

L'échOoh!

La gazette de la
Banque Populaire Occitane

AVRIL
2020



VOTRE BANQUE S'ENGAGE !

Emploi, satisfaction client, environnement,
micro-crédit...



**BANQUE
POPULAIRE
OCCITANE**

L'éditooh de l'écho



Catherine MALLET,
Présidente.

Parce que Sociétaire ne veut pas dire actionnaire, parce que 100% de l'épargne collectée finance les crédits accordés localement, parce que nos décisions sont prises ici, au plus près de nos clients, en pleine connaissance des particularités locales, c'est vous, Sociétaires, qui êtes au cœur de notre modèle coopératif !

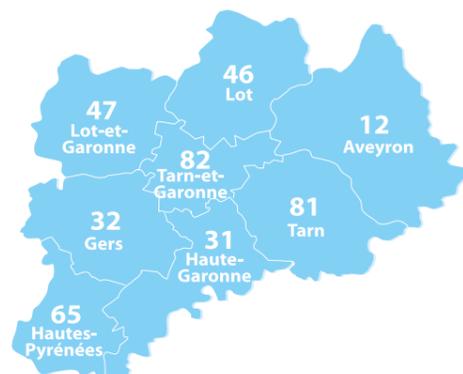
Impossible de passer sous silence la crise que nous vivons, en ce 2^e trimestre 2020 avec son flot de tourments personnels ou professionnels. Et, par ricochet, cette période ô combien troublée nous fait analyser l'année écoulée sous un prisme nouveau et assurément plus lumineux.

Dans un environnement marqué par une croissance ralentie mais bien orientée et des taux de prêts immobiliers encore très attractifs, votre banque a poursuivi sa transformation en 2019 afin d'être toujours plus proche de ses clients, toujours plus efficace et toujours plus conquérante dans nos huit départements. Une transformation qui s'est concrétisée notamment par le record historique du montant de crédits débloqués : plus de 3 milliards d'euros au service du développement économique de notre région.

Ainsi, votre banque continue d'affirmer son ancrage régional, comme en témoigne le niveau de nos parts de marché (le plus élevé des Banques Populaires), fruit d'une organisation repensée selon les évolutions du tissu local. Après avoir misé ces dernières années sur une expertise renforcée en agence, créé un réseau Entreprise avec une structure dédiée pour les start-up et développé notre réseau agriculture, nous avons, en 2019, finalisé l'implantation de la Banque Privée, désormais en place sur tout notre territoire. Et pour faire vivre cette organisation, nous avons appliqué la même notion de circuit court qui est déjà notre marque de fabrique pour l'affectation de nos ressources : un recrutement en local pour servir en local. Par ailleurs, les partenariats, le mécénat et la valorisation des réussites de nos clients au travers de remises de prix sont autant de témoignages supplémentaires de notre ADN coopératif : prioriser l'ancrage local et la proximité avec nos clients.

Forts de nos 576 106 clients dont 198 485 sociétaires à fin 2019, nous répondons à notre ambition de développement pour offrir à nos clients une banque alliant « le meilleur de l'humain et du digital ». Et ce digital qui facilite la banque au quotidien a vu notamment l'évolution récente de nos parcours sur Internet et de l'appli mobile « Banque Pop », permettant de souscrire des prêts personnels ou habitat en toute autonomie.

Particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, PME-PMI, associations, institutionnels : être la banque préférée de nos clients par une satisfaction accrue, tel est notre enjeu pour 2020 et les années à venir.



Présidente
Catherine MALLET - 31

Vice-présidents
Philippe JOUGLA - 31
André SAMIER - 47

Administrateurs salariés
Magali MIRANDA
Philippe SUDRES

Administrateurs
Éric ARNOUX - 47
Anne-Marie BLEUZET - 31
Jacques CARAYON - 81
Nicole CASTAN - 81
Serge CRABIE - 46
Hélène DEBAX - 31
Vanessa DESBONS - 32
Bernard GATIMEL - 31
Jean-Louis MARTY - 82
Séverine ROUSSEL - 12
Patrick VINUALES - 65



L'ADMINISTRATEUR : UN ACTEUR IMPLIQUÉ

Il est élu en Assemblée Générale par les sociétaires et les représente au Conseil d'Administration. L'administrateur est également un « ambassadeur » de la banque amené à les représenter lors de manifestations. Les nouveaux administrateurs participent à un séminaire spécifique de formation, organisé par la Fédération Nationale des Banques Populaires pour mieux appréhender leur rôle et leurs responsabilités.

UNE GESTION SUR LE LONG TERME

Aidée par une gouvernance stable loin de la dépendance à la pression des marchés financiers



UN ACTEUR LOCAL

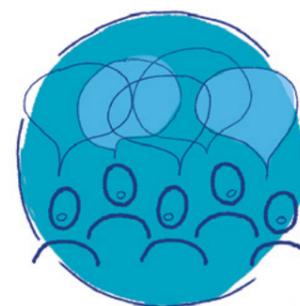
Décisions en circuit court et recrutement en local témoignent de la volonté de coller au plus près des réalités du terrain. La partie du résultat non réintégré pour consolider fonds propres et réserves est réinjectée dans le circuit local pour alimenter les tissus économique et associatif du territoire



C'EST QUOI UNE BANQUE COOPÉRATIVE?

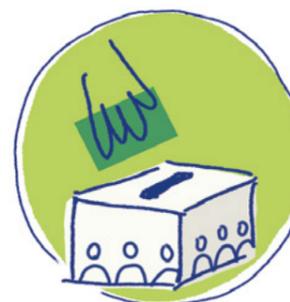
DES SOCIÉTAIRES PROPRIÉTAIRES DE LA BANQUE

100% des sociétaires sont clients. Ils participent aux décisions lors des AG selon le principe « une part, une voix » et élisent les administrateurs



DES ADMINISTRATEURS ISSUS DU TERRITOIRE

Ils sont élus en Assemblée Générale et sont représentatifs du territoire de par leur implication dans le tissu économique local



UNE GOUVERNANCE STABLE

Présidence et Direction Générale s'inscrivent dans la durée pour symboliser une gestion équilibrée dictée par le principe de gouvernance coopérative



Clients, sociétaires, collaborateurs, Région, environnement...

La Banque Populaire Occitane s'engage !



Microcrédit :
la Banque Populaire Occitane
1^{er} partenaire
régional de l'ADIE



Favoriser l'emploi par bassin de vie: un enjeu pour nos territoires

La Banque Populaire Occitane recherche de nouveaux talents et de nouvelles compétences. Chaque année, elle réalise une centaine de recrutements régionaux en partenariat avec Pôle emploi.

Égalité professionnelle : Occitane veille
Avec 94 points sur 100 obtenus à l'Index de l'égalité professionnelle, la Banque Populaire Occitane prouve son engagement. Cet Index mesure notamment les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes.



Tous concernés face au handicap
La Banque Populaire Occitane mène une politique active pour développer le recrutement, l'intégration et la formation des personnes en situation de handicap. Elle fait en outre appel en priorité aux entreprises du secteur adapté et protégé qui emploient majoritairement des travailleurs handicapés.

AUGMENTER LA SATISFACTION CLIENTS : UNE VOLONTÉ PARTAGÉE

Pour toujours mieux répondre aux attentes de ses clients particuliers et professionnels, la Banque Populaire Occitane s'est dotée d'outils d'écoute spécifiques et a mis en œuvre des réponses adaptées.



Cet outil permet d'évaluer la satisfaction de nos clients afin de mettre en œuvre des actions pertinentes pour l'améliorer.



Le nombre de portefeuilles clients gérés à distance par l'agence Pop'Relais afin de pallier l'absence longue durée d'un conseiller.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT : UN ENJEU POUR L'AVENIR !

Occitane a fait le choix depuis plusieurs années de proposer une gamme spécifique de financements 'verts', baptisés PROVair, dédiés aux professionnels. Pour les particuliers, elle a développé une gamme de crédits PREVair, destinés à la rénovation énergétique de l'habitat ainsi que des produits d'épargne (Livret de Développement Durable et Solidaire), CODEVair ou ISR (Investissement Socialement Responsable).



à l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE)



193 000€
d'achats auprès du secteur adapté et protégé.

8%
de la masse salariale de l'entreprise dédiée à la formation professionnelle.

440 722 appels, mails et messages instantanés traités par notre service clientèle en ligne, Alodis, en 2019. Derrière le service Alodis se cache une équipe toujours à votre écoute pour vous conseiller sur les assurances, prêts personnels, épargne, moyens de paiement et bien plus encore.

288 939 KWH
C'est la quantité d'électricité « verte » produite par les panneaux photovoltaïques installés sur les bâtiments de l'Héliopole, construits à l'initiative de la Banque Populaire Occitane, soit la consommation électrique annuelle de 262 personnes ! (Source : Agence-France-Electricité).



Ça plane pour lui !
Vainqueur du concours CréAdie de l'Adie dans la catégorie « Jeunes », Arnaud Chamoret, luthier, a bénéficié d'un microcrédit, de quoi investir dans une nouvelle machine et acheter un nouveau stock de bois.

CHIFFRES CLÉS 2019

BANQUE POPULAIRE OCCITANE

RÉSULTATS*

(EN MILLIONS D'€)

Produit net bancaire ▶ 346,4
 Résultat brut d'exploitation ▶ 109,4
 Résultat net ▶ 66,8
 Résultat net hors EL** ▶ 63,2
 Ressources monétaires*** ▶ 11 226
 Ressources financières*** ▶ 5 193
 Crédits distribués*** ▶ 12 573
 Total du bilan* ▶ 16 641

*données consolidées (normes IFRS) - **hors variation de la provision pour épargne logement (EL) - ***encours moyens de décembre

ENSEMBLE, FAISONS DÉCOLLER NOTRE TERRITOIRE !



=
50 500 PROJETS DE VIE

- ▶ 12 500 projets d'investissement professionnels
- ▶ 11 000 projets immobiliers
- ▶ 27 000 crédits à la consommation

L'intégralité de l'épargne collectée (578 millions d'Euros) est réinvestie en circuits courts.



576 106

▶ CLIENTS



198 485

▶ SOCIÉTAIRES



2 064

▶ COLLABORATEURS DÉPLOYÉS SUR 3 SITES CENTRAUX ET 206 AGENCES

Le digital : le plein de super (nouveaux) pouvoirs

Pour vous offrir le meilleur d'une relation humaine et digitale, la Banque Populaire Occitane fait évoluer son offre digitale en permanence.

Prendre un rendez-vous en ligne avec son conseiller, modifier temporairement ses plafonds de paiement et de retrait, souscrire un contrat d'assurance et même un crédit... Rien de plus simple avec Cyberplus ! Accessible sur smartphone ou ordinateur, cette plateforme de services à distance vous facilite la banque au quotidien.



60 %

DE NOS CLIENTS UTILISENT RÉGULIÈREMENT LES OUTILS DIGITAUX

▶ **41,8 M de visites sur l'appli mobile en 2019 (+ 85,6 %)**

soit 4,5 fois le nombre de visiteurs du Louvre en 2019 !

▶ **24 500 Rendez-vous en ligne enregistrés depuis 2018**



Immo, pro, perso, travaux... le crédit aussi se digitalise.

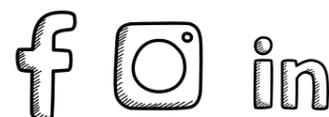
Les clients peuvent signer leur contrat de prêt et leur contrat d'assurance emprunteur à distance grâce à la signature électronique.



Tout le monde « like »

Diffusion d'offres d'emploi ciblées, messages d'information, valorisation des partenariats, paroles d'experts, jeux concours... Grâce à sa présence sur les réseaux sociaux, la Banque Populaire Occitane entretient plus que jamais une relation directe et privilégiée avec vous.

Et aussi 150 000 vues sur LinkedIn et 104 000 sur Instagram !



INNOVATIONS : Quoi de neuf en 2019 ?

Un réseau Banque Privée s'ouvre à vous...

La Banque Populaire Occitane a déployé en 2019 un réseau Banque Privée, sur l'ensemble de son territoire, ses Centres d'Affaires Entreprises. Composées de banquiers privés et de conseillers spécialisés, ces équipes offrent un accompagnement personnalisé et une expertise renforcée à leurs clients patrimoniaux et actionnaires dirigeants pour optimiser leur patrimoine privé et professionnel.

L'esprit de famille gagne du terrain !

Pour que tout le monde y trouve son compte, la Banque Populaire Occitane propose désormais le Pack Famille : une offre bancaire avec une seule cotisation pour toute la famille, des services personnalisables et un vrai choix de cartes au menu. Qui dit mieux ?



DU CÔTÉ DES ASSOCIATIONS : UN SOUTIEN ACTIF ET BIENVEILLANT

Proche de son territoire, la Banque Populaire Occitane s'engage aux côtés des associations qui animent et irriguent son territoire.



Soutenus par la Banque Populaire Occitane dans les domaines de l'économie, du sport et de la culture. Bravo aux bénévoles !



Par an alloué aux associations par nos actions partenariat, sponsoring ou de mécénat.

ZOOM SUR... LES LAURÉATS DE LA FONDATION

Créée en 2011, la Fondation d'entreprise de la Banque Populaire Occitane a accompagné en 2019, 39 projets dans les domaines de l'éducation, de l'environnement, du handicap, de l'insertion professionnelle, du lien social ou encore de la santé. Ce sont plus de 294 000 € qui ont été versés à ces projets.



Retrouvez la liste complète des 39 associations lauréates sur le site internet :

www.fondation-occitane.banquepopulaire.fr

ÊTRE
SOCIÉTAIRE
C'EST ÊTRE
UN CLIENT DIFFÉRENT



... Il m'a dit : «Madame, c'est important... En tant que sociétaire, vous êtes copropriétaire de votre banque!»



Moi, copropriétaire t'entends Chouchou ?!



J'ai cru qu'il faisait son baratin, mais non...

Du coup je vais aller à l'A.G. pour voter et discuter des projets avec les autres sociétaires,



... ou mieux...
La création d'un refuge Canin 3 étoiles avec toilettage ET jacuzzi

parce que mon argent finance des projets CONCRETS et LOCAUX, tu vois ?



Voui Monsieur !
Ch'uis ptêt pas maire mais j'ai mon mot à dire, OK?!

Je peux aider le club de sport de Tom ...



...



Mmh...
T'en penses quoi Chouchou ?



LE SOCIÉTAIRE EST
COPROPRIÉTAIRE DE LA BANQUE, IL PARTICIPE À LA VIE DE LA BANQUE GRÂCE À SON VOTE EN AG ET SON STATUT. IL PEUT INFLUER SUR LES DÉCISIONS DE LA BANQUE ET SA TRAJECTOIRE, DÉCIDE DE L'ORIENTATION DES INVESTISSEMENTS DE LA BANQUE...

ÊTRE SOCIÉTAIRE C'EST :

- ÊTRE UN **AMBASSADEUR** DE LA BANQUE : IL PORTE SON IMAGE ET LA REPRÉSENTE.
IL CONTRIBUE À SON DYNAMISME ET AU FINANCEMENT DE SES PROJETS.

- AVOIR UNE **INFORMATION PRIORITAIRE** GRÂCE À LA LETTRE DES SOCIÉTAIRES ET LA POSSIBILITÉ D'ACCÉDER À TOUTS LES DOCUMENTS RELATIFS À LA VIE QUOTIDIENNE DE LA BANQUE.

LE SOCIÉTARIAT, C'EST VIVRE LA BANQUE... DE L'INTÉRIEUR!

Marie Olé