Sociétés Locales d'Épargne (SLE)**, affiliées à la CEAPC.

Cette implication au sein de la gouvernance nourrit l'équité et l'équilibre des pouvoirs, tout en faisant vivre les valeurs de proximité et de partage. Chaque sociétaire peut ainsi faire entendre sa voix à l'occasion de l'Assemblée Générale annuelle de sa SLE.

252 ADMINISTRATEURS, AMBASSADEURS RÉGIONAUX

Ambassadeurs de leur territoire, les administrateurs connaissent, mieux que quiconque, les réalités des marchés et les défis à relever. Élus pour 6 ans et agissant à titre bénévole, ils s'impliquent sur le terrain et au quotidien, dans le périmètre de leur SLE.

Au-delà de leur fonction institutionnelle, les administrateurs ont un véritable rôle d'observateurs, de capteurs de projets locaux dont ils assurent la promotion auprès des équipes de la CEAPC. Ils sont également chargés d'élire le Président et le Vice-Président de leur SLE.

À leur tour, les Présidents de SLE élisent tous les 6 ans, lors de l'Assemblée Générale de la CEAPC, les 15 membres du Conseil d'Orientation et de Surveillance (COS), représentant les SLE. L'année 2015 marque, à ce titre, un renouvellement des mandats pour ce niveau de gouvernance de la CEAPC.

LE CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE (COS)

Composé de représentants de salariés, de représentants des clients sociétaires et d'un représentant des collectivités territoriales et EPCI*, le COS rassemble différents acteurs engagés au cœur de leur territoire. Cet organe non exécutif se prononce sur les grandes orientations de la banque régionale, exerce un contrôle sur sa gestion et nomme les membres du Directoire. Ce mode de gouvernance dualiste - qui repose sur une séparation des fonctions - assure une répartition équilibrée des pouvoirs, entre le COS et le Directoire.

* Établissements Publics de Coopération Intercommunale

LE DIRECTOIRE

Nommés par le COS, avec l'agrément de BPCE, les membres du Directoire sont en charge de la gestion et veillent à la bonne santé financière de la CEAPC, dans un esprit de performance durable et solidaire. Ils soumettent au COS les orientations générales de la CEAPC, le plan de développement pluriannuel (dont le programme des actions en matière de RSE) et les budgets annuels de fonctionnement et d'investissements.





De gauche à droite : **Roland Béguet**, Mandataire social en charge du Pôle Ressources / **Patrick Dufour**, Mandataire social en charge du Pôle Banque de Développement Régional / **Jean-François Paillissé**, Président du Directoire / **Thierry Foret**, Mandataire social en charge du Pôle Banque de Détail / **Pierre Décamps**, Mandataire social en charge du Pôle Finances

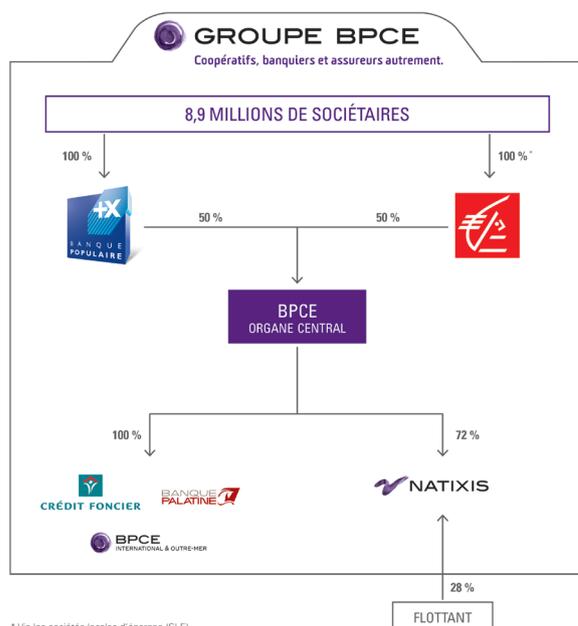
ZOOM SUR...

UNE BANQUE DU GROUPE BPCE

Le Groupe BPCE est le deuxième groupe bancaire en France. Il exerce tous les métiers de la banque et de l'assurance en s'appuyant sur ses deux grands réseaux coopératifs, 18 Banques Populaires et 17 Caisses d'Épargne, et sur ses filiales Natixis, Crédit Foncier, Banque Palatine, BPCE International et Outre-Mer... Au service de 36 millions de clients, dont 8,9 millions de sociétaires, ses 108 000 collaborateurs exercent leur métier au plus près des besoins des personnes et des territoires.

Le Groupe BPCE propose une offre complète de produits et de services : solutions d'épargne, d'assurance, de paiement, de financement, d'investissement, de gestion de flux, de trésorerie...

Fidèle à son statut coopératif, il accompagne ses clients dans leurs projets et construit avec eux une relation dans la durée. Il a ainsi contribué à plus de 20 % du financement de l'économie française en 2014.



2014, LA CEAPC SUR TOUS LES FRONTS

Nouveaux services, nouveaux partenariats, nouveaux espaces commerciaux...

L'année 2014 a été riche en événements pour la CEAPC.

Retour sur quelques-uns de ces temps forts.



**BORDEAUX BEAUX-ARTS :
L'AGENCE CONNECTÉE !**

JANVIER



**EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE
JOURNÉE « JOB DATING »**

FÉVRIER



PARTENAIRE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

OCTOBRE



**OUVERTURE D'UNE AGENCE DÉDIÉE
À LA GESTION PRIVÉE ET À LA VITICULTURE**

SEPTEMBRE

MARS

LANCLEMENT DU COMPTE SUR LIVRET RÉGIONAL



MICROCREDIT HABITAT CONTRE LA PRECARITE ÉNERGÉTIQUE

AVRIL



DES COMMERÇANTS ET ARTISANS ÉTOILÉS

NOVEMBRE



SOUIRE DE SATISFACTION :
EXPRESSION VISIBLE SUR LE VISAGE DE 91 % DE NOS CLIENTS.

DES CLIENTS SATISFAITS !

DÉCEMBRE



ESPRIT BASKET NOUVEAU PARTENARIAT SPORTIF

AOÛT



ASSEMBLÉES GÉNÉRALES : LA VIE COOPÉRATIVE BAT SON PLEIN

JUIN



« UN VIOLON SUR LE SABLE » MÉCÉNAT MUSICAL

JUILLET



UNE BANQUE
100% HUMAINE
ET DIGITALE

CAISSE D'EPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES



Dans un marché plutôt atone, où la croissance française n'a pas dépassé 0,4 % en 2014, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes a su maintenir le cap de ses réussites en cultivant son **esprit coopératif** et son sens de **l'innovation**.

Pour accompagner durablement ses clients particuliers, professionnels et décideurs en région, la CEAPC a imaginé un « parcours client » **multicanal**, pour satisfaire tous les usages. Un défi relevé avec succès, via notamment la mise en place de nouvelles solutions digitales au sein des agences... Au cœur de ce dispositif, **les conseillers de clientèle** s'appuient sur leur expertise pour offrir aux clients une relation personnalisée et sur-mesure.

Ce nouveau modèle permet à chacun de vivre une **expérience bancaire** inédite. Celle d'une banque **100 % humaine et digitale**, à la fois proche et intuitive, connectée et collaborative.

Bienvenue donc dans la **banque 3.0**, qui concilie le meilleur du numérique, du conseil et de la proximité...





CONJUGUER LE MEILLEUR DE L'HUMAIN ET DU DIGITAL

Plus exigeants et mieux informés, les particuliers souhaitent profiter des nouvelles technologies pour leurs usages bancaires courants, tout en bénéficiant d'une plus grande expertise auprès de leur conseiller. Forte de ce constat, la CEAPC a étoffé son offre multicanale en 2014, en vue d'une plus grande interaction dans la relation bancaire.

En moins d'une décennie, les usages de la banque ont grandement évolué, avec la démocratisation d'Internet et de la vente en ligne. Mieux documentés et bien équipés, les clients d'aujourd'hui exigent une plus grande autonomie dans la réalisation de leurs opérations courantes ou dans la préparation d'un acte d'achat.

UNE RELATION PERSONNALISÉE

Paradoxe de la situation, ils attendent également une relation personnalisée avec leur conseiller.

Cette évolution se traduit, dans les faits, par une baisse de la fréquentation aux guichets des agences et une augmentation significative du nombre d'utilisateurs réguliers en ligne : **287 000 à Direct Écureuil Internet, et 125 000 à Direct Écureuil Mobile** en 2014.

Très attentive à ces nouveaux comportements, la CEAPC a su anticiper cette évolution, en imaginant des modèles de distribution plus souples. L'objectif ? Offrir une proximité de services et d'écoute, que ce soit en agence, en ligne ou en mobilité. Cette nouvelle approche vise à proposer un **parcours multicanal, alliant solutions digitales et réseaux physiques**. Placé au cœur du dispositif, le particulier peut ainsi « vivre sa banque, quand il veut, où il veut, comme il veut », sur tout le territoire.

UNE BANQUE INTERACTIVE ET INTUITIVE

Déjà amorcée en 2013 avec **la banque à distance**, cette tendance de fond s'est renforcée en 2014 par l'intégration de nouveaux services en ligne, tels le simulateur retraite ou **ma-carte-me-rend-service.com**.



376 agences sur le territoire
Aquitaine Poitou-Charentes



2 millions
de clients



791 000 abonnés aux services
de banque en ligne

« Aujourd'hui, le client peut s'informer sur un produit bancaire en ligne, réaliser sa simulation sur son smartphone puis finaliser la procédure d'achat en agence ou à distance ! Et demain ? La CEAPC imagine d'ores et déjà de nouveaux usages, en s'appuyant notamment sur les dernières technologies. »

Didier Deloume, Directeur du Marketing Banque de Détail à la CEAPC

NOUVEAUTÉ

DES CONTRATS 100 % DIGITAUX

Testée d'abord dans une dizaine d'agences pilotes, **la signature électronique** est désormais déployée sur tout le territoire. Plus rapide, plus simple et plus sécurisée, elle permet de signer les contrats électroniquement puis de les recevoir par mail ou directement dans un coffre-fort numérique.

Elle devrait bientôt être étendue à l'ensemble des actes de gestion. En 2014, **2 400 tablettes tactiles** ont été installées sur tout le réseau, en vue de favoriser la dématérialisation des contrats, en droite ligne de l'orientation « zéro papier ».



Une solution qui permet au client de cibler l'offre bancaire la mieux adaptée à son mode de vie, via un simple questionnaire.

La CEAPC a également enrichi son offre sur smartphone, pour répondre notamment aux nouveaux usages en mobilité. Développée pour les jeunes et par des jeunes étudiants, **l'application Howizy** en est la parfaite illustration. Gratuite et disponible sous App Store et Android, elle intègre de nombreux bons plans qui répondent aux comportements de la génération Y : transfert d'argent entre amis, cagnotte numérique, conseils pratiques...

Enfin, pour investir pleinement les réseaux sociaux, la Caisse d'Épargne a lancé **un service de paiement et de transfert d'argent sur Twitter** pour les clients détenteurs du service de porte-monnaie électronique S-Money. ■



6 millions de connexions
mensuelles www.caisse-epargne.fr



225 000 abonnés
aux e-relevés



Agence Bordeaux Beaux-Arts (33)

DES CONSEILLERS AU COEUR DE LA RELATION

Si les nouvelles technologies facilitent les usages, **les chargés de clientèle** restent néanmoins le pivot **essentiel de la relation client**. Et pour cause : les particuliers attendent aujourd'hui une vraie valeur ajoutée, fondée sur **une personnalisation de la relation**, des services étudiés et une réactivité dans la prise de décision. Ils souhaitent également pouvoir entrer facilement en relation avec leur conseiller, sans passer par une plateforme d'appels impersonnelle. En écho à ces nouvelles attentes, la CEAPC s'est engagée aux côtés de ses **2 millions de clients**, avec son **Contrat de Relation Client** qui fixe en 5 points clés les enjeux de cette relation durable (lire encadré).

AGENCE NOUVELLE DÉFINITION

Cette modernité de la relation passe aussi par une nouvelle expérience en agence, plus riche en interactions.

C'est là tout l'enjeu de l'ambitieux programme de rénovation, mené depuis 4 ans par la CEAPC. En 2014, **21 agences ont été entièrement réaménagées** sur tout le territoire, telles celles de Parthenay (79), Dax Saint-Vincent (40) ou Saint-André-de-Cubzac (33).

NOUVELLE EXPÉRIENCE BANCAIRE

Plus conviviales, plus accessibles et plus interactives, ces agences offrent un parcours client d'excellence, en termes d'accueil, d'écoute et de conseils.

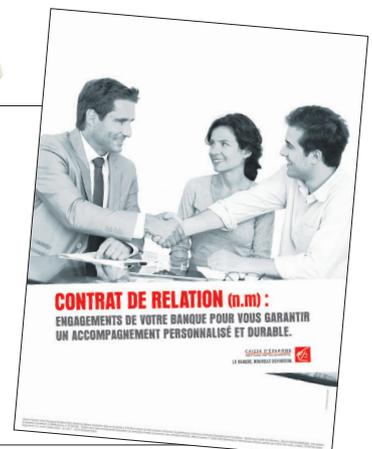
L'agence Bordeaux Beaux-Arts (33) est le porte-étendard de cette **nouvelle expérience de la banque « humaine et digitale »**. Borne interactive à l'entrée, tablettes tactiles mises à disposition pour réaliser des simulations, murs d'automates...

Ici, les nouvelles technologies sont au service des clients pour simplifier la banque, mais ne remplacent en rien le rôle du conseiller, qui reste au cœur des échanges. ■

NOUVEAUTÉ

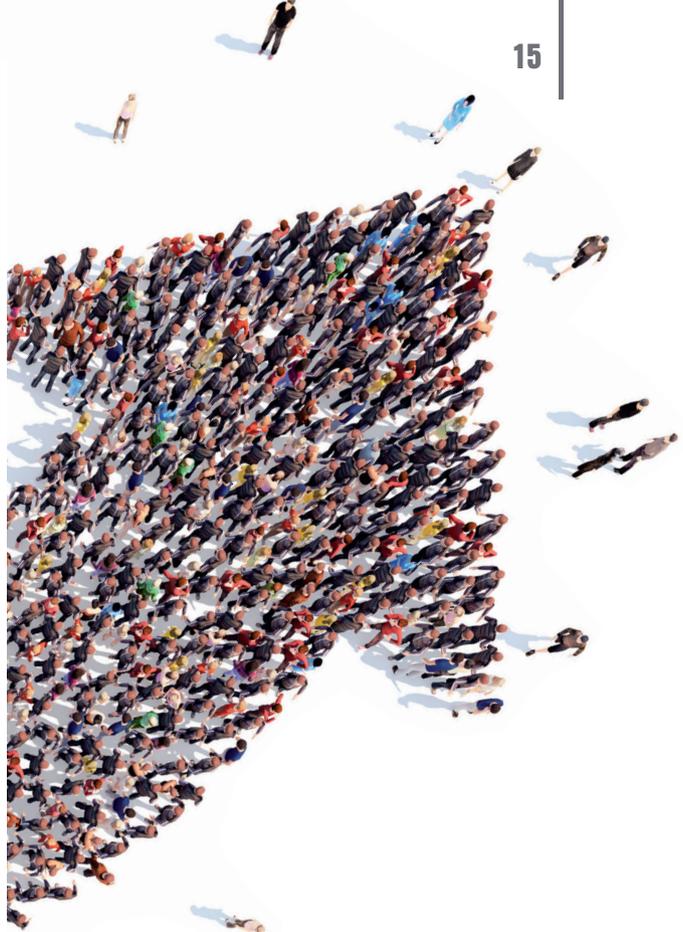
LE CONTRAT DE RELATION CLIENT

- **Développer une relation personnalisée** et veiller à être facilement joignable
- **Faciliter** la gestion des comptes à distance
- **Accompagner les clients** durablement dans leurs projets de vie
- **Donner une réponse de principe en moins de 24 h** à toute demande de crédit
- **Permettre aux clients de s'exprimer facilement** sur les réclamations



ACCOMPAGNER LA CROISSANCE DES PROFESSIONNELS

Disposant d'une forte présence en milieu rural comme en ville, la CEAPC a acquis une vraie « légitimité de proximité » sur le marché des professionnels. Pas moins de 25 000 clients font aujourd'hui confiance à la banque coopérative, qui a su répondre à leurs attentes, en développant une offre commerciale des plus adaptées.



Étoffer sa gamme de produits et conduire des actions positives pour le marché des professionnels : tel est l'enjeu majeur de la CEAPC pour renforcer ses valeurs de proximité et d'accompagnement auprès de ses **25 000 clients professionnels**. Avec un taux de pénétration de plus de 10 % en 2014 (contre 6 % il y a 5 ans), la banque régionale s'affirme aujourd'hui comme un partenaire de choix, aux côtés des **commerçants, artisans, professions libérales, viticulteurs et Très Petites Entreprises (TPE)**.

Face aux mutations économiques et dans un contexte de crise, la CEAPC a su tisser une relation de confiance avec ses clients professionnels, en capitalisant notamment sur l'expertise de ses équipes et la formation de ses directeurs d'agences. Une approche appréciée et valorisée, puisque **le baromètre national de Satisfaction Client*** la hisse à la première marche du podium des Caisses d'Épargne, en termes de qualité de service.

*(BPCE)



Palais de la Bourse - Bordeaux (33)

« Créée en 2010, la Ronde des Quartiers de Bordeaux fédère aujourd'hui 1 080 commerçants et artisans et contribue au rayonnement économique de la ville. Soutenus dès notre création par la CEAPC, nous avons la volonté d'impulser une vraie dynamique locale au travers de nombreuses manifestations et également de développer de nouveaux outils pour accompagner le quotidien de nos adhérents.

De ce partenariat fructueux avec la CEAPC est né le dispositif **des Étoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux**, qui vise à récompenser l'excellence et l'esprit d'innovation des entrepreneurs locaux. La troisième édition de ce rendez-vous, désormais incontournable, a récompensé en 2014 quatre commerçants pour leur talent et leur créativité : **Michard Ardillier** (Étoile de L'Entrepreneur), **Max à Table** (Étoile de l'Innovation), **Astronomie et Espace** (Coup de cœur du jury) et **Paillac Traiteur** (Étoile de la RSE). »

Éric Malézieux
Directeur de la Ronde des Quartiers de Bordeaux



L'INNOVATION EN MARCHÉ

Bien entendu, la CEAPC compte soutenir les ambitions de ce marché clé, marqué par une très forte hétérogénéité d'activités. Comment ? En apportant le bon conseil au bon moment, mais aussi en jouant la carte de l'innovation.

Consciente que le prochain enjeu portera sur les moyens de paiement, la CEAPC a fait bouger les lignes en 2014 en lançant **Dilizi, un service mobile d'encaissement par smartphone**.

Destinée à tous les professionnels en situation de mobilité, cette solution transforme un téléphone portable en terminal de paiement, via une application. À l'issue de la transaction par carte bancaire, le client reçoit un ticket dématérialisé par SMS ou par mail. Jusque-là en test, le dispositif devrait être généralisé sur le territoire en 2015.

Autre innovation d'envergure, le service **V.Me by Visa**, qui permet de sécuriser les paiements en ligne des sites marchands, en générant un code unique, envoyé par SMS.

Ces services à forte valeur ajoutée renforcent l'expertise de la CEAPC sur le marché des professionnels, aux côtés d'autres produits jusque-là réservés aux PME : le crédit bail, l'affacturage ou le **Compte Excédent Pros**, un placement souple qui fait fructifier les excédents de trésorerie sur la base d'un taux fixe.

SOUTENIR L'ENTREPRENEURIAT AU FÉMININ

Si l'innovation apparaît comme un levier de croissance, la Caisse d'Épargne n'oublie pas de conjuguer avec la mission d'utilité sociale qui l'anime.

Deux valeurs qu'elle fait vivre au travers de ses partenariats auprès des Chambres de Commerce et d'Industrie, des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, des Fédérations professionnelles. Point d'orgue de cette collaboration fructueuse, la convention signée en 2014, avec l'État, la Région et la Caisse des Dépôts, pour **soutenir l'entrepreneuriat au féminin** car les femmes ne représentent que 30 % des créateurs d'entreprise aujourd'hui.

L'objectif fixé par le plan d'actions est d'atteindre 40 % d'ici 2017. Mobilisée autour de cet objectif ambitieux, la CEAPC accompagne les femmes porteuses de projets de création ou de reprise d'entreprise, en leur apportant conseils et professionnalisme.

Elle réaffirme par là même son engagement en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes. ■

TÉMOIGNAGE

« Gérant d'une société de location d'outillage et de matériel de BTP, je cherchais une solution de paiement simple et pratique pour mes clients. Le dispositif Dilizi me permet d'encaisser les règlements par carte bancaire, où que je sois. Il suffit simplement d'un smartphone ou d'une tablette connectée à Internet via le réseau cellulaire ou le wi-fi. Plus de chèques donc à apporter à la banque ! En plus, les échanges sont entièrement sécurisés, et mes clients reçoivent par SMS ou par mail une facturette attestant la transaction. »

Franck Lapan
Gérant de la société ETS Lapan,
utilisateur de Dilizi



« Les femmes ne représentent que 30 % des créateurs d'entreprise aujourd'hui. »



20%
de professions libérales



39%
d'artisans



24%
de commerçants

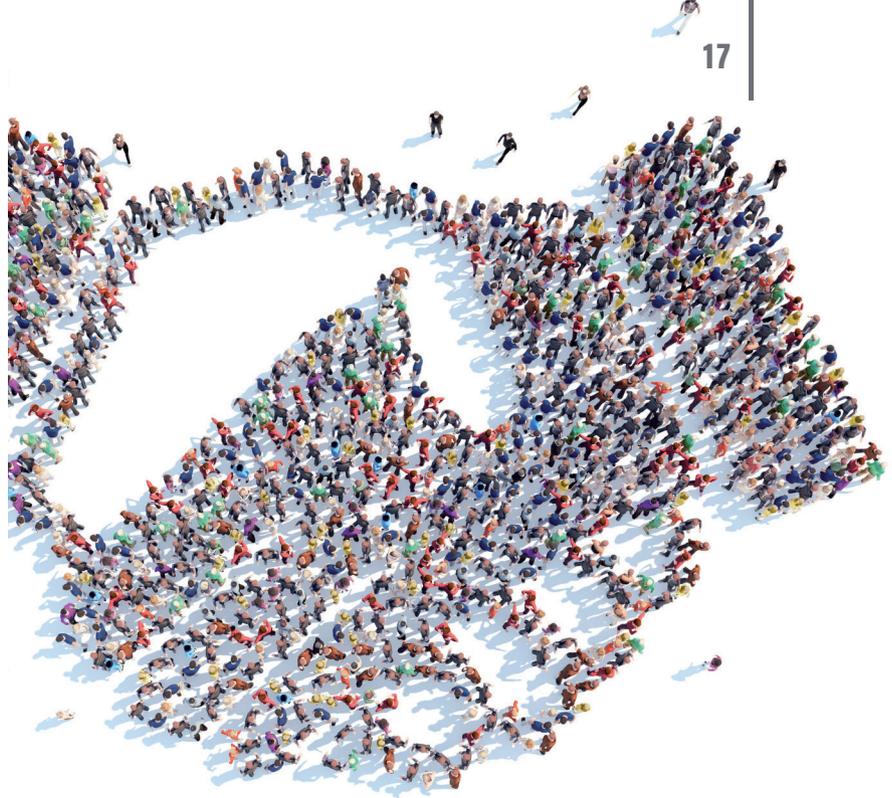


6%
d'agriculteurs



11%
de TPE

S'IMPLIQUER AUPRÈS DES GRANDS ACTEURS ÉCONOMIQUES LOCAUX



Parce que les grandes décisions sont souvent prises au niveau du territoire, la CEAPC soutient les ambitions des acteurs régionaux dans leur développement économique. Pour répondre à leurs besoins, elle propose une offre de produits et services sur-mesure et s'appuie sur le professionnalisme de ses chargés d'affaires spécialisés par activités.

AUX CÔTÉS DES PROFESSIONNELLS DE L'IMMOBILIER

Présente et reconnue sur le marché de l'immobilier professionnel depuis **plus de 25 ans**, la CEAPC offre une vraie expertise métier aux promoteurs, lotisseurs, marchands de biens et investisseurs. L'an dernier, elle a financé **220 opérations immobilières**, principalement sur la Communauté Urbaine de Bordeaux et le Pays Basque. L'équipe dédiée propose aux professionnels de l'immobilier une gamme complète de produits et services adaptés : financement court terme des programmes, cautions dédits, garanties financières d'achèvement...

Elle est également en mesure de répondre à **l'intégralité des besoins des opérateurs pour la gestion courante** : traitement des flux, placements et gestion de trésorerie... Enfin, elle peut intervenir au capital de certaines opérations immobilières, afin d'apporter aux opérateurs l'effet de levier nécessaire pour boucler leurs opérations de haut de bilan. Pour soutenir les grands projets immobiliers actuels sur Bordeaux (Bassins à Flot avec Kaufman & Broad / Pichet pour « Les Voiles de la Faïencerie » ou Eiffage avec « Urban Dock »...), la CEAPC s'est également dotée de moyens et compétences afin d'accompagner **les grands acteurs nationaux de la promotion** ainsi que les grandes foncières qui investissent sur notre territoire, sans cesse plus attractif.



« Les Voiles de la Faïencerie » - Bordeaux (33)

PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DES ENTREPRISES

Avec ses 3 centres d'affaires experts et son réseau d'agences réparties sur le territoire, la CEAPC affiche son ambition de devenir LE partenaire de référence des entreprises.

Sur ce marché à fort potentiel de développement, la banque a su se faire reconnaître grâce à la force de son réseau coopératif, à sa solidité financière mais aussi à sa « proximité de décisions » : les chargés d'affaires étant à moins d'1 h 30 de leurs clients. Résultat : en 2014, les entreprises clientes ont confié **7,9 milliards de flux** à la CEAPC, soit 3 fois plus qu'il y a 5 ans.

Un positionnement gagnant donc, qui repose également sur une offre ciblée, répondant aux exigences des chefs d'entreprise : financement d'exploitation ou d'investissement, accompagnement de la croissance, placements à long terme, rémunération des excédents de trésorerie, accompagnement dans le cadre de cessions ou reprises d'entreprises, ingénierie sociale, international... Partenaires de confiance, **les 25 chargés d'affaires** accompagnent aujourd'hui pas moins de **2 500 chefs d'entreprise** et construisent avec eux une relation durable, fondée sur 3 grandes priorités : la proximité, la personnalisation des services et la réactivité.



Parmi les grandes opérations menées sur le territoire en 2014 : le financement de la centrale biomasse pour une entreprise landaise, à hauteur d'une dizaine de millions d'euros, la sécurisation des transactions sur Internet d'un leader du e-commerce ou encore le financement des stocks des grandes coopératives agricoles.

L'ambition de la CEAPC à moyen terme ? Structurer tout un réseau d'expertises au service des Grandes Clientèles Entreprises. Pour amorcer ce nouveau virage, la CEAPC a notamment mis l'accent sur **son offre à l'international**, avec un chargé d'affaires dédié. Ainsi, elle a soutenu le développement à l'international d'un grand négociant en vin bordelais, qui souhaitait exporter des grands crus en Biélorussie.

Au final, c'est la combinaison de la proximité et de l'expertise qui fait de la CEAPC un acteur aujourd'hui reconnu auprès des entreprises.



CHÂTEAU PAPE CLEMENT
Grand Cru Classé de Graves
Premières vendanges en 1252



CHÂTEAU LA TOUR CARNET
Grand Cru Classé en 1855 Haut-Médoc
Premières vendanges en 1409



CHÂTEAU FOMBRAUGE
Grand Cru Classé Saint-Emilion
Premières vendanges en 1599



CLOS HAUT-PEYRAGUEY
Premier Grand Crus Classé en 1855 Sauternes
Premières vendanges en 1615

QUAND EXCELLENCE RIME AVEC EXIGENCE

Acteur emblématique du monde de la viticulture, la maison Bernard Magrez est propriétaire de quatre Grands Crus Classés, situés sur les appellations majeures du Bordelais.

Ces cinq dernières années, le groupe a préempté de nouveaux territoires : l'hôtellerie de luxe, la gastronomie étoilée, la culture avec un institut dédié à l'art contemporain ou encore une expérience d'œnotourisme de prestige.

La CEAPC propose au groupe des solutions de financement innovantes pour répondre aux exigences de ses besoins. Elle partage avec la maison Bernard Magrez, une même ambition de qualité et d'authenticité pour satisfaire ses clients, dans un esprit innovant et résolument tourné vers l'avenir. Ces valeurs partagées se sont illustrées en 2014 par des financements orientés sur le développement des assiettes foncières du groupe, de la valorisation de sa marque ou encore du financement de Grands Crus Classés.



AU COEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DES INSTITUTIONNELS

En une dizaine d'années, la CEAPC a su établir une vraie relation de proximité **auprès de 1 900 structures** engagées dans l'économie sociale : associations, mutuelles, fédérations et organismes institués par la loi, fondations et fonds de dotation. Partageant les mêmes valeurs de solidarité et d'intérêt général, la CEAPC bénéficie d'un fort capital confiance auprès de ces établissements privés à but non lucratif, avec 30 % de parts de marché et **1 milliard d'encours de collecte** en 2014.

Investissements immobiliers sur le long terme, trésorerie pour les décalages des versements de subventions publiques, gestion des flux et placements dédiés... autant de solutions proposées par les 18 conseillers spécialisés et répartis sur l'ensemble du territoire au sein de directions d'agences locales.

Bénéficiant d'une expertise reconnue, ils accompagnent l'ensemble des acteurs du monde associatif, et notamment **des secteurs du sanitaire, du médico-social** ou de **l'enseignement privé**. Sur ce marché qui offre de belles opportunités de collecte, de financement, de bancarisation et qui répond également à des besoins croissants de la société, la CEAPC poursuit son développement commercial.



« Un fort capital confiance auprès des établissements privés à but non lucratif »

ZOOM SUR...



UN FINANCEMENT EXEMPLAIRE



Fondée en 1827 en plein centre de Bordeaux, **la Maison de retraite Terre Nègre** accueille aujourd'hui 400 résidents. C'est le plus important EHPAD sous forme associative de la région Aquitaine, avec un chiffre d'affaires supérieur à 20 M€. Après une première vague de rénovation en 2008 et 2011, les travaux de remises aux normes se poursuivent sur l'ensemble des bâtiments, avec en outre la construction d'une nouvelle cuisine et d'un parking souterrain. D'un montant de 26,3 M€, ils sont financés par **un Prêt Locatif Social (PLS) Caisse d'Épargne de 13,4 M€** et 2 autres prêts complémentaires octroyés par le Crédit Foncier (6,9 M€) et **la CEAPC pour un montant de 1,5 M€**. Ouverture prévue en 2017.



28 500 personnes protégées clientes en 2014.



95 % Taux global de satisfaction client pour l'Économie Sociale.

RÉFÉRENT BANCAIRE POUR LES PERSONNES PROTÉGÉES

Première banque des personnes sous protection juridique, la CEAPC met son expertise au service des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) et des représentants légaux familiaux. Sur ce marché, la CEAPC est un acteur de référence, avec un taux de pénétration de plus de 30 %, soit **28 500 personnes protégées clientes**.

Experte des dispositifs liés à la protection juridique, la banque coopérative propose une gamme de produits et services pour les gestionnaires mandataires, dont des placements réglementés en euros, garantissant une gestion avisée et prudente de l'épargne.

Elle a également pensé aux personnes protégées, avec **la carte de retrait plafonnée**, qui leur permet de gagner en autonomie. Aujourd'hui, la CEAPC entend poursuivre son développement sur ce marché de collecte et d'épargne, qui représente **630 millions d'encours** en 2014. En projet, la mise en place d'un dispositif d'accompagnement, de soutien et d'animation de tout son réseau bancaire, afin de renforcer son expertise auprès des tutelles familiales.

« La CEAPC, partenaire de longue date des acteurs du logement social »

ACTEUR ENGAGÉ DU LOGEMENT SOCIAL ET DE L'ÉCONOMIE MIXTE

Si la CEAPC est la banque historique des acteurs du logement social, elle est aussi un partenaire solidaire, participant activement à **la gouvernance de certains bailleurs**.

Cette double qualité de banquier et d'actionnaire renforce **sa légitimité auprès des acteurs locaux**, qu'elle accompagne dans leurs projets de construction et de réhabilitation.

La faible densité du parc régional de logements sociaux - 270 000 sur le territoire en 2014, soit 5 % du parc français - laisse présager de nouvelles opportunités de développement notamment sur Bordeaux, le Pays Basque, les Landes et La Rochelle. La CEAPC mise également sur la transition énergétique et l'énergie verte comme nouveau vecteur de croissance dans ce domaine.



BANQUIER DU SECTEUR PUBLIC

Impliquée de longue date dans le secteur public, la CEAPC demeure l'interlocuteur privilégié de quelque **6 000 collectivités, organismes consulaires, universités, établissements publics de santé ou maisons de retraite**. Avec 300 millions de financement en 2014, elle détient une part de marché « raisonnable » de 25 %. À l'écoute de l'ensemble des collectivités, la banque régionale propose des solutions adaptées à leurs attentes : ventes à distance pour les petites collectivités, lignes de trésorerie interactives, titres de services, paiement simplifié avec la carte Achat Public. ■



SEML Route des Lasers - Zone Laseris au service du Laser Mégajoule

© CEA 2013

ZOOM SUR...

LES ENTREPRISES PUBLIQUES LOCALES

La CEAPC soutient l'attractivité des territoires par sa prise de participation dans les Entreprises Publiques Locales (EPL). En 2014, la CEAPC était la banque d'une soixantaine de Sociétés à Économie Mixte (SEM) en Aquitaine et Poitou-Charentes - dont Center Parcs à Morton (86) - et dans beaucoup de cas présente au capital.



S'APPUYER SUR NOS EXPERTISES

Afin d'accompagner ses clients dans tous leurs projets, la CEAPC dispose d'expertises sur-mesure, dans les domaines de la gestion de patrimoine, de l'immobilier, des assurances...



GESTION PRIVÉE

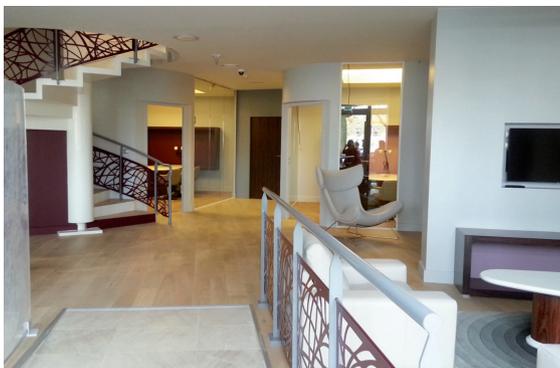
Développement du patrimoine, optimisation fiscale, protection de la famille, reprise d'entreprise, transmission... la CEAPC répond à tous les projets de vie et accompagne ses clients, particuliers ou professionnels, dans l'élaboration d'une stratégie patrimoniale sur-mesure. Pour les clients qui disposent d'une **surface financière de plus de 150 000 €**, elle met à disposition un service dédié composé de **40 chargés d'affaires** en gestion privée. Après une analyse approfondie, ces experts proposent aux clients des solutions leur permettant d'atteindre leurs objectifs patrimoniaux. Le client est suivi en relation partagée entre le chargé d'affaires en gestion privée pour l'aspect patrimonial et le gestionnaire de clientèle pour les opérations courantes.

L'année 2014 a marqué un tournant dans l'approche de la Caisse régionale qui entend valoriser son expertise patrimoniale auprès de ses clients. **L'ouverture d'un Espace Gestion Privée et Viticulture à Libourne (33)** illustre cette volonté, tout comme les manifestations organisées tout au long de l'année : petits déjeuners thématiques sur la gestion financière, rencontre autour de la loi de Finances, trophée de golf Gestion Privée, participation au Festival Philosophia (Saint-Émilion - 33) ou à Bordeaux Tasting... Prochaine étape, dès le début de 2015, la **création de la Banque Privée** pour proposer des services adaptés aux prospects relevant de la gestion de fortune. ■

80 000 clients patrimoniaux dont
27 000 clients en Gestion Privée.

« La Banque Privée vise une clientèle de niche, principalement des chefs d'entreprises à haut potentiel et des particuliers disposant de très hauts revenus. Cette clientèle recherche avant tout une confidentialité dans la relation, des produits et services pertinents et une expertise exemplaire. Avec ses valeurs éthiques et sa solidité financière, la CEAPC peut réellement faire la différence en apportant la qualité, la discrétion et la réactivité recherchée. Début 2015, nous ouvrirons le premier espace de Banque Privée à Bordeaux, puis à La Rochelle et Biarritz. La réunion, en un même lieu, de banquiers privés et d'experts en ingénierie patrimoniale insuffle une vraie qualité de conseils. »

Nicole Vaubourgoin, Directrice Gestion Privée et Banque Privée à la CEAPC



« Nous nous adressons à des PME ou TPE prévoyant de réaliser plus de 1,5 million d'euros de chiffre d'affaires, dans les 3 ans à venir. À chaque fois, nous travaillons dans une logique de partenariat global, en demandant à devenir le banquier de premier cercle des sociétés que nous accompagnons. »

Jean-Luc Minet,
Directeur général de Expanso Capital

EXPERTISES RÉGIONALES

 **EXPANSO CAPITAL** Créée en 1999, **Expanso Capital** est la filiale d'investissement de proximité de la CEAPC. Cette société de capital-risque vise à soutenir la croissance d'entreprises locales, de la création post-amorçage à la transmission, pour des investissements compris entre **50 000 et 300 000 € maximum**.

Elle enrichit l'offre bancaire de la Caisse d'Épargne sur le financement de la transmission d'entreprise et plus généralement complète celle de Galia Gestion (lire encadré).

Selon les projets, Expanso Capital intervient seule ou en co-investissement avec d'autres fonds institutionnels ou de Business Angels comme Finaqui. En 2014, outre la levée de fonds pour la société Sunna Design (lire encadré), Expanso Capital a soutenu le développement du mosaïste Novaltes en co-investissement avec Aqwi-Invest, ainsi que celui de l'agence de marketing sportif Euskal en co-investissement avec Herrikoa. ■



© Sunna Design

Jeune start-up innovante, Sunna Design (33) conçoit, fabrique et commercialise des solutions d'éclairages publics solaires pour les pays émergents. En 2014, cette jeune pousse a bénéficié d'une levée de fonds de 5,3 millions d'euros auprès d'investisseurs privés et institutionnels, dont 300 000 € avec la CEAPC via sa filiale Expanso Capital. Par ce financement, elle espère accélérer sa croissance et agrandir son unité de production dans le cadre d'un projet d'usine du futur.

 Filiale de la CEAPC, **Galia Gestion** est une « société de gestion » qui gère des fonds confiés par des tiers, en les investissant au capital de PME prometteuses, pour des montants compris entre 300 K€ et 3 millions d'€, avec l'objectif de créer de la valeur. Tout en privilégiant les marchés offrant des perspectives de croissance, les investissements de Galia Gestion sont prioritairement orientés vers les entreprises implantées dans le grand Sud-Ouest sur des secteurs d'activités diversifiés, allant de l'industrie aux services. Ces participations au capital s'inscrivent généralement sur des durées allant de 4 à 7 ans. ■



EXPERTISES GROUPE BPCE



BPCE Assurances est la filiale d'assurance non-vie du groupe BPCE pour le compte du réseau des Caisses d'Épargne et des banques associées. Acteur majeur des métiers de l'assurance en France, BPCE Assurances a réalisé en 2014 un chiffre d'affaires de 728,6 M€. BPCE Assurances a développé une gamme complète de produits IARD : assurance Automobile, assurance Habitation, Garantie des Accidents de la Vie, l'offre Santé, la Protection Juridique ainsi que des services parabancaires.



Au service des acteurs de l'économie, **Natixis** intervient dans trois domaines d'activités dans lesquels elle dispose d'expertises fortes : la Banque de Grande Clientèle, l'Épargne et les Services Financiers Spécialisés. Présente dans 68 pays, Natixis accompagne de manière durable sa propre clientèle d'entreprises, d'institutions financières, d'investisseurs institutionnels, ainsi que la clientèle de particuliers, professionnels et PME des réseaux bancaires du Groupe BPCE.



Le Crédit Foncier se fixe pour mission de rendre possible le financement de tous les projets immobiliers. Spécialiste du prêt, il accompagne ses clients dans leur choix : premier achat, crédit relais, investissement locatif, prêts travaux... Aux côtés des différents acteurs du logement et des particuliers, il encourage l'accession à la propriété en France.

PRÉVOIR AUJOURD'HUI LES ÉVOLUTIONS DE DEMAIN

À travers ses orientations 2014-2017, la CEAPC dessine les grands contours de son avenir et se donne les moyens de devenir la banque 100 % humaine et digitale.



C'est en s'appuyant sur les grandes orientations définies par le Groupe BPCE, que la CEAPC fixe ses propres priorités, à l'échelle de son territoire. Une vision prospective à 360° qui s'intéresse à tous ses domaines d'activités : développement, production, finances, Ressources Humaines...

Résolument tourné vers l'innovation, le cap 2017 fixe des objectifs communs à tous les collaborateurs, pour avancer dans la même direction. Avec ce plan, la CEAPC ambitionne de renforcer son dynamisme, dans un monde bancaire en profonde mutation.

Trois grandes priorités ont été définies pour accompagner le changement :

 **S'ENGAGER**
vers l'entreprise numérique

 **ANTICIPER**
l'évolution des attentes des clients

 **ÉLARGIR**
les sources de collecte

Pour marquer l'essai, ces grandes orientations s'appuient sur l'innovation et le socle du modèle coopératif. Cette identité forte permet à la CEAPC de se différencier au regard de ses concurrents et de capitaliser sur son éthique de banque responsable et citoyenne.

UN DÉVELOPPEMENT PLURIEL AU SERVICE DE TOUS

Sur le terrain et au quotidien, cette ligne de conduite se traduit d'ores et déjà par des postures volontaires et engagées :

- **Satisfaire pleinement ses clients**, grâce à une politique commerciale en phase avec leurs attentes
- **Écouter ses sociétaires**, par l'affirmation de ses valeurs coopératives intégrées à tous ses métiers et ses principes d'action
- **Accompagner ses collaborateurs**, grâce à l'évolution des métiers, plus riches et porteurs d'opportunités
- **Soutenir ses territoires**, aux côtés des acteurs économiques régionaux
- **Accompagner l'entreprise dans son ensemble**, confirmant ainsi son ambition de se positionner comme une banque puissante, proche, pro-active et innovante



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

61, rue du Château d'Eau - 33076 Bordeaux Cedex - 05 56 00 15 15
www.caisse-epargne.fr



Conception graphique : Inaktiv - Crédits photos : Fotolia - Rédaction : Bouche à Oreille.
Document imprimé sur du papier certifié PEFC™ avec des encres végétales par KORUS EDITION (IMPRIMÉ VERT® - PEFC/10-31-1118).