



2017

NOTRE  
BANQUE,  
SOLIDE ET  
SOLIDAIRE

RAPPORT D'ACTIVITÉ  
& RSE 2017



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

# UNE BANQUE COOPÉRATIVE

14  
SOCIÉTÉS LOCALES  
D'ÉPARGNE

329 000  
SOCIÉTAIRES

100%  
DU CAPITAL DÉTENU  
PAR LES SOCIÉTAIRES

La CEAPC est une banque coopérative qui permet à ses clients de participer à son organisation et à sa gouvernance en devenant sociétaires. La détention de parts sociales confère à ses sociétaires un droit de vote en vertu de la règle « **une personne = une voix** », quel que soit le nombre de parts sociales détenues. 252 administrateurs représentent les sociétaires au sein des 14 Sociétés Locales d'Épargne qui couvrent le territoire Aquitaine Poitou-Charentes.

Le mode de gouvernance de la CEAPC dit « dualiste », s'appuie sur une séparation des fonctions de gestion et de contrôle, entre son Directoire et son Conseil d'Orientation et de Surveillance : un modèle garant d'une représentation équilibrée.

Grâce à ce modèle démocratique, toutes les instances de gouvernance sont associées aux grandes orientations de leur banque régionale. Elles partagent des valeurs fondatrices de confiance et de proximité, et s'impliquent pleinement dans la vie coopérative et locale.

« Les sociétaires sont co-propriétaires de notre Caisse régionale et prennent une part active à sa gouvernance ».

## INSTANCES DE GOUVERNANCE



1 DIRECTOIRE ET  
1 CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE



14 PRÉSIDENTS DE SOCIÉTÉS LOCALES D'ÉPARGNE (SLE)



252 ADMINISTRATEURS



329 000 SOCIÉTAIRES



1,4 MILLION DE CLIENTS



## UNE BANQUE RESPONSABLE

Trouver le juste équilibre entre performance économique et engagement sociétal : c'est là tout l'enjeu de la politique RSE menée par la CEAPC. La banque régionale est convaincue qu'une entreprise doit exercer son activité en s'assurant continuellement de son utilité sur son territoire. Se préoccuper du bien commun, c'est :

- opter pour un développement responsable, au bénéfice de tous
- participer activement à l'attractivité sociale, économique et culturelle de sa région
- adopter une ligne de conduite bienveillante et citoyenne dans toutes les relations avec ses clients, ses sociétaires, ses collaborateurs, ses fournisseurs et les acteurs de son territoire.

Fort de ces principes, la CEAPC a structuré sa démarche RSE et confié à Vigeo, leader européen de la notation extra-financière, une évaluation menée sur la base de la norme internationale ISO 26000.

Défi relevé avec succès puisque Vigeo a décerné à la Caisse régionale, le niveau de maturité « probant », soit la note de 3 sur 4 qui vient confirmer ses engagements responsables et la bonne avancée des actions conduites.

**« Plus que jamais, notre démarche RSE repose sur des convictions fortes et des actions tangibles, qui font vivre nos valeurs coopératives sur le terrain »**



## UNE BANQUE À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS

La CEAPC a placé la satisfaction client au cœur de ses priorités. Chaque jour, elle veille à construire avec ses clients, une relation durable et de confiance, fondée sur la proximité et la qualité de service. Cet engagement majeur s'appuie avant tout sur des **dispositifs d'écoute** renforcés qui permettent de mesurer, tout au long de l'année, **la qualité du parcours client** :

- une enquête de satisfaction annuelle pour mesurer - agence par agence - les attentes des clients particuliers en termes d'accueil, de confort, de conseil, d'accessibilité téléphonique...
- des écoutes « à chaud » régulières basées sur 8 questions clés, pour recueillir les impressions des clients à l'issue de rendez-vous

- des enquêtes liées à des moments « de vérité » : l'entrée en relation, la souscription d'un crédit immobilier ou encore la souscription de parts sociales pour devenir sociétaire

- des « appels mystère » en agences pour apprécier la qualité de la relation client

- des dispositifs d'écoute ciblés sur les marchés spécialisés de la Gestion Privée et de la Banque de Développement Régional pour satisfaire au mieux leurs clientèles

**« Les différents dispositifs d'écoute permettent non seulement de mesurer le degré de satisfaction client, d'anticiper leurs attentes mais aussi d'identifier nos marges de progression »**



BANQUE  
EN LIGNE :  
**8 MILLIONS**  
DE CONNEXIONS  
PAR MOIS

**1,4 MILLIONS**  
DE CLIENTS

# COMPLÈTE & DIGITALE & HUMAINE

Ancrée sur ses territoires, la CEAPC est avant tout la banque de toutes les clientèles. Celle des particuliers et des professionnels, des artisans et des commerçants, des familles et des chefs d'entreprises... De l'agence traditionnelle aux services embarqués sur smartphones, la CEAPC a su transformer son modèle de distribution en proposant une accessibilité grand angle.

Esprit d'innovation oblige, la Caisse régionale a également le souci constant d'étoffer son offre de services digitaux avec des développements de pointe : agrégateur de comptes, signature électronique, catégorisation du budget, relevés et documents dématérialisés, paiement mobile ...



## ACTEURS DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RÉGIONAL

Avec ses centres d'affaires implantés au cœur des territoires, la CEAPC participe au dynamisme local, en soutenant les grands acteurs régionaux dans leurs projets de développement.

Pour accompagner les mutations économiques et sociétales liées au grand âge et à la transition énergétique, la CEAPC a créé deux filières spécialisées « Silver Economie et Green Business ».

En parallèle, son dispositif Néobusiness vise à accompagner les start-up engagées dans l'innovation quel que soit leur stade de développement. Pour porter cette ambition, la Caisse régionale a signé des conventions de partenariats avec des incubateurs locaux.



« Au plus près de leurs clients, nos chargés d'affaires spécialisés apportent une expertise professionnelle, relationnelle et décisionnelle ».

+ de **10 000**  
CLIENTS ENTREPRISES  
ET COLLECTIVITÉS

**9**  
CENTRES  
D'AFFAIRES



## CLIENTS PATRIMONIAUX

Assurer la transmission du patrimoine familial, optimiser sa fiscalité, diversifier son épargne, protéger sa famille, anticiper une donation ou un héritage, équilibrer patrimoine privé et professionnel, investir pour préparer sa retraite... Les équipes spécialisées en gestion de patrimoine de la CEAPC accompagnent leurs clients - à titre personnel ou professionnel - dans tous leurs projets de vie et dans toutes leurs dimensions juridiques, fiscales ou financières.

Trois agences Banque Privée à Bordeaux, Biarritz et La Rochelle offrent aux clients à très hauts revenus, un haut niveau d'expertise et d'ingénierie patrimoniale au profit de leurs intérêts.

**80 000**  
CLIENTS  
PATRIMONIAUX



« Quand exigence rime avec excellence : bâtir une approche patrimoniale sur-mesure et faciliter les opérations du quotidien grâce à une assistance premium très réactive ».

# UNE BANQUE UTILE À TOUS

« E-documents, applications en ligne, services embarqués : la CEAPC tire le meilleur parti des nouvelles technologies pour répondre aux nouveaux usages bancaires et allouer plus de temps au conseil et à l'expertise ».

496,8 MILLIONS D'€  
PRODUIT NET BANCAIRE

18,9 MILLIARDS D'€  
ENCOURS DE CRÉDITS

19,4 MILLIARDS D'€  
ENCOURS D'ÉPARGNE GÉRÉE

174

FORMATIONS  
À LA PÉDAGOGIE  
DE L'ARGENT

447

MICROCRÉDITS  
PERSONNELS  
OCTROYÉS SUR  
L'ANNÉE



## CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE



Accidents de la vie, baisse de ressources, difficultés bancaires : autant de situations qui ferment souvent l'accès aux circuits de financement classiques. La CEAPC accompagne ses clients en situation de fragilité financière pour favoriser leur inclusion bancaire. Avec **Parcours Confiance**, elle propose une offre bancaire adaptée et l'octroi de microcrédits personnels.

Grâce à **Finances & Pédagogie**, elle mène auprès d'un large public, des actions de sensibilisation et d'éducation financière. Un programme qui vise à prévenir le surendettement, en dispensant des formations sur l'équilibre budgétaire.

« Notre utilité, c'est aussi savoir accompagner dans leurs projets les clients en situation de fragilité financière ».



## CLIENTS PROFESSIONNELS

« Aux côtés des artisans, commerçants, agriculteurs, viticulteurs, professions libérales, nous nous inscrivons comme un partenaire de choix ».

Disposant d'un ancrage fort en milieu rural comme en ville, depuis plus de 25 ans la CEAPC a acquis une vraie légitimité de proximité auprès de ses clients professionnels. Sur ce marché dynamique et en croissance constante, sa présence sur le terrain garantit une grande réactivité et une prise de décision rapide et décentralisée, appréciée des entrepreneurs.



Son offre de bancassurance taillée sur mesure combine des services simples, utiles et intuitifs : solutions de paiement e-commerce, avec choix d'options à la carte sur les terminaux, dispositif de fidélisation client, offre de santé collective...

Pour soutenir les ambitions et les initiatives « des pros », la CEAPC noue des partenariats sur son territoire avec les chambres de commerce et d'industrie, les chambres de métiers et les fédérations professionnelles, et œuvre notamment en faveur de l'entrepreneuriat au féminin.

27 000

CLIENTS  
PROFESSIONNELS



## UNE BANQUE QUI VALORISE TOUS LES POTENTIELS

Avec 2 775 collaborateurs, la CEAPC figure parmi les principaux employeurs du territoire Aquitaine Poitou-Charentes. Une politique de ressources humaines responsable fondée sur deux principes clés :

- attirer de nouveaux talents
- garantir l'employabilité de tous ses collaborateurs.

Son engagement : favoriser le pluralisme dans la gestion des carrières, vecteur de progrès, d'efficacité et de performance.



Pour offrir les mêmes opportunités à tous ses collaborateurs, la CEAPC :

- veille, en matière de mixité, au juste équilibre hommes-femmes, notamment sur les postes d'encadrement
- conduit une politique engagée en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap
- est attentive à la qualité de vie au travail pour tous ses collaborateurs
- capitalise aussi sur la mine de compétences des séniors et garantit leur professionnalisation quel que soit leur âge
- écoute ses collaborateurs grâce à un baromètre social

En créant des emplois durables, ancrés localement, la Caisse régionale participe à l'attractivité et au développement économique de ses territoires. Son appartenance au 2<sup>e</sup> groupe bancaire français lui permet d'offrir des perspectives motivantes d'évolution, avec des opportunités de carrières susceptibles de répondre à tous les projets professionnels.



## UNE BANQUE D'EXPERTISES

La CEAPC fait partie du Groupe BPCE : 2<sup>e</sup> groupe bancaire en France.

Le Groupe BPCE mobilise toutes ses ressources et ses compétences pour accompagner les projets de ses clients.



« Le Groupe BPCE compte plus de 30 millions de clients et 106 500 collaborateurs. Sa présence en France : 7 800 agences et 9 millions de sociétaires ».



## UNE BANQUE ENGAGÉE POUR SON TERRITOIRE

Portée par ses valeurs philanthropiques, la CEAPC affirme son engagement sociétal en finançant des projets solidaires par l'intermédiaire de son **Fonds de Dotation**.

Tout au long de l'année, il soutient des initiatives portées par les acteurs du tissu associatif régional, dans la thématique retenue par la Caisse régionale.

En 2017 et pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, le Fonds de dotation de la CEAPC a œuvré au profit de l'**insertion par l'emploi**, des jeunes de 15 à 30 ans en situation de fragilité.

Sur le terrain, cette action se traduit par le financement d'équipements ou d'initiatives portées par des associations, qui visent à développer des compétences professionnelles ou à préparer les jeunes sans emploi à une première expérience professionnelle.

Année de clôture pour cette thématique puisque le Fonds de dotation s'attache désormais à accompagner les projets innovants, en faveur de **la lutte contre l'isolement des personnes ou pour la préservation de l'environnement** : nouvelles orientations pour la période de 2018-2020.

« Soutenir les initiatives solidaires et les projets porteurs de sens des acteurs du tissu associatif régional ».



## UNE BANQUE MÉCÈNE ET SPONSOR

« Contribuer à l'animation de nos territoires en soutenant une offre sportive et culturelle diversifiée ».

Le programme de **mécénat culturel et sportif** de la CEAPC repose sur une volonté affirmée de soutenir des manifestations au bénéfice de tous les publics et sur l'ensemble du territoire Aquitain Poitou-Charentes.

Fidèle à ses valeurs de proximité, de solidarité et d'utilité sociale, la Caisse régionale a noué de longue date des partenariats autour de grands rendez-vous emblématiques de la région : « **Un Violon sur le Sable** » à Royan, « **Bordeaux fête le Fleuve** », « **l'Université Homme Entreprise du CECA** » à Martillac, le programme « **Hors les murs** » de l'Opéra de Bordeaux à la rencontre du public aquitain ...

Elle soutient aussi la **Fondation Belem**, pour la conservation du dernier grand trois-mâts du XIX<sup>e</sup> siècle encore en navigation.

Côté sport, partenaire officiel depuis 2014 des équipes de la **Fédération Française de Basketball et de Handball**, masculines et féminines, la CEAPC était associée aux diverses rencontres de préparation qui ont marqué l'année 2017 sur son territoire.

+ de **150 000**  
SPECTATEURS AU FESTIVAL  
"UN VIOLON SUR LE SABLE"

# TEMPS FORTS 2017



**19/01 - « COOPERATIVE CHALLENGE »**  
les étudiants phosphorent sur  
la banque coopérative de demain



**16/02 - Partenaire du SAPS**  
Symposium Acteur des Professionnels  
des Séniors



**28/03 - Inauguration des nouveaux parcours**  
de visite du **BELEM**



**30/03 - Visite de marque : FRANÇOIS PÉROL,**  
président du Groupe BPCE



**11/04 - LANCEMENT DE NEOBUSINESS**  
Partenaire d'Héméra, incubateur de start-up



**18/05 - INAUGURATION D'ATLANTICA,**  
nouveau siège social de la CEACP



**23/05 - COCKTAIL RECRUTEMENT**  
à Poitiers, le job dating revisité



**29/05 - Partenaire du FORUM**  
**ÉCONOMIQUE APS** rendez-vous annuel  
des décideurs régionaux



**15 au 30/06 - 14 ASSEMBLÉES GÉNÉRALES**  
des Sociétés Locales d'Épargne



**28/07 - Partenaire du festival**  
**« UN VIOLON SUR LE SABLE »** - Royan



**10/08 - Côté RH, le recrutement**  
se digitalise avec **EASY RECRUE**



**05/10 - CONVENTION DES ADMINISTRATEURS**  
décryptage éco par Ph. Dessertine



**13/11 - SEMAINE DU HANDICAP**  
Sensibilisation des collaborateurs  
à Marmande



**23/11 - ÉTOILES DU COMMERCE ET**  
**DE L'ARTISANAT DE BORDEAUX**  
Les commerçants à l'honneur



**20/12 - NOMINATION DE DOMINIQUE**  
**GOURSOLLE-NOUHAUD** à la présidence  
du Conseil d'Orientation et de Surveillance

UNE BANQUE ACCESSIBLE



SUIVRE VOS COMPTES  
[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)

SUIVRE L'ACTUALITÉ DE VOTRE CAISSE RÉGIONALE  
[www.caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr](http://www.caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr)



Flashez pour consulter  
le Rapport Annuel

