RAPPORT ACTIVITÉ 2013

LES INSTANCES DIRIGEANTES

De gauche à droite : Pierre Décamps – Jean-François Paillissé – Roland Béguet – Thierry Foret

LE DIRECTOIRE

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

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

LE CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE

PRÉSIDENT
Jean-Charles Boulanger

VICE-PRÉSIDENTE
Dominique Goursolle-Nouhaud

VICE-PRÉSIDENT
Jean-Pierre Boyer

MEMBRES
Gilles Arnould
Patrick Bobet
Françoise Bolvin
Alain Brousse
Jean-Jacques Carré
Bernard Charrier
Hervé Garnaud
Cyrille Huyart
Philippe Lerat
Michel Marcireau
Ulric Morlot de Wengi
Lucette Subirana
Pascale Szymanski
Laurent Thurin

REPRÉSENTANTE DU CE
Joëlle Birot

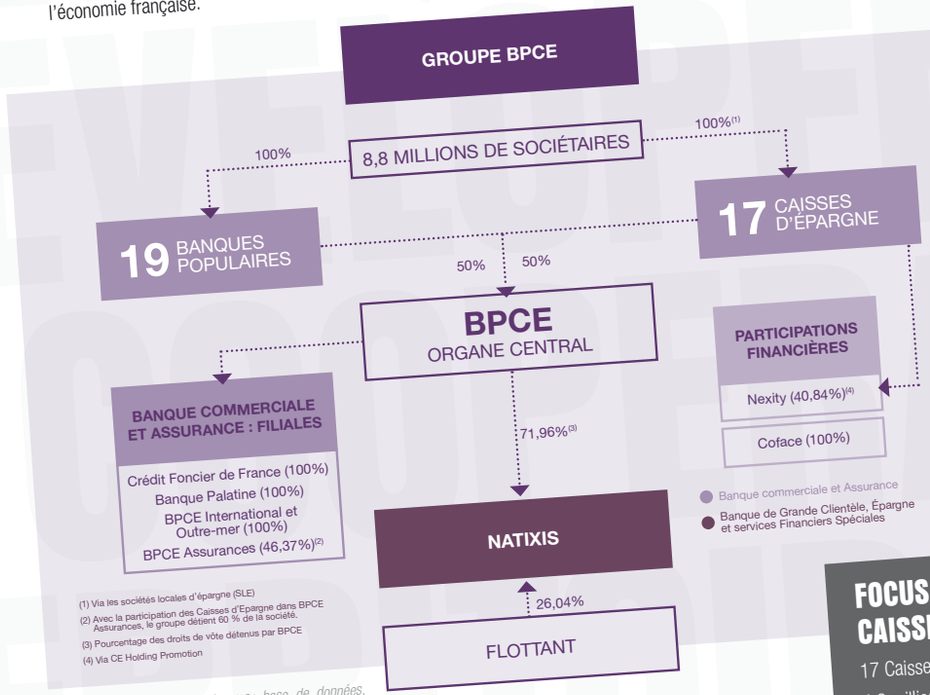
CENSEURS
Philippe d'Argoubet
René Charron
Eric Lamarque
Claude de Sigoyer
Marguerite Tassy

DÉLÉGUÉ BPCE
Jean-Christian Metz

UNE BANQUE DU GROUPE BPCE

Deuxième groupe bancaire en France*, grâce à ses deux enseignes phares – Banque Populaire et Caisse d'Epargne – le groupe BPCE et ses 115 000 collaborateurs, sont au service de 36 millions de clients, dont 8,6 millions de sociétaires.

Le Groupe BPCE propose une offre complète de produits et de services : solutions de paiement, de gestion de flux, de trésorerie, de financement, d'épargne, d'assurance et d'investissement. Fidèle à son statut coopératif, il accompagne ses clients dans leurs projets et construit avec eux une relation dans la durée. Il contribue ainsi à 20 % du financement de l'économie française.



(1) Via les sociétés locales d'épargne (SLE)
(2) Avec la participation des Caisses d'Epargne dans BPCE Assurances, le groupe détient 60 % de la société.
(3) Pourcentage des droits de vôte détenus par BPCE
(4) Via CE Holding Promotion

**2e en nombre d'agences (source : base de données, site Internet des banques 2013), 2e en terme de part de marché épargne clientèle et crédit clientèle (source : Banque de France T3-2013), 2e en terme de taux de pénétration professionnels et entrepreneurs individuels (source : enquête Pépites CSA 2011-2012).*

FOCUS SUR LE RÉSEAU CAISSE D'ÉPARGNE

17 Caisses régionales
4,9 millions de sociétaires
26 millions de clients
4 197 agences bancaires
+ 17 agences Monbanquierenligne

LA BANQUE DES PARTICULIERS

Banque de la famille, banque de tous les particuliers, banque de toutes les générations, sans oublier les clientèles fragiles parfois en marge du monde bancaire, la CEAPC s'adresse à tous les publics et s'adapte en permanence aux besoins et aux habitudes de chaque client.

Sa gamme de produits et services, complète et innovante, vient répondre à chaque moment clé de la vie de ses clients : naissance, 1er compte bancaire, études, projets immobiliers, parcours professionnels, retraite, transmission … Cet accompagnement de tous les jours, quel que soit le projet, est placé au cœur de la relation : **une relation durable** bâtie sur un conseil de qualité, toujours au plus près des intérêts des clients.

L'étendue du vaste territoire qui fait la richesse de la Caisse régionale place tout naturellement au cœur de ses préoccupations la question de l'accessibilité.

Au-delà d'une implantation exemplaire, avec ses 376 agences réparties sur les régions Aquitaine et Poitou-Charentes, **la carte du multicanal** s'est imposée pour répondre et même anticiper les attentes de la clientèle en matière de proximité.

C'est sur ce développement que la CEAPC a mobilisé ses ressources en 2013.

ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE
POUR CEUX QUI PRÉFÈRENT PARLER

Sur les 9 engagements forts pris par la CEAPC depuis plus d'un an, 2 d'entre eux concernent directement la relation quotidienne clients / conseillers :

- être facilement joignable et communiquer aux clients les coordonnées directes de leur conseiller
- revenir vers chaque client dans les 24h après un message

Les volumes d'appels sur les lignes d'accueil des agences sont positivement impactés par ses dispositions et la relation de plus en plus personnalisée. Cette priorité donnée à l'accessibilité constitue une réponse directe à une des attentes prioritaires de la clientèle.

LE POSTE COMMERCIAL MULTIMÉDIA
POUR BIEN COMMUNIQUER

La première phase de ce déploiement majeur a consisté à fédérer l'ensemble des collaborateurs autour de cette nouvelle approche basée sur l'accessibilité, à appréhender désormais comme une priorité.

Sur le terrain, cela s'est traduit par l'implantation du Poste Commercial Multimédia (PCM) sur l'ensemble des agences.

Ce nouvel environnement de travail permet aux conseillers d'organiser leur relation quotidienne avec leurs clients, en combinant l'ensemble des canaux de communication utilisés : rendez-vous en agence, mails, appels téléphoniques, réclamations, simulations en ligne…

LA PROXIMITÉ,
UNE PRIORITÉ POUR LA CEAPC

@ caisse-epargne.fr

info banque en ligne : 32 41*
*prix d'un appel local

Application smartphone

376 agences sur le territoire Aquitaine Poitou-Charentes

596 DAB & GAB

monbanquierenligne
L'e-@gence pour vous simplifier la banque

Agence Caisse d'Epargne Bordeaux les Beaux-Arts

DIRECT ÉCUREUIL INTERNET
POUR RESTER CONNECTÉS

Côté clients, le nouvel espace transactionnel Direct Ecureuil Internet (DEI) permet désormais la consultation des demandes et simulations en cours : le client peut ainsi démarrer la souscription d'un produit ou d'un service sur Internet et le finaliser via un autre canal.

En fonction du profil de chaque client, profil affiné et enrichi à l'occasion des rencontres et échanges avec son conseiller, les offres ou actions commerciales du moment sont filtrées pour être personnalisées et proposées seulement lorsqu'elles sont opportunes et correspondent à des projets de vie identifiés.

Enfin, DEI propose toujours une offre en ligne enrichie, notamment sur la faculté donnée aux clients de choisir en toute liberté les services qui répondent à leurs besoins en matière de bancarisation.

SMS
POUR PRÉVENIR SANS DÉRANGER

La volonté d'être accessible et de renforcer une position de leader sur le terrain de la proximité, passe nécessairement aujourd'hui par le canal du téléphone portable.

L'envoi de SMS par les conseillers depuis leur poste de travail est en phase expérimentale, avec la perspective d'une généralisation sur l'ensemble des agences en 2014.

LE COFFRE FORT NUMÉRIQUE, INTELLIGENT ET UNIVERSEL

La Caisse d'Epargne permet désormais à ses clients d'accéder à un service de coffre-fort numérique à collecte automatique de documents. Ce service innovant répond à la double attente de sa clientèle qui souhaite aujourd'hui se simplifier la vie en regroupant de manière automatisée ses documents administratifs ou commerciaux (factures, relevés de compte, impôts, etc.) et bénéficier de la garantie d'un espace sécurisé pour les conserver.

2013
UN INTÉRÊT POUR LA BANQUE EN LIGNE TOUJOURS VÉRIFIÉ

- 326 032 abonnés actifs Internet fixes et mobiles
- 38,5 millions de connexions
- explosion de l'Internet mobile : + 68% par rapport à 2012

LA BANQUE DES PROFESSIONNELS

Le goût pour l'entreprenariat ne se dément pas sur le territoire Aquitaine Poitou-Charentes car malgré un contexte économique difficile, la CEAPC recense chaque année **une clientèle de professionnels toujours croissante.** Cette belle aventure se construit nécessairement en collaboration avec un banquier-assureur qui s'inscrit en véritable partenaire, porteur de solutions.

Pour la CEAPC, mériter et préserver la confiance de cette clientèle exigeante passe par une mobilisation de tous les instants pour l'ensemble des acteurs du marché des professionnels : des fonctions administratives support dédiées jusqu'aux équipes commerciales sur le terrain. L'excellent maillage de ses agences participe aussi largement à **la proposition d'une expertise de proximité,** au plus près des besoins.

Et puis, **l'offre commerciale, toujours plus innovante** évolue, s'adapte aux attentes et aux besoins des professionnels, clients de la CEAPC.

La tendance à la multi-bancarisation est à la baisse sur le marché des professionnels. En effet, les clients professionnels qui rationnalisent leur relation bancaire poursuivent deux objectifs : la praticité d'un interlocuteur unique et l'allègement des frais bancaires liés à la tarification. La CEAPC a su saisir cette opportunité conjoncturelle pour prendre sa place au rang de **banquier principal.**

Avec un taux de pénétration qui dépasse désormais le seuil de 10%, la CEAPC accède au positionnement de banquier de 1er cercle pour les franchisés et les commerçants. Elle est aussi désormais un acteur de référence des entreprises artisanales installées. Et, en faisant savoir son savoir-faire, la banque régionale a largement conquis le marché des professions libérales.

POURQUOI LES PROFESSIONNELS ACCORDENT-ILS LEUR CONFIANCE À LA CEAPC ?

- pour la proximité des interlocuteurs professionnels qui maîtrisent le tissu économique et social du territoire
- pour la disponibilité des chargés d'affaires
- pour leur capacité à prendre des décisions

Mais aussi,

- parce que les attentes propres à chaque métier sont prises en compte
- parce que les chargés d'affaires sont des experts qui comprennent les enjeux et les spécificités de chaque activité
- parce que l'information est claire et les conseils de qualité

La bonne gestion du temps pour un professionnel s'inscrit directement à l'actif de son bilan : c'est l'un des biens les plus précieux qui constitue son capital immatériel.

Prescripteurs et partenaires l'ont bien compris, et en véritables ambassadeurs, ils relaient l'offre et l'expertise de la CEAPC avec le gage de professionnalisme et de réactivité qui la caractérise : une réponse aux deux attentes prioritaires de cette clientèle.

Néac (33) – 17 juin 2013 – Manifestation Appellation Lalande de Pomerol

LE PÔLE VITICOLE A LA UNE

La CEAPC a renforcé ces dernières années son engagement auprès des viticulteurs. Le partenariat avec l'appellation Lalande de Pomerol témoigne de la volonté de la CEAPC d'accompagner le développement de cette filière. Forte de ses valeurs partagées, cette alliance rend hommage au tout premier client viticulteur qui a fait confiance à la CEAPC il y a plus de 10 ans… un viticulteur de cette appellation. La CEAPC est fière de partager avec l'ensemble de la profession viti-vinicole une même ambition de qualité et d'authenticité pour satisfaire ses clients.

Palais de la Bourse – 21 novembre 2013 – 2ème édition des Etoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux

DES COMMERCANTS RÉSOLUMENT DYNAMIQUES

Le partenariat privilégié entre la CEAPC et l'association la Ronde des Quartiers vient sceller une volonté partagée de fédérer les parties prenantes du développement économique local autour d'une dynamique commune. Bien au-delà du registre commercial, cette collaboration opère pour le rayonnement économique de la ville de Bordeaux et prend toute sa dimension au travers de projets conduits conjointement avec succès comme par exemple la manifestation des Etoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux : un grand rendez-vous annuel qui met à l'honneur les artisans et commerçants de l'agglomération.

Niort – 31 octobre 2013 – Dominique Jourde, Président du CROEC, Patrick Rivière, Directeur du Marché des Professionnels CEAPC et Jean-Luc Petit, Directeur Région Poitou CEAPC

DES PARTENARIATS FACILITATEURS D'AFFAIRES

Pour soutenir la création et la reprise d'entreprises, la CEAPC affirme son savoir-faire auprès des instances représentatives des métiers et scelle des partenariats avec des chambres de commerce et d'industrie, des chambres de métiers et des fédérations professionnelles. Le Conseil Régional de l'Ordre des Experts-Comptables de Poitou Charentes Vendée (CROEC) et la CEAPC ont signé une convention de partenariat régional visant à faciliter le financement des professionnels et des TPE (Très Petites Entreprises).

L'accompagnement du marché des professionnels pour la CEAPC, c'est l'impulsion donnée à un relais de croissance économique clairement identifié pour nos régions, qui passe nécessairement par la carte de la proximité, sur le terrain.

2013 SUR LE TERRAIN DES PROFESSIONELS

- 24 000 clients professionnels
- 229 M€ de crédits versés
- un taux de pénétration du marché > à 10%

LA BANQUE DES DÉCIDEURS EN RÉGION

Les 9 départements d'Aquitaine et Poitou-Charentes constituent un vivier de richesses et de spécificités qui en font une vraie puissance économique régionale.

La CEAPC accompagne l'ensemble des acteurs des marchés de l'économie locale au plus proche des besoins du territoire. Partenaire de plus de 10 000 décideurs régionaux, elle soutient leurs ambitions avec une expertise renforcée par les filiales spécialisées du groupe BPCE, pour des solutions sur mesure.

LES 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. Les chargés d'affaires, présents sur l'ensemble du territoire au sein d'agences spécialisées, sont des interlocuteurs de confiance qui apportent aide et conseil au quotidien pour un véritable accompagnement sur le long terme.

LES 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. Les chargés d'affaires, par leur implantation locale, possèdent une connaissance du secteur et des acteurs. Ils épaulent les promoteurs, constructeurs et aménageurs dans la réussite de leurs programmes, en leur apportant aussi le savoir-faire des experts des filiales nationales.

LE SECTEUR DES PERSONNES PROTÉGÉES

Une personne protégée sur 3 est cliente de la Caisse d'Epargne. Les comptes administrés par les associations tutélaires, les gérants professionnels ou par les tuteurs familiaux sont suivis par des spécialistes du domaine sur tout le territoire. Les comptes gérés par les représentants légaux sont suivis en agence, dans un souci de gestion de proximité.

L'ÉCONOMIE SOCIALE ET LES INSTITUTIONNELS

Partenaire de 2 000 structures, la CEAPC accompagne tous les acteurs de l'Economie Sociale : associations, mutuelles, fondations, comités d'entreprise… et partage leurs valeurs de solidarité et d'intérêt général. Très investie auprès des établissements des secteurs sanitaire et médico-social, la CEAPC diffuse une offre spécifique à leur attention. Elle est également un partenaire important des mutuelles de santé.

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 et d'une qualité de conseil élevés, notamment en matière de prêts à la construction, la location ou l'accession. Elle met sa connaissance du tissu local et des entreprises du secteur public au service des Sociétés d'Economie Mixte, en les accompagnant au quotidien dans la réalisation et la gestion de leurs projets.

LE SECTEUR PUBLIC

La CEAPC accompagne tous les acteurs publics locaux, quels que soient leur domaine d'intervention et leur taille : petites, moyennes ou grandes collectivités et structures intercommunales, établissements publics de santé, maisons de retraite, entreprises publiques locales, organismes consulaires… La CEAPC se positionne au tout premier plan dans le financement des acteurs du secteur public et des entités associées, qu'elle accompagne dans la mise en place de leurs projets d'aménagement au service des usagers.

Financement Bil ta garbi – Syndicat mixte pour le traitement des déchets

DES EXPERTISES SUR MESURE

BANQUE PRIVÉE 1818
Des ingénieurs patrimoniaux au service de la gestion de fortune.

BPCE 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 CRÉDIT FONCIER
Spécialiste du financement des projets immobiliers.

CHIFFRES CLÉS

- 10 000 clients
- 700 M d'€ de financements accordés à l'économie locale
- 2 milliards d'€ de collecte

CENTRES D'AFFAIRES EN PROXIMITE

Ces chefs d'entreprise, qui participent au développement de leur région, sont très sensibles à la proximité du centre décisionnel de la CEAPC.

Les experts de la CEAPC sont les mieux placés pour comprendre leur stratégie, leur développement, leurs contraintes... Le Groupe apporte un savoir-faire technique, mais ce sont bien des préoccupations régionales partagées qui font la force et la différence de la CEAPC sur le marché des entreprises.

Depuis fin 2012, un Centre d'Affaires vient renforcer ces synergies et répond en direct aux besoins spécifiques de la clientèle entreprise dite « grands comptes ».

Le service et l'expertise apportés, notamment pour des montages complexes, des produits très structurés, une expertise sur l'international… sont les moteurs de cette belle dynamique.

LA GESTION PRIVÉE

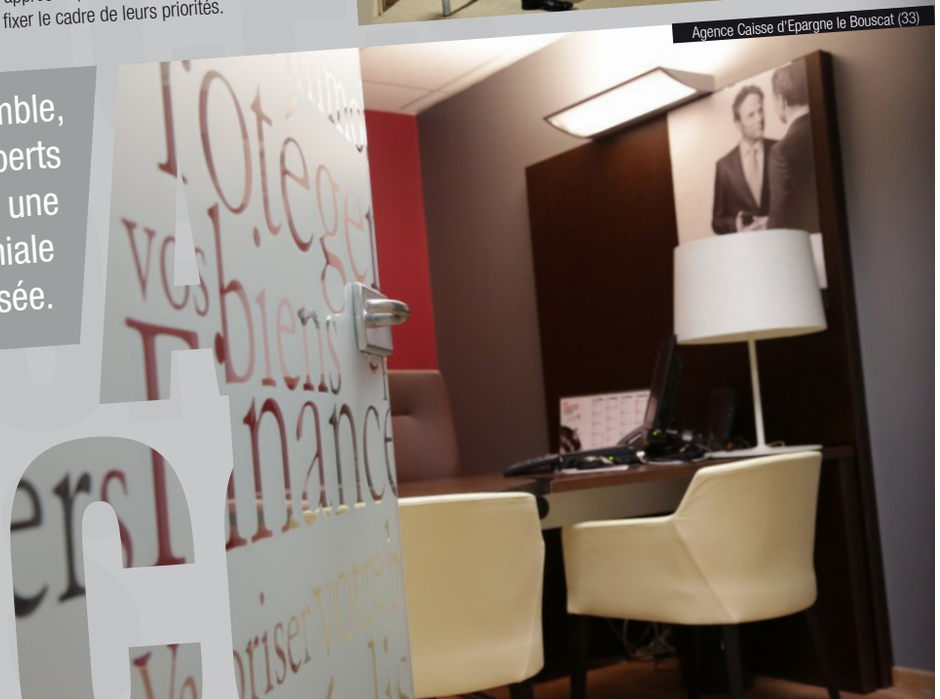
À titre privé, comme à titre professionnel, la Gestion Privée propose un accompagnement personnalisé **pour l'ensemble des clientèles de la CEAPC.**

Optimiser la gestion de son patrimoine, protéger son conjoint ou ses proches, anticiper la transmission de son entreprise, organiser sa succession, trouver des solutions fiscales ou encore préparer sa retraite… autant de préoccupations qui constituent les jalons d'un parcours de vie.

Au-delà de la recherche de la performance souvent associée aux placements, l'approche patrimoniale pour les clients de la CEAPC consiste à fixer le cadre de leurs priorités.

Forts de leur triple expertise juridique, fiscale et financière, les chargés d'affaires Gestion Privée, les aident également à préciser leurs objectifs patrimoniaux.

Ensemble, clients et experts définissent une stratégie patrimoniale optimisée.



Agence Caisse d'Epargne le Bouscat (33)

LES CHIFFRES CLÉS 2013

Normes IFRS - Groupe CEAPC 31 décembre 2013.

UNE BANQUE RÉGIONALE DYNAMIQUE

2 871 collaborateurs
2 000 000 clients
334 300 sociétaires

UNE BANQUE RÉGIONALE SOLIDE

Produit net bancaire	534 M€
Coefficient d'exploitation	63,8 %
Résultat contributif Groupe	99 M€
Ratio de solvabilité	13,6 %

UN SOUTIEN FORT AU FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE RÉGIONALE

3,2 milliards d'€ de crédits versés en 2013

ENCOURS

CRÉDITS : 15,3 Milliards d'€

ÉPARGNE BILANTIELLE : 17,7 Milliards d'€

RÉPARTITION DES CRÉDITS PAR MARCHÉ (encours moyens de gestion)

Particuliers **57,4%**

Collectivités et Institutionnels Locaux **17,9%**

Entreprises et Professionnels **17,8%**

Autres **6,9%**

BANQUE
DEVELOPE
COOPERATI
TERRITOIRE

CAISSE D'EPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

61, rue du Château d'Eau – 33 076 Bordeaux Cedex – 05 56 00 15 15
www.caisse-epargne.fr — www.rse-ceapc.fr

Banque coopérative – Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance, au capital social de 669 625 500 euros – RCS 353 821 028 – Bordeaux

NEWTCN RC Bx B 300 988 342 05-2014 - Crédit photos : Thinkstock, Frank Brunet d'Aubiac – Photos Equinox – Ryam photographie – Jérémie Buchholtz – CEAPC – Ottrement

RAPPORT RSE 2013

AMBITION + MOYENS = RÉSULTATS !

Depuis 2011, la CEAPC est engagée dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale structurée autour de six piliers :

- Construire une relation durable avec tous nos clients
- Acheter responsable
- Développer une gestion des ressources humaines respectueuse des personnes
- Assurer transparence et continuité dans la gouvernance d'entreprise
- Accompagner la vie économique et sociale de nos régions
- Préserver l'environnement

Pour animer sa RSE, la CEAPC s'est dotée de deux instances : **un comité opérationnel et un comité stratégique.**
En 2013, elle a renforcé ses effectifs d'un poste à plein temps pour piloter, rythmer et coordonner sa démarche.

La CEAPC s'appuie par ailleurs sur des ressources dédiées pour déployer ses programmes de philanthropie, de pédagogie financière et d'employeur responsable :

- **La Fondation CEAPC contre l'exclusion** distribue chaque année en moyenne 450 000 € au profit d'associations locales ;
- **L'association Parcours Confiance,** grâce à ses 8 conseillers, propose des solutions de microcrédits aux personnes n'ayant pas accès aux offres de financement bancaire classique ;
- **L'association Finances et Pédagogie** mène des actions de sensibilisation et de formation à la maîtrise de l'argent et de la relation bancaire ;
- **Le département Employeur Responsable,** intégré à la Direction des Ressources Humaines, déploie des dispositifs d'écoute, les plans d'actions diversité et veille au bien-être au travail.

CHIFFRES CLÉS

En 2013, la RSE à la CEAPC, c'est ainsi 118 nouvelles embauches en CDI, 2,1 M€ financés en microcrédits, 272 interventions de Finances et Pédagogie, 61 projets associatifs soutenus au profit de l'enfance, 600 jouets collectés auprès des salariés pour le Secours Populaire, 125 agences rendues accessibles aux personnes à mobilité réduite, plus de 600 000 euros de prestations achetées auprès du secteur adapté et protégé, près de 100 M€ alloués à l'économie verte… Et bien plus encore…

Assemblée Générale de la Société Locale d'Epargne de La Rochelle – juin 2013

UNE GOUVERNANCE ANCRÉE DANS LE COOPÉRATIF

La CEAPC est une banque coopérative qui appartient à ses clients sociétaires. Ancrage territorial, réponses concrètes aux besoins de l'économie réelle et des clientèles locales, soutien aux acteurs de la vie sociale, proximité, solidarité… Notre modèle fait la preuve chaque jour de sa juste adéquation aux attentes de notre temps.

La Responsabilité Sociale et Environnementale prolonge et amplifie notre engagement coopératif.

DES ADMINISTRATEURS ET SOCIÉTAIRES ACTEURS

La vie démocratique de la CEAPC s'organise autour des assemblées générales annuelles et des réunions des conseils d'administration des 14 SLE (Sociétés Locales d'Epargne) qui invitent nos 334 300 sociétaires et 252 administrateurs à s'exprimer sur la vie de leur Caisse d'Epargne.

Outre les rendez-vous statutaires, les sociétaires et administrateurs de la CEAPC peuvent participer à des dispositifs d'information et de formation dédiés. Par ailleurs, ils sont associés aux projets de philanthropie de la Caisse d'Epargne grâce à leur implication dans le choix et le suivi des projets soutenus financièrement par la Fondation CEAPC sur leur territoire.

En 2013, 165 administrateurs ont assisté au parcours Nouvel Administrateur ou aux 7 sessions de formation organisées sur le contexte économique et financier, le rôle de la Banque Centrale Européenne, la RSE, la lutte anti blanchiment et le financement du terrorisme…

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

Pour en savoir plus sur le sociétariat à la CEAPC, consultez le site réservé aux sociétaires
www.societaires.caisse-epargne.fr

UNE RELATION CLIENT SOUS LE SIGNE DE LA CONFIANCE

En 2013, 92 % de nos clients se sont déclarés satisfaits de leur conseiller et de l'accueil en agence. Le résultat de cette enquête annuelle témoigne de notre volonté permanente de répondre aux attentes de tous nos clients : conseil, accessibilité, proximité et personnalisation de la relation sont au cœur de notre politique relationnelle.

RÉSEAU D'AGENCES ET BANQUE À DISTANCE POUR UNE RELATION BANCAIRE FACILITÉE

La CEAPC met à la disposition de ses clients un réseau de 376 agences qu'elle inscrit dans un programme de rénovation permanent. 194 agences sont localisées en zone rurale ou sensible.

Outre l'existence de son agence 100 % en ligne – Mon banquier en ligne – elle développe l'accessibilité de ses services en investissant chaque année dans les outils de banque à distance.

Dans le même temps, la CEAPC poursuit les travaux d'adaptation de ses infrastructures aux clients handicapés : en 2013, 33 % de ses agences sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, 22 % sont équipées de boucle à induction magnétique à disposition des personnes malentendantes.

LA CAISSE D'EPARGNE PRÉSENTE AUPRÈS DE SES CLIENTS DANS LES MOMENTS DIFFICILES

La CEAPC est historiquement engagée dans la lutte contre l'exclusion bancaire. À travers son dispositif Parcours Confiance et son association Finances et Pédagogie, elle accompagne, forme, finance des clients ne trouvant pas de réponse dans les circuits bancaires classiques. En 2013, la CEAPC a ainsi distribué 2,1 M€ de microcrédits personnels ou professionnels. Elle a par ailleurs organisé 272 interventions de Finances et Pédagogie, essentiellement pour des actions de prévention auprès de publics jeunes.

Agence Caisse d'Epargne Bordeaux les Beaux-Arts

ACHATS RESPONSABLES ET FOURNISSEURS DURABLES

Entreprise engagée dans la RSE, la CEAPC intègre des critères de responsabilité sociale et environnementale dans ses choix de dépenses.

ASSOCIER NOS FOURNISSEURS À NOTRE DÉMARCHE RSE

Tout appel d'offre intègre la présentation de nos engagements RSE et expose à nos partenaires les attentes que nous avons en retour. Outre la conformité aux normes et réglementations en vigueur en matière de RSE, nos prestataires s'engagent à être évalués sur leur performance RSE et à promouvoir à leur tour cette politique auprès de leurs fournisseurs et sous-traitants.

Elle renforce ainsi les exigences exprimées dans sa politique achat sur la connaissance de ses fournisseurs en matière de pratiques environnementales, de relation et de conditions de travail, de bonnes pratiques commerciales.

SOUTENIR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

La CEAPC choisit, à travers l'orientation de sa politique achats, de soutenir l'insertion professionnelle et sociale des personnes fragilisées par un handicap en nouant des partenariats avec le Secteur Adapté et Protégé (SA&P). En 2013, elle confirme cet engagement avec plus de 600 000 € de dépenses effectuées auprès du SA&P dans des domaines qui s'étendent désormais à la reprographie, l'entretien des immeubles, l'accueil des publics ou encore les prestations de restauration.

DÉPENSES SA&P 2012
338 K€

DÉPENSES SA&P 2013
616 K€

ENSEMBLE

PHARE

POLITIQUE HANDICAP ET ACHATS RESPONSABLES

GROUPE BPCE

« En 2013, la CEAPC a été distinguée au sein du Groupe BPCE par un trophée interne remporté pour sa politique Phare (Politique Handicap et Achats Responsables) ».

AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DE NOS RÉGIONS

La raison d'être d'une banque régionale, c'est d'être utile à sa région : en accompagnant son développement économique bien sûr, mais aussi en étant acteur de son rayonnement culturel, sportif et social.

SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RÉGIONAL

Partenaire de premier plan de tous les acteurs économiques des régions Aquitaine et Poitou-Charentes, la CEAPC collecte et redistribue l'épargne localement. En 2013, elle a distribué 700 M€ de crédits au profit des entreprises et institutions locales. Une association sur trois lui a fait confiance pour l'accompagner au quotidien.

Sensible à l'enjeu de l'entrepreneuriat féminin, la CEAPC s'est associée en 2013 à la première édition de Professionn'Elles, salon de reconversion professionnelle destiné aux femmes qui aborde les thèmes de la formation, de la recherche d'emploi, de la création d'entreprise. Cet esprit entrepreneurial a aussi été porté par le partenariat de la CEAPC et de Bordeaux Aquitaine Pionnières, lors de l'organisation d'un atelier ayant pour thème « mon 1er rendez-vous avec un banquier ».

« Implantés en France depuis 1988, les Center Parcs accueillent plus de 800 000 visiteurs par an et affichent un taux d'occupation moyen de près de 80 %. Leur installation est toujours source d'attractivité touristique. C'est donc naturellement que la CEAPC a pris part au montage du dossier financier pour la réalisation du centre du Loudunais. Le futur Center Parc alliera tourisme, dynamisme économique et développement durable avec 100 % d'énergies renouvelables ».

SOLIDAIRES !

L'engagement philanthropique de la CEAPC est inscrit au cœur de son identité et de ses valeurs de banque coopérative. Dans le prolongement de cet engagement, elle est aujourd'hui l'un des premiers mécènes des régions Aquitaine et Poitou-Charentes. En 2013, la Fondation CEAPC a versé 439 000 € à 61 projets de proximité. Ces initiatives ont été soutenues principalement en faveur des enfants en exclusion du fait de la maladie, du handicap ou de la maltraitance.

Valeur partagée en interne, la solidarité a été également illustrée en 2013 par la collecte auprès des salariés de plus de 600 jouets au profit des enfants du Secours Populaire.

La CEAPC s'engage par ailleurs pour le rayonnement culturel et sportif de ses régions. Elle a apporté son concours aux 3 grands festivals du territoire dédiés à la bande dessinée : le FIBD à Angoulême (16), le Festival BD Pyrénées à Billère (64) et le Festival BD Barsac (33).

Elle soutient la création musicale à travers le dispositif national Esprit musique et des partenariats avec des salles de spectacle œuvrant en faveur de l'émergence de la jeune scène : le Rocher de Palmer à Cenon (33), le Krakatoa à Mérignac (33), le Sans Réserve à Périgueux (24), le Camji à Niort (79), la Nef à Angoulême (16). À ce titre, elle anime le concours « Jeunes Talents » sur ses régions.

Enfin, la CEAPC poursuit ses engagements historiques en faveur du running, en participant à des événements régionaux emblématiques : Marathons du Sauterne, du Médoc, du Cognac.

Fondation CAISSE D'EPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTES
sous l'égide de la Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité

En 3 années d'engagement en faveur des enfants en difficulté,

plus de 200 projets soutenus sur tout le territoire,

plus de 1 200 000 € de dotations,

des chiffres qui donnent le sourire !

Merci !

EMPLOYEUR RESPONSABLE

Employeur de référence en Aquitaine et Poitou-Charentes, la CEAPC s'engage dans la mise en œuvre d'une politique de gestion RH respectueuse des personnes.

EMPLOI ET EMPLOYABILITÉ

La CEAPC contribue pleinement à la vitalité des bassins d'emplois locaux.

En 2013, 118 personnes en CDI ont rejoint l'entreprise, pour un effectif global de 2 871 collaborateurs.

La CEAPC mène des initiatives en faveur de l'insertion dans l'emploi des jeunes : les contrats en alternance ont ainsi doublé en 2013 et représentent 2% de ses collaborateurs.

Partenaire de l'association "Bordeaux Place Financière et Tertiaire", la CEAPC a également proposé, dans le cadre d'une bourse aux stages organisée en 2013, 14 offres de stages représentant la diversité de ses métiers.

La CEAPC veille au maintien de l'employabilité de l'ensemble de ses salariés, par une politique de gestion de carrière et de formation active. En 2013, le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue s'élevait à 4,6% (moyenne du secteur 4%).

Décembre 2013 - Speed dating entre recruteurs de la CEAPC et candidats à une offre de stage

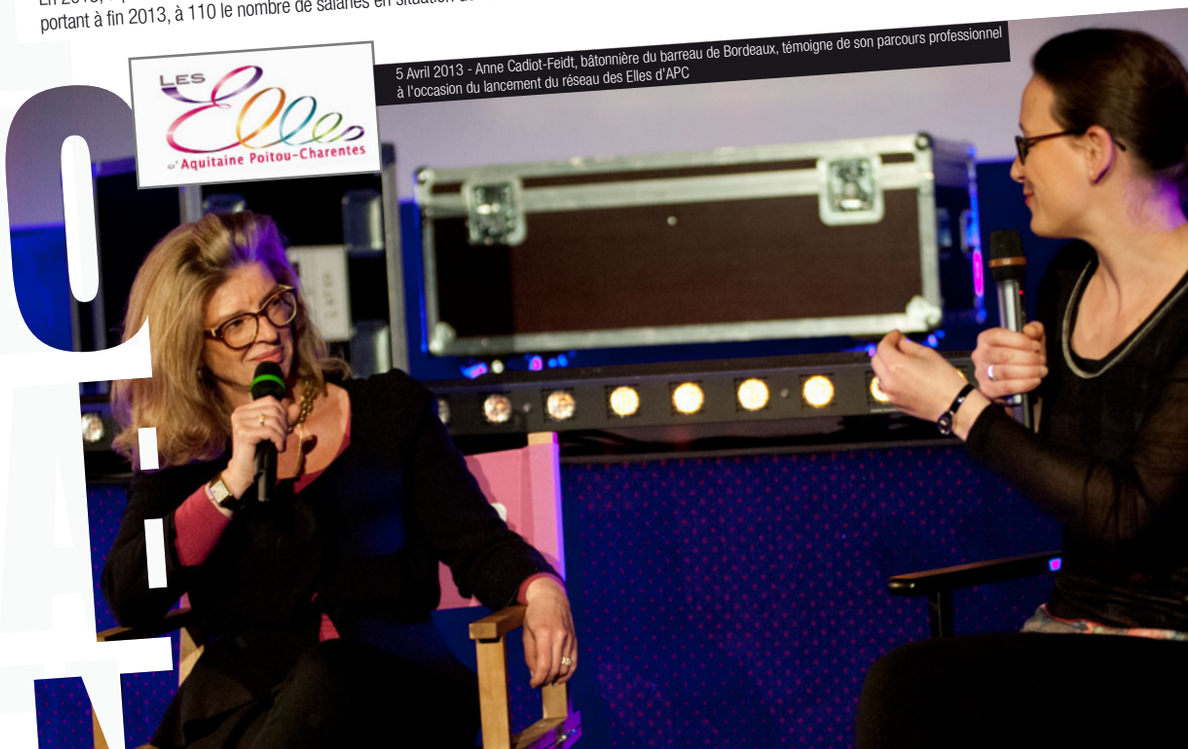
DIVERSITÉ

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'une attention particulière car si 56% des effectifs sont des femmes, ces dernières restent moins représentées aux postes d'encadrement avec un taux de 37%. Dans ce cadre, 2013 aura été marquée par la naissance du réseau de femmes cadres de l'entreprise, "Les Elles d'APC", qui propose des actions d'information, de réflexion et un dispositif de mentoring en direction de femmes souhaitant réfléchir sur leur évolution professionnelle. 6 femmes ont sollicité un mentorat en 2013.

La politique d'embauche des personnes en situation de handicap a été renforcée en développant la présence de l'entreprise aux forums et salons de recrutement handicap. En 2013, 7 personnes en situation de handicap ont été embauchées à la CEAPC en CDI, portant à fin 2013, à 110 le nombre de salariés en situation de handicap dans l'effectif.

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

En 2013, la Direction des Ressources Humaines a créé un département Employeur Responsable qui met en place des actions d'écoute, des plans d'actions diversité et accompagne les salariés en difficulté psychologique, sociale ou financière.



5 Avril 2013 - Anne Cadiot-Feidt, bâtonnière du barreau de Bordeaux, témoigne de son parcours professionnel à l'occasion du lancement du réseau des Elles d'APC

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

La démarche environnementale de la CEAPC est structurée autour du soutien à l'économie verte et de la réduction de son propre impact carbone.

ÊTRE AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La CEAPC accompagne acteurs économiques et institutionnels dans leurs projets environnementaux, en leur apportant son expertise et des solutions de financement adaptées. Elle est cosignataire du protocole d'accord initié par la Région Aquitaine et la Banque Européenne d'Investissement pour le financement de projets favorisant les énergies renouvelables.

La CEAPC propose aussi pour les particuliers une gamme de « prêts écologiques » destinés à faciliter l'acquisition de véhicules propres ou peu polluants, ou permettre l'amélioration de l'habitat, notamment par le financement des travaux d'économie d'énergie. En complément de cette offre, elle a signé en 2013, avec le PACT Charente "Bâtisseurs de solidarités pour l'habitat", une convention de partenariat en faveur du microcrédit pour la rénovation de l'habitat insalubre.

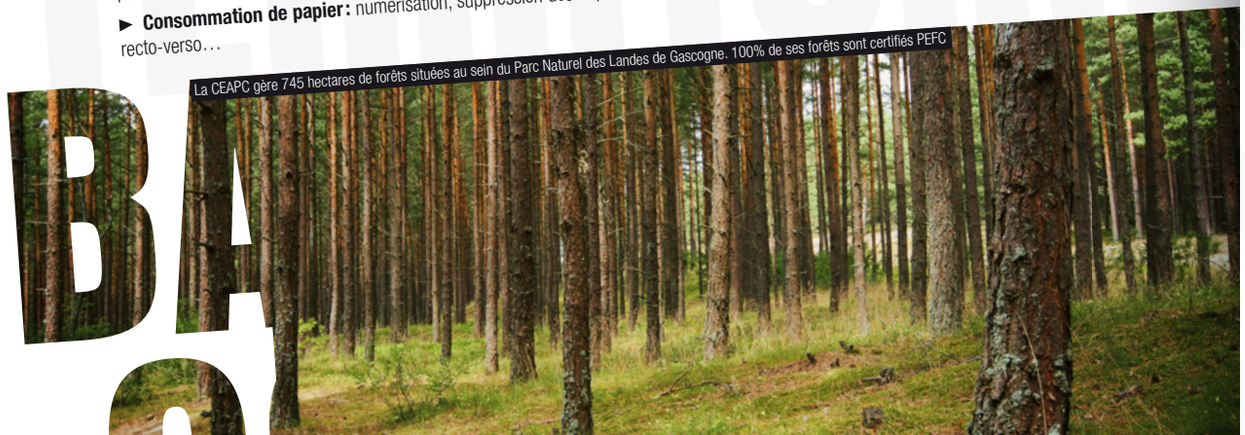
RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

Depuis 2011, la CEAPC réalise un bilan annuel de ses émissions carbone qui s'élèvent en 2013 à 29 318 T eq CO^2. Des mesures de réductions de l'impact carbone sont mises en place en direction des postes les plus émetteurs :

► **Déplacements :** utilisation des nouvelles technologies pour faciliter la tenue de réunions de travail en visio-conférence, développement de la formation par e-learning et classes virtuelles, incitation au covoiturage et à l'utilisation des transports en commun…

► **Consommation d'énergie :** remplacement des enseignes lumineuses par de nouveaux modèles plus performants, retrait des portes automatiques ainsi que des rideaux d'air chaud en entrée, mise en place d'interrupteurs radar…

► **Consommation de papier :** numérisation, suppression des imprimantes individuelles, paramétrage automatique des impressions recto-verso…



La CEAPC gère 745 hectares de forêts situées au sein du Parc Naturel des Landes de Gascogne. 100% de ses forêts sont certifiés PEFC

ET DEMAIN ?

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

EN 2014,

la CEAPC a formulé son plan d'orientation stratégique pour la période 2014-2017. Intitulé V. 2017, il invite les salariés à écrire ensemble la « Version 2017 » de leur entreprise en partageant Vision, Valeurs et Victoires.

Le modèle coopératif et la démarche RSE de la CEAPC constituent le cadre d'action dans lequel l'entreprise s'inscrira pour la période à venir. Ainsi, pour accélérer l'intégration nécessaire des principes RSE dans chacune de ses activités, la CEAPC réalisera une évaluation externe de son modèle en s'appuyant sur le référentiel ISO 26000.

BANQUE
DEVELOPE
COOPERATI
TERRITOIR

CAISSE D'EPARGNE
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

Banque Coopérative – Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance, au capital social de 669 625 500 euros – RCS 353 821 028 – Bordeaux

NEWTCN RCS B 300 988 342 05-2014 - Crédit photos : Thinkstock, Frank Brunet d'Aviau – Photos Euvox – Agam photographie – Jérémie Buchholtz – CEAPC – Ornament