

OFFRE BANCAIRE ET FINANCEMENT DES TERRITOIRES PAR LES BANQUES COOPÉRATIVES RÉGIONALES : L'EXEMPLE DE LA CAISSE D'ÉPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON

VALÉRIE COMBES-SANTONJA*

167

Créées en 1818, les Caisses d'épargne viennent de fêter leur bicentenaire. Au cours de ces 200 ans d'existence, elles n'ont cessé de renforcer leur ancrage au cœur des territoires, aux côtés de leurs habitants et de l'écosystème local, conformément à leur vocation initiale. Leur modèle de banque coopérative régionale est construit sur le principe de territorialité qui permet de proposer une valeur ajoutée économique spécifique et leur procure une capacité d'innovation originale, au service de l'accompagnement de la croissance du tissu économique régional.

L'exemple de la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon (CELR) illustre ce modèle.

LE MODÈLE D'UNE BANQUE COOPÉRATIVE RÉGIONALE

La CELR appartient au groupe BPCE qui réunit notamment les banques régionales coopératives exerçant sous les enseignes Caisse d'Épargne et Banque Populaire. Le modèle coopératif confère aux Caisses d'épargne un mode de gouvernance spécifique, très ancré

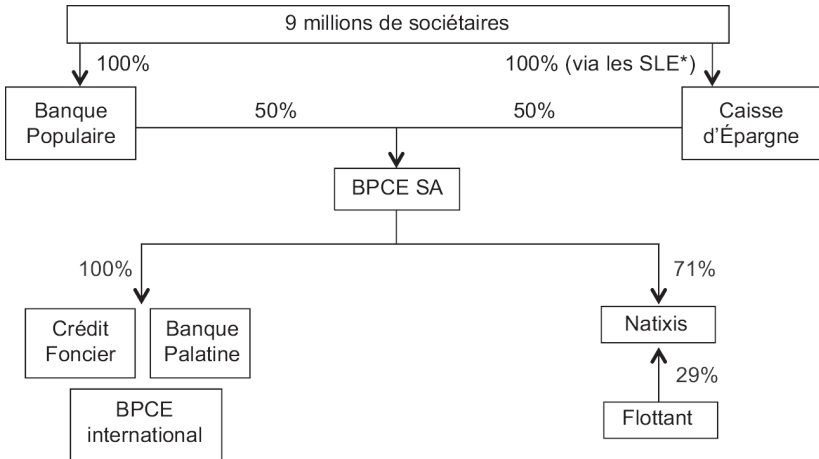
* Directrice de la Stratégie, Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon.
Contact : valerie.combes-santonja@celr.caisse-epargne.fr.

dans les réalités régionales, qui lui permet de financer les projets locaux avec l'épargne locale, ce qui les distingue de leurs concurrents nationaux.

Une banque du groupe coopératif BPCE

La CELR, comme les quatorze autres Caisses d'épargne régionales, est membre du groupe BPCE, organe central commun aux Banques populaires et aux Caisses d'épargne. Ce groupe a été créé en 2009 lors du rapprochement des deux groupes coopératifs. Il figure parmi les principaux groupes bancaires européens.

Schéma 1
Groupe BPCE, organigramme au 31 décembre 2017



168

* Société locale d'épargne (SLE).

Source : www.groupeBPCE.fr.

Une gouvernance ancrée dans le Languedoc-Roussillon

La CELR est une banque qui appartient à ses clients. En effet, le statut coopératif lui permet de renforcer sa vocation d'établissement bancaire régional de proximité en associant l'ensemble des clients sociétaires à son développement. Au total, environ 150 000 sociétaires sont regroupés dans 19 sociétés locales d'épargne (SLE), sociétés coopératives locales sans activité bancaire. Ils sont représentés par 263 administrateurs qui prennent part aux décisions au plus proche des réalités économiques du territoire. Ces administrateurs ont pour mission prioritaire de favoriser le développement et le bien-être de ceux qui vivent et travaillent en Languedoc-Roussillon.

La CELR a pour objet toutes opérations de banque, de services d'investissement et d'intermédiation d'assurances effectuées avec ses

sociétaires, les sociétaires des SLE qui lui sont affiliées et avec les tiers. Elle peut également effectuer toutes opérations connexes aux opérations de banque et de services d'investissement, exercer l'activité d'intermédiaire ou d'entremise dans le domaine immobilier, prendre toutes participations et effectuer toutes opérations pouvant se rattacher directement ou indirectement à l'objet ci-dessus de nature à favoriser son développement.

La spécificité des Caisses d'épargne dans le paysage bancaire coopératif repose sur un système de gouvernance dit « dualiste », basé sur une séparation des pouvoirs entre les fonctions de direction, d'une part, et de contrôle, d'autre part. La gestion est confiée au Directoire et le Conseil d'orientation et de surveillance (COS) est, quant à lui, chargé de le contrôler.

Dans le cas de la CELR, ces deux organes sont :

- l'organe délibérant, le COS, composé de 22 membres qui représentent les sociétaires de la CELR, rassemblés au sein des 19 SLE ;
- l'organe dirigeant, le Directoire, composé de cinq membres désignés par le COS pour cinq ans, après agrément du groupe BPCE. Les membres du Directoire dirigent les différents pôles de la CELR : la présidence, le pôle Banque de détail, le pôle Banque des décideurs en région, le pôle Ressources et enfin le pôle Finances. Le Directoire de la CELR dispose des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la CELR, dans la limite de son objet social et sous réserve des pouvoirs attribués par la loi au COS et aux assemblées de sociétaires.

169

Un maillage du territoire

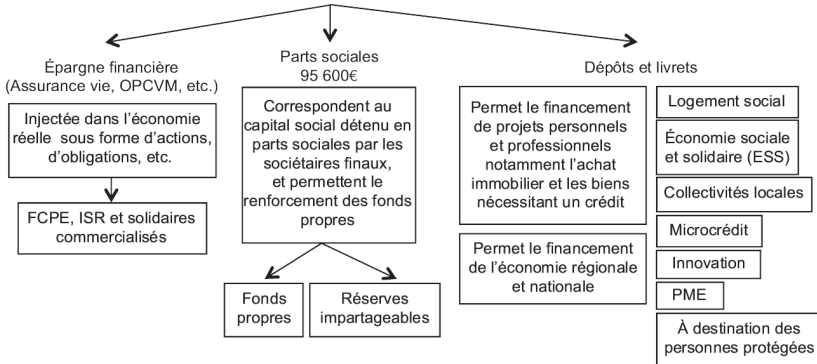
La CELR exerce son activité sur cinq départements : l'Aude, le Gard, l'Hérault, la Lozère et les Pyrénées-Orientales. Ses agences et ses centres d'affaires assurent un maillage en pleine proximité. Les équipes composées de spécialistes offrent à chaque client, quel que soit son statut – particulier, professionnel, entreprise, collectivité locale, etc. – des services de banque et d'assurance adaptés, en répondant à ses besoins spécifiques.

La CELR compte actuellement 183 agences (Hérault : 81 ; Gard : 49 ; Aude : 21 ; Pyrénées orientales : 25 ; Lozère : 7), dont cinq agences en zones rurales et douze agences en zones prioritaires de la politique de la ville. Elle dispose en outre d'une agence en ligne et de quatre centres d'affaires situés à Montpellier, Narbonne, Nîmes et Perpignan.

Une épargne régionale au service du financement régional

L'argent placé par les clients à la Caisse d'Épargne est réparti dans l'un des trois postes suivants : épargne financière, parts sociales et dépôts et livrets (cf. schéma 2 *infra*).

Schéma 2
Argent placé à la Caisse d'Épargne



Source : Fédération des Caisses d'Épargne.

*LA VALEUR AJOUTÉE ÉCONOMIQUE
D'UNE BANQUE RÉGIONALE*

170

La CELR répond aux projets et aux besoins de tous les acteurs qui créent de la valeur en Languedoc-Roussillon (ménages, entreprises, professionnels, collectivités locales, acteurs de l'économie sociale et solidaire, du logement social) en leur proposant des solutions d'épargne, de financements, d'assurances, de services, mais aussi des actions d'inclusion.

En 2017, elle a accordé plus de 2,4 Md€ de nouveaux crédits aux acteurs de son écosystème¹.

Des crédits pour permettre aux femmes et aux hommes qui vivent en Languedoc-Roussillon de concrétiser leurs projets de vie

L'expertise des conseillers garantit des conseils sur mesure et une relation personnalisée aux ménages dans leurs différents projets – projets d'acquisition de logement, de travaux, de consommation, etc. – et lors des différents moments de vie qu'ils traversent – études, premier emploi, préparation de la retraite, etc.

En 2017, la CELR a accordé aux particuliers 1,4 Md€ de crédits, dont 342 M€ de crédit à la consommation.

La CELR est également active dans le domaine de l'assurance : un client particulier sur quatre a souscrit un contrat d'assurance auprès de la Caisse d'Épargne. Sa politique de crédit soutient ses valeurs et ses engagements, notamment en faveur des plus démunis ou favorisant la transition écologique.

L'accompagnement spécifique des plus démunis est structuré partout sur le territoire avec de multiples leviers pour permettre une finance plus inclusive. Concrètement cet engagement se traduit par une volonté de favoriser l'accès au crédit au plus grand nombre et la prévention du surendettement qui repose sur le développement d'un crédit responsable. Deux dispositifs spécifiques sont mis en œuvre :

- une plateforme de services, Parcours Confiance, permet d'accompagner les clients en situation de grande précarité par un suivi bancaire individualisé, une offre bancaire adaptée, du microcrédit. Le microcrédit est destiné aux particuliers et aux entrepreneurs dont les moyens financiers sont souvent insuffisants pour obtenir un financement bancaire classique. Il s'agit principalement de personnes sans emploi, de bénéficiaires de minima sociaux, de travailleurs modestes ou bien de personnes confrontées à un accident de la vie (chômage, maladie, divorce), qu'ils soient ou non clients de la Caisse d'Épargne ;

- un programme pédagogique, Finances et Pédagogie, propose un soutien et un accompagnement en matière financière. Ce projet d'éducation financière est principalement dédié à l'apprentissage des jeunes et à leur insertion, à l'information des personnes en situation de fragilité économique et financière ainsi qu'à la formation des professionnels de l'action sociale qui soutiennent ces populations.

Ces dispositifs, en faveur de l'inclusion bancaire, ont été mis en place pour accompagner les publics en fragilité financière et pour lutter contre l'exclusion bancaire. Ils sont complétés par des actions diverses sur le territoire. En 2017, la CELR a participé, par exemple, aux dix ans de Parcours Confiance Languedoc-Roussillon, aux rencontres régionales de la banque de France autour de l'inclusion bancaire à Toulouse ou encore à une commission administrateurs concernant le mallogement en France et en Languedoc-Roussillon.

En 2017, 1 600 personnes ont ainsi été formées pour mieux gérer leur budget et la CELR a accordé 112 microcrédits.

Dans le domaine de la transition énergétique, la CELR propose à ses clients particuliers une gamme de « prêts écologiques » facilitant l'acquisition de véhicules propres ou peu polluants, ou permettant l'amélioration de l'habitat, notamment pour le financement des travaux d'économie d'énergie. Ces crédits verts entrent dans la démarche environnementale de la CELR qui comporte deux volets : le financement de la transition énergétique pour une croissance verte et la réduction de l'empreinte environnementale.

Du côté des ressources, le nombre de Livrets de développement durable ouverts à la fin de 2017 à la CELR s'élevait à 12 053 pour un encours de 46,6 M€, en forte progression (38,9 M€ en 2016).

*Des crédits pour permettre aux entreprises et aux professionnels
de développer leur activité*

Les entreprises et les professionnels – artisans, commerçants, professions libérales – investissent, créent des emplois et contribuent au dynamisme de la région. Ce sont donc des acteurs que la CELR accompagne naturellement, qu'ils soient professionnels, PME ou grands comptes. L'ancrage territorial et la dimension régionale permettent une grande agilité pour répondre aux besoins spécifiques de ces acteurs sur le territoire. La CELR propose des offres sur mesure pour créer, développer ou encore gérer une activité.

En 2017, elle a distribué des crédits aux entreprises régionales pour un montant de 620 M€ et à hauteur de 177 M€ aux clients professionnels. Les flux confiés par les entreprises et les acteurs de l'économie sociale se sont quant à eux élevés à 5,6 Md€.

En évaluant en permanence les évolutions des secteurs économiques et les besoins induits, la CELR adapte son expertise et les services proposés. Au cours des deux dernières années, l'expertise a été particulièrement renforcée dans les domaines :

– du soutien à l'innovation et aux start-up, particulièrement actives sur le territoire de la CELR, notamment à travers le réseau Sunny French Tech, avec la mise en place d'un dispositif d'accompagnement spécifique Néo-Business ;

– du financement de grands projets, notamment dans le domaine des énergies renouvelables, pour lequel une équipe spécialisée a été recrutée. Pour des projets nécessitant des ressources financières importantes, tels que l'éolien, le biogaz ou la biomasse par exemple, la CELR peut s'appuyer sur le savoir-faire de Natixis qui intervient dans des projets publics comme privés, via ses activités de financements ou de crédit-bail.

*Des crédits pour les collectivités locales, les acteurs
de l'économie sociale, du logement social et du secteur public,
tous concernés par l'aménagement de notre territoire
et la construction d'une société plus juste et équitable*

La CELR fait partie des principaux financeurs des collectivités locales et des établissements publics, des structures de l'économie sociale ainsi que du logement social sur le territoire Languedoc-Roussillon. Sa responsabilité est d'être présente aux côtés de ces acteurs pour accompagner les initiatives régionales qui alimentent le dynamisme des territoires. À ce titre, la CELR poursuit ainsi une politique de financement soutenue. En 2017, elle a accordé 217 M€ de crédits aux collectivités locales, 20 M€ aux acteurs de l'économie sociale et solidaire et 8 M€ au financement du logement social.

Depuis 200 ans, l'ambition est restée la même : contribuer à l'aménagement du territoire et préserver le « bien vivre de tous ». Cette ambition est une réalité, puisque le CELR finance un logement privé sur cinq et trois collectivités sur quatre sur sa zone d'activité géographique. L'accompagnement financier concerne les projets portés par la région, la métropole, les agglomérations, les communes et les structures d'aménagement rattachées. C'est la force et la mission d'une banque régionale. Avec des financements et une ingénierie spécifique, la CELR accompagne les projets d'infrastructures régionales, comme la ligne à grande vitesse Nîmes-Montpellier ou le déploiement du très haut débit dans les départements.

Au-delà de son activité de financement de l'économie locale, la CELR propose des produits d'investissement socialement responsable (ISR), afin de répondre aux attentes des clients soucieux de l'impact de leurs décisions d'investissement. Il s'agit, entre autres, de la gamme de placements responsables gérée par une filiale de Natixis qui regroupe des fonds responsables thématiques et solidaires.

Le logement social, les majeurs protégés et l'économie sociale et solidaire font partie de l'histoire des Caisses d'épargne et de leur réussite : la CELR est l'acteur bancaire majeur dans ces trois domaines sur son territoire. Dans la période en pleine mutation économique et réglementaire que traversent ces secteurs, l'expertise et la proximité sont des atouts pour accompagner financièrement ces changements.

Enfin la CELR se distingue par une politique de responsabilité sociale d'entreprise durable et volontariste. Elle est ainsi un acteur majeur de l'économie sociale et solidaire. En seize ans, elle a soutenu via la RSE (responsabilité sociale des entreprises) plus d'un millier de projets pour un montant de près de 30 M€.

UNE CAPACITÉ D'INNOVATION ET D'ACCOMPAGNEMENT DE LA CROISSANCE DU TISSU ÉCONOMIQUE

Le modèle de banque régionale qui repose sur la proximité permet de prendre en compte les changements de modèle des acteurs (digitalisation, organisation institutionnelle, etc.) et de leur proposer rapidement de nouveaux produits et de nouvelles formes d'accompagnement. Cette agilité s'exprime dans des domaines aussi variés que l'adaptation aux évolutions des usages des clients particuliers ou le financement de l'innovation.

Un programme de transformation digitale pour évoluer avec les clients

En 2017, la CELR a structuré et lancé un programme de transformation digitale, nommé « Digit'all ». Ce programme concerne toutes

les parties prenantes de la banque : clients, collaborateurs, administrateurs. Pour être innovante la banque innovante doit imaginer et créer pour tous des services simples, efficaces, adaptés aux rythmes de vie personnels et professionnels. Elle doit également offrir des modes de relation plus intuitifs destinés à faciliter le contact et les opérations et aussi à accroître la qualité des services offerts.

Ce programme se décline sur deux axes complémentaires : être une banque proche, mobile et multicanale, et permettre au client de gérer sa relation bancaire de manière autonome. Il répond aux attentes des clients qui souhaitent aujourd'hui pouvoir réaliser leurs opérations bancaires en toute autonomie quand ils le désirent, tout en pouvant faire appel à un conseiller pour les guider dans leurs choix financiers.

La CELR propose ainsi à ses clients un nouveau modèle de relation conjuguant à la fois autonomie, conseil personnalisé et proximité avec comme objectif d'offrir une qualité de service à la hauteur de leurs exigences. Elle leur permet via un espace personnel de réaliser à distance la quasi-totalité de leurs opérations bancaires : gestion des comptes et des moyens de paiement, accès à leurs espaces Assurance, Crédit ou Épargne ou modification de leur profil, souscription à de nouveaux produits, ouverture d'un compte en ligne ou demande de crédit consommation à distance. Et pour les clients qui souhaitent aller encore plus loin, « Mon Banquier en ligne » propose une agence 100 % digitale fonctionnant avec des horaires élargis tout en permettant de conserver un conseiller dédié.

57 % des clients actifs² utilisent régulièrement l'un des canaux digitaux Caisse d'épargne. Plus de 470 000 visiteurs uniques sont comptabilisés, soit plus de 3,5 millions de visites. Les deux tiers de ces visites sont réalisées via les mobiles. L'application mobile, disponible sur smartphone, est devenue aujourd'hui le premier canal de contact avec les clients CELR.

Accompagner l'innovation en Languedoc-Roussillon

La CELR accélère de manière très concrète la réalisation des projets des entrepreneurs du territoire et joue un rôle de banque de proximité indispensable au développement économique de la région. Elle met à disposition les financements directs ou indirects et organise apport d'expertise et mise en relation avec ses clients ou ses partenaires.

En 2017, la CELR a lancé « Néo-Business » un nouveau dispositif pour accompagner et contribuer à développer l'activité des start-up et des entreprises innovantes du territoire en favorisant les rencontres avec des clients potentiels. Néo-Business répond aux besoins de ces entreprises pas comme les autres, en complément des dispositifs efficaces d'incubation et d'accélération proposés par les réseaux d'accompagne-

ment du territoire désormais regroupés autour de l'agence de développement économique de la région Occitanie, Ad'Occ.

Par ailleurs, la CELR a signé une convention de partenariat avec CREALIA³ qui octroie des prêts d'honneur aux entreprises innovantes, afin de favoriser le financement de jeunes pousses prometteuses sur son territoire. Un versement de 150 000 euros sur trois ans permet de cofinancer ce programme.

La CELR propose aux start-up et aux entreprises innovantes le financement des investissements avec des solutions dédiées pour des dépenses corporelles et incorporelles nécessaires au lancement, à l'industrialisation ou à la commercialisation d'un projet innovant. Le « Prêt Innovation » permet de financer les dépenses engagées sur les projets liés à l'innovation jusqu'à 7,5 M€. Ce prêt bénéficie de la garantie du Fonds européen d'investissement à hauteur de 50 % du financement. Il s'appuie sur le mécanisme de garantie « InnovFin » de l'Union européenne grâce aux instruments financiers horizon 2020 et au Fonds européen pour les investissements stratégiques (FEIS). Le but du FEIS est d'aider à soutenir le financement et l'implantation d'investissements productifs dans l'Union européenne et de s'assurer du développement de l'accès au crédit.

Enfin, de façon à créer des synergies de compétences sur le territoire, la CELR apporte l'appui de ses experts aux principaux acteurs de l'innovation, via un mécénat de compétences. Elle propose ainsi des conseils ou un accompagnement aux porteurs de projets locaux via une présence aux comités de sélection :

- de AxLR, Société d'accélération de transfert de technologies du territoire (SATT). Traits d'union entre la recherche académique et les marchés économiques, les SATT ont pour vocation de maximiser l'impact socioéconomique des résultats de la recherche académique et de favoriser la création d'emplois en France en simplifiant, accélérant et facilitant le transfert de technologies et de connaissances de la recherche publique vers les entreprises de toute taille ;

- de Alter'Incub, incubateur dédié à l'innovation sociale. À l'image du pari relevé par les incubateurs technologiques, Alter'Incub facilite la coopération et l'échange entre les porteurs de projets, les territoires et la recherche en sciences humaines et sociales pour répondre aux besoins d'intérêt collectif et faire émerger des entreprises innovantes, pérennes et créatrices d'emplois. Il intervient dès le stade de l'idée pour accompagner les projets porteurs d'innovations et à fort potentiel à se formaliser et se consolider.

La CELR soutient donc ces acteurs du territoire qui favorisent l'émergence d'acteurs économiques locaux innovants, à même de développer l'emploi et les richesses produites.

Le modèle de banque coopérative de la CELR, profondément ancrée dans son territoire, lui permet donc de remplir pleinement sa mission notamment en investissant les ressources financières collectées localement dans le financement des projets des acteurs locaux, qu'ils soient particuliers, professionnels, entreprises ou collectivités locales. Fidèle à la philosophie qui a présidé à sa création, elle est restée proche de ses sociétaires et de ses clients. Elle s'adapte ainsi parfaitement à leurs besoins et est en mesure de leur proposer une offre complète de produits et des services reposant sur les dernières technologies disponibles. Banque impliquée dans sa région, elle en finance, au bénéfice de tous, les acteurs les plus dynamiques sans pour autant oublier son rôle social dans la lutte contre l'exclusion bancaire et les transformations sociétales, en particulier dans leurs dimensions environnementales.

NOTES

1. Les chiffres clés de l'activité de la CELR figurent en annexe.
2. Clients qui réalisent au moins douze visites du site sur les douze derniers mois via ordinateur, mobile ou tablette.
3. CREALIA est un fonds régional de financement et de soutien en amorçage aux entreprises innovantes. Voir le site : www.crealia.org.

ANNEXE

CHIFFRES CLÉS DE LA CELR

Année	Sociétaires	SEL	Administrateurs
2017	150 000	19	263
2016	150 000	19	285
2015	150 000	19	285

Année	Agences	Agence en ligne	Centres d'affaires
2017	183	1	4
2016	184	1	4
2015	184	1	4

Année	Crédits accordés (en Md€)	Clients particuliers assurés en CELR	Crédits consommations accordés (en M€)
2017	1,4	1 sur 4	342
2016	1,4	1 sur 4	280
2015	1,3	1 sur 5	280

Année	Personnes formées pour mieux gérer leur budget	Microcrédits accordés
2017	1 600	112
2016	1 100	147
2015	1 500	152

Année	Livret de développement durable – Encours (en M€)	Nombre
2017	46,6	12 053
2016	38,9	11 208
2015	35,8	9 937

Année	Nouveaux crédits pour financer l'ensemble des acteurs économiques locaux (en M€)	Flux confiés par les entreprises et acteurs de l'économie sociale (en Md€)	Nouveaux crédits octroyés aux clients professionnels (en M€)
2017	620	5,6	177
2016	600	5	150
2015	500	4,6	150

Année	Crédits accordés aux collectivités	Crédits accordés aux acteurs de l'économie sociale et solidaire	Crédits accordés pour le financement du logement social
2017	217	20	8
2016	225	20	18
2015	232	27	49

Année	Investissement pour des projets solidaires au titre de la RSE (en M€)
2017	1,5
2016	1,5
2015	1,5