



---

# RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE 2016

---



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
LOIRE-CENTRE

# MESSAGE DES PRESIDENTS

L'année 2016 restera pour la Caisse d'Épargne Loire-Centre une année commercialement remarquable.

En effet, 2016 reste sur des niveaux records de crédits et dépasse les 10 milliards d'euros d'encours. Nous démontrons ainsi que nous continuons à accompagner les projets de tous nos clients sur notre territoire.

Une année remarquable également car la Caisse d'Épargne Loire-Centre, en tant que pilote national, a été la première caisse à distribuer avec succès la nouvelle gamme d'assurance vie « Millevie », produite par BPCE Vie, ce qui renforce notre métier de banquier-assureur.

Remarquable car, malgré un contexte économique toujours compliqué où les taux ont atteint un niveau historiquement bas, nous avons conforté notre statut de banque coopérative régionale universelle en affichant un Produit Net Bancaire (notre chiffre d'affaires) de 332 millions d'euros.

Remarquable aussi, par les performances que réalise la Banque des Décideurs en Région sur tous les marchés : entreprises, économie sociale, collectivités, immobilier professionnel et logement social.

Remarquable enfin par les initiatives digitales proposées par notre Caisse d'Épargne à nos clients pour les accompagner dans les transformations de leur quotidien. Outre la signature électronique généralisée sur les opérations et les contrats, nous avons aussi proposé à nos clients, à l'automne dernier, de régler leurs achats avec leur téléphone mobile grâce à Apple Pay. Nous avons lancé Néobusiness pour les entreprises innovantes et les start-ups, afin de les accompagner dans leur développement, et nous avons décidé de participer au fonds d'investissement régional « Loire Valley Invest » à hauteur de 2 millions d'euros. Enfin, la convention dédiée à nos administrateurs a été résolument orientée vers le digital et ses impacts dans notre société.

Par toutes nos interventions sur le territoire, tant économiquement que socialement, nous avons tissé un réseau interconnecté qui nous permet de jouer pleinement notre rôle de banque du développement régional.

Tous les chiffres-clés et les faits marquants présentés dans ce support nous encouragent à persévérer dans la poursuite des objectifs que nous nous sommes fixés dans le cadre de notre plan stratégique qui s'achèvera fin 2017. Nous avons donné à ce plan stratégique un titre qui résume nos ambitions « conquête et qualité » : la conquête pour aller de l'avant et la qualité pour conserver notre avance.

Comme le souligne notre nouvelle signature, il nous importe surtout d'être utile à chacun, dans l'intérêt de tous.



**Nicole ETCHEGOÏNBERRY**  
Présidente du Directoire



**Jean ARONDEL**  
Président du Conseil d'Orientation  
et de Surveillance

# INSTANCES DIRIGEANTES au 31/12/2016



**1. Nicole ETCHEGOÏNBERRY**  
Présidente du Directoire

**2. Pierre ARNOULD**  
Banque des Décideurs  
en Région

**3. Bruno BOUTIER**  
Banque de Détail

**4. Elise PAQUET**  
Ressources

**5. Pascal VRIGNAUD**  
Finances

## Conseil d'Orientation et de Surveillance

**PRESIDENT**  
**Jean ARONDEL**  
SLE Pays Chartrain et  
Drouais

**VICE-PRESIDENT**  
**Jean-Jacques  
BERENQUIER**  
SLE Sud Berry

**2<sup>ème</sup> VICE-PRESIDENTE**  
**Geneviève  
GUILLOU-HERPIN**  
SLE Blaisois et  
Vendômois

**3<sup>ème</sup> VICE-PRESIDENT**  
**Philippe LELOUP**  
SLE Orléans Sud

**SECRETAIRE**  
**Denis GUILLAUME**  
SLE Sud Eure et Loir

**MEMBRES**  
**Jacques BISSON**  
SLE Gâtinais et  
Giennois

**Yves BOUCHENY**  
SLE Val de Loire et  
Pithiverais

**Dominique  
DUCOS-FONFREDE**  
SLE Val de Loire et  
Touraine Nord

**Laurence  
GOBERT-PANCONI**  
SLE Indre Nord

**Anne HEMON-MAGNIEZ**  
SLE Loir et Cher Sud

**Jean-Claude LEBLANC**  
SLE Touraine Sud Ouest

**Emmanuel MALLET**  
SLE Sancerrois Val d'Yèvre

**Geneviève MORELLI**  
SLE Tours Ouest et Gâtine  
Lochoise

**Jean-Michel PELLE**  
SLE Orléans Nord et Ouest

**Valérie SAVANI**  
SLE Bourges et Boischaud

**Franck MASSELUS**  
Représentant des  
collectivités territoriales  
et établissements  
publics de coopération  
intercommunales

**Thierry PIERSON**  
Représentant des salariés  
sociétaires

**Thierry BOULAY**  
Représentant de  
l'ensemble des salariés

**CENSEURS**  
**Jean-Christophe DENIS**  
SLE Val de Loire et  
Pithiverais

**Didier JEAN-BAPTISTE**  
SLE Val de Loire et  
Touraine Nord

**Jean-Yves FLEUROUX**  
SLE Bourges et Boischaud

**Jean-Marie LARDEYRET**  
SLE Pays Chartrain et  
Drouais

**Jean-Marc JAMET**  
SLE Indre Nord

**François MIRAULT**  
SLE Tours Ouest et Gâtine  
Lochoise

SLE : Société Locale d'Épargne

# CHIFFRES CLES 2016

**955 758**  
clients

**260 273**  
sociétaires

**1 872**  
collaborateurs

**197**  
agences

**21,50 %**  
ratio de solvabilité

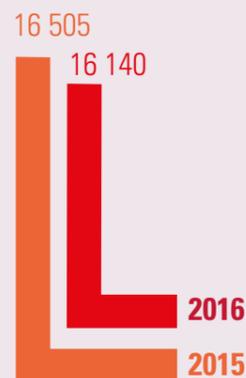
## Encours d'épargne et dépôts à vue (en M€)



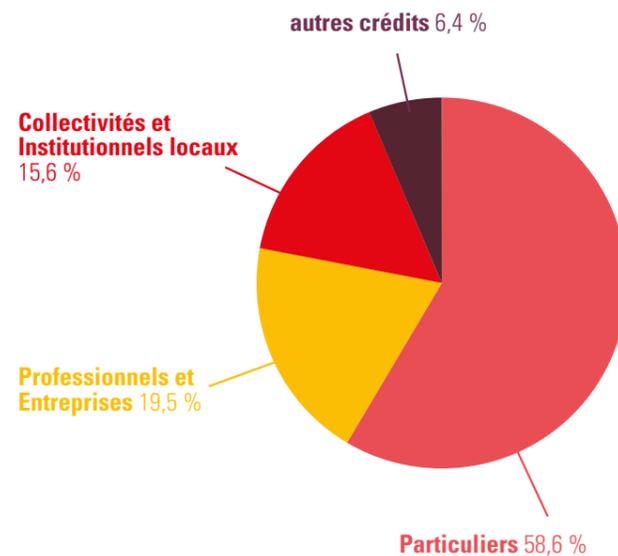
## Encours de crédit (en M€)



## Total du bilan (en M€)



## Répartition des encours de crédits



## Résultats

EN MILLIONS D'EUROS	2015	2016
Produit net bancaire (PNB)	342,1	<b>332,6</b>
Résultat brut d'exploitation	127,7	<b>115,6</b>
Résultat net	67,1	<b>63,8</b>
Coefficient d'exploitation en %	62,7 %	<b>65,3 %</b>

# QUOI DE NEUF EN 2016



## Soutien à l'innovation

Après avoir noué des partenariats avec les incubateurs MAME à Tours et le LAB'O à Orléans, la Caisse d'Épargne Loire-Centre a décidé de contribuer au fonds d'investissement régional de développement de l'innovation « Loire-Valley Invest » à hauteur de deux millions d'euros. Ainsi, une centaine d'entreprises seront accompagnées, sur des secteurs aussi diversifiés que le numérique, l'e-tourisme, l'agriculture 3D, les bio-médicaments, l'innovation sociale ou encore la cosmétique.



## Campagne « Fiers de... »

Nos conseillers ont été mis à l'honneur à l'occasion d'une campagne de communication. Celle-ci visait à valoriser les engagements et les valeurs de la Caisse d'Épargne Loire-Centre et de ses collaborateurs. Elle a été relayée dans toutes les agences Caisse d'Épargne de la région et mise en avant à l'occasion de nombreux autres événements.

## « Vous être utile : être utile à chacun dans l'intérêt de tous ».

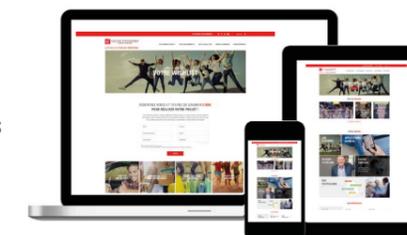
La Caisse d'Épargne fait évoluer son territoire de marque et opte pour une nouvelle signature : vous être utile. L'occasion de s'affirmer comme une banque engagée et moderne, en phase avec les besoins de ses clients. À chaque besoin, la Caisse d'Épargne apporte une réponse utile !



## Nouveau site institutionnel

Une plateforme unique de contenus a été créée et regroupe dorénavant les thématiques suivantes : qui sommes-nous, nos engagements, nos actualités, emploi et carrière et espace presse. Plus ergonomique, le site met davantage l'accent sur les actualités de l'entreprise en liant modernité et accessibilité. Il est aussi consultable sur Smartphone, tablette, ordinateur portable, télévision...

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



## Top des Entreprises

La Caisse d'Épargne Loire-Centre est partenaire du Top des Entreprises d'Indre-et-Loire et du Loir-et-Cher. Elle remet un prix aux entreprises les plus performantes dans différents domaines (nouvelles technologies, exportation, management, innovation, etc.).



Nathalie Bulckaert-Grégoire, directrice des marchés de la BDR, Nicole Etchegoïnberry, présidente de la Caisse d'Épargne Loire-Centre et Jean Arondel, président du COS ont inauguré le nouveau centre d'affaires du Loiret.

## Inauguration du centre d'affaires du Loiret

Désormais, le nouveau centre d'affaires Multi Marché du Loiret, inauguré en septembre, est situé sur le site administratif de la Caisse d'Épargne Loire-Centre à Saint Jean de la Ruelle. Grâce à sa localisation, il est plus accessible pour les clients.

# UTILES À NOS CLIENTS

## LA BANQUE DES PARTICULIERS ET DES PROFESSIONNELS

L'année a été marquée par « Assuré-ment#2016 », quand la Caisse d'Épargne Loire-Centre a été la première caisse du Groupe à distribuer les contrats « Millevie » et « Sécur' », nouvelles offres Assurance vie et Prévoyance. Grâce à une bonne appropriation des offres par les commerciaux et à la qualité des produits, ce lancement a été un vrai succès, qui a stimulé la collecte assurance vie.

2016 a été aussi l'année de la mise en œuvre de la loi Eckert. Cette dernière a pour objet d'améliorer la recherche des bénéficiaires de contrats d'assurance vie en déshérence et des comptes bancaires inactifs. La Caisse d'Épargne Loire-Centre décompte désormais 956 000 clients.

Dans un contexte de taux d'intérêt bas, la Caisse d'Épargne Loire-Centre a de nouveau enregistré des performances records sur l'activité de crédit. Elle réalise une excellente année et dépasse 1,763 milliard d'euros d'engagements de crédit.

Avec la mise en place d'un conseil personnalisé et de proximité dans les agences pour les clients patrimoniaux, leur nombre a progressé de 5 % en 2016 pour dépasser les 57 000 clients.

Enfin, l'offre réservée aux professionnels s'est enrichie avec le lancement réussi de deux offres IARD : la Multirisque Professionnelle et le contrat Auto des Professionnels. Avec plus de 400 contrats IARD produits en 2016, les objectifs sont dépassés.

## LA BANQUE DES DECIDEURS EN REGION

La Caisse d'Épargne Loire-Centre renforce ses positions auprès des acteurs du développement régional représentés par les entreprises, l'économie sociale, les collectivités locales, l'immobilier professionnel et le logement social.

Concernant l'activité sur les crédits, les engagements ont progressé de 9 % par rapport à 2015 pour atteindre 814,5 millions d'euros en 2016. Avec une augmentation de 12 % des flux commerciaux pour 2016, la Caisse d'Épargne démontre son positionnement de banque partenaire auprès de ses clients.

La Banque des Décideurs en Région conforte son rôle d'acteur incontournable sur son territoire en accompagnant des projets structurants, comme par exemple la construction du siège administratif de SEPHORA en plein cœur du Pôle d'Activités 45, la réhabilitation par L'ADAPEI (Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés) de sa maison d'accueil spécialisée de Joué-les-Tours (37) ou encore la création d'une chaufferie bois destinée à alimenter divers bâtiments communaux pour la ville de Courtenay (45).

## « Citévolia »

La Caisse d'Épargne Loire-Centre a remporté en juin un appel d'offres pour la conception, la construction, le financement, la maintenance et l'exploitation d'un immeuble tertiaire dénommé « Citévolia » destiné à abriter les nouveaux bureaux de la CCI du Loiret dans les quartiers Interives. La Caisse d'Épargne intervient sur ce projet emblématique de la métropole orléanaise en tant que prêteur et investisseur via sa filiale LC IMMO, associée à la Caisse des Dépôts et Consignations.



Sylvie Mosnier, directrice des Investissements CDC région Centre-Val de Loire, Pierre Marol, trésorier adjoint de la CCI Loiret et Bruno Boutier, membre du directoire de la Caisse d'Épargne Loire-Centre ont signé ce projet emblématique.



## Inauguration Espace NéoBusiness

Dédié aux start-ups et aux entreprises innovantes, l'Espace Innovation de la Caisse d'Épargne Loire-Centre a été inauguré au sein de MAME, lieu-totem de la French Tech Loire-Valley à Tours. Cet espace a pour vocation d'être un lieu de co-working et d'échanges pour tous les entrepreneurs qui y sont hébergés au sein de MAME. Nos spécialistes y proposent le dispositif NéoBusiness : un accompagnement sur-mesure.

## Apple Pay

En juillet, la Caisse d'Épargne est le premier groupe bancaire avec les Banques Populaires à proposer le service Apple Pay à ses clients. Ce service permet aux utilisateurs de payer avec leur carte Visa Caisse d'Épargne via leur iPhone, iPad ou Apple Watch en magasin. Totalement gratuit, ce service offre aux utilisateurs, une solution de paiement mobile, simple et sécurisée, résolument innovante.

## Nouveau site commercial

En mai, la Caisse d'Épargne a lancé son nouveau site commercial. Conçu en « Responsive Design », il répond aux nouveaux usages des clients en situation de mobilité et s'adapte automatiquement au format du terminal de connexion (Smartphone, tablette ou ordinateur). De quoi améliorer sa visibilité sur internet.

## « Banxo », l'agrégateur de comptes

L'application mobile de gestion de compte de la Caisse d'Épargne « Banxo » offre une vision agrégée de l'ensemble des comptes détenus dans différents établissements.

« Banxo » intègre également une fonctionnalité pour gérer son budget. « Banxo » propose aussi le service Retrait SMS : une solution de dépannage pour effectuer un retrait d'espèces sans carte bancaire sur un distributeur automatique de la Caisse d'Épargne.

## Simulation crédit immobilier « Web Simul Immo »

Depuis le printemps, la Caisse d'Épargne offre la possibilité de réaliser une simulation de faisabilité d'un projet immobilier, en ligne et en quelques clics.

Les internautes qui souhaitent un conseil personnalisé peuvent être immédiatement rappelés ou prendre rendez-vous à leur convenance.

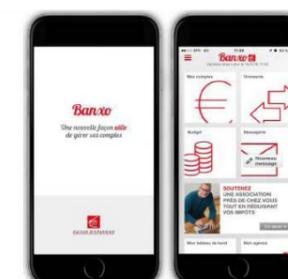
VOUS ÊTRE UTILE

DÉCOUVREZ APPLE PAY AVEC LA CAISSE D'ÉPARGNE.

PROFITEZ DE LA NOUVELLE FAÇON DE PAYER, SIMPLE ET SÛRE

AJOUTEZ VOTRE CARTE BANCAIRE À APPLE PAY POUR PAYER AVEC VOTRE iPhone, iPad ou Apple Watch

Renseignez-vous sur [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)



# NOS ENGAGEMENTS RSE SUR LE TERRITOIRE

La Caisse d'Épargne s'est toujours efforcée d'accompagner les évolutions de la société. Avec son ancrage territorial, ses réponses concrètes aux besoins de l'économie réelle et locale, son soutien aux acteurs de la vie sociale, le modèle Caisse d'Épargne démontre sa pertinence. La Responsabilité Sociale et Environnementale constitue l'expression de cet engagement renouvelé. En 2016, la Caisse d'Épargne Loire-Centre aura consacré plus de 2,5 millions d'euros à sa RSE.

## Engagée en faveur de l'égalité professionnelle

La Caisse d'Épargne Loire-Centre s'engage en faveur de l'égalité professionnelle, de la diversité, du handicap et des séniors. Grâce aux actions menées dans le cadre de l'accord relatif à l'égalité professionnelle et à la promotion de la mixité, le taux de femme cadre continue de progresser pour atteindre 40,9 % en 2016. En octobre, la Caisse d'Épargne Loire-Centre a obtenu le label AFNOR pour l'« égalité professionnelle », reconnaissant ainsi les efforts entrepris depuis plusieurs années au sein de l'entreprise.

## Près de 10 500 jours de formation pour les collaborateurs

La Caisse d'Épargne Loire-Centre investit fortement dans la formation de tous ses collaborateurs. En 2016, ce sont près de 10 500 jours consacrés à la formation (6,7 % de la masse salariale). L'ambition est d'accroître les compétences des collaborateurs. Pour atteindre cet objectif, la Caisse d'Épargne Loire-Centre met en œuvre des formations performantes et innovantes, afin de les accompagner dans leur évolution professionnelle.

## Alternance

La Caisse d'Épargne Loire-Centre a maintenu une politique d'apprentissage volontariste.

Ce sont 65 alternants qui poursuivent ou ont poursuivi leur formation d'alternant au sein de l'entreprise. Le dispositif de recrutement des apprentis, rebâti totalement en 2015 et la présence sur les réseaux sociaux contribuent à moderniser l'image de la Caisse d'Épargne Loire-Centre auprès des étudiants.

## Employeur de référence

La Caisse d'Épargne Loire-Centre est l'un des principaux employeurs en région Centre-Val de Loire.

Ainsi en 2016, la Caisse d'Épargne Loire-Centre a recruté 112 CDI et 442 CDD. Au total sur la région, elle emploie 1 872 collaborateurs.



## Microcrédit

Avec une distribution du microcrédit aux particuliers qui s'élève à 1,5 million d'euros en 2016, la Caisse d'Épargne Loire-Centre confirme sa place de leader sur son territoire grâce à son association Parcours Confiance Loire-Centre.

Un accompagnement personnalisé et de proximité est proposé aux particuliers.

La mobilité pour l'accès ou le retour à l'emploi des bénéficiaires du microcrédit reste l'un des enjeux majeurs : cela représente en 2016, 75 % des engagements de microcrédit.

## Convention « connectée » pour les administrateurs

Les administrateurs de la Caisse d'Épargne Loire-Centre ont été réunis au ZooParc de Beauval (41) au printemps.

Cette convention visait à faire comprendre les évolutions, transformations et mutations auxquelles vont être confrontées les Caisses d'Épargne, tout en rappelant les principes et valeurs d'une banque régionale coopérative.



## Fondation d'entreprise Caisse d'Épargne Loire-Centre

En 2016, l'engagement philanthropique de la Caisse d'Épargne Loire-Centre est désormais porté pour des raisons de cohérence avec nos actions de responsabilité sociétale (de solidarité) par une Fondation d'entreprise. Cette nouvelle structure s'inscrit dans la continuité de la précédente. Pour le 7<sup>ème</sup> appel à projets, ce sont 69 initiatives solidaires régionales qui ont été retenues pour un montant global de 220 000 €, comme par exemple les associations « Sésame Autisme Cher » (18) avec la mise en place d'ateliers sportifs et de motricité ou les « Restos du Cœur de l'Indre » (36) avec le financement de congélateurs.

## Politique Qualité

La Caisse d'Épargne Loire-Centre continue de développer sa politique qualité en renforçant sa démarche d'innovation participative avec la mise en œuvre de « Novabox ». L'objectif est de mobiliser l'ensemble des collaborateurs pour proposer des idées innovantes afin de faire progresser l'entreprise et la satisfaction client. La Caisse d'Épargne Loire-Centre a également dédié avec « FanVoice » un espace pour l'expression des clients afin de les mobiliser dans une démarche de co-création de la relation du client à sa banque. Toutes ces initiatives ont permis de faire croître la satisfaction des clients (85 % de taux de satisfaction en 2016).

# ENGAGEMENTS SPORTIFS ET CULTURELS

Banque de référence sur son territoire, la Caisse d'Épargne Loire-Centre développe une politique active de partenariats sportifs et culturels en région Centre-Val de Loire.

Dans le domaine sportif, la Caisse d'Épargne Loire-Centre a choisi de soutenir le club de sport collectif le plus emblématique de chacun des six départements de la région. C'est ainsi que les couleurs de la Caisse d'Épargne sont portées par des équipes aussi diverses que Chartres Métropole Handball 28 en Eure-et-Loir, l'ADA Blois Basket 41 en Loir-et-Cher, le Tours Volley-Ball en Indre-et-Loire, la Berrichonne Football dans l'Indre, le Tango Bourges Basket dans le Cher et Orléans Loiret Basket dans le Loiret.

Dans le domaine culturel, la Caisse d'Épargne Loire-Centre s'attache à soutenir les grands festivals musicaux comme le Festival de Sully dans le Loiret, les Journées Lyriques de Chartres en Eure-et-Loir, le Festival de Chambord dans le Loir-et-Cher, les Lisztomanias de Châteauroux et le Nohant Festival Chopin dans l'Indre, les Fêtes Musicales en Touraine, les Sonates d'Automne et Avoine Zone Groove en Indre-et-Loire. Sous le label « Esprit musique » la Caisse d'Épargne coproduit des concerts classiques en région et soutient les salles de musiques actuelles tournées vers les jeunes : le Chato'do à Blois et le Nadir à Bourges.

## 50 000 spectateurs pour le Tour Vibration

Pour la seconde année consécutive, la Caisse d'Épargne Loire-Centre était partenaire du Tour Vibration. Organisé par la radio Vibration, ce grand rendez-vous musical est reparti sur les routes de la région Centre-Val de Loire. Les quatre concerts gratuits de Tours, Bourges, Blois et Orléans ont réuni près d'une cinquantaine d'artistes et ont conquis plus de 50 000 personnes.

## Vente aux enchères caritative avec BD Boum et la Caisse d'Épargne

A l'occasion du festival BD Boum, une vente aux enchères caritative a eu lieu au profit de Debra qui lutte contre l'Épidermolyse bulleuse, maladie génétique rare et orpheline. De nombreux auteurs de bandes dessinées ont répondu à l'appel lancé par l'association Debra France et se sont mobilisés en offrant plus de 50 œuvres originales, dans le cadre du projet : « l'effet Papillon un autre monde de bulles ». Cette vente fut un vrai succès, permettant de collecter 7 115 €.

## Soirée Radio Classique

C'est au Grand Théâtre de Tours que Radio Classique et la Caisse d'Épargne Loire-Centre se sont associées en novembre pour créer un événement musical de grand standing, retransmis sur les ondes de Radio Classique. A l'occasion de cette soirée, la Caisse d'Épargne avait convié plus de 200 invités à venir découvrir un programme exceptionnel, interprété par l'Orchestre Symphonique Région Centre-Val de Loire/Tours.

## Montée en PRO B de l'ADA Blois Basket 41

Partenaire de l'ADA Blois Basket 41, la Caisse d'Épargne Loire-Centre a organisé son match parrainé le 29 mars. Ce match était déterminant pour le club blésois, car il jouait la montée en Pro B. Cette soirée s'est achevée par une belle victoire de l'ADA qui confirmait ainsi sa montée, pour le plus grand plaisir de ses partenaires et de ses supporters.



## Soirée Prestige

La grange de Meslay (37) a accueilli l'édition 2016 de la Soirée Prestige. L'occasion pour les invités de la Caisse d'Épargne Loire-Centre d'apprécier un programme exceptionnel du « classique au jazz » joué par deux grands artistes, Dimitri NAIDITCH (piano) et Nicolas DAUTRICOURT (violin), dans un cadre hors du commun.

# UNE BANQUE DU GROUPE BPCE

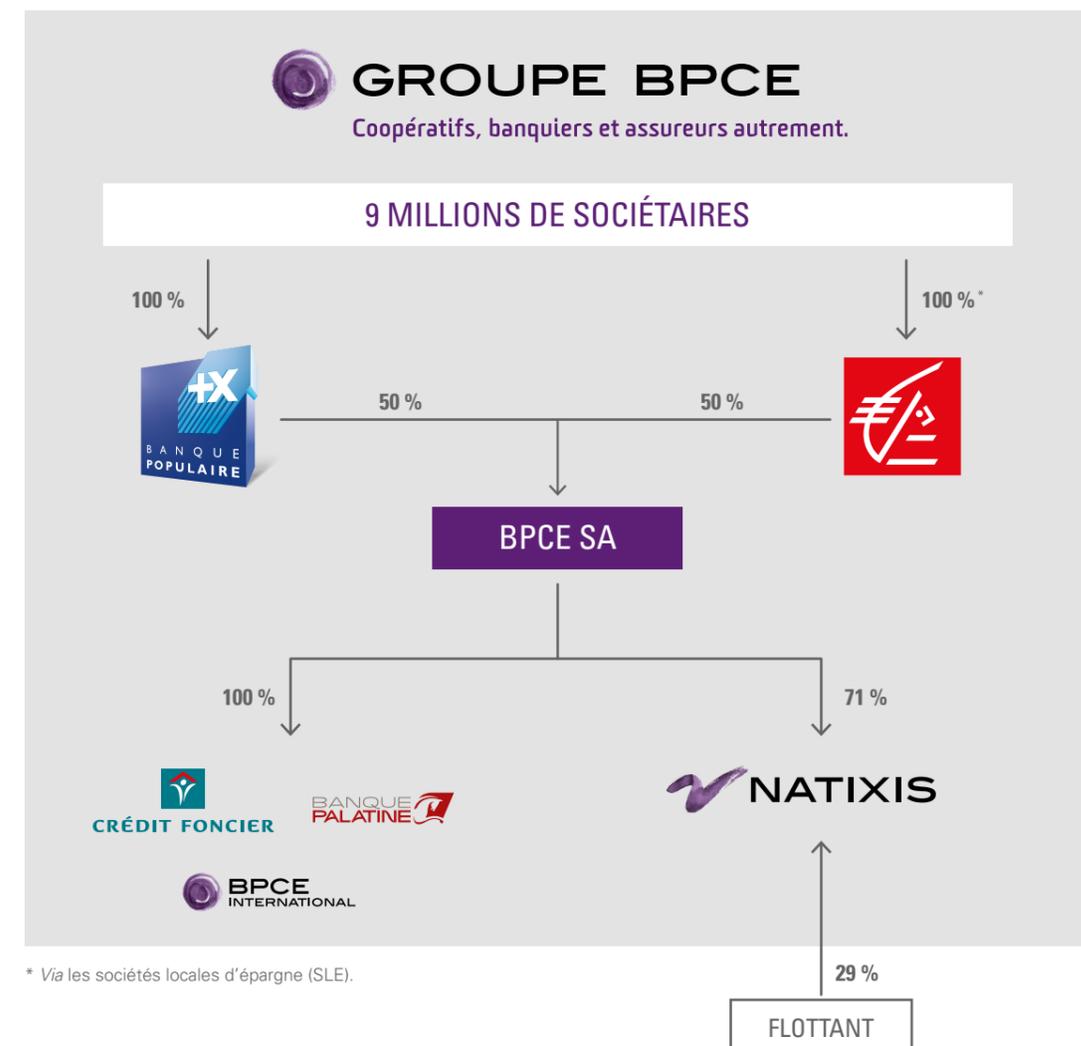
Le Groupe BPCE, deuxième groupe bancaire en France, s'appuie sur deux réseaux de banques commerciales coopératives, autonomes et complémentaires : celui des 15 Banques Populaires et celui des 17 Caisses d'Épargne. Dans le domaine du financement de l'immobilier, il s'appuie également sur le Crédit Foncier. 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.

**108 000**  
collaborateurs

**8 000**  
agences bancaires

**31,2**  
millions de clients

## ORGANIGRAMME DU GROUPE BPCE AU 31 DÉCEMBRE 2016



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



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
**LOIRE-CENTRE**

