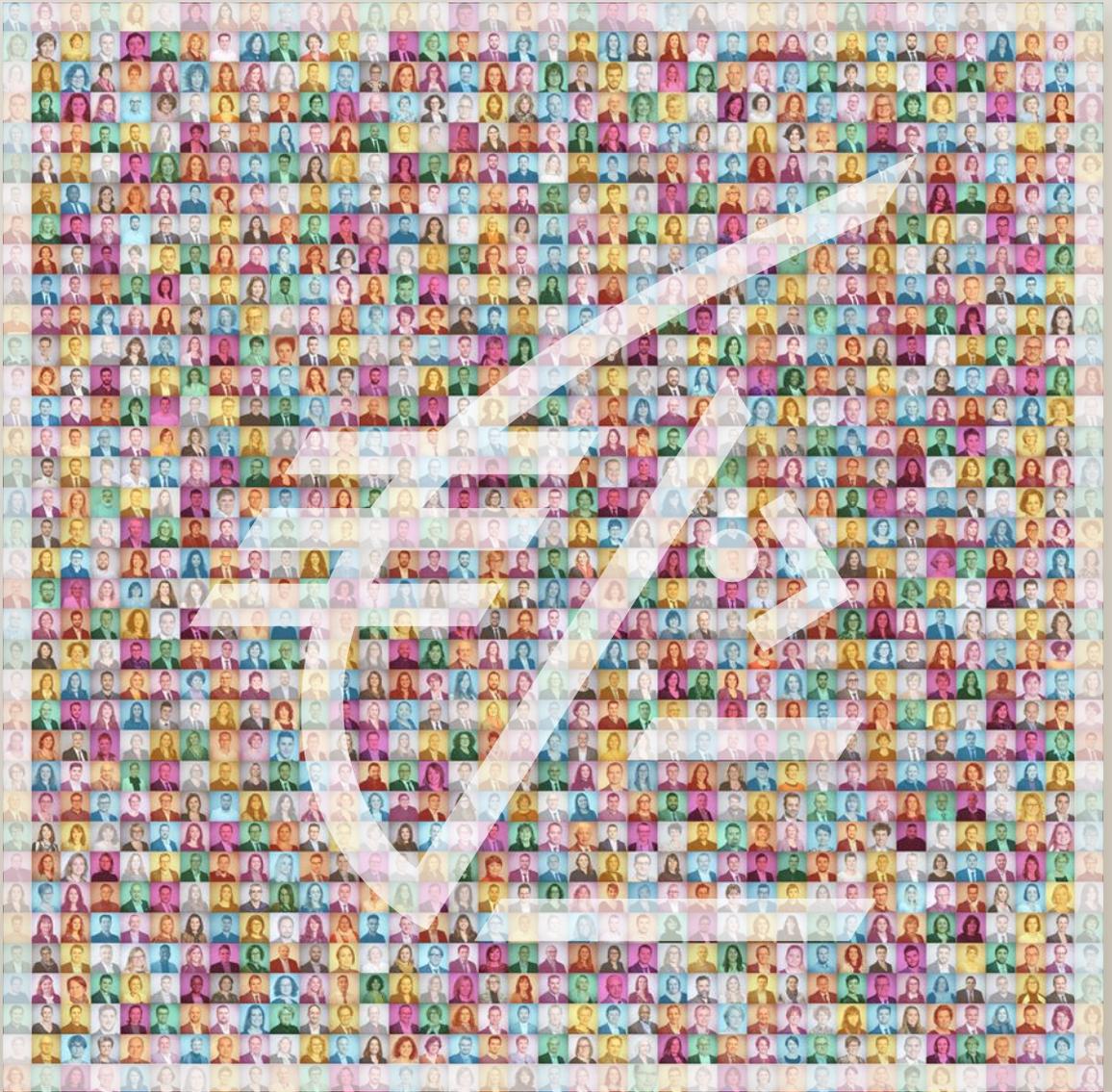


Des collaborateurs
proches et experts,
utiles à chacun
utiles à tous



RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE 2018



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

Le standard de service augmente : le plus d'aujourd'hui ne sera plus différenciant demain ! Notre Caisse régionale a fait le choix de toujours se réinventer et d'innover, sans perdre de vue les fondamentaux. Essentiels, nos 5 engagements veillent à préserver au quotidien, un haut niveau de satisfaction pour tous nos clients.



Jérôme Terpereau
Président du Directoire

Dominique Goursolle-Nouhaud
Présidente du Conseil d'Orientation
et de Surveillance

ÊTRE JOIGNABLES ET RÉACTIFS **ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE**
ACCOMPAGNER LES MOMENTS IMPORTANTS
PROPOSER UN CONSEIL PERSONNALISÉ **FACILITER LA BANQUE**

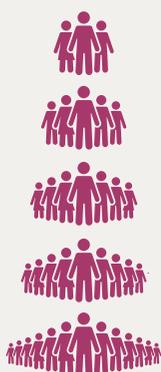
UNE BANQUE RÉGIONALE PUISSANTE

NOTRE ENTREPRISE, **au cœur du 2^e groupe bancaire en France**

Le Groupe BPCE, 2^e groupe bancaire en France, exerce tous les métiers de la banque et de l'assurance, au plus près des besoins des personnes et des territoires. Il s'appuie sur deux réseaux de banques commerciales coopératives et autonomes, celui des 15 Caisses d'Épargne et celui des 14 Banques Populaires, détenus par 9 millions de sociétaires. Le Groupe BPCE compte aujourd'hui 30 millions de clients et 105 000 collaborateurs. Il est un acteur majeur de l'épargne et de l'assurance, de la banque de grande clientèle et des services financiers spécialisés avec Natixis.

GOVERNANCE : **une identité partagée**

La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes est une banque coopérative. Son modèle de gouvernance unique, le sociétariat, offre à ses clients la possibilité de s'impliquer dans la vie coopérative de leur banque. Un cap et des ambitions partagés au sein d'une gouvernance représentative de ses clients.



- 1 DIRECTOIRE ET
- 1 CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE
- 14 PRÉSIDENTS DE SOCIÉTÉS LOCALES D'ÉPARGNE (SLE)
- 252 ADMINISTRATEURS
- 323 000 SOCIÉTAIRES
- 1,4 MILLION DE CLIENTS

UTILE à tous nos clients

Depuis 200 ans, notre Caisse régionale est la banque de tous les particuliers. Elle s'engage aussi aux côtés des professionnels en développant des offres sur mesure et participe pleinement au dynamisme du tissu économique local : elle compte parmi les financeurs de 1^{er} cercle pour les grands décideurs régionaux. Son organisation répond aux besoins d'expertise, de proximité et de réactivité de tous, en tenant compte des attentes spécifiques et des intérêts de chacun.

94,4% de clients satisfaits sur les marchés de l'économie régionale

750 000 clients interrogés sur leur satisfaction en 2018

CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE
PARTICULIERS



FAMILLES PERSONNES PROTÉGÉES

JEUNES

ACTEURS DU DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

INSTITUTIONNELS

START UP

ENTREPRISES

ÉTABLISSEMENTS DU SECTEUR PUBLIC

ASSOCIATIONS

ENTREPRISES DU LOGEMENT SOCIAL

SOCIÉTÉS D'ÉCONOMIE MIXTE

CLIENTS PATRIMONIAUX
VITICULTEURS COMMERÇANTS
ARTISANS ENTREPRENEURS
SENIORS PROFESSIONS LIBÉRALES
PROFESSIONNELS AGRICULTEURS



EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE sur son territoire

Notre Caisse régionale est l'un des principaux employeurs de la région. Son appartenance à l'un des premiers groupes bancaires en France offre à ses collaborateurs des perspectives motivantes d'évolution en mobilité et des opportunités de carrière susceptibles de répondre à tous les projets professionnels. Au-delà de cette attractivité, la CEAPC fidélise ses talents en améliorant leur environnement professionnel, leur expérience de travail et le développement de leur employabilité. Pour que cette culture vertueuse et durable soit partagée dans toutes les strates de l'entreprise, l'expérience collaborateur est optimisée par des dispositifs générateurs de succès et de progression.

133

RECRUTEMENTS

788

PROMOTIONS INTERNES

2 500

COLLABORATEURS

92 000

HEURES DE FORMATION FINANCÉES

DES INDICATEURS PERFORMANTS, gage de la solidité de notre Caisse régionale

1,4 million de clients

Produit Net Bancaire
485,6 millions d'euros

Encours de crédit
20,16 milliards d'euros

Encours d'épargne
29,8 milliards d'euros

Réussir sa transformation digitale en lien avec son réseau d'agences, c'est le défi de l'accessibilité relevé par notre Caisse régionale. Un programme « 100 % humain et digital », qui combine les plus d'une offre numérique de pointe et des rendez-vous experts en proximité.

3

BANQUES PRIVÉES

9

CENTRES AFFAIRES

366

AGENCES

UNE BANQUE EXPERTE

La CEAPC participe pleinement au dynamisme local et compte parmi les financeurs de premier cercle pour les acteurs régionaux. Elle a su s'adapter à l'émergence des nouveaux marchés en développant des expertises de pointe. Son organisation répond aujourd'hui en tous points aux besoins de proximité et de réactivité des grands décideurs régionaux.

L'international représente une véritable opportunité de développement pour les entreprises régionales qui souhaitent trouver de nouveaux relais de croissance. Les experts de la CEAPC accompagnent en proximité les entreprises locales (TPE, PME et ETI) qui élargissent les horizons géographiques de leur activité. Pour soutenir leurs ambitions, la CEAPC a bâti une offre complète : conseil et aide à l'implantation, financement, paiements, change, cautions de marché, couvertures, garanties...

INTERNATIONAL

GREEN BUSINESS

Consciente des nouveaux enjeux liés à la transition énergétique, la CEAPC a développé une véritable expertise en matière de financement de l'économie verte. À l'échelle des entreprises, ces mutations économiques constituent un véritable gisement d'innovations et de développement. En matière d'énergies renouvelables (EnR), notre Caisse régionale a créé une unité dédiée, capable d'accompagner tous projets en financement arrangé : photovoltaïque, biomasse, éolienne, unité de méthanisation et plus globalement recyclage et valorisation des ressources... Elle soutient ces initiatives qui combinent des réponses alternatives à l'augmentation du prix de l'énergie, à la raréfaction des ressources et à la hausse de la fiscalité environnementale.

SANTÉ ET SILVER ÉCONOMIE

Avec sa filière dédiée à la santé et la silver économie, la CEAPC soutient les grandes mutations socio-économiques de son territoire. Aux côtés des EHPAD, des cliniques, des hôpitaux, des professions libérales de santé... elle contribue à la mise en oeuvre et au financement des adaptations nécessaires au « Mieux Vivre » et au « Bien vieillir ». Experte du sanitaire, du social et du médico-social, notre Caisse régionale est le partenaire durable des structures qui investissent et se développent au bénéfice de la santé de tous.

VITICULTURE

Depuis près de 15 ans, la CEAPC a renforcé son engagement auprès des viticulteurs du territoire en créant un pôle viticole spécialisé. Proximité et efficacité sont au rendez-vous pour partager les valeurs d'excellence et d'exigence de cette filière, fleuron de l'économie locale.

Une offre de produits et services étudiée répond à tous les besoins de la filière viti-vinicole : gestion quotidienne, financement des investissements et du cycle d'exploitation, accompagnement à l'international, stratégie patrimoniale...



Notre Caisse régionale a développé des filières expertes, capables de répondre aux grands enjeux économiques de demain. Au sein de son organisation, en s'appuyant sur les savoir-faire de ses filiales régionales ou encore avec l'expertise des filiales nationales de son Groupe BPCE, nos équipes accompagnent la croissance des entreprises et des institutionnels régionaux.

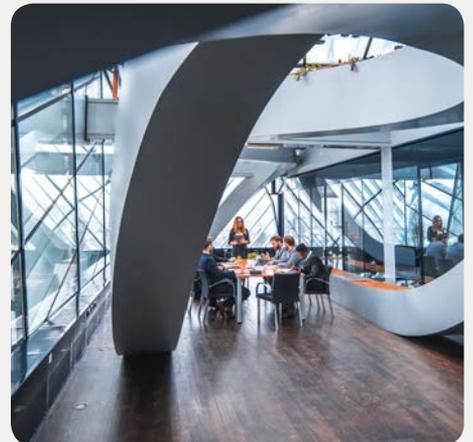


GESTION PATRIMONIALE

À titre personnel comme à titre professionnel, l'approche patrimoniale de la CEAPC s'adresse à toutes les familles, à tous les chefs d'entreprises du territoire. L'association de nos expertises juridiques, fiscales, financières et assurancielles permet un accompagnement optimisé du patrimoine de nos clients. Du bilan patrimonial à la gestion de fortune bâtie sur mesure, les équipes d'experts pluridisciplinaires de notre Caisse régionale orientent et conseillent nos clients à haut niveau de revenus dans tous leurs projets de vie : transmission, optimisation fiscale, diversification de l'épargne, protection de la famille ...

INNOVATION

Néobusiness est le dispositif d'accompagnement bancaire de la CEAPC pour les start-up et les entreprises innovantes. Avec des offres modulables, des expertises et des circuits dédiés, il répond à leurs besoins spécifiques en post amorçage : banque au quotidien, assurances, financements, renforcement des fonds propres, développement à l'international... Pour porter cette ambition, notre Caisse régionale conclut des alliances avec des incubateurs, des accélérateurs locaux, des plateformes de financements participatifs.



SAVOIR-FAIRE en proximité avec NOS FILIALES RÉGIONALES


HÉLIA CONSEIL
INGÉNIERIE FINANCIÈRE
Ingénierie financière


EXPANSO CAPITAL
AQUITAINE POITOU-CHARENTES
Capital Investissement


emmo
Aquitaine
Prise de participation
immobilière


BATIGESTION
CAISSE D'ÉPARGNE
Crédit-bail immobilier

UNE BANQUE RESPONSABLE

Engagée dans une démarche volontaire de responsabilité sociétale et environnementale, la CEAPC a atteint aujourd'hui un niveau de maturité reconnu et labellisé. Cette impulsion coordonnée et partagée à tous les niveaux de l'entreprise fait écho à son modèle coopératif, fondé sur des principes démocratiques, d'éthique et d'intérêt général. Ces valeurs d'utilité, depuis toujours inscrites dans l'ADN de notre Caisse régionale, permettent à notre enseigne d'affirmer sa modernité, du haut de ces 200 ans d'engagement.

LA CEAPC LABELLISÉE POUR SES ENGAGEMENTS



Évaluation Vigéo Eiris 26000
Responsabilité sociétale : Niveau avancé
obtenu en juin 2018



Reconnaissance des engagements
sociétaux et environnementaux Lucie 26000
la CEAPC labellisée en novembre 2018



Label « Relations Fournisseurs
& Achats Responsables »
reçu le 9 février 2018



FONDS DE DOTATION

409 000 € DE DOTATION

42 PROJETS SOUTENUS

CONTRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES / POUR LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Partenaire des acteurs de la solidarité sur son territoire, le Fonds de dotation de la CEAPC s'est donné comme cadre d'action l'accompagnement de projets innovants ou apportant des réponses nouvelles à des problématiques sociétales déjà identifiées. Les initiatives soutenues, portées par des structures associatives locales, doivent servir l'un des 2 axes retenus pour cet engagement : la lutte contre l'isolement des personnes ou la préservation de l'environnement. Initiées en février 2018 et pour un cycle de 3 ans, ces thématiques, votées en Conseil d'Administration, ont été retenues pour leur pertinence et leur utilité sur le territoire Aquitaine Poitou-Charentes.



CLIENTÈLE EN SITUATION
DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

Début 2018, la CEAPC a fait évoluer son dispositif d'accompagnement aux personnes en situation de fragilité financière. Au-delà du cadre réglementaire, qui prévoit un service de base ou une offre spécifique pour les clients exclus du circuit bancaire classique, notre Caisse régionale a fait le choix d'un accompagnement sur-mesure pour ses clients vulnérables, avec un suivi personnalisé pour chacun d'entre eux. Distribué via son dispositif Parcours Confiance, le microcrédit personnel constitue la figure de proue de cette démarche d'inclusion bancaire. Avec son programme Finances & Pédagogie, la CEAPC conduit également des actions de sensibilisation à l'éducation financière auprès d'un large public.

352 MICROCRÉDITS PERSONNELS
OCTROYÉS SUR L'ANNÉE
POUR + D'1 MILLION D'€

170 FORMATIONS
À LA PÉDAGOGIE DE L'ARGENT



ACCESSIBILITÉ
GRAND ANGLE

De l'agence traditionnelle aux offres digitales embarquées sur Smartphone, la CEAPC a su transformer son modèle de distribution afin de s'adapter aux nouveaux modes de vivre et consommer la banque. Son réseau d'agences bancaires compte 378 points de vente (366 agences, 9 centre d'affaires et 3 banques privées), une proximité assurée en milieu urbain comme en zone rurale. Au quotidien, un parc de 412 automates prolonge les amplitudes horaires des ouvertures d'agences pour les transactions courantes. Un ancrage territorial remarquable à l'heure des banques en ligne ! Côté accessibilité, le programme de rénovation des agences intègre la mise en conformité des locaux sur la base des normes de la loi Handicap. Rampes d'accès, automates doublés en braille, boucles à induction magnétique pour les malentendants, espaces de manœuvre... tout est pensé pour accueillir nos clients, sans exception et quel que soit leur handicap.

366 AGENCES BANCAIRES

+ DE 7 MILLIONS
DE CONNEXIONS À DISTANCE PAR MOIS

« Nous sommes convaincus que notre banque régionale doit exercer son activité en s'assurant continuellement de son utilité sur son territoire. Trouver le juste équilibre entre performance économique et engagement sociétal : c'est là tout l'enjeu de notre politique de responsabilité sociétale et environnementale - RSE. »



POLITIQUE RH

Parce qu'il est vecteur de progrès et d'efficacité pour l'entreprise, notre Caisse régionale favorise le pluralisme dans la gestion des carrières et des compétences. Au cœur de sa politique de recrutement, la CEAPC veille à la **diversité des parcours** et à l'**équilibre homme/femme**, notamment dans l'encadrement.

La CEAPC lutte contre toute forme de discrimination et conduit une véritable politique d'inclusion en faveur des personnes en situation de handicap. Cette démarche s'articule autour de deux axes prioritaires : le maintien dans l'emploi et le recours au secteur adapté et protégé.

Pour compléter ce panorama, la **Qualité de Vie au Travail (QVT)** est considérée comme un vrai facteur de performance. **Ergonomie** dans l'aménagement des postes de travail, développement du **télétravail**, **recrutement collaboratif**, préservation de l'**équilibre vie privée / vie professionnelle**, **formation...** sont au programme de cette politique de fidélisation des talents recrutés !

43% DE FEMMES DANS L'ENCADREMENT

MIXITÉ : 67 FEMMES /
66 HOMMES RECRUTÉS EN 2018

127 SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP

220 COLLABORATEURS EN TÉLÉTRAVAIL

90 T EQ CO2 ÉVITÉES GRÂCE
AU TÉLÉTRAVAIL DE 220 COLLABORATEURS



PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

La CEAPC a choisi de mener une **politique engagée en faveur de la transition énergétique**. Dans son cœur de métier, le financement de la croissance verte constitue le fer de lance de cet engagement. En complément de la création d'une filière experte dédiée au Green business, notre banque régionale assume aussi sa part de responsabilité environnementale en veillant à réduire l'empreinte carbone liée à son propre fonctionnement. Pour évaluer l'impact environnemental de son activité, elle réalise chaque année un bilan de ses émissions de gaz à effet de serre (GES).

ÉMISSIONS DE GES :
25 411 TONNES EQ CO2
EN 2018 (BAISSE DE 5%
PAR RAPPORT À 2017)



MÉCÉNAT ET SPONSORING

La CEAPC participe au rayonnement de ses territoires, par son implication forte dans la vie culturelle et sportive régionale, au profit de tous les publics. Fidèle à ses valeurs d'utilité sociale, la Caisse régionale a noué de longue date des partenariats autour de grands rendez-vous emblématiques de la région à la rencontre du public aquitain : « **Un Violon sur le Sable** » à Royan, « **Bordeaux Fête le Vin** », « **Bordeaux Fête le Fleuve** »... En soutenant la Fondation Belem, notre Caisse régionale œuvre aussi pour la conservation du dernier grand trois-mâts du XIXème siècle encore en navigation.

Côté sport, partenaire officiel depuis 2014 des équipes de France de la Fédération Française de Basketball et de Handball, masculines et féminines, la CEAPC était également associée aux diverses rencontres de préparation qui ont marqué l'année 2018 sur son territoire.

+ DE 150 000 SPECTATEURS AU FESTIVAL « UN VIOLON SUR LE SABLE »

FAITS MARQUANTS 2018

JANVIER



2018 année du **BICENTENAIRE** : la Caisse d'Épargne célèbre ses 200 ans

FÉVRIER



Nouveau périmètre pour le Fonds de dotation de la CEAPC : **LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT / PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT**

MARS



QUINTESSANCE : la 1^{re} rencontre organisée par la CEAPC autour de "Votre patrimoine à valeur d'avenir"

MARS



LANCEMENT DE L'ASSISTANCE PREMIUM au profit de notre clientèle patrimoniale

MARS



LA CARTE DE NOS ACTIONS : le site de géolocalisation de nos engagements responsables

AVRIL



Nomination de **JÉRÔME TERPEREAU**, Président du Directoire de la CEAPC

AVRIL



Évolution du dispositif au profit de notre **CLIENTÈLE EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE**

JUIN



UN NOUVEAU SITE INSTITUTIONNEL pour notre Caisse régionale

JUILLET



1^{re} RÉCOLTE DE MIEL SUR LES TOITS d'Atlantica, siège social de notre Caisse régionale

JUILLET



Partenaire du festival « **UN VIOLON SUR LE SABLE** »

JUIN



LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DES SOCIÉTÉS LOCALES D'ÉPARGNE : le rendez-vous coopératif de nos sociétaires

AOÛT



Lancement d'une **ASSISTANCE AU DÉVELOPPEMENT DES PROFESSIONNELS** : la plateforme de cocooning

SEPTEMBRE



OPÉRATION NETTOYAGE DES PLAGES à Anglet, avec Pauline Ado

NOVEMBRE



7^e édition pour **LES ÉTOILES DU COMMERCE ET DE L'ARTISANAT DE BORDEAUX**, organisée par la CEAPC et la Ronde des Quartiers de Bordeaux

DÉCEMBRE



BANQUE EN LIGNE, la barre des 7 millions de connexions / mois est dépassée

