



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
AQUITAINE POITOU-CHARENTES



***LA BANQUE 100 % HUMAINE ET DIGITALE***

---

**RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE**  
**2015**

---

**NOUVEAU !**  
RETROUVEZ LE RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE DE LA CEAPC  
SUR LE SITE INTERNET [WWW.RA2015.FR](http://WWW.RA2015.FR)



**EN QUELQUES CLICS, VOUS DÉCOUVRIREZ :**

- > Le Rapport d'Activité & RSE 2015 de la CEAPC dans sa version numérique
- > Le Rapport Annuel 2015 de la CEAPC
- > Les chiffres clés 2015 de la CEAPC
- > Des témoignages vidéos

# 2015

## RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE

L'énergie humaine se nourrit du changement	P. 04-05
Gouvernance : une identité partagée	P. 06-07
Faits marquants	P. 08-09
Une banque 100% humaine et digitale	P. 11-14
Une banque engagée pour ses collaborateurs	P. 16-19
Au cœur des territoires	P. 20-21
Sur le terrain des professionnels	P. 22-23
En quête de nouveaux marchés...	P. 25
Au plus proche des acteurs régionaux	P. 26-29
Des expertises sur-mesure	P. 30-31
Développement durable : facteur d'innovation, levier de cohésion	P. 33-34
Résultats du Bilan Carbone et ISO 26000	P. 35-36
L'innovation bancaire en marche...	P. 37-38



#Cap #Collectif #Solidité x

# L'ÉNERGIE HUMAINE SE NOURRIT DU CHANGEMENT

## Que retenir-vous de l'année 2015 ?

L'année 2015 reste marquée par un contexte économique fragile et atone, avec des vents contraires soufflant dans les voiles de la croissance. À défaut d'être l'année du sursaut tant attendu par les économistes, 2015 reste, pour nous, **l'année de l'innovation et de la gouvernance démocratique**.

Nous avons suivi la feuille de route de notre Plan d'Orientation Stratégique (POS) 2014-2017 et avons su maintenir une bonne dynamique commerciale, dans tous nos secteurs d'activité.

Volontariste et ambitieux, notre cap poursuit un triple objectif : développer notre PNB, conquérir de nouvelles parts de marché et anticiper l'évolution des attentes de nos clients. Pour relever ces grands défis, nous avons choisi de capitaliser sur notre capacité d'innovation et notre modèle coopératif. Ces deux fils rouges ont guidé toutes les actions menées en 2015.

## Quels ont été les grands temps forts ?

Le lancement opérationnel de notre **Réseau Humain & Digital (RHD)** témoigne de notre volonté d'adapter nos agences aux nouveaux usages des clients. Plus connectées, plus intuitives, plus proches des territoires, elles offrent de nouvelles expériences à la fois humaines et digitales. Car nous savons tous que l'actuelle révolution numérique modifie de manière considérable la façon « de vivre et de consommer la banque ». Il nous faut aller plus vite, plus loin, pour être plus forts et rester compétitifs face à la montée des banques en ligne ou des géants du web et des Fin Tech. Notre nouveau Livret À Connecter, nos applications pour les smartphones ou la plateforme d'analyse « diag-entrepreneur » vont dans ce sens et illustrent la banque 3.0 de demain.

Simultanément, nous avons capitalisé sur le rôle de nos conseillers, afin de tisser avec nos clients une relation de confiance et de proximité. Cette volonté s'est confirmée l'an dernier par la nouvelle synchronisation des horaires en agences afin d'allouer plus de temps au conseil. Dans ce même esprit d'expertise, nous avons créé le métier de Responsable Clientèle, pour être au plus proche des clients patrimoniaux. Enfin, nous avons profité de la création de notre **Banque Privée**, pour soutenir notre développement sur une clientèle très haut de gamme.

L'autre temps fort de l'année reste, sans conteste, le **renouvellement des 252 administrateurs** de SLE et du COS. La qualité de notre gouvernance coopérative est un élément clef de notre efficacité collective.

Cette gouvernance, qui repose sur la transparence et l'engagement de tous, fonde notre identité, c'est notre marque de fabrique. Nous pouvons être fiers d'être une banque pour toutes les clientèles, même les plus fragiles. Une banque qui accorde la priorité à la qualité des relations. Une banque qui lutte contre toutes formes d'inégalités et d'exclusion. Une banque enfin, qui croit à l'ancrage local et favorise le maintien des emplois en région. Ces convictions, nous les partageons avec nos sociétaires, nos administrateurs et l'ensemble de la Gouvernance de notre Caisse régionale. Elles guident nos actions et orientent nos décisions. Elles donnent du sens à notre métier et lui apportent profondeur et cohérence.

## Quelles seront les prochaines grandes étapes ?

Nous allons rester attentifs aux opportunités de croissance et poursuivre nos actions en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE). Nous sommes à un tournant dans notre maturité sociale et environnementale, puisque nous avons reçu la note de 3 sur 4 lors de **l'évaluation de notre démarche RSE** par Vigeo. À nous donc de continuer à progresser dans cette voie de l'excellence.

Pour assurer notre développement, nous souhaitons également nous ouvrir à de nouveaux marchés, comme celui de la Silver Économie, et comptons sur notre **nouvelle filiale dédiée au conseil et à l'ingénierie financière**, en synergie avec la Caisse d'Épargne de Bretagne Pays de Loire.

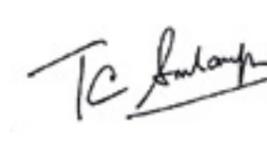
Ces choix assumés n'ont qu'un seul objectif : participer à la culture de l'innovation, au service de nos clients, de nos collaborateurs et de notre territoire.

Fleuron de notre esprit d'entreprendre, le **nouveau siège social Atlantica, à Bordeaux**, résume à lui seul notre audace, notre solidité et la force de notre collectif.

Jean-François Paillissé  
Président du Directoire



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




# Sociétariat # Gouvernance # Territoire x

## GOVERNANCE : UNE IDENTITÉ PARTAGÉE

Forte de ses valeurs coopératives, la CEAPC permet à ses clients sociétaires de participer aux grandes orientations de la banque régionale. Ce modèle unique, fondé sur la confiance et l'écoute réciproque, cultive l'esprit démocratique tout en renforçant l'ancrage au territoire et la performance économique.



Convention des Administrateurs CEAPC - 1er octobre 2015

### # SOCIÉTARIAT

Avec plus de **335 000 sociétaires**, la CEAPC est une banque coopérative au service de ses clients et de son territoire. En souscrivant des parts sociales, les clients acquièrent le statut de sociétaire qui leur permet de participer pleinement à la vie de leur banque coopérative. Ainsi, **100% du capital de la CEAPC** est détenu par ses sociétaires au travers des **14 Sociétés Locales d'Épargne (SLE)**, affiliées à leur Caisse d'Épargne régionale. Ce modèle coopératif permet à chacun de participer aux grands projets de la CEAPC, dans le respect des valeurs de proximité et de transparence. En effet, les clients sociétaires disposent d'un droit de vote, en vertu du principe fondamental d'équité « une personne, une voix ». Ils sont amenés à élire, tous les 6 ans, leurs représentants - les administrateurs - qui siègent au Conseil d'Administration de leur SLE.



### L'ÉCHANGE AU CŒUR DES RENCONTRES PRIVILÉGÉS

Pour renforcer sa relation coopérative avec le sociétariat, la CEAPC organise régulièrement des Rencontres Privilègées. L'an dernier, **400 clients sociétaires** ont ainsi assisté à des rencontres thématiques sur la transmission du patrimoine, organisées sur différents sites du territoire par des experts de la CEAPC.

### # Témoignage x



**Catherine Urbain**, Directrice Sociétariat et Engagement Sociétal

Être une banque coopérative, c'est avant tout afficher une identité forte et faire le choix d'être « la propriété » de ses clients sociétaires... C'est aussi favoriser l'attractivité de ses territoires, en réinvestissant dans le tissu économique local.

### # Gouvernance x



### # RENOUVELLEMENT DES ADMINISTRATEURS

À ce titre, l'année 2015 a été marquée par le renouvellement de la gouvernance et l'élection de nouveaux administrateurs au sein des SLE. Un temps fort qui a montré le dynamisme de la vie coopérative de la CEAPC. À l'issue des votes, **103 nouveaux administrateurs ont été élus** et 149 réélus, soit **un taux de renouvellement de 41%** et une représentation désormais équilibrée avec **47% de femmes**.

### # QUEL EST LE RÔLE DES ADMINISTRATEURS ?

Élus pour **6 ans**, les administrateurs sont de véritables ambassadeurs engagés au service de leurs territoires. Ils connaissent les réalités économiques et les spécificités du tissu local dans le périmètre de leur Société Locale d'Épargne (SLE). Les administrateurs ont ainsi un véritable rôle d'observateur, de capteur de projets locaux dont ils assurent la promotion auprès des équipes de la CEAPC. Leurs fonctions institutionnelles les chargent notamment d'élire le Président et le Vice-Président de leur SLE.

### # COS ET DIRECTOIRE : QUELLES MISSIONS ?

La CEAPC s'appuie sur un mode de gouvernance dit « dualiste ». La fonction de gestion est dévolue au Directoire et la fonction de contrôle exercée par le Conseil d'Orientat ion et de Surveillance (COS). S'affirme ainsi une autre spécificité de la gouvernance propre à la banque coopérative : celle de la séparation des pouvoirs entre les fonctions de direction d'une part, et celles de contrôle d'autre part. Ce modèle assure la transparence dans les prises de décisions et permet une vraie possibilité d'expression et de représentation.

### # LE CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE (COS)

Élus par les représentants des SLE, les **15 administrateurs siégeant au Conseil d'Orientat ion et de Surveillance (COS)** sont des acteurs très impliqués au niveau de leur territoire. Le COS est également composé d'un représentant des salariés, d'un représentant des salariés sociétaires et d'un représentant des collectivités territoriales et Établissements Publics de Coopération Intercommunale.

Cet organe de contrôle :

- s'exprime sur les grandes orientations de la banque régionale
- exerce un contrôle sur sa gestion
- nomme les membres du Directoire

Président : Jean-Charles Boulanger

Vice-Présidente et 2<sup>ème</sup> Vice-Président :

Dominique Goursolle et Jean-Pierre Boyer

→ Retrouvez la liste complète des membres du COS sur la version numérique du Rapport d'Activité & RSE 2015



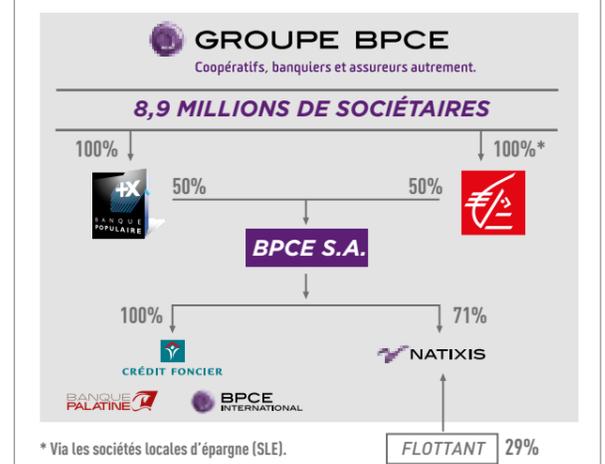
Le Directoire de g. à d. : **Patrick Dufour**, Mandataire social en charge du pôle Banque de Développement Régional, **Thierry Foret**, Mandataire social en charge du pôle Banque de Détail, **Roland Béguet**, Mandataire social en charge du pôle Ressources, **Pierre Décamps**, Mandataire social en charge du pôle Finances et au centre, **Jean-François Paillissé**, Président du Directoire.

### # LE DIRECTOIRE

Nommés par le COS pour **un mandat reconductible de 5 ans**, les membres du Directoire doivent avoir reçu au préalable l'agrément de BPCE. Cet organe exécutif est chargé de :

- définir les orientations générales de la CEAPC
- veiller à la bonne santé financière de la CEAPC, dans le respect d'une performance durable et solidaire
- fixer le plan de développement pluriannuel (dont le programme des actions en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale - RSE)
- déterminer les budgets annuels de fonctionnement et d'investissement

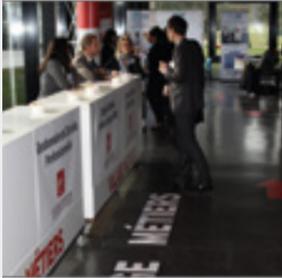
### # Organigramme du Groupe BPCE au 31/12/2015 x



# Focus # Événements x

# FAITS MARQUANTS

RECRUTEMENT



2<sup>E</sup> ÉDITION  
DU JOB DATING

MIXITÉ



SOUTENIR  
L'ENTREPRENEURIAT  
AU FÉMININ

FUTUR SIÈGE



POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE  
ATLANTICA

DISTINCTION



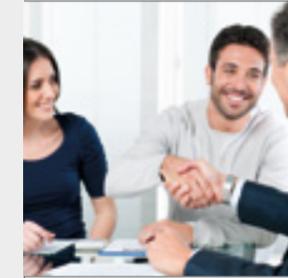
TROPHÉE  
« NOS QUARTIERS ONT  
DES TALENTS »

ENVIRONNEMENT



PARTICIPATION AU FORUM  
CLIMAT COP 21  
organisé par la Tribune  
Bordeaux

SERVICE CLIENTS



NOUVELLE OFFRE  
POUR LA CLIENTÈLE EN SITUATION  
DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

RHD



AFFICHAGE DYNAMIQUE  
ET PLV DIGITALE  
« CLICKABLE PAPER »

VIE COOPÉRATIVE



RENOUVELLEMENT  
DE LA GOUVERNANCE

BANQUE PRIVÉE



OUVERTURE  
DE 3 AGENCES DÉDIÉES

ÉPARGNE DIGITALE



LIVRET À CONNECTER  
OU L'ÉPARGNE 2.0

MENTION SPÉCIALE



CARREFOUR DE L'INNOVATION  
PARTICIPATIVE : LA CEAPC  
RÉCOMPENSÉE

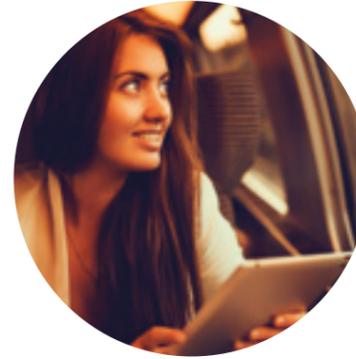
ENGAGEMENT SOCIÉTAL



451 MICROCRÉDITS  
ALLOUÉS



#Quotidien #Technologie #Conseils x



## UNE BANQUE 100 % HUMAINE ET DIGITALE



Les dernières évolutions technologiques ont créé une nouvelle façon « de penser et de vivre la banque ». Hier client au guichet, « l'homo-bancus » 2015 est un consommateur connecté, qui souhaite profiter d'une grande autonomie dans la réalisation de ses opérations courantes. C'est aussi un client exigeant, qui attend une vraie personnalisation de la relation. Pour répondre à cette évolution, la CEAPC offre une nouvelle expérience bancaire, celle d'une banque humaine et digitale, centrée sur le conseil et le multicanal.

#RHD



#Chiffres x

**59 %**  
des clients se connectent  
sur ordinateur

**16 %**  
se connectent sur  
mobile uniquement

#Témoignage x



**Grégoire Faure**, Directeur Marché des particuliers

Aujourd'hui 5 à 10 % des opérations se font à distance, via la signature électronique. À l'horizon 2020, on estime que 30 à 40 % des opérations seront dématérialisées, via ce protocole. C'est une tendance majeure dans l'environnement bancaire, qui répond à un besoin de simplification et de rapidité dans les échanges.

## #UNE BANQUE NOMADE ET NUMÉRIQUE

**7 milliards de mobiles dans le monde en 2013 et on estime qu'en 2018, il y aura 10 milliards d'objets connectés sur terre, soit 1,3 par personne en moyenne<sup>(1)</sup>...**

Le 21<sup>e</sup> siècle sera définitivement digital, et le monde bancaire n'y échappera pas. Toujours plus connectés, les clients souhaitent réaliser leurs opérations courantes depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone en toute indépendance et attendent une accessibilité permanente et multicanale aux services bancaires.

Cet engouement pour les services de banque en ligne est démontré par près de **400 000 clients abonnés à la banque à distance**. Fait nouveau, avec 36 millions de connexions, l'Internet mobile dépasse l'Internet fixe en 2015 et affiche la progression la plus significative avec **21 % d'augmentation**.

Pour répondre à toutes ces nouvelles attentes, la CEAPC a enrichi l'an dernier son offre de vente à distance, en intégrant désormais l'IARD<sup>(2)</sup> et le crédit à la consommation, que le client peut désormais contractualiser depuis son ordinateur, via la **signature électronique à distance (SED)**.

## #DES AGENCES CONNECTÉES... AU CONSEIL !

Plus interactive, plus digitale, la banque d'aujourd'hui doit aussi proposer aux clients une véritable expertise, basée sur la proximité et le conseil. Le projet d'entreprise de la CEAPC « Réseau Humain & Digital (RHD) » apporte une réponse aux exigences des clients, en adaptant son modèle de distribution intégrant de nouveaux aménagements. Ainsi, l'année 2015 a vu le déploiement des **5 premières agences revisitées**, soit une dans chaque région commerciale de la CEAPC<sup>(3)</sup>. Toujours proches de leurs clients, les conseillers consacrent désormais davantage de temps au rendez-vous conseil. La CEAPC, banque en mouvement, anticipe les modes de consommation et les attentes de ses clients.



## #LES NOUVELLES TECHNOLOGIES S'AFFICHENT EN AGENCE

En parallèle, le programme de rénovation des agences s'est poursuivi, avec **13 nouvelles rénovations** afin d'offrir un parcours client d'excellence, en termes d'agencement, d'accueil et de confort.

Ce programme d'investissement de 50 M€ va concerner la majorité des agences de la CEAPC avec un accent porté sur les nouvelles technologies. En témoignent **les murs de publicité digitale** ou encore l'expérimentation de **l'affichage dynamique** dans les agences de Fouras (17) et des Beaux-Arts (33). Le principe est d'informer en diffusant des vidéos de courte durée sur les offres et services de la CEAPC. Le déploiement se poursuivra dans les agences qui feront l'objet de travaux en 2016.

La **signature électronique en agence (SAG)** poursuit, quant à elle, un objectif responsable : le « zéro papier ». Ce procédé innovant a permis la souscription de produits d'épargne dès 2014, puis de produits et services de bancarisation (Bouquet Liberté, Izicartes...) en 2015. Enfin, en 2016, toutes les opérations courantes : virements, délivrance de cartes bancaires... seront réalisées de cette manière.



## À L'HEURE DES MONTRES CONNECTÉES

Parce que les clients d'aujourd'hui sont nomades et connectés, la CEAPC a imaginé une application pour les possesseurs d'une montre connectée. Disponible depuis mai 2015, cette application permet de consulter le solde de ses 2 comptes favoris ou encore d'effectuer des virements entre comptes. Une innovation qui répond au besoin d'instantanéité des clients et à leur nouvelle façon d'envisager la banque à distance.

Caisse d'Épargne  
**WATCH**



(1) : source : technologies les Échos

(3) : Adour, Centre Aquitaine, Charentes, Estuaire et Poitou.

(2) : Assurance Incendie, Accidents et Risques Divers

## #PLUS DE CONSEIL, PLUS DE PERSONNALISATION...

Cette nouvelle expérience bancaire passe également par une plus grande personnalisation, en termes de conseils. Souvent surinformés, les clients attendent une véritable expertise pour leurs projets de vie, de l'achat de la maison au financement des études, en passant par la transmission de patrimoine. Ils veulent le « supplément d'information », la recommandation, le conseil adapté à leur situation personnelle ou professionnelle qu'ils ne trouveront pas sur Internet.

Placés au cœur de ce nouveau dispositif, les conseillers restent le pivot central de la relation, pour offrir aux **2 millions de clients de la CEAPC** un accompagnement sur-mesure. Tous les clients suivis dans le cadre d'une relation personnalisée peuvent joindre leur conseiller attiré sur sa ligne directe ou par mail sans avoir recours à une plateforme téléphonique. Un engagement fort, porté par un **Contrat de Relation Client**, fondé sur la personnalisation de la relation, la réactivité et la disponibilité.

En 2015, en écho à ces nouvelles attentes, la banque régionale a revu les horaires de certaines de ses agences pour les adapter à la fréquentation des clients, avec un temps plus important alloué au conseil et à l'expertise. 50% du réseau fonctionne désormais sur la base de cette nouvelle organisation et le déploiement se poursuivra en 2016. L'accompagnement de cette évolution majeure vers « plus de conseil » s'est traduit par la création d'un **nouveau métier de Responsable Clientèle**, relais de proximité pour la clientèle patrimoniale. 135 Responsables Clientèle ont ainsi été nommés dans le courant de l'année 2015, tandis que 1 800 conseillers de la CEAPC ont suivi un plan de formation pour développer leurs compétences, en matière de prise en charge de la relation multicanale.



## Le livret 2.0 !

L'historique Livret A fait peau neuve et entre de plain-pied dans l'ère digitale, avec le **Livret À Connecter** ! Ce premier service d'épargne participative permet de connecter le livret A d'un enfant à une tirelire électronique... Le principe ? Il suffit de se connecter au site [www.livrets-a-connecter.fr](http://www.livrets-a-connecter.fr), d'ouvrir une cagnotte digitale au nom de son enfant, puis de la partager avec ses proches via les réseaux sociaux. Les sommes collectées sur la tirelire sont ensuite transférées sur le Livret A.

## RHD SUR LE TERRAIN

Le nouveau programme de distribution « Réseau Humain & Digital » est entré en phase opérationnelle avec l'ouverture des premières agences au format « Carte & Territoire ». Les directeurs de groupe et directeurs d'agence ont collaboré activement à la mise en œuvre de ce projet dans le cadre d'une démarche d'innovation participative. Implantées en milieu rural, elles renforcent le maillage territorial de la CEAPC, répondent aux attentes de proximité, de conseils et d'expertise comme le confirment les premières enquêtes de satisfaction clients. Elles sont ouvertes pour tous les rendez-vous conseils, autant que de besoin.

Les nouvelles agences « Carte & Territoire » :

- Capbreton et Hossegor (Adour)
- Castillon et Lussac (Estuaire)
- Sarlat et Montignac (Centre Aquitaine)
- Fouras et Rochefort de Gaulle (Charentes)
- Jaunay-Clan et Chasseneuil-du-Poitou (Poitou)



A l'accueil, la « Carte & Territoire » illustre la notion de proximité et d'ancrage dans le tissu local.



## DO YOU SPEAK DIGITAL ?

Bienvenue dans l'ère de la banque 3.0 ! Après les applis pour mobile, la signature électronique ou la gestion des comptes à distance, la CEAPC fait son entrée sur les principaux réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, YouTube) en 2016. Plus d'interactivité et de dialogue pour une banque connectée avec ses clients !



## UNE BANQUE RESPONSABLE POUR TOUS SES CLIENTS



Dans le cadre de sa réflexion autour de l'accompagnement de sa clientèle fragile, la CEAPC mène de nombreuses actions pour favoriser l'inclusion bancaire. L'année 2015 confirme cette volonté de construire une relation durable, par la création d'une offre spécifique pour la clientèle en situation de fragilité financière.

Avec la nouvelle réglementation du 26 juillet 2013, les établissements bancaires sont tenus de renforcer leurs mesures de protection en faveur des clients en situation de fragilité financière. Déjà très investie sur le sujet via ses dispositifs « Parcours Confiance » et « Finances & Pédagogie », la CEAPC a élargi ce périmètre en structurant l'offre destinée à cette clientèle. Ainsi est née en 2015, l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF) qui propose un ensemble de produits et services, à prix étudiés. Désireuse de dépasser le simple cadre légal, la CEAPC a profité de cette dynamique pour mettre en place un véritable dispositif d'information et de sensibilisation à l'attention des collaborateurs du réseau d'agences. Outre un site intranet dédié aux conseillers, la banque a créé, pour les aider dans

leur analyse, une cellule « Assistance Client en situation de Fragilité Financière », à Dax (40). Elle a également dispensé des formations en e-learning sur l'OCF, à l'attention de tous ses collaborateurs.

Plus largement, l'inclusion financière et la prévention du surendettement font partie des priorités de la CEAPC, depuis de nombreuses années.

### #PARCOURS CONFIANCE

Fondée et financée par la Caisse d'Épargne, **Parcours Confiance** est une association qui accompagne les particuliers ou entrepreneurs qui ne trouvent pas de réponses à leurs besoins de financements dans le circuit bancaire traditionnel. Au travers de ce dispositif, la CEAPC favorise leur inclusion financière par l'octroi de microcrédits pour financer l'achat d'un bien (Microcrédit Social), lutter contre la précarité énergétique (Microcrédit Habitat), soutenir la création ou la reprise d'entreprise (Microcrédit Professionnel) ou donner un coup de pouce aux jeunes (Microcrédit Apprentis). Au total, la CEAPC a accordé en 2015 à travers Parcours Confiance et la CSDL<sup>(1)</sup>, **451 microcrédits sociaux et professionnels**, pour un montant de **1,4 M€**. Début 2016, le dispositif Parcours Confiance a pris une nouvelle dimension, puisqu'il couvre désormais 100% du territoire.

### #FINANCES & PÉDAGOGIE

Prévenir le surendettement passe aussi par une sensibilisation à l'équilibre budgétaire auprès des personnes fragiles, clientes ou non de la CEAPC. Reconnue d'utilité publique, **l'association Finances & Pédagogie**, créée par les Caisses d'Épargne, dispense un programme de formation à l'éducation financière sur les thématiques de la gestion du budget, du crédit à la consommation, des relations bancaires... En 2015, **148 interventions** ont été organisées en région auprès de **2 000 jeunes et adultes**.



## UN PLACEMENT ÉTHIQUE

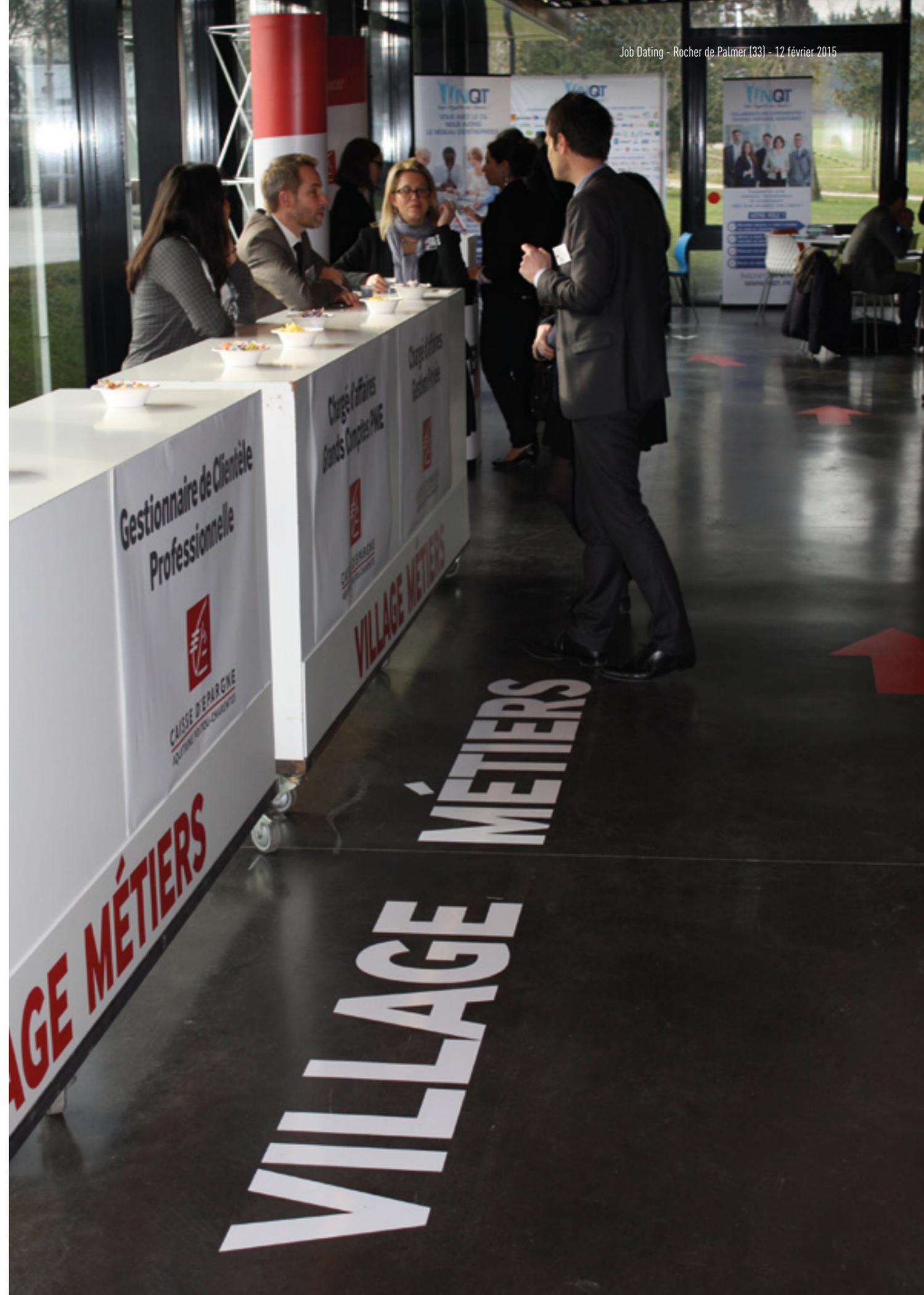


Investir, oui, mais en donnant du sens à ses placements... Parce que les clients souhaitent, eux aussi, adopter une démarche éthique, la CEAPC propose un large choix d'investissements socialement responsables (ISR). Gérés par Mirova, filiale de Natixis Asset Management, ces fonds ISR sont investis dans des entreprises engagées dans une démarche de développement durable et socialement responsable. En 2015, la CEAPC a ainsi distribué des fonds ISR pour un montant de **33 millions d'euros**, parmi une gamme de **14 fonds**.



En matière d'épargne salariale, la Caisse d'Épargne a distribué également auprès de ses clients des fonds communs de placement entreprise solidaires et/ou ISR pour un montant de 11 M€ répartis sur 17 fonds. 15 fonds sont labellisés Finansol ou Novethic, 2 organismes indépendants qui garantissent ainsi que les fonds relèvent de l'économie sociale et solidaire ou qui intègrent des critères ESG (Environnement, Social et Gouvernance).

(1) : Caisse Sociale de Développement Local



#Recrutement #Diversité #Performance x



## UNE BANQUE ENGAGÉE POUR SES COLLABORATEURS

**Philippe Villechenoux,**  
Directeur Emploi  
et Compétences RH

Nos gestionnaires de ressources humaines sont sensibilisés à l'intérêt d'un recrutement diversifié : diplômes, expérience, mixité... En 2015, nous avons recruté 73 collaborateurs en CDI. Ces nouveaux talents, débutants ou titulaires d'une première expérience, de par leurs différences, sont source de richesse et de complémentarité pour notre entreprise.



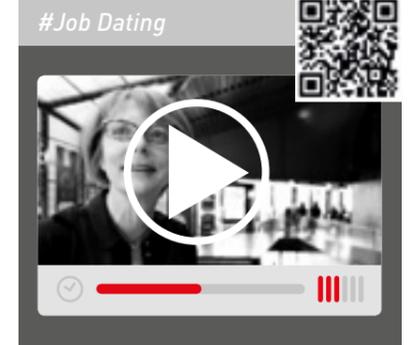
Parce que performance sociale et performance économique sont indissociables, la CEAPC mène une politique RH engagée et engageante envers tous ses collaborateurs. Mobilisée en faveur de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la mixité, la banque coopérative place l'humain au cœur de ses préoccupations, avec une politique de formation et de recrutement responsable...

#Chiffres RH 2015 x

**5%**  
de la masse salariale  
consacrée à la formation

**200**  
mobilités fonctionnelles

**198**  
promotions



### #INNOVER POUR RECRUTER

Employeur actif et engagé, la CEAPC poursuit sa politique de recrutement dynamique, avec **73 nouveaux entrants en CDI en 2015**, portant le nombre de collaborateurs à **2 868 fin 2015**, dont 93,8% en CDI. La banque régionale compte parmi les principaux employeurs sur ses territoires et se donne les moyens de son ambition, celle d'attirer les jeunes diplômés tout en favorisant la diversité des profils. Pour sa 2<sup>e</sup> édition, l'opération **Job Dating « Talents de demain »** a connu un franc succès avec plus de 330 candidatures reçues, en nette progression par rapport à 2014 ! Au final, les équipes RH de la CEAPC ont rencontré 40 candidats Bac+2 en vue d'une intégration en licence professionnelle et 80 jeunes diplômés Bac+3/5 pour pourvoir des postes de commerciaux.

Nouveauté de ce cru 2015 : un **Village Métiers** en présence de managers de la CEAPC, pour présenter toutes les possibilités de carrière au sein de la banque-assurance et valoriser les atouts de l'alternance. La formation professionnelle est aujourd'hui une voie d'excellence pour le pré-recrutement, plus de **50 % des alternants sont recrutés à l'issue de leur contrat**.

### #FAVORISER LES NOUVELLES TRAJECTOIRES

La CEAPC mobilise également ses ressources pour améliorer, encore et toujours, l'intégration de ses « nouveaux entrants », avec notamment les **Rencontres de l'Intégration** ou encore le nouveau site intranet **MY CEAPC**. Il permet au collaborateur recruté d'avoir un panorama complet de la vie dans l'entreprise : découverte de la banque et de ses avantages sociaux, approche détaillée des différents métiers, possibilités de formation ou d'évolution professionnelle... Sur ce dernier point, la CEAPC encourage les collaborateurs dans leurs projets d'évolution et facilite la mobilité professionnelle et géographique, dans une logique

#RSE #Tutorat x



**NOS QUARTIERS  
ONT DES TALENTS...**



Pour fêter son dixième anniversaire, l'association « Nos Quartiers ont des Talents » a organisé un tour de France en région, pour mettre en lumière toutes les entreprises partenaires de son dispositif. Créée en 2006, l'association NQT favorise l'emploi de jeunes diplômés issus de quartiers sensibles, via le tutorat volontaire en entreprise. Parrain depuis 2011, Jean-François Paillissé, Président du Directoire de la CEAPC, a reçu un trophée pour son implication forte au sein du réseau NQT. À ce jour, **35 cadres de la banque régionale ont endossé le rôle de parrain**, afin de donner un « coup de pouce » à des jeunes étudiants bac +4/5.



60 collaborateurs CEAPC et BPACA mobilisés pour la course du Ruban Rose le 18 octobre 2015.

de maintien de l'employabilité. Elle mène aussi une politique de rémunération équitable et favorise la formation de ses collaborateurs pour leur offrir des perspectives motivantes d'évolution professionnelle. Avec 81 290 heures de formation dispensées en 2015, la CEAPC entend renforcer les compétences de ses équipes, dans un monde bancaire en pleine mutation. Entreprise numérique et développement durable obligent, une part croissante de la formation est aujourd'hui réalisée à distance par e-learning ou classe virtuelle.

### # « LES ELLES POUR LA MIXITÉ »

Autre axe prioritaire pour la CEAPC en 2015 : l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Parce qu'elle est une banque solidaire et responsable, la CEAPC fait de la mixité une priorité forte de sa politique RH. L'année 2015 a donné une nouvelle impulsion avec une offre de formation entièrement revue : « Réussir ma carrière au féminin » qui

s'adresse aux femmes cadres et « Ma Carrière et Moi » pour les femmes non cadres à potentiel.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes à la fin 2015 : **39,3% des postes de cadres sont occupés par des femmes**, ce qui confirme la volonté de la banque de favoriser l'égalité des chances pour tous.

Par ailleurs le réseau « Les Elles APC » a pris un nouvel envol en 2015 en s'ouvrant aux hommes, car la mixité c'est finalement l'affaire de tous. Désormais baptisé « Les Elles pour la Mixité », ce dispositif, qui a gagné en maturité, a mené de nombreuses actions tout au long de l'année dernière pour **sensibiliser les collaborateurs aux stéréotypes de genre**. Plus de 150 salariés ont ainsi assisté aux conférences animées par la neurobiologiste Catherine Vidal sur « Le cerveau n'a pas de sexe » (à Poitiers et Bordeaux). L'année 2016 devrait poursuivre dans cette « dynamique mixité », avec notamment l'organisation de conférences et de petits déjeuners avec le Directoire.

### #RSE #Communauté x



## LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, FACTEUR DE PERFORMANCE

Vecteur de performance et d'équilibre, la qualité de vie au travail est un sujet de fond pour la CEAPC. La banque coopérative accorde en effet une attention toute particulière aux conditions de vie et de santé au travail de ses collaborateurs. L'année 2015 marque un tournant décisif puisque le groupe BPCE a décidé de créer une **filière Qualité de Vie au Travail au niveau national**. Objectif : fonder une véritable « communauté », avec des correspondants régionaux pour échanger sur les bonnes pratiques. Par ailleurs, la CEAPC a mis l'accent l'an dernier sur **la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)**, pour sensibiliser les collaborateurs aux bonnes postures et favoriser l'ergonomie à leur poste de travail.

### #RSE #Accessibilité x



## L'ACCESSIBILITÉ EN AGENCES

Si la CEAPC mène une politique vertueuse en faveur de ses collaborateurs en situation de handicap, elle s'attache aussi à offrir un service responsable à tous ses clients, en menant une politique ambitieuse de rénovation au sein de son réseau d'agences. En 2015, **73% de ses agences sont certifiées accessibles**, avec un ensemble d'équipements performants, prenant en compte tous les types de handicap, qu'il soit moteur, auditif ou visuel. La totalité des agences devrait répondre aux nouvelles normes de la Loi Handicap en 2018, en anticipation de 6 ans sur l'échéance réglementaire.

L'accessibilité, c'est aussi l'accessibilité téléphonique pour les clients sourds ou malentendants. Ils peuvent contacter leur conseiller Caisse d'Épargne pour obtenir informations et conseils, de façon autonome et en toute confidentialité, grâce au dispositif ACCEO. Pour accéder à ce service gratuit, il suffit de télécharger l'application à partir du site de la CEAPC<sup>(1)</sup>, puis de choisir le mode de conversation : la Transcription Instantanée de la Parole (TIP) pour un sous-titrage en temps réel ou la Visio Interprétation en Langue des Signes Française (LSF).

(1) [www.caisse.epargne.fr](http://www.caisse.epargne.fr)



## UNE POLITIQUE ACTIVE ET DYNAMIQUE EN FAVEUR DU HANDICAP

Entreprise socialement responsable, la CEAPC lutte contre toute forme de discrimination et mène une véritable politique d'inclusion en faveur des personnes en situation de handicap. Un engagement social et solidaire qui s'appuie sur l'accord collectif national des Caisses d'Épargne 2014-2016, et qui s'articule autour de deux axes prioritaires : renforcer, d'une part, **le maintien dans l'emploi** et d'autre part, **le recours au secteur adapté et protégé (SA&P)**.

Avec **133 collaborateurs** en situation de handicap, la CEAPC montre clairement son engagement en faveur du respect des différences et de l'égalité des chances pour tous, au-delà de l'obligation légale... Ergonomie des postes

de travail, aménagements horaires, aides personnelles ou professionnelles... Autant de solutions et d'actions pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et créer les meilleures conditions de travail possibles.

Cette posture engagée passe aussi par la participation à de nombreuses rencontres sur le territoire. La « **Semaine pour l'emploi des personnes handicapées** », en novembre dernier, fut l'occasion de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs avec notamment la réalisation d'une œuvre collective sur le thème du handicap (ci-dessus). Ces actions, fortes et conviviales, rassemblent les collaborateurs autour d'un projet commun et consolident leur implication. La Caisse régionale veille également à construire avec ses fournisseurs une relation éthique et équilibrée, via des achats responsables.

Restauration, entretiens d'espaces verts, reprographie, ou encore nettoyage des distributeurs de billets et tri sélectif... autant de secteurs variés et de partenariats gagnants avec des entreprises régionales, favorisant l'emploi de personnes en situation de handicap. Cette collaboration pérenne avec le secteur adapté a permis la création ou le maintien de plus de **25 emplois indirects en 2015**.

# Mécénat # Ancrage territorial # Philanthropie x



## AU CŒUR DES TERRITOIRES



En complément du dispositif de mécénat national, la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes soutient la Fondation Belem, en consacrant une partie de son budget d'engagement sociétal pour le navire-école. En 2015, la CEAPC a ainsi reversé 106K€ de subventions au Belem, dernier grand trois mâts du XIX<sup>ème</sup> siècle en navigation, classé monument historique depuis 1984.

### # AU CŒUR DES TERRITOIRES

L'engagement sociétal de la Caisse d'Épargne est inscrit au cœur de son histoire et de son identité. Très engagée sur ses territoires, au travers de sa Fondation, elle soutient des projets responsables, engagés et porteurs de sens. Ses valeurs de solidarité et de philanthropie lui confèrent une véritable marque de fabrique, reconnue par les acteurs du tissu associatif local.

La CEAPC figure parmi les premiers mécènes du territoire Aquitaine Poitou-Charentes, notamment au travers de sa Fondation, qui œuvre pour l'insertion par l'emploi des jeunes en situation de fragilité. En 2015, 36 projets de proximité ont ainsi pu être soutenus, dans le cadre d'une dotation de 450K€. Cet accompagnement durable, scellé avec des acteurs locaux de l'économie sociale et solidaire, a permis à 400 jeunes de retrouver le chemin de l'emploi.

L'an dernier, la Fondation CEAPC s'est ainsi engagée auprès de La Tresse (Saint-Médard-de-Mussidan, 24) pour financer des équipements (une presse à balles, un chariot élévateur) et permettre l'accès à l'emploi en milieu

rural d'une trentaine de jeunes sans qualification. Elle a aussi porté le projet d'Isle et Dronne (Porchères, 33) qui vise à former des jeunes sans emploi à une première expérience professionnelle, en les qualifiant en « Salarié Polyvalent ». Autre exemple, la Fondation a apporté son soutien à la Maison Familiale et Rurale (MFR) de Bourgnonaguet (47), avec une dotation de 12 000 €. Grâce à ce financement, la MFR a pu s'équiper d'outillage professionnel, indispensable pour la formation des apprentis en « Maintenance de bâtiments de collectivités ».

Formation, financement de matériel, insertion des jeunes dans l'emploi en milieu rural... Autant de projets et d'initiatives qui s'inscrivent pleinement dans les orientations de la CEAPC en matière d'engagement sociétal.

Les administrateurs sont pleinement associés à la vie coopérative de la CEAPC. Au cœur des 14 Sociétés Locales d'Épargne (SLE) de la banque régionale, ils contribuent notamment à la détection de projets éligibles au soutien de la Fondation, participent à l'instruction des dossiers puis à leur évaluation. Pour les aider dans cette mission, 177 d'entre eux ont reçu en 2015 une formation sur la philanthropie et les actions de la Fondation.



« Un Violon sur le Sable » - Royan

### # UN MÉCÉNAT ORCHESTRÉ AUTOUR DE LA MUSIQUE ET DU SPORT

La CEAPC participe au rayonnement de ses territoires, par son implication forte dans la vie culturelle et sportive régionale.

Très investie dans l'univers de la scène musicale, la CEAPC a cadencé l'année 2015 par son soutien à de nombreuses manifestations, au bénéfice de tous ses publics. Parmi les rendez-vous emblématiques de 2015, la 28<sup>e</sup> édition du festival « Un Violon sur le Sable » à Royan (17) mais aussi « Le Grand Concert de Noël », en partenariat avec Radio Classique, donné à l'auditorium de Bordeaux avec plus de 200 places réservées pour les clients Caisse d'Épargne.

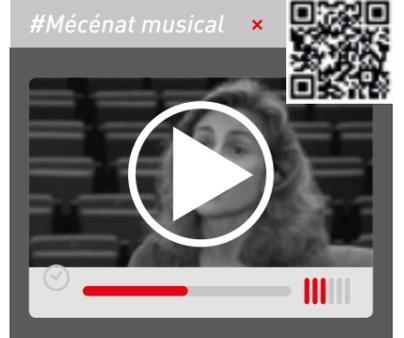
La musique classique s'invite aussi dans les soirées prestigieuses organisées chaque année pour les 252 administrateurs, autour de la programmation musicale du territoire.

### # DE LA ROUTE DU ROCK... #... À CELLE DE RIO!

Parce que la musique, c'est aussi le rock, le rap, le reggae ou la pop, la CEAPC ajuste son tempo à la jeune génération au travers du concours Jeunes Talents ou du soutien aux Scènes en Région. Cinq grandes salles sont désormais partenaires de cet « Esprit Musique » : le Krakatoa et le Rocher de Palmer pour la Métropole bordelaise (33), le Camji à Niort (79), le Sans Réserve à Périgueux (24) et tout dernièrement l'Atabal à Biarritz (64).

Vivre le Live, c'est aussi avoir la possibilité d'assister à des concerts à des prix privilégiés, et pour les plus chanceux, l'opportunité de rencontrer les artistes en backstage, via un jeu concours... Quelques « happy few » ont ainsi eu la chance de partager des moments rares avec Youssoupha au Rocher de Palmer (33), Soprano au Zénith de Pau (64) et même The Do, à l'Olympia, pour une soirée V.I.P. avec rencontres en coulisses et photos dédiées !

Enfin, dans le prolongement de son partenariat avec le Comité National Olympique et Sportif Français (CNOSF), la CEAPC s'habille aux couleurs de Rio 2016 et soutient deux sportifs régionaux très prometteurs qui ont rejoint le team Caisse d'Épargne pour les prochains J.O. : l'athlète olympique Pierre-Ambroise Bosse et l'épéiste paralympique Romain Noble. Par ailleurs, la banque régionale accompagne les exploits sportifs des équipes de France - masculine et féminine - de la Fédération Française de Basketball et de Handball, sur son territoire.



# Professionnel # Réactivité x



## SUR LE TERRAIN DES PROFESSIONNELS

# Événement # Trophées x

### DYNAMISER LE COMMERCE LOCAL



Les lauréats 2015 encadrés par C. Baulme Président de l'association La Ronde des Quartiers (à gauche) et par T. Foret membre du Directoire de la CEAPC en charge de la Banque de Détail (à droite)

Imaginé il y a 4 ans par la CEAPC, en partenariat avec l'association la Ronde des Quartiers de Bordeaux, **Les Étoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux** sont aujourd'hui un événement incontournable dans la vie commerçante bordelaise. Ce dispositif, qui met en lumière l'attractivité des commerces de proximité, récompense chaque année le talent et le savoir-faire d'entrepreneurs locaux.

Pour cette 4<sup>e</sup> édition, quatre professionnels ont décroché « les étoiles » : **l'Atelier Viacroze** (Étoile de la RSE), **Herbéo** (Étoile de l'Innovation), **Jeux Descartes** (Étoile de l'Entrepreneur), **Smuggler** (Étoile Coup de cœur du Jury).

Une belle dynamique locale qui s'est renforcée en 2015 par la signature d'un nouveau partenariat avec la Ronde de Gironde. La CEAPC réaffirme ainsi ses valeurs de proximité et de partage, en s'engageant pour la dynamisation du tissu économique local.

« Les Étoiles du Commerce et de l'Artisanat de Bordeaux » c'est :

**154**  
dossiers déposés

**+ de 15 000**  
visites sur le site Internet dédié

**+ de 29 000**  
vues sur la page Facebook événementielle

Avec une offre commerciale innovante et une gamme de produits pertinents, la CEAPC a su s'adapter aux nouvelles ambitions des professionnels, qui attendent une vraie proximité, une réelle réactivité et une prise de décision rapide. Rétrospective sur une année marquée par la nouvelle législation sur la Santé Collective ou le développement croissant des jeunes start-ups.

### # AUX CÔTÉS DES JEUNES START-UPS

Le marché des professionnels, comme celui des particuliers, est actuellement en pleine mutation. Si le digital a changé la donne dans les échanges ou les services, il façonne aussi une nouvelle typologie de chefs d'entreprise. Autodidactes ou sortis des grandes écoles, ils n'héritent plus forcément du commerce familial, mais ont pour projet de devenir entrepreneurs. Ils veulent créer, investir, capitaliser, revendre... Très attentive à ces évolutions, la CEAPC accompagne ces mouvements sociétaux et souhaite aujourd'hui capter ces « néo-entrepreneurs ». La banque régionale réalise de plus en plus de financements de haut de bilan, pour accompagner de jeunes start-ups dans leur développement. Ces projets d'investissement, montés en partenariat avec sa filiale Expanso Capital, permettent ainsi d'accélérer la croissance d'entreprises régionales prometteuses.

### # UNE PRISE DE DÉCISION DÉCENTRALISÉE

Au plus près de ses territoires, la CEAPC est aussi un partenaire engagé auprès de **26 000 clients professionnels, professions libérales, artisans, commerçants, viticulteurs, petites entreprises**. Ce « capital confiance », elle l'a construit en misant sur son réseau de proximité, qui permet une prise de décision décentralisée. Toujours à l'écoute des besoins de cette clientèle exigeante, ses équipes spécialisées ont pu s'appuyer sur l'expertise de la Banque Privée pour y apporter des solutions sur-mesure. Un pari gagnant puisque, pour la première fois l'an dernier, le marché des professionnels a dépassé **100 millions d'euros de collecte**, dont 35 millions avec la Banque Privée.

### # DE BANQUIER À BANQUE-ASSUREUR

Ce marché en plein développement profite aussi de la nouvelle législation sur la Santé Collective pour dynamiser ses portefeuilles. Jusqu'à présent banquier pour professionnels, la CEAPC se structure aujourd'hui en véritable établissement de « **bancassurance** ». En partenariat avec Natixis Assurances, elle propose à ses clients professionnels toute une gamme de complémentaires santé, qui s'adapte aux contraintes budgétaires de chacun. Depuis le lancement de son **Offre de Santé Collective** en juin 2015, la CEAPC se hisse au deuxième rang du réseau Caisse d'Épargne en terme de volume d'activités avec **161 ouvertures de contrats**. Son ambition ? Devenir un banquier-assureur de référence, en proposant d'autres produits comme l'IARD<sup>(1)</sup> professionnel dès 2016.

### # AU SERVICE DES PROS

Apporter le bon conseil au bon moment, c'est aussi développer des services innovants au profit de sa clientèle. Lancée en 2015, la plateforme d'analyse « **diag-entrepreneur** » permet aux professionnels de recueillir des informations sur les entreprises, les fournisseurs et donc d'optimiser leurs relations commerciales. Autre nouveauté en 2015 : **Front-Lease**, un nouvel outil de vente pour le crédit-bail mobilier, qui simplifie la proposition commerciale et améliore les délais de réponse. Résultat : la CEAPC enregistre une très bonne performance, avec **12 millions d'euros de mise en loyer** !



### SOUTENIR L'ENTREPRENEURIAT AU FÉMININ

Si les femmes ne représentent encore que 30% des créateurs d'entreprise, le marché tend à se structurer vers plus d'équité. Pour soutenir leurs ambitions, la CEAPC accompagne les femmes porteuses de projets de création ou de reprise d'entreprise, en leur apportant conseils et expertise. Très investie sur le sujet, la banque coopérative a participé l'an dernier au **Salon de la Reconversion au Féminin** ainsi qu'à des conférences, en partenariat avec la CCI de Bordeaux et le Club Kedge BS Alumni au féminin. Une convention avec **Bordeaux Aquitaine-Pionnières**, une association de femmes chefs d'entreprise, est également programmée pour 2016.



#Marché des Pros



(1) Incendie, Accidents et Risques Divers

# Green business # Silver économie x



## EN QUÊTE DE NOUVEAUX MARCHÉS...

La CEAPC participe au rayonnement de ses territoires, par une politique d'innovation qui tient compte des grandes évolutions sociétales. Face à de nouveaux marchés émergents, comme le Green Business ou la Silver Économie, la Caisse régionale adopte un positionnement offensif, pour anticiper les mutations économiques liées à la transition énergétique et au vieillissement des populations.

### # L'ÉCONOMIE DES « TEMPE ARGENTÉES »

Acteur historique du sanitaire, du social et du médico-social par ses prises de position dans l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), la CEAPC souhaite aujourd'hui relever les défis actuels liés au grand âge, en structurant son offre. Déjà partenaire financier d'EHPAD (Établissements d'Hébergement de Personnes Âgées Dépendantes) comme celui de Terre Nègre, elle entend poursuivre ses actions d'accompagnement auprès des intervenants publics et privés. Penser la Silver Économie, c'est imaginer tout un univers de produits et services innovants, destinés à assurer la **prise en charge de la dépendance**, faciliter la mobilité, offrir une meilleure qualité de vie, assurer le capital-santé. En matière de Silver Économie, la France souhaite devenir la tête de proue, en s'appuyant sur des « Silver Régions ». Il faut dire que les besoins liés à l'autonomie des personnes âgées devraient doubler d'ici à 20 ans, et la Silver Économie pourrait créer de très nombreux emplois dans 10 ans.



P. Dufour membre du Directoire de la CEAPC en charge de la Banque de Développement Régional - 3<sup>ème</sup> intervenant à gauche

### # CAP SUR LA CROISSANCE VERTE

Autre axe pivot dans la stratégie de la CEAPC : le Green Business. À l'échelle de l'entreprise, les défis de la transition énergétique constituent un formidable gisement d'innovation, et donc de développement. Et bien évidemment, la question du financement reste cruciale pour soutenir les initiatives publiques et favoriser le développement des éco-filières.

Banque d'innovation, la CEAPC finance tous types de projets à l'échelle locale, nationale voire internationale : production d'énergies renouvelables, construction et efficacité énergétique, recyclage et valorisation de ressources, agriculture durable, transport durable... À titre d'exemple, elle a contribué au financement d'un nouveau site de **4 éoliennes à Archingeay (17)**, dans le cadre d'un partenariat avec BPI France. Avec une puissance de **8 MW**, cette ferme devrait fournir de l'électricité à **15 000 foyers**. Toujours en 2015, la banque coopérative a participé au financement de deux projets portés par Photosol : **la centrale de Bouluc (40)** qui compte 96 000 modules photovoltaïques (capacité de production de 12 MWc) et **la centrale de Lagune de Toret (40)** disposant de 170 000 modules photovoltaïques (capacité de production de 22 MWc). Enfin, à l'occasion de la COP 21, plus de **400 personnes** se sont réunies dans les salons du Grand Stade Matmut Atlantique pour la première édition du **Forum Climat COP21**, organisée par la Tribune Bordeaux. Partenaire de cette manifestation, la CEAPC a réaffirmé sa volonté de soutenir les institutionnels et les grandes entreprises régionales, notamment sur la question de la transition énergétique, au cœur des débats de cette rencontre.

#Engagement #Proximité x



## AU PLUS PROCHE DES ACTEURS RÉGIONAUX

Proximité et esprit d'entreprise sont les maîtres mots de la CEAPC qui favorise le rayonnement économique local et soutient les ambitions des grands décideurs régionaux. Acteur engagé sur ses territoires, elle les accompagne dans leurs projets par une offre de produits ciblés et des conseils spécialisés.

#CSLR



#Innovation #Récompense x

## COUP DE CŒUR DES SOCIÉTAIRES



**And the winner is... Sunna Design!** À l'occasion des Assemblées Générales de chacune des 14 SLE, les sociétaires ont pu voter pour leur « **coup de cœur 2015** », dédié au soutien à l'emploi en région. Cinq entreprises innovantes ont été sélectionnées avant d'être soumises aux votes. Leurs points communs ? Elles ont toutes reçu un financement de la CEAPC et ont contribué à la création d'emplois sur le territoire Aquitaine Poitou-Charentes. C'est finalement l'entreprise Sunna Design qui a remporté les suffrages, devant Lyspackaging (17), Euskal Sport (64), Caviar de Neuvic (24) et HP Systems (17). Implantée à Blanquefort, Sunna Design conçoit, produit et commercialise des solutions d'éclairage public LED solaire pour les pays émergents. Objectif : apporter un éclairage durable pour tous. Un projet porteur de sens pour la Caisse régionale, et qui défend ses valeurs fondatrices de solidarité et de proximité.

## #PARTENAIRE DES ENTREPRISES



1 700 : c'est le nombre de PME (entreprises de plus de 1,5 million de chiffre d'affaires), qui font aujourd'hui confiance à l'expertise des chargés d'affaires spécialisés de la CEAPC. Bien ancrée sur ses territoires par la force de son réseau coopératif, la banque a su séduire cette clientèle exigeante, par son offre

de service sur-mesure : financement d'exploitation ou d'investissement, placements à court et moyen terme, rémunération des excédents de trésorerie, cessions ou reprises d'entreprises, ingénierie sociale... Sur ce marché à fort potentiel, la CEAPC a su trouver sa place en 2015 **avec plus de 8 milliards d'euros de flux confiés**. Un chiffre en constante augmentation qui montre que la banque sait répondre depuis plusieurs années avec pertinence aux besoins des PME. Ses atouts majeurs ? La proximité, la proactivité et la personnalisation des services. Cet accompagnement des clients dans leur développement s'est concrétisé par la mise en œuvre du **Compte Sur Livret Régional (CSLR)**. Innovation prometteuse dans le paysage bancaire, ce nouveau produit d'épargne pour les clients particuliers répond aussi aux attentes des entreprises qui souhaitent investir en région au travers d'un investissement responsable. Les fonds collectés sur le CSLR et redistribués en crédit de développement régional sont exclusivement dédiés au financement de projets favorisant la création d'emplois en local. C'est le cas notamment de l'**entreprise girondine Cap Ingelec**, spécialisée dans l'ingénierie électrique et climatique, qui a profité de ce levier pour recruter 24 nouveaux collaborateurs. Dix-huit mois après sa commercialisation, **95 emplois en région** ont été créés, avec plus de **6 millions d'euros de crédits distribués**.

Le marché des entreprises se structure également à l'international, avec une volonté forte d'accompagner les PME dans leur croissance et leur développement à l'étranger. La CEAPC a notamment participé à la première rencontre d'affaires internationale par visio-conférence, qui s'est tenue dans les locaux de Getrag Ford, à Blanquefort. Cette réunion a rassemblé 10 chefs d'entreprise régionaux, désireux de nouer des contacts d'affaires avec l'Allemagne. L'occasion pour la CEAPC de rappeler son intérêt particulier pour le numérique dans les relations d'affaires et de présenter ses produits et services pour les investissements à l'étranger.

## #AU COEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET DES INSTITUTIONNELS (ESS)



Premier banquier de l'économie sociale et solidaire, le groupe BPCE est pleinement engagé aux côtés de nombreuses associations, mutuelles, fédérations, organismes institués par la Loi, fondations et fonds de dotation.

En écho à cet engagement, la CEAPC a su tisser – sur ses territoires – des liens pérennes avec les principaux acteurs du secteur. Elle est aujourd'hui l'interlocuteur privilégié de 1 900 structures associatives ou institutionnelles engagées dans l'ESS. Partageant les mêmes principes de solidarité, de développement durable des territoires et d'intérêt général, la CEAPC se positionne aujourd'hui comme premier financeur privé et partenaire bancaire. En 2015, la CEAPC s'est ainsi engagée aux côtés d'**Aérocampus**, un centre à dimension internationale, qui rassemble, sur un seul site, 18 écoles et centres de formation dédiés à l'aéronautique et au spatial. La banque a joué un rôle moteur dans ce projet unique en Europe, en devenant le banquier principal pour l'ensemble de la gestion des flux. Autres actions d'envergure à l'échelle régionale : la construction d'un foyer d'accueil médicalisé ainsi que le financement d'une structure médico-sociale, l'Adgessa, qui montre l'intérêt croissant de la CEAPC pour la Santé et la Silver Économie...

Implantés sur tout le territoire, ses conseillers spécialisés accompagnent dans leur développement économique tous les acteurs du monde associatif, sanitaire, médico-social ou de l'enseignement privé. Bénéficiant d'une vraie expertise, ils sont à même de proposer des solutions sur-mesure, selon les projets ou les besoins : investissements immobiliers, trésorerie pour les décalages de subventions publiques, gestion des flux et placements dédiés... Avec une nouvelle tendance en 2015 : l'ingénierie sociale avec l'élargissement de l'offre en épargne salariale, titres de services ou assurance collective.

## # ENGAGÉE DANS LE LOGEMENT SOCIAL ET L'ÉCONOMIE MIXTE

Banquier de référence de plus de 100 opérateurs du logement social, la CEAPC accompagne leurs projets de construction, de réhabilitation et de réserve foncière.

À la fois financeur et collecteur de fonds, la banque régionale est aussi impliquée dans la gouvernance de plusieurs bailleurs sociaux.

Avec une parfaite connaissance des enjeux du secteur et une équipe dédiée de spécialistes, la CEAPC dispose d'une véritable expertise au service des organismes de l'habitat social et des Sociétés d'Économie Mixte. Elle agit en partenaire bancaire et solidaire qui s'engage à étudier chaque situation pour apporter des solutions sur-mesure avec l'offre la plus adaptée : gestion optimisée des flux bancaires, ingénierie sociale, conseils sur les placements...

Son ancrage territorial historique, sa proximité de décision sont des atouts légitimes que la CEAPC entend porter aujourd'hui pour se positionner sur des enjeux sociétaux tels que le renouveau de l'habitat social ou encore le défi de la transition énergétique.

En 2015, sur le logement social, la CEAPC a distribué **110 M€ de prêts** qui ont, entre autres, permis de financer **150 projets immobiliers en accession sociale pour un montant de plus de 21 millions d'euros**. Parmi les grandes opérations menées sur l'année 2015, la CEAPC a signé une convention de partenariat avec **Axanis<sup>(1)</sup>**, pour aider les ménages les plus modestes à accéder à la propriété grâce au Prêt Social Location-Accession. Par cet accord, la CEAPC soutient l'accession à la propriété pour tous, en favorisant les parcours résidentiels des locataires.

Concernant le **financement des programmes d'Énergies Renouvelables (EnR) portés par l'Économie Mixte**, la CEAPC a contribué à hauteur de plus de 16 M€ dans les investissements, notamment sur des projets d'acquisition de centrales hydrauliques ou photovoltaïques comme celles d'Hydrocop à Saint-Saury et à Camps, ou SCH 3 et Mecojit 3 dans le Poitou-Charentes. Notons aussi le financement de parcs éoliens et, plus particulièrement, l'extension du parc **Le Rochereau dans la Vienne d'un montant de 7,5 M€** qui a permis l'installation de 4 machines de 8 000 KW, produisant près de 17 000 MWh, soit l'équivalent de **la consommation électrique de 8 000 foyers**.

(1) Axanis : coopérative immobilière et filiale d'Aquitanis

## # BANQUIER DU SECTEUR PUBLIC

Au plus proche de ses territoires et de ses clients, la CEAPC est engagée de longue date avec le secteur public et les collectivités locales. Elle se positionne aujourd'hui comme un acteur de premier ordre dans le financement de leurs projets d'aménagement, et soutient les ambitions de plus de 5 000 collectivités, organismes consulaires, universités, établissements publics de santé ou maisons de retraite. Une relation de confiance qui s'enrichit chaque année de nouveaux partenariats avec de grandes associations d'élus. Banque référente du secteur public, la CEAPC a développé une réelle expertise en matière de financements et de services financiers. À la fois généraliste et spécialiste, elle propose une large gamme de produits et services sur-mesure, qui per-

met de répondre aux problématiques des collectivités : lignes de trésorerie interactives, titres de services, paiement simplifié avec la carte Achat Public. Pour répondre aux spécificités des petites collectivités, la CEAPC a mis en place un pôle dédié de spécialistes qui propose des financements par le biais d'un service à distance. Parmi les nombreux prêts octroyés en 2015, on peut noter la participation aux financements d'Euratlantique, la restructuration de l'EHPAD de Podensac et le financement de collèges en Lot-et-Garonne.

Au total, avec **335 millions de financement en 2015** et une part de marché de 25%, la CEAPC confirme sa position de leader sur ce secteur.



Sergies – Parc éolien du Rochereau (86)



La Part des Anges – Alur (33)

## # PARTENAIRE DE L'IMMOBILIER PROFESSIONNEL

Disposant d'une expertise reconnue depuis plus de 25 ans, la CEAPC accompagne les promoteurs, lotisseurs, marchands de biens et investisseurs régionaux dans leurs projets et leurs opérations immobilières. Sur ce marché en constante progression, avec notamment le projet d'urbanisme « Bordeaux 2030 », la banque solidaire a su structurer son offre et monter en compétences pour accompagner les principaux opérateurs nationaux et répondre aux besoins des grandes foncières. Quelle que soit la dimension du projet immobilier, son équipe dédiée propose une vraie expertise métier en répondant à l'ensemble des besoins bancaires : financement court terme, cautions dédits, garanties financières d'achèvement, traitement des flux, placements et gestion de trésorerie... L'an dernier, la CEAPC a soutenu et financé **240 opérations immobilières** sur ses territoires, dont le programme **La Part des Anges**, porté par le promoteur ALUR. Ce projet a reçu **la Pyramide d'Argent du Grand Prix Régional** ainsi que **le Grand Prix de l'Innovation** pour son béton isolant. Livré au 1<sup>er</sup> semestre 2016, le programme prévoit **154 logements dont 104 en accession sociale**, avec Clairsienne comme bailleur. Un projet novateur donc, qui mixe immobilier professionnel et logement social, deux terrains d'expertise pour la CEAPC.

## # 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 36% soit **29 100 clients sous protection juridique**.

Experte des dispositifs liés à la protection juridique, la banque coopérative propose une gamme de produits et services adaptés pour les personnes sous protection juridique ainsi que pour leurs représentants (mandataires judiciaires et représentants légaux) et assure une gestion avisée, diligente et prudente des placements.

Afin d'assurer un maximum d'autonomie aux personnes sous protection juridique, la CEAPC propose une carte de retrait plafonnée.

Aujourd'hui, la CEAPC entend poursuivre son développement sur ce marché de collecte qui représente 640 millions d'encours en 2015.



Collège Damira Asperti – Penne d'Agenais (47)

# Experts # Proximité x



## DES EXPERTISES SUR-MESURE

Forte de la solidité financière du groupe BPCE, la CEAPC apporte à tous ses clients une grande expertise et une qualité de conseil optimale, tant dans la gestion de leur patrimoine que dans les financements de hauts de bilan, les assurances ou encore l'immobilier... Fait marquant en 2015 : l'ouverture de sa Banque Privée.

### # BANQUE PRIVÉE

En inaugurant ses **3 agences de Banque Privée** en 2015 - à Bordeaux (33), Biarritz (64) et La Rochelle (17) - la CEAPC officialise sa capacité à répondre aux besoins d'un segment de clientèle disposant de très hauts revenus. Par cette nouvelle approche, la banque régionale confirme sa vocation d'être la banque de tous les clients, quels que soient leurs encours et leur surface financière.

La banque régionale est à même d'apporter son expertise dans la mise en œuvre d'une stratégie patrimoniale personnalisée. Aux côtés de cette clientèle fortunée, son équipe de 9 spécialistes apporte une prestation de services exclusive, fondée sur la discrétion, la proximité et la confiance. Leurs compétences en matière de Droit Civil et de Droit des Sociétés, leurs connaissances des marchés financiers et de la fiscalité permettent d'élaborer des stratégies patrimoniales pertinentes et évolutives, selon les priorités : optimisation du patrimoine familial, succession complexe, transmission ou valorisation...

Un an après son ouverture, la Banque Privée dépasse largement les objectifs initiaux. Aujourd'hui, elle entend poursuivre sa conquête de nouveaux clients, en développant des partenariats hauts de gamme.

### # GESTION PRIVÉE

Parallèlement et depuis plusieurs années déjà, avec ses **40 chargés d'affaires Gestion Privée**, la CEAPC offre un accompagnement sur-mesure à tous ses clients disposant d'une surface financière supérieure à 150 000 €. Optimisation fiscale, protection de la famille, produits d'investissements immobiliers et financiers, transmission de patrimoine : autant de solutions diversifiées pour répondre à tous les projets de vie. Experts dans leurs domaines, ses chargés d'affaires établissent un bilan patrimonial et un contrat de relation dans l'engagement d'un suivi, ils peuvent également se rapprocher des interlocuteurs conseils de chaque client - comptable, avocat, notaire - afin de définir et suivre la meilleure stratégie patrimoniale.

Pour soutenir l'ouverture de sa Banque Privée en 2015, la CEAPC a profité des manifestations organisées par la Gestion Privée afin de susciter de nouvelles rencontres et d'instaurer une relation de confiance : cocktail privé sur le Belem, Festival Philosophia au Château Cheval Blanc (Saint-Émilion-33)...

Ces rencontres prestigieuses ont été l'occasion de présenter ce positionnement d'excellence, au service des plus hauts patrimoines.

#### LA BANQUE PRIVÉE, C'EST :

1 DIRECTRICE	1 INGÉNIEUR PATRIMONIAL	1 EXPERT INGÉNIEUR FINANCEMENT
4 BANQUIERS PRIVÉS	2 GESTIONNAIRES PATRIMONIAUX	

40 chargés d'affaires  
Gestion Privée

81 600 clients patrimoniaux dont  
28 000 en Gestion Privée



Inauguration Banque Privée Bordeaux Quinconces - Juin 2015

### # LE SAVOIR-FAIRE EN REGION

#### EXPANSO CAPITAL



Créée en 1999, **Expanso Capital** est la filiale d'investissement en capital de la CEAPC. Cette société de capital-risque soutient la croissance d'entreprises régionales, de leur création post-amorçage à la transmission, pour des investissements compris entre 50 K€ et 300 K€ maximum. Selon les levées de fonds, Expanso Capital intervient seule ou en co-investissement avec d'autres fonds institutionnels ou de Business Angels.

L'an dernier, Expanso Capital a investi **2 millions d'euros dans 12 entreprises régionales**, dont 7 start-ups. Parmi elles, l'entreprise pessacaise Hyprevention, qui conçoit, fabrique et commercialise les implants fémoraux, Y-Strut. La CEAPC a ainsi participé à hauteur de 140 K€ au développement de ces dispositifs médicaux, pour une levée de fonds globale de 750 K€.

Par ailleurs, en 2015, Expanso s'est associée à Finaqui (Business Angels Aquitains) en investissant 10 % dans le fonds Finaqui Capital 3, pour financer de jeunes pousses de l'économie régionale.

#### GALIA GESTION



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 300 000 et 4 millions d'euros. 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.

### # L'EXPERTISE NATIONALE

#### NATIXIS Assurances



**Natixis Assurances** est le pôle Assurances de Natixis au service des réseaux du Groupe BPCE. Le métier Assurances non vie de ce pôle propose une gamme complète de produits IARD, santé et prévoyance tels que l'assurance automobile, l'assurance multirisque habitation, l'assurance deux roues, la garantie des accidents de la vie, la complémentaire santé, la protection juridique ainsi que les services parabancaires.

#### NATIXIS



Au service des acteurs de l'économie, **Natixis** intervient dans trois domaines d'activités dans lesquels elle dispose d'expertises fortes : l'Épargne et l'Assurance, la Banque de Grande Clientèle et les Services Financiers Spécialisés. Présente dans 36 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.

#### CRÉDIT FONCIER



**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 leurs 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.



#Responsable #Environnement x



# DÉVELOPPEMENT DURABLE : FACTEUR D'INNOVATION, LEVIER DE COHÉSION

Réduire ses émissions de gaz à effet de serre et adopter un comportement durable et responsable : tels sont les objectifs de la CEAPC en matière de transition énergétique. Au cœur de cette politique, les collaborateurs sont pleinement impliqués.

#Démarche RSE

#Photovoltaïque #Énergie x

## UN SIÈGE SOCIAL TRÈS POSITIF



Situé au cœur du nouveau centre d'affaires de Bordeaux-Euratlantique, le nouveau siège social de la CEAPC – Atlantica – est un **immeuble Green Office® à énergie positive**. Ce bâtiment de 7 étages va produire plus d'énergie qu'il n'en consomme pour son fonctionnement.

Comment? Grâce à plus de 1300 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques! Soit une production d'électricité équivalente à 22 kWh/m<sup>2</sup>/an. À cela s'ajoutent une isolation thermique et acoustique performante, une orientation bioclimatique avec de larges baies vitrées laissant entrer la lumière naturelle. Cette architecture résolument moderne et responsable vise à offrir un confort et une qualité de vie au travail pour l'ensemble des 450 collaborateurs, travaillant actuellement sur les sites de Mériadeck et de Bordeaux-Lac. Livraison prévue au deuxième semestre 2016.

### # PLUS DE DOMOTIQUE, MOINS D'ÉNERGIE

Les activités d'une banque assurance génèrent peu de risques sur le plan écologique et environnemental. Pourtant, la CEAPC a choisi de mener une politique active en faveur de la transition énergétique. Objectifs : réduire son empreinte carbone et agir comme une banque responsable en apportant une « valeur sociale » à ses clients et collaborateurs. Dans cet ambitieux virage environnemental, donner l'exemple passe par la rénovation des agences, avec notamment le **déploiement de la domotique** sur 32 agences pilotes en 2015, 100 en 2016 et 100 en 2017. Dotées d'un logiciel de suivi et de pilotage, ces « smart agences », ou agences intelligentes, vont pouvoir gérer et ajuster leur consommation d'énergie en matière d'éclairage, de chauffage ou de climatisation.

## #TRIEZ ET DÉMÉNAGEZ LÉGER!

Source de croissance et d'innovation, la transition énergétique participe également à un nouvel état d'esprit au sein de l'entreprise. Déjà initiés au tri sélectif, quelque 450 collaborateurs de la CEAPC ont pu montrer leur sensibilité éco-responsable au cours de l'opération « Voyagez léger », en juin 2015. Organisée sur les sites administratifs de Bordeaux, cette opération visait à désencombrer les bureaux, en vue du prochain déménagement vers Atlantica, le futur siège social de la banque régionale. Un vrai succès, puisque plus de **55 tonnes de papier, 1 277 cartons, 150 meubles et 800 kg de déchets électroniques** ont été récupérés par la société Elise (entreprise du Secteur Adapté & Protégé), pour être revalorisés dans une filière de recyclage.

Dans le même esprit, la CEAPC incite ses collaborateurs à adopter des attitudes éco-responsables, avec la mise en ligne **du site écocogestes**, qui vise à sensibiliser le personnel aux gestes environnementaux, à titre privé ou au sein de l'entreprise. Très didactique, ce site reprend les bonnes pratiques, afin de mieux maîtriser son empreinte carbone.

Autre initiative dans le cadre de **la Semaine du Développement Durable** : l'organisation d'une **conférence sur les enjeux et l'impact du changement climatique sur nos modes de vie**. Organisée en partenariat avec Carbone 4 (Société de conseil dans la stratégie carbone), cette manifestation a permis d'aborder les thématiques de la transition énergétique et de la démarche environnementale adoptée par la CEAPC pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES).

## #FEU VERT POUR LES TRANSPORTS PROPRES

Parmi les pistes évoquées pour limiter ses émissions de GES, la mobilité et la conduite automobile, qui doivent impérativement passer... la seconde ! C'est un défi de taille car les transports représentent un poste très « énergivore » en matière de GES. Fort de ce constat, la CEAPC encourage les déplacements doux ou le covoiturage, via sa **plateforme « Roulez Malin »**. En 2015, **265 collaborateurs** étaient inscrits sur ce site de partage de véhicules. La banque régionale a aussi testé **un simulateur d'éco-conduite** sur les sites administratifs de Poitiers et de Dax, et continue le renouvellement de sa flotte de véhicules, en faisant le choix de voitures peu émissives ou de véhicules hybrides (4 véhicules hybrides et 1 véhicule 100 % électrique). Enfin, pour inciter les salariés à emprunter les transports en commun, la CEAPC prend en charge 50 % du coût de l'abonnement des trajets domicile-travail.

## UNE REFORESTATION RESPONSABLE

Au cœur du Parc Naturel des Landes de Gascogne, la CEAPC est propriétaire de **745 hectares de forêts** certifiées PEFC. Chaque année, elle participe à la préservation des éco-systèmes régionaux, en contribuant au reboisement par des coupes organisées et des actions de défrichage. L'an dernier, la Caisse régionale a procédé au reboisement de 31 hectares sur le massif de Lubbon.



## UNE GAMME DE PRÊTS « ÉCOLOGIQUES »

Le développement durable est l'affaire de tous, les collaborateurs comme les clients. C'est pourquoi, la CEAPC **accompagne les particuliers dans la transition énergétique, avec une gamme de prêts écologiques, destinés à financer l'achat de véhicules propres ou à améliorer leur habitat, dans le cadre d'une rénovation énergétique**. En 2015, 1 488 crédits de Développement Durable (habitat / véhicule) et de Prêts Eco-PTZ ont été accordés.

# RÉSULTATS DU BILAN CARBONE



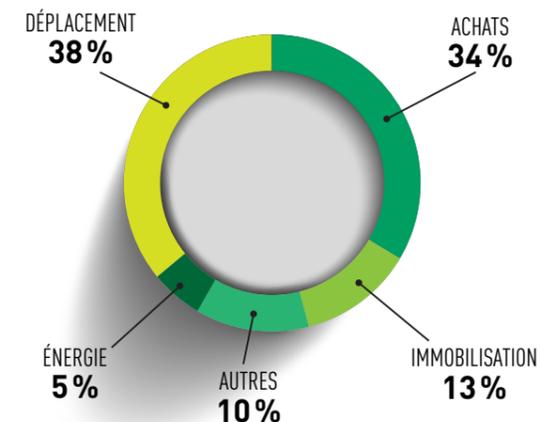
La CEAPC réalise depuis 2011 un bilan annuel de ses émissions de gaz à effet de serre, pour évaluer l'impact environnemental de son activité. Ce panorama de la « vie de bureau » fournit une cartographie précise des émissions de ses agences et sites administratifs.

Un bilan positif puisque la Caisse régionale enregistre une baisse continue de ses émissions, de 8 % depuis 2011... La banque entend poursuivre ses efforts sur sa maîtrise de consommation d'énergie, grâce notamment au déploiement de la domotique en agences. En 2016, elle compte également mettre en œuvre un nouveau plan d'actions, suite aux résultats de l'audit énergétique de ses bâtiments.

## Émissions de gaz à effet de serre



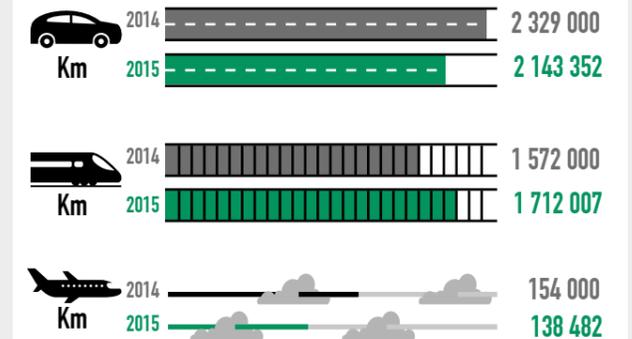
## Répartition des GES par poste d'émission



## Déplacements professionnels des collaborateurs

En 2015, les déplacements professionnels en voiture ont représenté **320 021 litres de carburant**.

**RÉPARTITION DÉPLACEMENTS DES PERSONNES**  
 Déplacements domicile travail : 57 %  
 Déplacements chez les clients : 28 %  
 Déplacements professionnels : 15 %



## Énergie

Des actions particulières sont menées sur le poste énergie avec une volonté de diminuer l'impact de la consommation notamment électrique avec par exemple :

- Le passage depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015 sur une offre 100 % énergies renouvelables
- Le déploiement progressif de la domotique pour une gestion plus efficiente et économe des sites d'exploitation de la Caisse régionale
- Une politique d'investissement immobilier et de travaux orientée vers la réduction des gaz à effet de serre et les économies d'énergie au travers de rénovations d'agences intégrant depuis 3 ans les normes RT 2012.

RÉSULTAT :



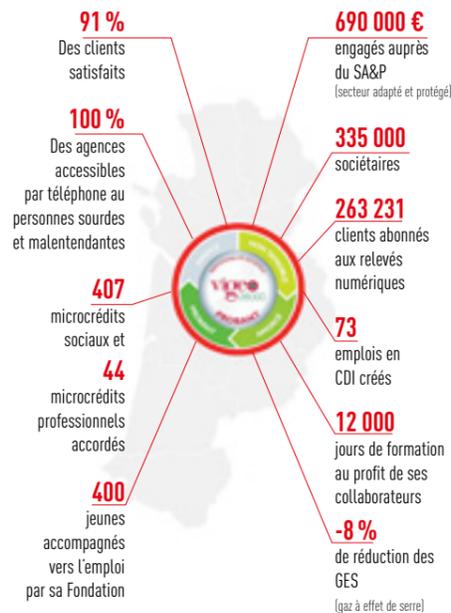
## #Norme #RSE x

## ISO 26 000

La CEAPC s'est engagée dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) qui anime ses valeurs coopératives, tant dans ses activités que dans ses prises de décisions. Cette politique vise à concilier ambitions financières et engagement sociétal. Pari réussi, puisque la CEAPC s'est distinguée lors de l'évaluation ISO 26 000, en obtenant un niveau de maturité probant pour sa politique RSE.

En obtenant la note de 3 sur 4 lors de l'évaluation réalisée par VIGEO<sup>(1)</sup> sur la base de la norme ISO 26 000, la CEAPC confirme clairement ses engagements responsables. Pionnière en la matière, c'est la première banque sur son territoire, en 2015, à s'être engagée dans une évaluation de ses pratiques et de ses engagements sociétaux et environnementaux. L'objectif est triple : mesurer le niveau de maturité de sa politique RSE, valoriser la démarche et mobiliser l'entreprise sur les axes de progression. Grâce à son organisation bien structurée et ses actions sociétales menées en région, la banque régionale prouve qu'il est possible de concilier performances financières et extra-financières, en agissant de façon éthique et transparente.

### LA RSE AU CŒUR DES ACTIVITÉS DE LA CEAPC



### #ISO 26 000 : UNE NORME INTERNATIONALE

L'évaluation, réalisée par VIGEO, leader européen de la notation extra-financière, a été menée sur la base de la norme internationale ISO 26 000. Ce référentiel vise à fournir aux organisations les lignes directrices en matière de RSE, quels que soient la taille ou le périmètre d'actions de l'entreprise... En obtenant par VIGEO le niveau de maturité probant, la CEAPC démontre que le cercle vertueux « logique économique, responsabilité sociale et engagement environnemental » fait écho à ses valeurs fondatrices de solidarité, d'éthique et de partage.

(1) Qui est VIGEO ? Fondé en 2002 par Nicole Notat, Vigeo s'est imposé comme le premier expert européen de l'analyse, de la notation et de l'audit-conseil des organisations, s'agissant de leurs démarches, pratiques et résultats liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

## #Faire savoir x

## UN SITE RSE



Parce que la CEAPC a choisi de montrer qui elle est, pour donner envie, pour partager ses valeurs et s'aimer, elle s'est dotée il y a 3 ans d'un site Internet [www.rse-ceapc.fr](http://www.rse-ceapc.fr) qui met en perspective ses engagements durables. Cet espace dédié aux actions responsables de la banque coopérative s'enrichit au fil du temps des opérations mises en œuvre jour après

jour, sur le terrain. Des publications d'actualités, 54 pour 2015, viennent mettre à l'honneur l'ensemble des parties prenantes de cette démarche RSE résolument volontaire et ambitieuse. Depuis son lancement, l'audience du site a presque triplé avec près de 50 000 pages vues en 2015.



## #Demain #Satisfaction x



## L'INNOVATION BANCAIRE EN MARCHE...

Parce qu'évoluer dans le monde d'aujourd'hui, c'est anticiper les tendances de demain, la CEAPC s'ouvre à de nouvelles pratiques empreintes de créativité, d'agilité et de vision collaborative. C'est l'art de penser la banque différemment. Échanges avec Véronique Dumontelle, responsable du département Qualité et Hélène Meynardie, chef de projet Organisation & Process à la CEAPC.

## #Chiffres x

3 710 APPELS  
MYSTÈRES PASSÉS  
EN 2015

500 CLIENTS  
INTERROGÉS  
PAR TÉLÉPHONE<sup>1</sup>

(1) sur les 5 agences pilotes (100 par agence)

## #Satisfaction Client



### En quoi la démarche Qualité répond-elle aux attentes des clients ?

**Véronique Dumontelle** : La Satisfaction Client est au cœur de nos exigences car elle nous permet de nous améliorer mais aussi de nous adapter aux nouveaux usages bancaires. Chaque année, nous évaluons la qualité de nos services au travers de différents outils de mesure et d'écoute comme les **Appels Mystères** menés dans toutes les agences, ou le **Baromètre National de Satisfaction**, réalisé l'an dernier auprès de 1200 clients particuliers/professionnels et 270 clients Entreprises, Associations et Institutionnels. Ces dispositifs nous donnent des indicateurs précieux.

### Des nouveautés pour l'année 2015 ?

**V.D.** : Pour aller plus loin dans notre démarche, nous avons lancé un nouveau dispositif d'écoute : l'enquête QHD (Qualité Humain et Digital). Ce questionnaire, concis

et anonyme, est envoyé par mail à chaque client, suite à un échange avec leur conseiller. Il s'appuie sur 5 points clés : l'accueil, la disponibilité, l'écoute, la qualité des conseils, les délais de réponse. Par la suite, les Directeurs d'Agences reçoivent un rapport mensuel pour décider - avec leur équipe - des actions à mener. En 2015, près de 33 000 clients se sont exprimés.

### Qu'en est-il du déploiement du réseau RHD ?

**V.D.** : Nous avons voulu effectivement mesurer la Satisfaction Client dans nos 5 agences pilotes, afin de nous assurer que le schéma de distribution répondait aux besoins d'autonomie et de personnalisation de la relation. Les premiers résultats sont positifs, tant sur le côté « Compétences du personnel », que sur la « Qualité de Service » ou « l'Innovation ». Cette enquête va se poursuivre dans le cadre du déploiement du nouveau réseau, et devrait nous permettre de mettre en place, si nécessaire, des actions d'amélioration.



Lors du « Carrefour de l'Innovation Participative » le 9 décembre 2015, la CEAPC a reçu une mention spéciale pour son management participatif - .

## # UN MANAGEMENT PLUS PARTICIPATIF

### Pourquoi la CEAPC se tourne-t-elle aujourd'hui vers l'Innovation Participative ?

**Hélène Meynardie** : Lancée fin 2014, l'Innovation Participative est un ensemble de moyens mis en place pour favoriser l'émergence de nouvelles idées, au sein de l'entreprise et des équipes. C'est un mode d'organisation transverse, « un brainstorming » à l'échelle de l'entreprise, qui permet de provoquer les idées, de progresser et de travailler ensemble sur de nouvelles solutions. Elle demande de la curiosité, de la souplesse car il faut redéfinir ses modes de fonctionnement, ne jamais fermer la porte à une idée, écouter... L'objectif ? Améliorer, encore et toujours, la qualité et la satisfaction clients, et préparer la banque aux changements. En somme, cette intelligence collective sert de levier de développement et d'innovation.

### Où en êtes-vous aujourd'hui ?

**H.M.** : Dans un premier temps, nous avons testé l'Innovation Participative en faisant travailler 3 groupes pilotes sur des sujets transverses : simplifier la vie des Directeurs d'Agence, faire circuler les bonnes pratiques de la bancarisation, améliorer le crédit pour les PME. À chaque fois, les équipes devaient comprendre le problème, trouver sa cause, observer les bonnes pratiques ailleurs, chercher des solutions

### Et demain ?

**H.M.** : Nous avons déjà formé 430 managers à l'innovation participative en 2015 et nous envisageons de développer une plateforme d'échanges, afin que chaque collaborateur puisse soumettre ses bonnes pratiques ou ses bonnes idées. La plateforme donnera aussi la possibilité d'échanger autour d'un problème donné.



GARDEZ LE LIEN ET RETROUVEZ TOUTES LES VIDÉOS PRÉSENTES DANS LE RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE SUR LA CHAÎNE **YOUTUBE DE LA CEAPC!**



### LES LIENS DES VIDÉOS :

La Gouvernance P.6 : [https://youtu.be/SdF8QZ\\_bnPw](https://youtu.be/SdF8QZ_bnPw)

RHD TV7 P.11 : <https://youtu.be/xkbKHI61QNo>

Livret À Connecter P.13 : <https://youtu.be/PCrX94P3pb0>

Job Dating P.17 : <https://youtu.be/BZn0XqvlB6Q>

Mécénat musical P.21 : <https://youtu.be/xbot6uZTqw4>

Marché des Pros P.23 : <https://youtu.be/lAKKSxJLEhl>

CSLR P.26 : <https://youtu.be/pkpdCPbf-Jk>

Satisfaction Client P.37 : <https://youtu.be/iWbjBcSnX74>

Innovation Participative P.38 : <https://youtu.be/NbJntGJhRm0>



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
**AQUITAINE POITOU-CHARENTES**

61, rue du Château d'Eau - 33076 Bordeaux Cedex - 05 56 00 15 15  
[www.rse-ceapc.fr](http://www.rse-ceapc.fr)

