

ENGAGEMENTS RSE
2021
SON

Le pacte sociétal & territorial des caisses régionales



CRÉATEUR DE LIENS SUR LES TERRITOIRES

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

EN TROIS POINTS



COMBIEN SONT-ILS ?

→ **17 ODD** (que l'on appelle aussi Agenda 2030) ont été répertoriés et adoptés en septembre 2015 par 193 pays de l'organisation des Nations unies.



À QUOI SERVENT-ILS ?

→ Face aux défis mondiaux que nous rencontrons, **ces objectifs**, interconnectés les uns aux autres, **permettent d'avancer ensemble vers un avenir meilleur et plus durable** pour tous.



POURQUOI LES ATTEINDRE ?

→ Tous les pays et tous les acteurs économiques sont concernés par ces actions globales. En y contribuant en tant qu'entreprise, **le Crédit Agricole et les Caisses régionales s'engagent à améliorer l'écosystème dans lequel ils évoluent** et à prospérer dans des conditions qui servent l'intérêt de leurs clients et de la société.



Le pacte sociétal & territorial

À travers le pacte sociétal et territorial, les Caisses régionales expriment leur vision collective et unifiée de la RSE (responsabilité sociétale d'entreprise). Celle-ci se traduit par cinq engagements majeurs en lien avec les objectifs de développement durable définis par l'organisation des Nations unies.



Atteindre l'excellence dans nos relations avec tous nos clients

p. 12



Être un employeur responsable

p. 52



Accompagner durablement les territoires

p. 26



Agir pour une société inclusive et respectueuse de l'environnement

p. 64



Mettre notre modèle coopératif au service du bien commun

p. 40

ENTRETIEN CROISÉ

p. 2-3

QUI SOMMES-NOUS ?

p. 4-11

DONNÉES FINANCIÈRES ET ÉCONOMIQUES

p. 78-79

INDICATEURS CLÉS

p. 80



Entretien croisé

avec



DOMINIQUE LEFEBVRE

PRÉSIDENT
FÉDÉRATION NATIONALE
DU CRÉDIT AGRICOLE



RAPHAËL APPERT

PREMIER VICE-PRÉSIDENT
FÉDÉRATION NATIONALE
DU CRÉDIT AGRICOLE

Après deux années marquées par la crise sanitaire, tout le monde espère que 2022 sera l'année de la relance. Comment envisagez-vous cette perspective ?

Dominique Lefebvre : La crise a été dramatique sur un plan sanitaire, mais finalement structurante d'un point de vue économique. Nous avons pris conscience d'un certain nombre de faiblesses de notre système et des ruptures importantes sont apparues : les connaissances, les politiques économiques, les comportements individuels et collectifs ont été bouleversés. La nécessité d'agir et de penser différemment s'est fait jour. Le Crédit Agricole s'est affirmé comme un partenaire essentiel de l'accompagnement des transitions partout en France. En tant que groupe bancaire coopératif, il est normal que nous soyons en première ligne, au plus près des attentes de la société.

Nous faisons vivre concrètement nos valeurs dans une perspective de long terme, avec le souci d'anticiper les nouveaux besoins.

Dans cet environnement de crise sanitaire, certains enjeux sociétaux sont apparus de manière plus intense : les effets du changement climatique, un besoin de cohésion sociale, la nécessité d'investir et d'accompagner les transitions. Comment le Crédit Agricole, premier partenaire de l'économie française, les aborde-t-il ?

Raphaël Appert : Notre ambition est de mettre en œuvre un projet sociétal original, qui mette tout notre Groupe au service de l'accompagnement des transitions dans trois domaines majeurs : le climat, la cohésion sociale, l'agriculture et l'agroalimentaire. Le Crédit Agricole veut être acteur de transitions justes pour chacun.

“
**En tant que groupe
 bancaire coopératif,
 il est normal que nous
 soyons en première ligne,
 au plus près des attentes
 de la société.**

— DOMINIQUE LEFEBVRE



Les Caisses régionales sont à l'écoute de tous les clients, s'adaptent en permanence pour apporter des solutions personnalisées. Nous avons la volonté d'agir, d'entreprendre et de tirer profit des évolutions qui ont marqué la période récente. Cette logique d'intervention auprès de chacun a été efficace, qu'il s'agisse de soutenir l'économie ou de poser des gestes de solidarité en faveur des plus touchés, les jeunes et les aînés.

Quelles actions les Caisses régionales du groupe Crédit Agricole déploient-elles pour accompagner leurs clients dans ces transitions ?

D. L. : Notre raison d'être, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », et nos ambitions stratégiques à dix ans nous engagent. C'est d'abord une excellence relationnelle qui passe par une présence physique sur tout le territoire et une disponibilité par les canaux à distance. C'est aussi la transformation de nos activités, le développement de nouveaux métiers pour répondre aux nouvelles attentes. C'est enfin le renforcement de notre modèle coopératif en créant du lien localement entre les différents acteurs économiques. Ce triptyque est efficace et se traduit dans le choix que font de nouveaux clients de nous rejoindre ou de devenir sociétaires.

Pourquoi pensez-vous pouvoir réussir dans cette voie ?

R. A. : Le Crédit Agricole a toujours accompagné les évolutions sociétales et les transformations économiques depuis son origine : agriculture, électrification, habitat et bancarisation des ménages... Nous avons acquis notre position actuelle grâce à nos convictions et à l'engagement des équipes. La crise a rapproché ce que font nos entreprises et ce qu'elles disent de ce qu'elles sont. Les Caisses régionales ne sont plus seulement des banques : elles sont assureur, investisseur, développeur de talents, mécène... nous sommes des entrepreneurs de l'économie et des entrepreneurs des évolutions de notre société.



**Cette logique
 d'intervention auprès
 de chacun a été efficace,
 qu'il s'agisse de soutenir
 l'économie ou de poser
 des gestes de solidarité
 en faveur des plus touchés,
 les jeunes et les aînés.**

— RAPHAËL APPERT



Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société

Notre raison d'être est le socle de notre identité. Elle guide le projet du Groupe et les ambitions des Caisses régionales à dix ans.

Le projet du Groupe repose sur trois piliers stratégiques.

PROJET CLIENT



EXCELLENCE RELATIONNELLE

Être la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises.

PROJET HUMAIN



RESPONSABILITÉ EN PROXIMITÉ

Intensifier la responsabilité individuelle en proximité dans un cadre de confiance renforcé.

PROJET SOCIÉTAL



ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Poursuivre notre engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et faire de la finance verte une des clés de croissance du Groupe.

LA BANQUE RÉGIONALE DE PLEIN EXERCICE

S'appuyant sur leur modèle, réaffirmé et partagé, de 39 banques régionales, alliant autonomie et communauté de destin, **les Caisses régionales inscrivent leur action dans une perspective de long terme en fixant leurs ambitions à dix ans.**

Celles-ci se mesurent grâce à cinq indicateurs.



CINQ INDICATEURS STRATÉGIQUES

INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT (IRC)



Être la banque la plus recommandée par les particuliers, les entrepreneurs, les agriculteurs et les entreprises.

INDICE D'ENGAGEMENT ET DE RECOMMANDATION (IER)



Être l'employeur préféré dans les services financiers.

INDICE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL (IES)



Être reconnu comme un acteur mobilisé sur les enjeux sociétaux dans nos territoires.

CONQUÊTE NETTE CLIENTS PARTICULIERS



Être le 1^{er} en conquête et satisfaire de nouveaux clients particuliers.

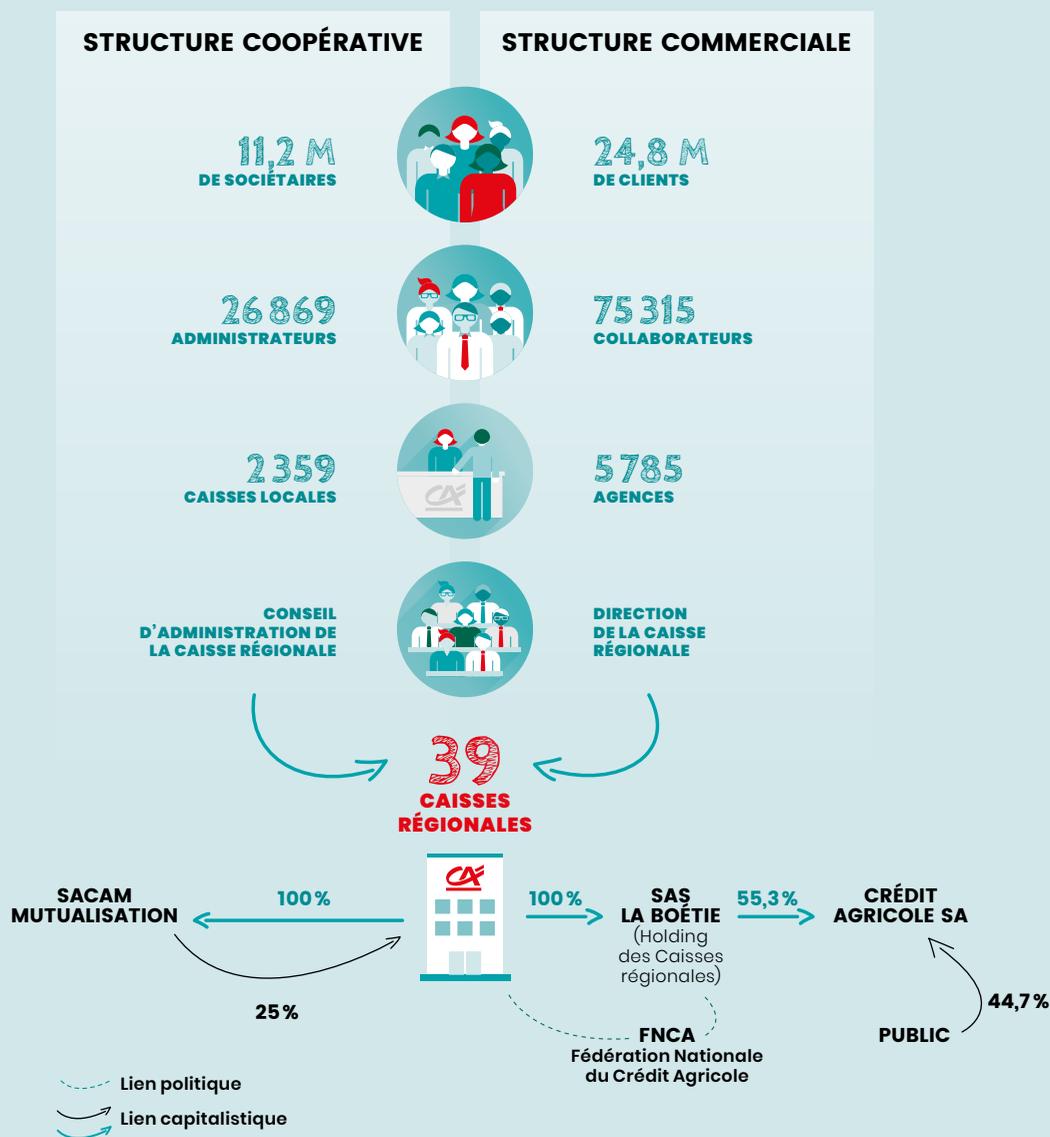
SOLIDITÉ FINANCIÈRE



Couvrir l'ensemble des exigences réglementaires en fonds propres.

Une organisation coopérative

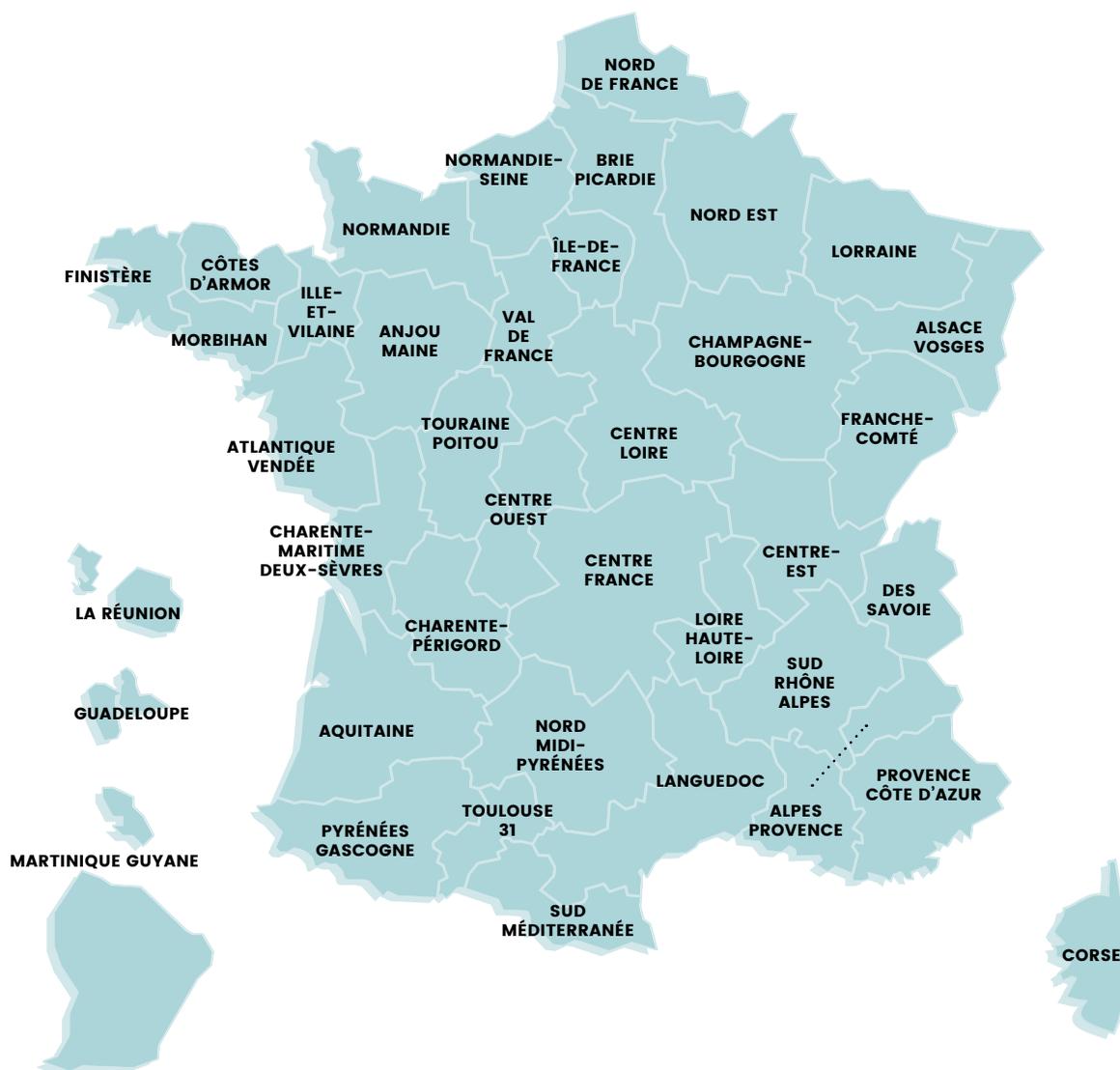
Plus de 11 millions de sociétaires forment le socle de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Un président élu et un directeur général nommé par le conseil d'administration sont à la tête de la gouvernance de chaque Caisse régionale.



Structure coopérative: chiffres octobre 2021 (sauf administrateurs et Caisses locales: fin juin 2021).
 Structure commerciale: chiffres à fin décembre 2020.

Une présence au cœur des territoires

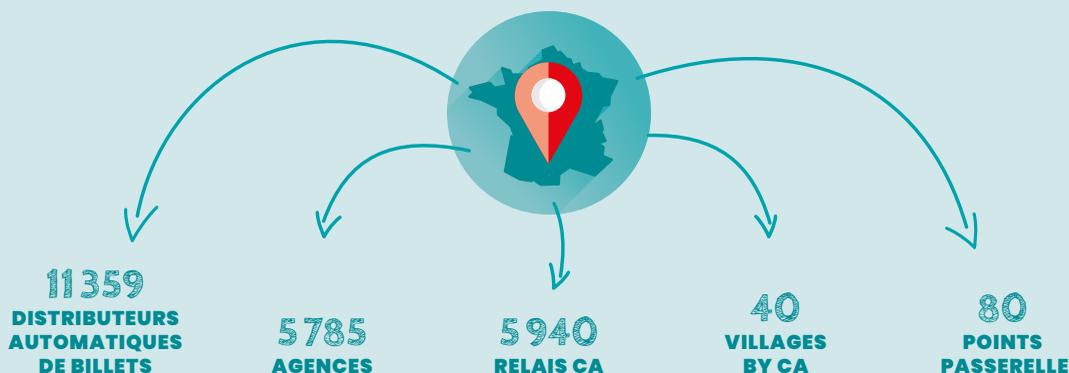
Les 39 Caisses régionales du Crédit Agricole sont des banques coopératives de plein exercice présentes dans tout le pays.



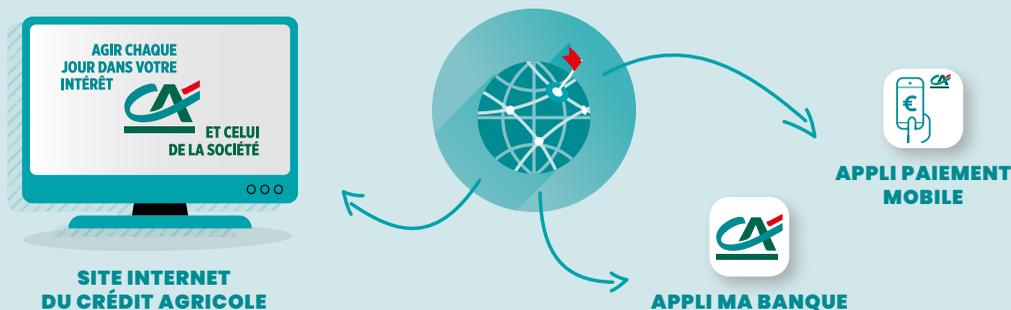
100 % humain 100 % digital

Le Crédit Agricole et les Caisses régionales sont présents sur plusieurs terrains, de manière locale et numérique, afin d'assurer une présence et une proximité auprès de tous leurs clients.

SUR LE TERRITOIRE...



SUR LE WEB...



NOS CLIENTS



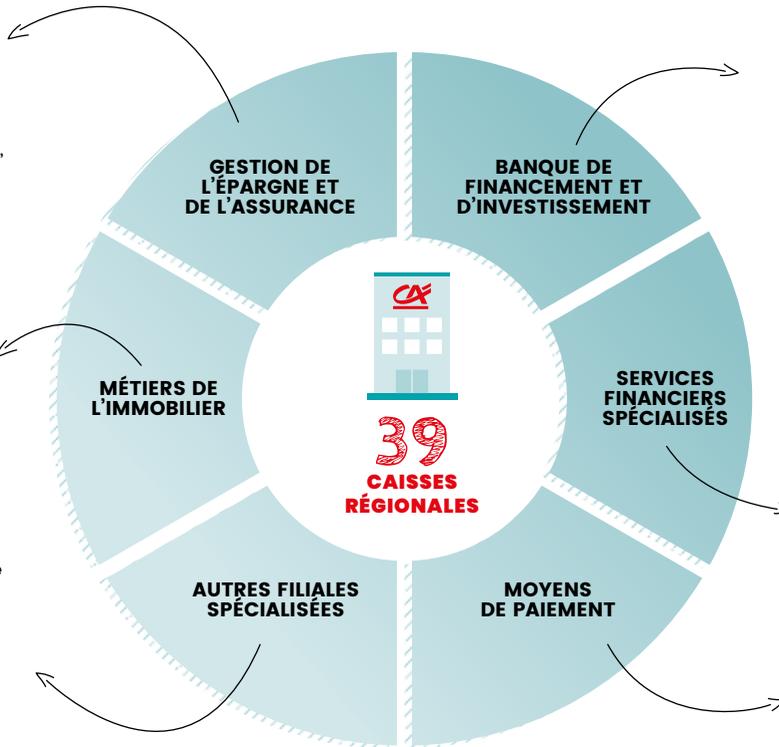
Une banque universelle de proximité

Le Crédit Agricole développe l'ensemble de ses expertises, ainsi qu'un modèle de relation 100 % humain et 100 % digital pour accompagner tous ses clients.

- **Amundi**
Gestion d'actifs
- **Crédit Agricole Assurances:**
Predica, Pacifica
Assurances emprunteur, protection des biens et des personnes, prévoyance
- **CAMCA**
Garantie d'assurance, caution
- **Indosuez Wealth Management**
Gestion de fortune
- **Crédit Agricole Titres**
Tenue de compte, épargne

- **Crédit Agricole Immobilier**
Opérateur immobilier global

- **BforBank**
Banque en ligne
- **Uni-médias**
Médias
- **Crédit Agricole Group Infrastructure Platform**
Transformation digitale
- **Crédit Agricole Technologies & Services**
Informatique
- **Nexecur**
Télésurveillance, téléassistance



- **Crédit Agricole Corporate Investment Bank (CACIB)**
Banque de financement et d'investissement
- **Caceis Investor Services**
Services financiers aux institutionnels
- **Idia Capital Investissement**
PME, ETI et filières spécialisées
- **Sodica Corporate Finance**
Conseil fusion/acquisition

- **Crédit Agricole Consumer Finance**
Crédit à la consommation
- **Crédit Agricole Leasing & Factoring**
Crédit-bail, affacturage
- **Unifergie**
Énergie, protection de l'environnement

- **Crédit Agricole Payment Services**
Moyens de paiement

DES MÉTIERS & DES COMPÉTENCES...

BANQUE



Épargne, crédits, services bancaires, conseils et moyens de paiement

ASSURANCES



Des biens et des personnes, prévoyance

IMMOBILIER



Expertise immobilière multi-métiers: transaction, vente de neuf, gestion, syndic, courtage

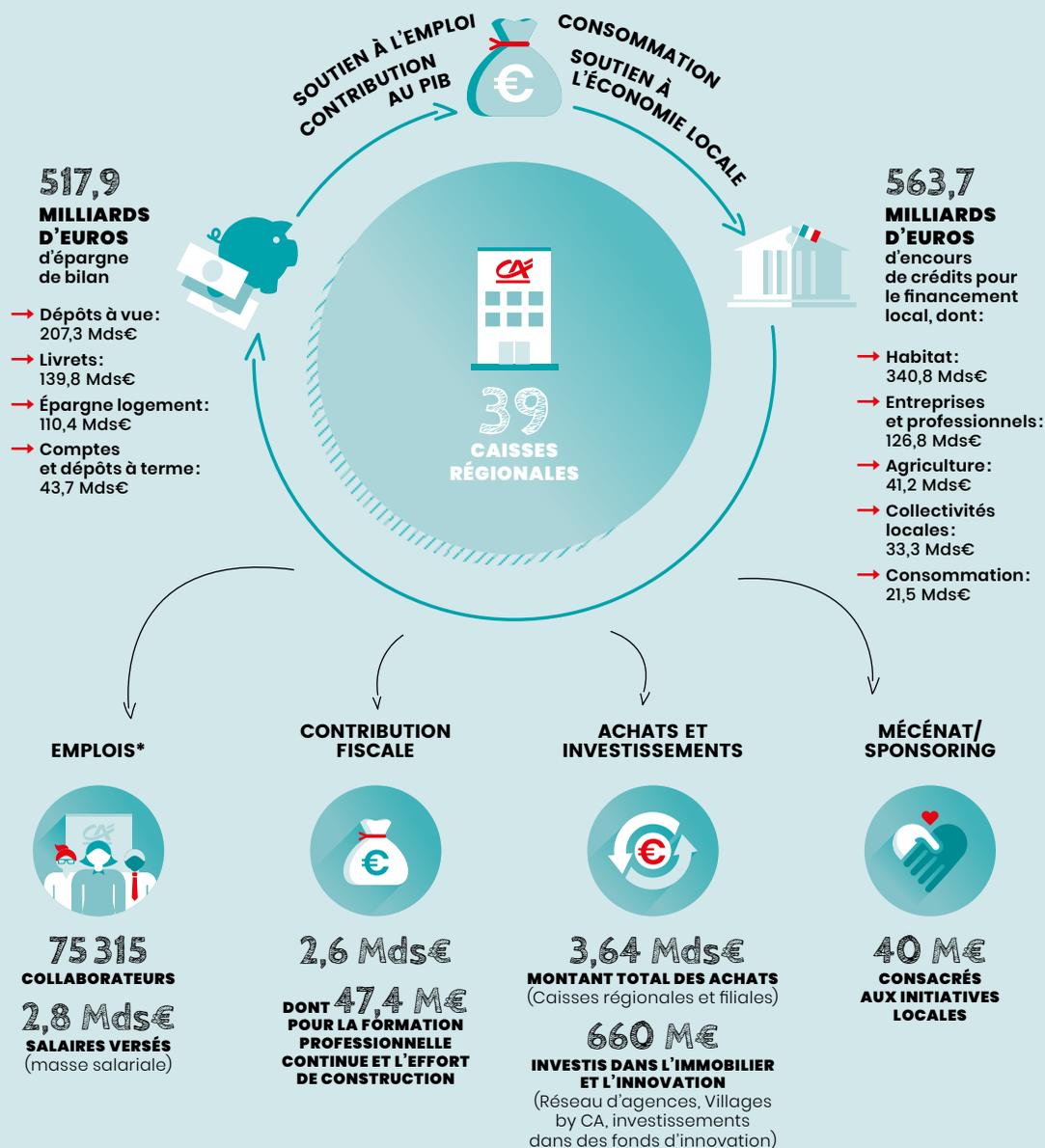
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



Accompagnement des clients dans la transition énergétique

Une banque créatrice de valeurs

Les Caisses régionales sont le premier financeur de l'économie locale.
Elles accompagnent leurs clients dans leurs projets de vie et contribuent au développement socio-économique des territoires.



* Périmètre 39 CR, CA Titres et FNCA. Chiffres à fin décembre 2020.

Responsabilité, proximité, solidarité

Né de l'entraide et animé par ces valeurs,
le Crédit Agricole repose, depuis 1885, sur des fondamentaux
qui réunissent le même objectif d'utilité au territoire.



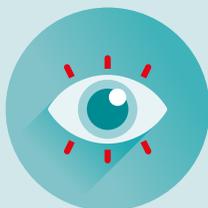
NOTRE IDENTITÉ COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Illustrée par notre gouvernance équilibrée,
qui favorise la proximité d'actions.



NOTRE MODÈLE DE DÉVELOPPEMENT

Centré sur la recherche de performance
dans la durée et garant de notre implication
durable dans l'économie des régions.



NOTRE VISION À LONG TERME

Gage de durabilité et de confiance
pour nos clients.



NOTRE MAILLAGE TERRITORIAL

Une prise de décision en local,
au plus proche de nos clients.



NOTRE PROXIMITÉ RELATIONNELLE

En accompagnant tous les clients
dans la durée et avec loyauté.



NOTRE SOUTIEN À L'INNOVATION ET À L'ENTREPRENEURIAT

En créant des liens sur les territoires
et en accompagnant les transitions
économiques et sociétales.

Nos engagements RSE

vus par



OLIVIER AUFFRAY

PRÉSIDENT
CRÉDIT AGRICOLE ILLE-ET-VILAINE



La crise sanitaire a renforcé notre mobilisation autour de nos engagements.

Ce rapport est important pour nous car il donne de la visibilité aux actions menées dans le cadre de notre politique RSE. Cette politique est le reflet de nos valeurs, elle fait partie non seulement de nos missions, mais de notre raison d'être. Nous l'avons intégrée au projet collectif de nos Caisses régionales, qui la déclinent au plus près des besoins des régions et de l'ensemble de la population. Les initiatives prises dans le cadre des cinq engagements de notre pacte sociétal et territorial contribuent à créer ou recréer du lien, renforcer la solidarité, soutenir la croissance et l'emploi, dynamiser le développement local, accompagner toutes les transitions à l'œuvre dans notre pays. En mettant en lumière, notamment, la fragilité de notre planète et l'accélération des tensions sociales, la crise du Covid-19 a montré combien ces initiatives étaient essentielles, renforçant encore notre mobilisation au quotidien sur ces sujets.



OLIVIER CONSTANTIN

DIRECTEUR GÉNÉRAL
CRÉDIT AGRICOLE AQUITAINE



Notre plan Jeunes est une belle incarnation de notre politique RSE.

Le plan pour la jeunesse que nous avons lancé en 2021 est une belle incarnation de notre politique RSE. Aujourd'hui, les jeunes sont une population fragilisée dans de nombreux domaines (formation, logement, capacité à faire face aux frais de la vie quotidienne, insertion professionnelle, perspectives dans un monde confronté à de multiples défis, etc.). Ce plan de très grande envergure nous a permis d'agir avec succès sur plusieurs fronts : l'adaptation de nos offres et services à leur réel besoin, l'accès à l'emploi et la solidarité envers les plus fragiles. Ces jeunes vont écrire l'avenir et porter la croissance de demain. Ils ont une idée très précise de ce qu'ils veulent, à titre individuel comme à titre collectif, et n'hésitent pas à s'appuyer sur des partenaires qui les inspirent. Notre rôle, en tant que première banque des territoires, est de les écouter et de nous adapter à leur vision du monde, comme nous avons su nous adapter à celle des générations qui les ont précédés.



Atteindre l'excellence dans nos relations avec tous nos clients



Notre engagement RSE vu par



OLIVIER DESPORTES

PRÉSIDENT
CRÉDIT AGRICOLE CÔTES D'ARMOR



**Notre proximité
avec les clients est
une force incroyable.**

La proximité de nos Caisses régionales avec les clients est une force incroyable, au service d'une relation de confiance et d'expertise durable dans le temps. Même si la relation est de plus en plus digitale, cette proximité repose sur notre réseau d'agences qui maille l'ensemble du pays. Elle donne à chaque Caisse régionale une connaissance inégalée de son territoire et des besoins spécifiques de ses clients.

C'est essentiel pour accroître leur satisfaction, mais d'autres atouts du Crédit Agricole jouent également un rôle.

Je pense, par exemple, à notre modèle unique en France de banque universelle inclusive ou au fait que nous donnons régulièrement la parole à nos parties prenantes, notamment nos sociétaires, pour améliorer en permanence notre fonctionnement.



HUGUES BRASSEUR

DIRECTEUR GÉNÉRAL
CRÉDIT AGRICOLE ANJOU MAINE



**L'augmentation
de notre capacité est
la clé de l'excellence
relationnelle.**

Le développement de l'excellence relationnelle passe par la reconnaissance, par nos clients, de l'augmentation de notre capacité. Elle est le fruit d'une démarche globale menée par l'ensemble des Caisses régionales. Nous travaillons notamment sur l'accroissement de la disponibilité de nos conseillers, à la fois en jouant sur l'amplitude horaire des rendez-vous et en utilisant les solutions offertes par le digital. Nous renforçons aussi les compétences collectives de notre entreprise, en augmentant le pouvoir de décision en proximité, en ayant dans nos banques un fonctionnement toujours plus cohérent, c'est-à-dire en veillant à ce que toutes nos équipes, sans exception, soient tournées vers la satisfaction des clients, sur tous nos marchés.



ATTEINDRE L'EXCELLENCE
DANS NOS RELATIONS AVEC TOUS NOS CLIENTS

Indicateurs clés

#BanqueUniverselle #Proximité



5 940
**COMMERÇANTS
DE PROXIMITÉ**
MEMBRES DU RÉSEAU
RELAIS CA

MA BANQUE

1^{re}
**APPLICATION
BANCAIRE**
EN EUROPE
**5,9 MILLIONS DE CLIENTS
UTILISATEURS**



#ExcellenceRelationnelle



8/10
AGRICULTEURS
SONT CLIENTS
DU CRÉDIT AGRICOLE



**INDICE DE
RECOMMANDATION
CLIENT (IRC)**

+ 10
CLIENTS PARTICULIERS
ET PROFESSIONNELS
+ 16
CLIENTS ENTREPRISES

#PartenairedeConfiance



1/5
**PRÊT GARANTI
PAR L'ÉTAT**
DISTRIBUÉ PAR
LES CAISSES RÉGIONALES,
SOIT 144 500 PRÊTS



1^{er}
ASSUREUR
EN FRANCE



PLUS DE
10 000
**FAMILLES
ACCOMPAGNÉES**
PAR LE DISPOSITIF
POINT PASSERELLE

Engagé pour tous et partout

À l'heure de la relance, après deux années marquées par la crise sanitaire, toutes les Caisses régionales s'engagent pour apporter le meilleur de la banque et de l'assurance à leurs clients. Quels que soient leur profil, leur situation, leur localisation et leurs projets, elles les accompagnent au quotidien avec l'ambition d'être leur banque préférée, en s'appuyant sur leur modèle unique de banque universelle de proximité, 100 % humaine et 100 % digitale.

Être accessible à tous

Ancrées depuis toujours dans les territoires et dotées d'un maillage très dense, les Caisses régionales sont au plus près de la population locale, au service de l'ensemble de ses composantes, sans exception. Elles complètent cette présence forte sur le terrain en se rendant accessibles à tous les publics. Leur volonté d'inclusion les conduit notamment à moderniser leurs agences en prenant en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et à développer les services destinés aux clients sourds et malentendants.

Apporter des solutions à chacun

Les Caisses régionales souhaitent accompagner chaque client dans la durée, de manière à la fois globale et personnalisée, avec des solutions qui répondent pleinement à ses besoins. Elles étoffent leur offre et leurs expertises et adaptent leur organisation ainsi que leurs circuits de décision pour gagner en efficacité opérationnelle et en agilité. Elles misent aussi sur la force du collectif, s'appuyant sur la complémentarité de leurs équipes, développant des synergies avec les métiers des filiales du groupe Crédit Agricole et mettant en place, entre elles, des démarches de collaboration et de mutualisation. Quatorze pôles utilisateurs métiers ont pour mission d'assurer le développement technique et technologique de nouvelles offres et services afin de répondre aux besoins clients.

Faciliter la vie quotidienne et les projets des particuliers

Solutions de protection avec Crédit Agricole Assurances, moyens de paiement, retraits et dépôt de fonds, services de gestion budgétaire, épargne, crédits..., les Caisses régionales facilitent le quotidien de leurs clients et les aident à réaliser tous leurs projets. Elles ont déployé des dispositifs pour les accompagner au mieux dans les moments clés de leur vie comme la recherche d'un premier emploi, l'installation dans un nouveau logement ou lors d'un déménagement, l'acquisition d'une voiture ou le règlement d'une succession.

Épauler les clients en difficulté financière

Les Caisses régionales se mobilisent pour aider leurs clients confrontés à des difficultés financières. Elles détectent les situations et alertent les personnes concernées pour leur permettre de réagir rapidement. Elles mettent à leur disposition des solutions comme l'offre budget protégé, les prêts coup dur et les microcrédits personnels. Grâce au dispositif Point Passerelle, elles proposent un accompagnement humain, social et financier à leurs clients fragilisés par un événement de vie.



Tisser des liens privilégiés avec les jeunes

Les Caisses régionales portent une attention toute particulière à leurs jeunes clients. Elles les accompagnent en imaginant pour eux des offres bancaires et extra-bancaires spécifiques qui visent notamment à favoriser leur autonomie financière. Avec Globe Trotter, par exemple, ils disposent d'une carte de paiement internationale à débit immédiat et bénéficient de tous les services bancaires à l'étranger sans frais.

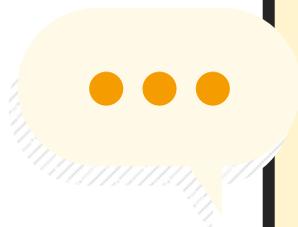


Être le banquier de tous les agriculteurs

Le Crédit Agricole a été créé pour être au service du monde agricole. Les Caisses régionales conservent des liens étroits avec les agriculteurs et leurs coopératives. Elles mettent à leur disposition un réseau de conseillers spécialisés et des solutions développées pour les accompagner tout au long du cycle de vie de leur exploitation. Elles se mobilisent aussi pour les aider à maintenir leurs activités dans les situations difficiles, comme pendant la crise sanitaire ou en avril 2021, lors de la vague de gel tardif.

Accompagner les professionnels et les entrepreneurs

Les Caisses régionales accompagnent tous les professionnels et entrepreneurs avec des conseillers spécialisés et des offres bancaires et d'assurance dédiées couvrant l'intégralité de leurs besoins. Présentes dans les bons comme dans les moins bons moments, elles se sont mobilisées massivement pour aider leurs clients à traverser la crise exceptionnelle liée à la pandémie de Covid-19. Prêts garantis par l'État, gel des échéances de prêts, moratoires, crédits de trésorerie... diverses solutions de soutien et de protection ont été déployées, avec la volonté d'agir de manière proactive et personnalisée.



Écouter les clients pour être leur partenaire de confiance

Pour améliorer en continu la satisfaction de leurs clients, les Caisses régionales leur donnent la parole à travers des formats d'écoute variés. Aux enquêtes s'ajoutent des indicateurs comme l'indice de recommandation client (IRC), qui mesure leur propension à recommander leur banque. Les informations recueillies, complétées par le suivi et l'analyse des réclamations, sont très utiles pour faire progresser le Crédit Agricole vers l'excellence relationnelle.

Indice de recommandation client (IRC)



Réinventer la proximité grâce aux agences bancaires

Les Caisses régionales innovent pour renforcer la relation de proximité 100 % humaine et 100 % digitale avec leurs clients. Le déploiement d'un nouveau modèle d'agences bancaires en témoigne. Ces espaces d'accueil repensés intègrent toujours plus d'innovations numériques et de services connectés associés aux expertises des équipes. En se transformant en lieux de vie et de collaboration, ils deviennent véritablement créateurs de valeur pour les clients et leurs territoires.

Offrir une relation 100 % humaine et 100 % digitale

La vision de la relation client portée par les Caisses régionales est à la fois 100 % humaine et 100 % digitale. Les clients ont la liberté de choisir le mode d'interaction avec leur banque qui leur convient le mieux, d'en changer à tout moment, et avec le même engagement de qualité de service : conseil en côte à côte ou à distance, souscription en agence ou par internet via la signature électronique, réalisation d'opérations en toute autonomie avec l'application Ma Banque... Pendant la crise sanitaire, les clients particuliers ont pu découvrir un nouveau canal de communication avec leur conseiller, à travers le dispositif de rendez-vous en ligne Visio client. Plus récemment, et encore en cours de déploiement, le parcours DigiConso permet de souscrire une offre de crédit à la consommation en 15 minutes.



Mieux satisfaire la clientèle avec un nouveau modèle relationnel

Le modèle relationnel en cours de déploiement par les Caisses régionales va leur permettre de mieux répondre aux attentes exprimées par leurs clients en matière de proximité, expertise, proactivité, suivi... Coconstruit par 3 000 clients et 3 000 collaborateurs de 25 Caisses régionales, il a été testé avec succès par quatre d'entre elles. Centré sur le client et le collaborateur, il met en place de nouvelles pratiques reposant sur une démarche collaborative et sur la symétrie des attentions.

Innover pour répondre aux besoins et usages émergents

Le Crédit Agricole renforce l'accompagnement de sa clientèle en concevant des produits, des services et des démarches destinés à répondre aux nouveaux besoins et usages. En mars 2021, CA Payment Services a par exemple lancé l'application Paiement mobile. Elle permet aux clients des Caisses régionales de régler un achat en boutique ou en ligne et d'effectuer un virement instantané de personne à personne avec leur mobile.



Agir avec éthique

Respect, transparence, loyauté, sécurité : ces valeurs fondatrices du Crédit Agricole ont été affirmées dans une charte éthique puis déclinées dans des codes de conduite et des engagements relationnels. Elles font des Caisses régionales des tiers de confiance qui protègent l'intérêt de leurs clients à chaque étape de la relation. Ils sont conseillés en toute objectivité, prennent leur décision en ayant le temps de la réflexion, puis ont la possibilité de changer d'avis sans être pénalisés.



Protéger les données personnelles

En tant que tiers de confiance, les Caisses régionales s'attachent à sécuriser les données sensibles et personnelles de leurs clients. Elles s'appuient sur une charte des données personnelles mise en place depuis 2016 pour assurer leur bonne utilisation. Cette dernière a été adaptée en 2018 afin d'intégrer les dispositions du règlement général européen sur la protection des données. Chaque Caisse régionale s'est dotée d'un référent en charge de la protection des données et forme régulièrement ses collaborateurs sur la mise en application de ladite charte.



Garantir une totale conformité

Les Caisses régionales ont un devoir de responsabilité sur l'ensemble de leur périmètre d'activité. Toutes se montrent d'une extrême exigence sur la conformité aux lois, règlements et notes internes et luttent activement contre la fraude, la corruption, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. **Le Crédit Agricole a d'ailleurs été le premier établissement bancaire certifié pour son dispositif anti-corruption** qui repose sur quatre leviers : des campagnes de prévention, d'importants efforts de formation du personnel, une vigilance constante et des contrôles réguliers.

Renforcer la cybersécurité

Le Crédit Agricole accompagne la montée en puissance de la banque en ligne et des transactions sur internet en renforçant en permanence la cybersécurité. Securipass, une solution d'authentification par empreinte faciale ou digitale a ainsi été intégrée dans l'application Ma Banque. Les Caisses régionales ont également lancé des services d'alertes par SMS pour prévenir leurs clients dès qu'un paiement par carte bancaire semble frauduleux.

→ Principaux objectifs de développement durable concernés



Actif sur le terrain

Pour soutenir au quotidien tous ses clients, le Crédit Agricole, appuyé par le dynamisme des Caisses régionales, multiplie les démarches d'accompagnement. Plus qu'un acteur bancaire, il s'impose aussi comme une figure de proximité incontournable.



#Jeunes2021

Des offres pour accompagner financièrement les jeunes

Après avoir consacré, en 2020, 23 millions d'euros au fonds de soutien «Tous mobilisés pour nos aînés», le Crédit Agricole poursuit son action en faveur des personnes particulièrement touchées par la crise sanitaire. En 2021, il accompagne les jeunes vers la reprise, conformément à sa raison d'être et à sa mission de banque coopérative et mutualiste, avec la mise en place d'un plan d'urgence de près de 25 millions d'euros. Les Caisses régionales luttent notamment contre les risques de

précarisation en distribuant des solutions de financement inclusives. Avec Bpifrance, elles facilitent l'accès au crédit des étudiants de l'enseignement supérieur ne bénéficiant pas de caution personnelle: ils peuvent souscrire des prêts étudiants garantis par l'État qui les aident à faire face à tous leurs frais (scolarité, logement, voyage d'études). Jusqu'à fin octobre 2021, les Caisses régionales ont également proposé aux étudiants et apprentis des prêts étudiants à taux boosté et unique.



→ COMMERÇANTS ET TPE

Un soutien sans faille pendant la crise

Les commerçants de proximité et les TPE (très petites entreprises) ont fait l'objet d'une attention particulière des Caisses régionales dès le début de la crise sanitaire. Durement touchés, ils ont bénéficié d'une large information et de dispositions financières comme le remboursement de la cotisation mensuelle des terminaux de paiement. Des mesures ont été prises pour qu'ils puissent encaisser leurs ventes à distance ou en itinérance sans coûts d'équipement supplémentaires, en toute sécurité. Les Caisses régionales les ont également accompagnés dans le développement du Click & Collect, donnant par exemple de la visibilité à leurs boutiques en ligne sur leurs propres sites internet.



→ PROXIMITÉ

Les Relais CA présents dans les zones rurales

Apporter du service bancaire partout et pour tous nos clients en dynamisant le commerce en proximité : c'est l'objectif du déploiement par le Crédit Agricole de 5 940 Relais CA dans les territoires. Nouveaux services, changement de nom et campagne de communication nationale : les Caisses régionales dynamisent leur réseau (anciennement Points Verts), créé pour permettre d'être au plus près de leurs clients qui vivent dans des zones éloignées des agglomérations. Avec les Relais CA, ils peuvent faire leurs courses chez les commerçants locaux, retirer de l'argent liquide et même parfois déposer un chèque au même endroit.

→ PROFESSIONNELS ET AGRICULTEURS

Des clients accompagnés en cas de coup dur

Le Crédit Agricole lance une nouvelle démarche coconstruite avec plusieurs Caisses régionales, qui vise à soutenir ses clients professionnels et agriculteurs lorsqu'ils rencontrent un « coup dur » dans leur activité, comme le départ imprévu d'un associé, un incendie, etc. L'objectif est de les aider à surmonter leurs difficultés et à rebondir grâce à un dispositif couplant une démarche d'accueil, de conseil global, en association avec des partenaires, et des solutions bancaires facilitantes.



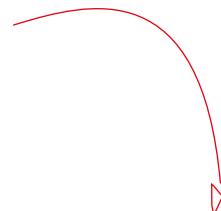
Initiatives au cœur des régions



→ CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE

Une relation client innovante avec l'Atelier by CA

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée a ouvert en 2020, à Nantes, l'Atelier by CA. Il veut en faire un laboratoire référent de l'expérimentation et de l'innovation en matière de relation clients. Ce lieu hybride propose des échanges avec nos clients et les acteurs de notre territoire, notamment des industries culturelles et créatives. Il a lancé un premier appel à projets sur le bien vieillir et collabore à une réflexion sur la place des seniors dans la ville menée par la filière santé et bien vieillir, partenaire du gérontopôle des Pays de la Loire.





→ CRÉDIT AGRICOLE CENTRE LOIRE

Addibizz accompagne la digitalisation des entreprises

La crise sanitaire ayant mis en évidence les besoins de digitalisation des entreprises, le Crédit Agricole Centre Loire propose désormais à ses clients professionnels Addibizz, un accompagnement innovant, 100 % digital, 100 % humain et 100 % local. Il consiste à mettre à leur disposition un « digital planner » chargé de les guider en leur apportant un diagnostic personnalisé, du conseil, de l'animation et des reportings. Cette initiative a été très bien accueillie par les intéressés.



→ CRÉDIT AGRICOLE CENTRE FRANCE

Voix CA, nouvelle application au service des clients



Avec Voix CA, le Crédit Agricole Centre France a innové pour optimiser sa qualité de service. Grâce à cette application, les conseillers de la Caisse régionale dictent leurs comptes-rendus d'entretien avec leurs clients et obtiennent instantanément des transcriptions écrites. En 2020, année de son lancement, Voix CA a permis la rédaction de 15 000 comptes-rendus. Ce service permet d'accroître la qualité de la transcription des informations et facilite le passage de relais lors de changements d'interlocuteurs. L'application Voix CA a été déployée sur l'ensemble des Caisses régionales. Grâce à l'intelligence artificielle, l'application évolue et mémorise les projets clients pour permettre aux conseillers de les rappeler au bon moment, avec une proposition commerciale ciblée.



→ CRÉDIT AGRICOLE CHAMPAGNE-BOURGOGNE

ARC+ révolutionne le traitement des demandes et des réclamations



Au Crédit Agricole Champagne-Bourgogne, l'excellence relationnelle passe désormais par ARC+. Cet outil lancé en mars 2021 est au cœur du nouveau parcours mis en place par la Caisse régionale pour traiter les demandes et les réclamations de ses clients. Complet et intuitif, il renforce la qualité de service, la réactivité et la traçabilité, permettant une prise en charge optimale de chaque demande. ARC+ améliore notamment la gestion des priorités et des délais ainsi que l'efficacité des équipes de la banque.



→ CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

Une structure dédiée aux professions de santé

Le 4 février 2020, le Crédit Agricole Franche-Comté a ouvert un pôle dédié à l'ensemble de la filière santé (étudiants, salariés santé et professionnels libéraux de santé) sur les secteurs les plus urbains du territoire régional (Besançon/Nord Franche-Comté). Ces secteurs très dynamiques regroupent ainsi la moitié des 8 000 professionnels de santé libéraux francs-comtois mais également les facultés, les plus grandes cliniques, les maisons de santé et les hôpitaux de la région. Forte de cette nouvelle structure, la Caisse régionale entend devenir une banque de référence de la filière santé, reconnue pour la qualité de son expertise et de son accompagnement dans la durée.



→ CRÉDIT AGRICOLE
TOURAINNE POITOU

Chançay à son Point Vert

Une épicerie multiservice a ouvert ses portes en avril 2021 à Chançay, une commune rurale d'Indre-et-Loire qui n'avait plus de commerces depuis 2017. Les habitants peuvent s'y approvisionner en produits alimentaires locaux. Elle leur donne également accès à un espace de coworking et à un café, ainsi qu'à un Relais CA aménagé par la banque pour faciliter l'accessibilité aux services de monétiques et d'assurances. Le tout a pour objectif de redynamiser la vie locale.



→ CRÉDIT AGRICOLE
VAL DE FRANCE

Un plan de bataille « anti-irritants »



Pour mieux suivre et traiter les points qui irritent ses clients, le Crédit Agricole Val de France s'est doté en 2021 d'un nouvel outil digital accessible à tous ses collaborateurs. Il a été mis en place sous l'impulsion du « comité excellence de la relation client » de la Caisse régionale, qui se réunit une fois par mois pour évoquer ce sujet. L'enjeu est d'améliorer la satisfaction de la clientèle dans tous les domaines : crédit, assurances, collecte et flux.

Accompagner durablement les territoires



Notre engagement RSE vu par



JEAN-JACQUES CALCAT
PRÉSIDENT
CRÉDIT AGRICOLE NORD MIDI-PYRÉNÉES

“ La RSE permet de concilier développement durable et rentable.

La RSE irrigue désormais l'ensemble de notre société et devient un sujet de préoccupation pour toutes nos parties prenantes. Nos valeurs mutualistes, notre modèle de banque universelle de proximité, notre statut de première banque des territoires nous confèrent un rôle particulier en la matière. Aujourd'hui plus que jamais, nous nous engageons collectivement et agissons au quotidien pour soutenir les transitions, voire les initier en jouant les catalyseurs. Ce sont en même temps de nouvelles perspectives et de formidables leviers de croissance qui s'offrent à nous. Car ces démarches intégrant la RSE ont toute leur place dans le renforcement de notre performance économique. C'est un investissement dans la durée qui permet de concilier un développement durable et rentable.

”



LAURENCE RENOULT
DIRECTRICE GÉNÉRALE
CRÉDIT AGRICOLE VAL DE FRANCE

“ Nous apportons des réponses utiles et durables aux enjeux territoriaux.

Notre engagement pour accompagner les territoires et les transitions est à l'origine de notre banque coopérative. Notre ancrage territorial et la proximité avec nos clients nous mettent au cœur des enjeux économiques et sociétaux. Ils nous donnent la responsabilité mais aussi l'opportunité d'y apporter des réponses utiles et durables. Notre accompagnement en tant que banquier ainsi que nos innovations créatrices de lien sont une source d'enthousiasme et de croissance dans nos régions et font naître des solutions pour relever les défis de demain, sociétaux, environnementaux. En sachant faire grandir ces initiatives, en les fédérant et en renforçant le conseil, nous exprimons pleinement sur le terrain notre raison d'être et faisons rayonner notre modèle coopératif.

”

Indicateurs clés

#Résultats



3
MILLIARDS D'EUROS
DE RÉSULTAT NET



87,6 %
DES RÉSULTATS
CONSERVÉS
AU SERVICE DES TERRITOIRES
À FIN 2020



25,7 %
DE PART DE MARCHÉ
SUR L'HABITAT
EN FRANCE

#EmploisLocaux #CréationdeLiens #Innovation



1^{er}
FINANCEUR
DE L'ÉCONOMIE
EN FRANCE



41 500
UTILISATEURS
DE LA PLATEFORME
J'AIME MON TERRITOIRE
DONT LES 2/3 SE CONNECTENT
RÉGULIÈREMENT



1 232
START-UP
ACCOMPAGNÉES
DANS LES VILLAGES BY CA

#InvestissementResponsable

Amundi
ASSET MANAGEMENT

378
MILLIARDS D'EUROS
D'ENCOURS
EN INVESTISSEMENT
RESPONSABLE CHEZ AMUNDI



11,15
MILLIARDS D'EUROS
D'ENCOURS
DES LIVRETS SOCIÉTAIRES



1^{er}
DISTRIBUTEUR
D'ÉCO-PRÊTS
EN FRANCE
(36,1% de part de marché)



1,1
MILLIARD D'EUROS
DESTINÉS AUX ÉNERGIES
RENOUVELABLES

Engagé pour les territoires

Ancrées au cœur des territoires, les Caisses régionales ont l'ambition de contribuer au développement local et d'accompagner toutes les transitions en s'appuyant sur l'innovation, la cohésion et la création de liens générateurs de progrès.

Créer de la valeur au bénéfice des territoires

Premier financeur de l'économie et premier assureur en France, le Crédit Agricole figure également parmi les principaux employeurs et contribuables du pays. À travers leur présence sur les territoires et leurs activités de financement, les Caisses régionales ont des impacts directs sur la croissance locale, notamment en termes d'emploi et de PIB. La très grande majorité de leurs résultats annuels est conservée et réinvestie sur place. Depuis 2020, elles contribuent particulièrement au plan France Relance. En accompagnant les acteurs économiques locaux dans la sortie de la crise sanitaire et économique, elles leur permettent d'aborder sereinement l'avenir en leur donnant les moyens de répondre aux grands défis économiques, sociaux et environnementaux.

Acheter de manière responsable

Depuis 2017, les Caisses régionales déploient une politique d'achats responsables et l'intègrent à leurs dispositifs de gouvernance. Toutes s'engagent pour mettre en place des relations responsables et durables avec leurs fournisseurs. Elles agissent pour la compétitivité économique de leur écosystème et prennent en compte des critères environnementaux et sociétaux lors de leurs achats.

Proposer des offres responsables

Les Caisses régionales proposent à leurs clients de donner du sens à leur épargne. Elles développent des offres comme le livret sociétaire, qui leur permet de financer les jeunes entreprises du territoire. Avec les placements et investissements responsables d'Amundi, la société de gestion d'actifs filiale du Crédit Agricole, les clients peuvent aussi participer à l'émergence d'une économie durable. Signataire des principes de l'investissement responsable dès leur lancement en 2006, Amundi intègre les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) dans les processus d'analyse et les décisions d'investissement des acteurs financiers pour chaque secteur. Par ailleurs, depuis octobre 2020, les clients des Caisses régionales détenteurs d'un livret développement durable et solidaire ont la possibilité de reverser à des acteurs de l'économie sociale et solidaire une partie des sommes qui y sont déposées.

FINANCE DURABLE : FAVORISER LES INVESTISSEMENTS À IMPACT POSITIF

LES PRINCIPES

DE L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE (IR)



**FINANCER DES ENTREPRISES
QUI PRENNENT
EN CONSIDÉRATION
L'IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ
SELON LES CRITÈRES ESG***



**DONNER DU SENS
À SON ÉPARGNE**
ET RÉPONDRE AUX GRANDS
ENJEUX DE LA SOCIÉTÉ



**CONTRIBUER À
UNE ÉCONOMIE
ET À DES PROJETS
PLUS DURABLES**

Avec des réponses fortes et engagées auprès de ses clients, le Crédit Agricole affirme son positionnement à travers plusieurs grands domaines.



**SOUTENIR
LES ENTREPRISES
FRANÇAISES
ET LES INITIATIVES
DES TERRITOIRES**



**CONTRIBUER
AUX PROJETS
D'INNOVATION
SOCIALE**



**AGIR EN FAVEUR
DU CLIMAT ET DE
L'ENVIRONNEMENT**



**INVESTIR
DANS L'IMMOBILIER
DURABLE**



**SOUTENIR
LES PROJETS
SOLIDAIRES**

UNE GAMME D'OFFRES POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

LE CRÉDIT AGRICOLE PROPOSE UNE GAMME DE PRODUITS D'ÉPARGNE RESPONSABLE
ET DE SOLUTIONS D'INVESTISSEMENTS À IMPACT POSITIF, COMME PAR EXEMPLE :



**LE LIVRET
DÉVELOPPEMENT
DURABLE ET SOLIDAIRE**



**LE LIVRET
SOCIÉTAIRE**



L'ASSURANCE-VIE
Contrat solidaire
(Predica)



LES FONDS À IMPACT
Amundi Valeurs
Durables,
Amundi Finances
et Solidarité



**LES OBLIGATIONS
VERTES ET/OU
À IMPACT**
Social Bonds,
Green Bonds

* Environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Contribuer à la création d'emplois locaux

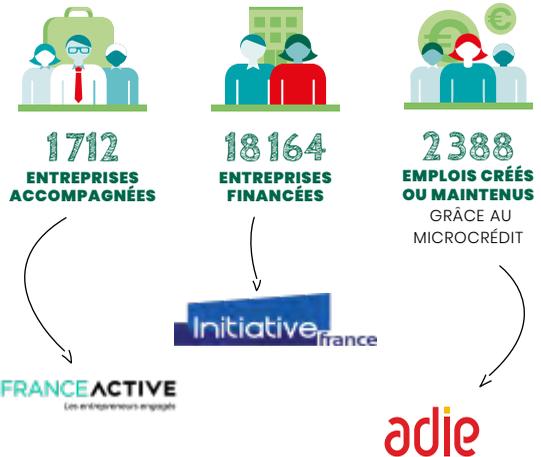
Avec leurs partenaires, France Active, Initiative France, le réseau Entreprendre et l'Adie, les Caisses régionales entretiennent la vitalité du tissu économique. Elles favorisent la création et la reprise d'entreprises dans les territoires et soutiennent les initiatives génératrices d'emplois. Elles animent « l'envie d'entreprendre » à travers des initiatives comme les « Cafés de la création » qui mettent en relation porteurs de projets et acteurs locaux dans de nombreux territoires, ou encore la plateforme jesuisentrepreneur.fr qui donne des conseils sur toutes les démarches de création d'entreprise.

Être la banque de toutes les agricultures

Banque numéro un des agriculteurs, le Crédit Agricole accompagne les évolutions du monde agricole. Un monde aujourd'hui confronté à une crise inédite. Dans un contexte marqué par les aléas climatiques, la diminution des ressources de la planète et les difficultés économiques, il doit à la fois nourrir une population mondiale grandissante et répondre à des exigences de qualité et de transparence. Fortes de leur modèle qui conjugue expertise et proximité, les Caisses régionales se mobilisent pour accompagner toutes les transitions. Elles apportent des solutions différentes selon les régions, les bassins, les filières de production et les problématiques rencontrées, en misant sur la réflexion collective et l'innovation. Elles s'engagent notamment pour contribuer au plan France Relance, sécuriser la situation économique des agriculteurs, préparer la future politique agricole commune et répondre aux défis environnementaux. Leur ambition est de promouvoir une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, créatrice d'activités et d'emplois.



NOTRE SOUTIEN À LA CRÉATION D'ENTREPRISE ET À L'EMPLOI EN 2020



Accélérer la transition énergétique

Il est urgent d'agir face au dérèglement climatique, raison pour laquelle le Crédit Agricole s'est doté d'une stratégie climat. Soutenues par la filiale spécialisée Unifergie et Crédit Agricole Corporate Investment Bank (CA CIB), les Caisses régionales investissent dans le développement de la production locale d'énergies renouvelables. Elles proposent aux particuliers des solutions pour financer leurs projets de rénovation énergétique et de mobilité verte, distribuant des éco-prêts à taux zéro et des offres dédiées. Elles accompagnent également les professionnels, les agriculteurs, les entreprises et les acteurs publics dans leur transition énergétique, notamment avec une gamme de Green Solutions qui leur permet d'engager concrètement des transformations pour conjuguer performances économique et énergétique.

Soutenir des secteurs clés dans leur transformation

Les Caisses régionales se sont dotées d'expertises et de démarches spécifiques afin d'accompagner certains secteurs clés pour le développement des territoires. Elles sont nombreuses, par exemple, à avoir mis en place des filières mer et tourisme. Elles apportent ainsi aux acteurs de ces secteurs un suivi complet en étant au plus près des particularités et des besoins locaux. Leur objectif est de les aider à surmonter les crises et à se transformer pour répondre aux enjeux sociétaux, afin qu'ils puissent aller vers une croissance durable.

Investir dans les jeunes entreprises et filières locales

Pour accompagner l'entrepreneuriat, les Caisses régionales s'appuient notamment sur une politique de capital-investissement dynamique, devenant actionnaires d'entreprises locales ou de secteurs prometteurs pour favoriser leur croissance. Avec IDIA Capital Investissement et Forinvest, elles viennent par exemple de lancer leur premier fonds d'investissement dans la filière bois française. Ce fonds, à impact environnemental et sociétal, a pour objet d'accompagner la modernisation de toutes les entreprises de la filière et d'encourager la stratégie nationale de relocalisation des industries du bois. Les Caisses régionales ont aussi recours à des modes d'actions novateurs, comme le financement participatif.



Accélérer l'innovation entrepreneuriale avec les Villages by CA

Porté par les Caisses régionales, le réseau européen de Villages by CA dédié à l'accélération de l'innovation poursuit sa dynamique de croissance. Unique en son genre, il favorise le développement de start-up à fort potentiel et la transformation des acteurs économiques et institutionnels locaux, contribuant ainsi à la construction des territoires de demain. Chaque Village by CA met à la disposition des bénéficiaires un espace d'échanges et de collaboration ainsi qu'un écosystème facilitateur composé d'entreprises partenaires, d'experts et de contacts utiles. À cela s'ajoute un programme d'accompagnement complet et sur mesure. Une enquête « Coopérer plus pour innover plus » confirme l'excellente image des Villages by CA et le taux de satisfaction élevé de leurs parties prenantes.



Accompagner les clients vers un développement durable

Pour accélérer la transition de l'économie locale vers un modèle de développement durable, les Caisses régionales encouragent leurs clients à amorcer ou à accélérer leur démarche de responsabilité sociétale. La méthode qu'elles utilisent, déployée début 2020, consiste à intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) lors des entretiens menés par les chargés d'affaires auprès des dirigeants d'ETI et de PME, notamment lors des demandes de financement. Elles peuvent ainsi évaluer leur degré de maturité sur le sujet et proposer un accompagnement sur mesure, allant de l'information au soutien opérationnel.

Yapla

Soutenir les acteurs publics et associatifs

Les Caisses régionales contribuent au développement local en soutenant activement les acteurs du secteur public et de la société civile. Elles sont partenaires de six collectivités sur dix et d'un tiers des associations françaises. Elles disposent pour ce faire d'une gamme complète de solutions et d'expertises dédiées. Par exemple, la plateforme Yapla met à la disposition des associations une palette d'outils et de services digitaux destinés à faciliter leur gestion administrative, leur collecte de fonds et leur communication.

Être créateur de liens en développant l'animation locale

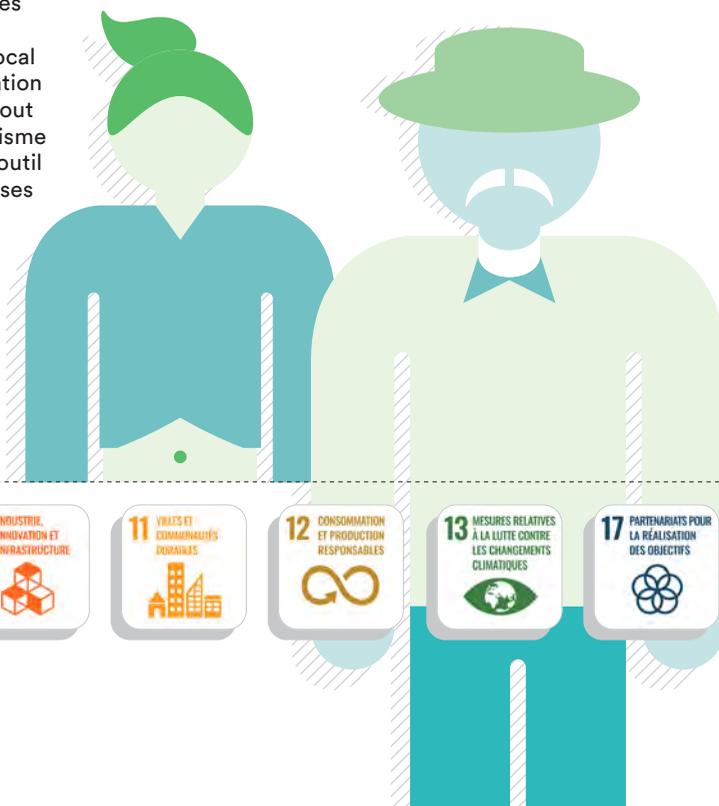
La crise sanitaire et ses périodes de confinement ont donné une importance accrue à la solidarité et aux échanges de proximité. Les Caisses régionales ont ainsi déployé J'aime mon territoire by CA. Ce réseau social local a été lancé en 2020 pour faciliter la création de lien social et l'entraide entre voisins tout en contribuant au maintien et au dynamisme de l'activité locale. C'est aujourd'hui un outil pérenne utilisé au quotidien par les Caisses régionales pour renforcer la vitalité de l'écosystème local et les mises en relation créatrices de valeur.

Agir pour l'habitat

Premier prêteur sur le marché de l'habitat, les Caisses régionales accompagnent leurs clients dans toutes les étapes de leur projet, depuis la recherche d'un logement jusqu'à l'emménagement et la rénovation. Elles les aident aussi dans leur recherche de bien immobilier, notamment via leur réseau intégré d'agences Square Habitat, et développent pour eux des services facilitateurs comme le site e-immo. Elles agissent en faveur du logement social, soutenant à la fois les acteurs du secteur et les locataires. Leurs initiatives visent à développer l'offre de logement à loyer modéré, favoriser l'accession à la propriété et faire émerger des formes d'habitat plus inclusives.

S'engager pour la santé et le bien vieillir

Les enjeux liés à la transition démographique, mais aussi des événements exceptionnels comme la crise sanitaire, ont conduit les Caisses régionales à faire des thématiques de la santé et du bien vieillir des priorités stratégiques. Tout en proposant aux seniors des offres de bancassurance conçues pour répondre à leurs besoins spécifiques, elles multiplient les initiatives pour développer la prévention, faciliter le maintien à domicile et le parcours résidentiel des personnes âgées, accompagner leurs aidants, rendre les soins accessibles à tous et recréer du lien social.



→ Principaux objectifs de développement durable concernés



Actif sur le terrain

Chaque année, les Caisses régionales mettent en place un grand nombre d'actions pour dynamiser leurs territoires, favoriser l'économie locale et soutenir les acteurs régionaux engagés dans la transition.



#Jeunes2021

Youzful accompagne les jeunes vers l'emploi

Première banque des jeunes en France, le Crédit Agricole s'est engagé en 2021 à aller encore plus loin dans le soutien à la jeunesse, avec en particulier la volonté de faciliter leur insertion professionnelle. En janvier, au plus fort de la crise sanitaire, la plateforme Youzful a ainsi été déployée. Cette plateforme 100 % digitale, gratuite et accessible à tous, est au service de l'orientation et de l'emploi des jeunes. On y trouve plus d'un million d'offres d'emploi émanant

d'acteurs économiques locaux, ainsi que des événements de recrutement sur les territoires, des informations utiles et des espaces d'échanges. En juillet 2021, le Crédit Agricole est également devenu un partenaire majeur de la plateforme «1jeune1solution», initiée par les pouvoirs publics dans le cadre du plan France Relance pour mettre en relation les moins de 26 ans à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'une mission avec des entreprises.



#1jeune1solution

PARTENAIRE
MAJEUR

**POUR CONSTRUIRE
VOTRE AVENIR**



**CONNECTEZ-VOUS
AUJOURD'HUI
SUR LE BON RÉSEAU.**

YOUZFUL, LA PLATEFORME GRATUITE ET OUVERTE À TOUS,
QUI VOUS MET EN RELATION AVEC LES PROFESSIONNELS
QUI RECRUTENT DANS VOTRE RÉGION.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ

youzful // 



→ CRÉATION DE LIENS

J'aime mon territoire, un réseau local d'entraide et de partage

Né en avril 2020, J'aime mon territoire s'est développé au point de devenir le socle de la politique menée par les Caisses régionales pour animer la vie locale et créer des liens entre acteurs régionaux. Depuis janvier 2021, entre 440 et 1200 nouvelles inscriptions y sont recensées chaque mois. L'été dernier, J'aime mon territoire comptait 41 500 membres dont les deux tiers se connectaient au moins une fois par semaine. À cette date, le réseau recevait 130 000 visites mensuelles. Sa vitalité se traduisait aussi par le volume des annonces et des publications et par un taux d'interactions passé de 17 % à 22 %.

→ RELANCE

Des initiatives pour accompagner les acteurs du tourisme

Partenaires de longue date des acteurs du tourisme – un secteur clé pour l'économie locale –, les Caisses régionales les ont aidés à aller de l'avant après l'impact de la crise sanitaire. Elles se sont mobilisées pour faire vivre la plateforme Tourisme by CA, qui depuis l'été 2020 met en relation les professionnels du secteur et les particuliers tout en valorisant la consommation locale. À l'approche de l'été 2021, elles ont aussi multiplié les campagnes de communication multimédia pour soutenir la reprise qui s'est jouée au cœur de l'été. Lancées avec les acteurs territoriaux, ces campagnes ont fait la promotion de leurs régions, incitant les 69 % de Français désireux de privilégier les vacances en France à venir les découvrir.



→ PERCEPTION DE L'ENGAGEMENT

Un nouvel indice d'engagement sociétal (IES)

Pour répondre à leur ambition d'être reconnues comme un acteur engagé sur les enjeux sociétaux, les Caisses régionales ont mesuré pour la première fois en 2019-2020 leur indice d'engagement sociétal (IES). Calculé par 36 Caisses régionales à partir d'une enquête menée auprès de 15 000 clients et de 2 000 prospects, cet indice permet de mettre en lumière la façon dont les parties prenantes perçoivent les Caisses régionales sur les enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

Initiatives au cœur des régions



→ CRÉDIT AGRICOLE
CENTRE-EST

Un meilleur accès aux soins

Acteur engagé de la santé, le Crédit Agricole Centre-Est soutient des initiatives publiques et privées garantissant l'accès au soin pour tous. Avec son soutien, le département de l'Ain a par exemple installé des télécabines de consultation et le département de Saône-et-Loire a créé une demi-douzaine de maisons médicales en salariant médecins et personnels de santé. La Caisse régionale a également financé – à hauteur de 10 millions d'euros – la deuxième tranche de travaux de rénovation de l'hôpital de Villefranche-sur-Saône.



→ CRÉDIT AGRICOLE
ALSACE VOSGES

Des programmes immobiliers responsables

En 2020, IGP (Immobilier Gestion Privée), filiale du Crédit Agricole Alsace Vosges a commercialisé plus d'une trentaine de programmes immobiliers avec des promoteurs locaux engagés en faveur du développement des énergies renouvelables. Parmi eux : Trianon Résidences. Cet acteur responsable se mobilise pour un habitat sain et accessible au plus grand nombre. Il prône également, au sein de ses logements, le partage d'espaces et d'équipements comme les potagers et les laveries.





→ CRÉDIT AGRICOLE
CHARENTE-PÉRIGORD

Cognac et énergies vertes : deux nouvelles filiales pour répondre aux enjeux du territoire

Le Crédit Agricole Charente-Périgord poursuit sa démarche de diversification au plus près des besoins territoriaux en créant deux nouvelles filiales dédiées au cognac et aux énergies renouvelables. La première apporte une solution de portage aux PME de négoce de cognac. L'autre est dédiée à la production et à la vente d'électricité ou de gaz renouvelables par la Caisse régionale, un marché local en plein essor.



→ CRÉDIT AGRICOLE
CÔTES D'ARMOR

Les agriculteurs accompagnés dans les transitions

Le Crédit Agricole Côtes d'Armor développe une démarche inédite pour accompagner ses clients agriculteurs dans les transitions. L'enjeu est de les sensibiliser à une approche stratégique nouvelle de leur exploitation via plusieurs outils, dont un site dédié et une approche du bilan comptable sous l'angle de la RSE. La Caisse régionale a également mis en place un partenariat avec France Carbon Agri Association pour soutenir les efforts de transition et de réduction des émissions de gaz à effet de serre de plusieurs élevages locaux.



→ CRÉDIT AGRICOLE
ÎLE-DE-FRANCE

Un label Santé pour lutter contre la désertification médicale

L'Île-de-France est le premier désert médical de notre pays. Ce constat a poussé la Caisse régionale à lancer en janvier 2021 le label « Santé by Crédit Agricole IDF ». En partenariat avec Initiative Île-de-France et la région francilienne, elle propose entre autres aux professionnels de santé un accompagnement spécifique et facilite leur installation avec la possibilité notamment de bénéficier d'un prêt d'honneur à taux 0 % en complément d'un prêt bancaire. La volonté du Crédit Agricole Île-de-France est d'accompagner les professionnels de santé tout au long de leur vie privée et professionnelle, quel que soit leur statut.





→ CRÉDIT AGRICOLE LANGUEDOC

Le capital investissement au service de l'environnement

Filiale régionale du Crédit Agricole spécialisée en capital investissement, Sofilaro a participé récemment à deux projets alliant innovation et écologie soutenus par la Caisse régionale du Languedoc. Le premier va éviter que des oiseaux ne viennent percuter les pales d'éoliennes grâce au déploiement de solutions d'identification robotisées. Le second finance la fiabilisation de Nessie, un véhicule subaquatique capable de draguer les sédiments accumulés au fond des retenues de barrages.



→ CRÉDIT AGRICOLE
NORMANDIE

Un partenariat autour des transitions agroécologiques

En Normandie – terre agricole par excellence – le Crédit Agricole accompagne les exploitants vers des pratiques et des stratégies de plus en plus résilientes. La banque a ainsi noué avec la chambre régionale d'agriculture un partenariat dédié aux expérimentations de transitions agricoles et agroécologiques. Les premiers travaux engagés visent à promouvoir auprès des agriculteurs la démarche Carbocage, labellisée Bas Carbone, qui encourage une gestion durable des haies.



→ CRÉDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE

La compensation carbone encouragée dans l'agriculture

Banque de l'agriculture et des transitions, le Crédit Agricole Nord de France a choisi de soutenir les actions de compensation carbone d'exploitants installés dans le Nord et le Pas-de-Calais. En partenariat avec la start-up TerraTerre, elle les aide par exemple à mettre en place des pratiques qui valorisent la séquestration de CO₂, telles que le développement de l'agroforesterie, ou qui réduisent les émissions, comme la diminution des engrais et la meilleure gestion des troupeaux.

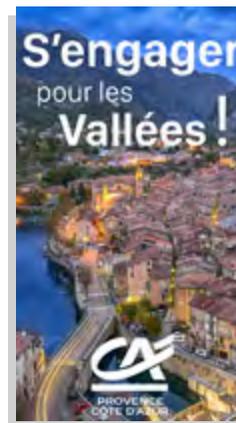




→ CRÉDIT AGRICOLE NORMANDIE-SEINE

Un projet phare pour la transition énergétique

Le Crédit Agricole Normandie-Seine participe à une première mondiale : le projet Nomad Car Hydrogène. Développé par la région Normandie et Transdev, il vise à transformer un autocar thermique Diesel en un autocar électrique hydrogène qui rejettera uniquement de la vapeur d'eau dans l'atmosphère. La Caisse régionale soutient cette initiative favorable à la transition énergétique en raison de son bénéfice environnemental.



→ CRÉDIT AGRICOLE PROVENCE CÔTE D'AZUR

Solidaire dans la tempête

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur poursuit son engagement pour la reconstruction des vallées sinistrées depuis le passage de la tempête Alex en octobre 2020. Grâce à la mobilisation commune de toutes les Caisses locales, un fonds a été mis en place pour soutenir les collectivités et les associations œuvrant pour le renouveau économique du territoire. S'y ajoutent de multiples initiatives destinées par exemple à collecter des dons et à accélérer la mise en œuvre des contrats d'assurance. L'ensemble de ces solutions est coordonné par une chargée de mission dédiée à la reconstruction des vallées.



→ CRÉDIT AGRICOLE PYRÉNÉES GASCOGNE

Le Connecteur, lieu de vie des entreprises

Travailler là où l'on a choisi de vivre : c'est sur ce principe que repose Le Connecteur de Biarritz. Porté et financé par le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, cet espace de 8300 m² a été inauguré en septembre 2021. Riche en innovations technologiques, il est ouvert à tous les types d'entreprises, dont celles accueillies par le Village by CA. Lieu d'échanges et de connexions multiples, il offre aussi une multitude de services, avec pour ambition d'accélérer le développement territorial.



→ CRÉDIT AGRICOLE SUD RHÔNE ALPES

Agir avec La Ceinture Verte



Pour soutenir l'agriculture biologique, le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes s'est rapproché de La Ceinture Verte. Cette association nationale a pour ambition de faciliter et de sécuriser l'installation de nouveaux producteurs en maraîchage bio autour d'agglomérations. Elle agit en levant les principaux freins comme l'accès au foncier, l'investissement de départ et l'isolement. Entrée au capital de la SCIC Ceinture Verte Valence – Romans (26), la Caisse régionale l'accompagne financièrement.

Mettre notre modèle coopératif au service du bien commun



Notre engagement RSE vu par



PASCAL DESAMAIS
PRÉSIDENT
CRÉDIT AGRICOLE CENTRE EST



Notre modèle est un élément de différenciation.

Notre modèle coopératif et mutualiste est totalement en phase avec notre raison d'être : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société. Il s'exprime au travers de nos valeurs de proximité, de solidarité et de responsabilité, par des actions locales grâce à nos élus qui sont des acteurs des territoires, par des opérations comme Tous mobilisés pour nos aînés qui nous a permis de soutenir les personnes âgées dès le début de la crise sanitaire, ou encore par des initiatives destinées à favoriser les transitions économiques et sociales. Ce modèle est un véritable élément de différenciation que toutes les Caisses régionales doivent porter en direction de nos clients et sociétaires mais aussi de nos collaborateurs car il donne du sens à leur travail au quotidien.



BENOÎT LUCAS
DIRECTEUR GÉNÉRAL
CRÉDIT AGRICOLE FINISTÈRE



Notre modèle de développement inclusif est notre différence.

Nos fondamentaux coopératifs et mutualistes constituent le cœur de notre modèle de banque universelle de proximité. Notre gouvernance et le double regard porté par nos administrateurs et nos salariés nous permettent d'accomplir différemment notre rôle de banquier et d'assureur, en prise directe avec les attentes de nos parties prenantes locales. Chaque initiative lancée par l'ensemble des Caisses régionales illustre notre engagement quotidien à porter nos valeurs de proximité, de solidarité et de responsabilité, comme en témoigne la grande cause mutualiste 2021 dédiée aux jeunes de nos régions. Notre modèle de développement inclusif est notre différence et offre chaque jour un nouveau souffle à nos entités.



Indicateurs clés

#NosSociétaires



PLUS DE
11
MILLIONS
DE SOCIÉTAIRES
SOIT 43 % DES CLIENTS*



+ 315 006
NOUVEAUX
SOCIÉTAIRES
EN 2020

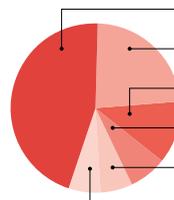


1/3
DES SOCIÉTAIRES
A ENTRE
45 ET 65 ANS

#NosAdministrateurs #Données



26 869
ADMINISTRATEURS



44 % agriculteurs
25 % salariés
13 % artisans, commerçants
6 % chefs d'entreprise PME/PMI
5 % professions libérales
7 % retraités



36,5 %
de femmes
SIÈGENT AU CONSEIL
D'ADMINISTRATION
DES CAISSES LOCALES



2359
CAISSES
LOCALES
À FIN JUIN 2021



8,3
MILLIARDS
D'EUROS
DE CAPITAL SOCIAL
À FIN 2020

Engagé pour l'intérêt collectif

Les Caisses régionales s'appuient sur leur modèle coopératif qui place l'intérêt collectif au cœur de leur identité et de leur fonctionnement, ainsi que sur leurs valeurs mutualistes pour servir le bien commun, répondre aux enjeux contemporains et faire face aux crises comme celle du Covid-19.

En 2020, elles ont encore accéléré leur engagement aux côtés des acteurs locaux et des habitants de leur territoire avec l'appui d'administrateurs impliqués.

Prouver notre utilité à nos clients et à la société

Jour après jour, les Caisses régionales font vivre leur modèle coopératif et incarnent leurs valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité en agissant pour renforcer l'accompagnement de leur clientèle et soutenir le développement des territoires. Elles démontrent ainsi leur engagement au service du bien commun, apportent des preuves de leur utilité et s'affirment comme les banques coopératives et mutualistes du XXI^e siècle.



EN QUOI NOTRE MODÈLE EST-IL COOPÉRATIF ?



UN STATUT

- Une banque coopérative est une société de personnes et non une société de capitaux.
- Son capital appartient à des clients sociétaires qui détiennent des parts sociales de leur Caisse locale.



UNE FINALITÉ

- Satisfaire les besoins de ses clients sociétaires et contribuer au développement de son territoire.
- Le profit est un moyen pas une fin en soi.



UNE GOUVERNANCE

- Un vote démocratique des sociétaires « 1 personne = 1 voix ».
- Quel que soit le montant de ses parts sociales, le sociétaire a le même poids dans le vote à l'AG de sa Caisse locale.
- Un double regard : conseil d'administration et conseil de direction.



UNE RELATION AU TEMPS : LE LONG TERME

- La propriété et la performance de la coopérative sont envisagées sur le long terme.
- Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas et se transmettent de génération en génération.



UNE COOPÉRATION / UNE CO-CONSTRUCTION

- La coopérative est un lieu de partage du savoir.
- La mise en commun et l'échange d'expertises des administrateurs.
- La consultation et la coconstruction avec des sociétaires.

LA GOUVERNANCE



PLUS DE
11
MILLIONS
DE SOCIÉTAIRES

élisent



LES ADMINISTRATEURS
ET PRÉSIDENTS DES
2359
CAISSES LOCALES

élisent



LES ADMINISTRATEURS
ET PRÉSIDENTS DES
39
CAISSES RÉGIONALES

Promouvoir notre modèle coopératif et mutualiste

Leur modèle solide et reconnu fait des Caisses régionales des banques fortes et engagées sur leurs territoires. Elles se distinguent à la fois par leur statut, la finalité de leur action, leur gouvernance, leur vision à long terme, leur culture du partage et de la coconstruction. Les réserves qu'elles constituent, par exemple, appartiennent à l'entreprise et sont conservées à 75 % minimum au bénéfice des territoires. Chaque année, des campagnes d'information et des événements leur permettent de valoriser ces différences créatrices de valeur pour leurs clients et la collectivité.

Valoriser l'équité et la responsabilité de notre gouvernance coopérative

La gouvernance du Crédit Agricole repose sur des administrateurs élus directement par les clients sociétaires, copropriétaires de leur banque dont ils détiennent des parts sociales. Conformément au principe coopératif, le vote est démocratique et chaque sociétaire dispose d'une voix, quel que soit le nombre de parts sociales détenues. Les administrateurs de Caisses locales désignent leurs représentants au sein des conseils d'administration de chacune des 39 Caisses régionales. Celles-ci sont dirigées par des binômes constitués d'un président élu et d'un directeur général nommé par le conseil d'administration. Ce mode de gouvernance est par essence responsable et équitable, car il fait de la banque une société de personnes et non de capitaux, dans laquelle chacun peut faire entendre sa voix.

Accompagner la gouvernance par des comités experts

Le conseil d'administration des Caisses régionales s'appuie sur trois comités experts. Le comité des nominations identifie, évalue et recommande les candidats potentiels aux postes d'administrateurs. Le comité d'audit se charge des questions relatives au contrôle des comptes et à la communication financière. Enfin, le comité des risques apporte ses conseils en matière de risque et de conformité.

Échanger et orienter à la Fédération Nationale du Crédit Agricole

Tous les mois, les présidents et les directeurs généraux des Caisses régionales se réunissent en commissions et réunion plénière à la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA). Ils y débattent des orientations stratégiques en matière financière, commerciale, technologique, sociale et sociétale.

Faire vivre notre démocratie interne

Temps fort de la vie coopérative au Crédit Agricole, les assemblées générales rassemblent chaque année les sociétaires des Caisses locales. Ils sont conviés pour entendre les administrateurs rendre compte du mandat qui leur a été confié, voter les résolutions et élire leurs représentants. Ces assemblées sont aussi pour eux l'occasion d'échanger avec les dirigeants de leur banque et de rencontrer certains de ses partenaires locaux. Les Caisses régionales portent toujours une extrême attention à leur organisation, veillant à concevoir des programmes et des animations qui favorisent la participation et l'interactivité.



Encourager nos clients à devenir sociétaires

Le Crédit Agricole renforce l'adhésion à son modèle coopératif et mutualiste en promouvant le sociétariat. Tout client peut devenir sociétaire. Les Caisses régionales valorisent ceux qui font ce choix en organisant partout en France, chaque mois de novembre, les semaines du sociétariat. Ce rendez-vous annuel est animé par leurs administrateurs et collaborateurs, dont la mobilisation est essentielle. Il marque leur volonté de mieux accompagner leurs clients et de soutenir davantage le développement des territoires autour d'une grande cause mutualiste : après la prévention santé en 2020, ce fut la solidarité avec les jeunes en 2021.

Entretenir une relation privilégiée avec nos sociétaires

Copropriétaires, coopér'acteurs et utilisateurs de leur banque, les sociétaires du Crédit Agricole agissent pour le développement de leur territoire. Pour marquer cette différence et encourager leur implication, les sociétaires bénéficient d'un programme dédié décliné en six engagements relationnels, socle d'une relation privilégiée avec leur Caisse régionale et locale. Ils bénéficient notamment de produits et services réservés, assortis d'avantages bancaires et extra-bancaires, comme le soutien à des actions solidaires ou un accès facilité aux sites culturels et de loisirs. Être sociétaire leur permet également de faire entendre leur voix au sein de leur banque : soit directement lors des assemblées générales des Caisses locales, soit par le biais des administrateurs chargés de les représenter.

LES SIX ENGAGEMENTS SOCIÉTAIRES



**VOTRE AVIS
PRIS
EN COMPTE**



**UN DROIT
DE
VOTE**



**UNE MEILLEURE
CONNAISSANCE
DE LA BANQUE**



**DES PRODUITS
ET SERVICES
RÉSERVÉS**



**DES RENCONTRES PRIVILÉGIÉES
AVEC LES DIRIGEANTS
DE LA BANQUE**



**DES INFORMATIONS
SUR NOS ACTIONS
LOCALES**

SOCIÉTAIRE

EDITION 2021

JE SUIS SOCIÉTAIRE



MODÈLE COOPÉRATIF VALEURS MUTUALISTES

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



Donner un rôle clé à nos administrateurs

Porte-parole des sociétaires, partageant avec les collaborateurs des Caisses régionales nos valeurs mutualistes, les administrateurs des Caisses locales jouent un rôle clé au Crédit Agricole. Acteurs de proximité engagés dans leurs territoires, ils portent la voix des clients, sont les ambassadeurs de leur banque et se mobilisent pour le développement local en initiant de multiples actions et animations mutualistes. Dans le cadre de leur mission, ils peuvent devenir coordinateurs sur les sujets qui leur tiennent à cœur, comme par exemple les référents Solidarité ou Point Passerelle. Les Caisses régionales les confortent dans leur rôle en diversifiant leur profil pour qu'ils soient représentatifs de leur communauté de sociétaires. Elles sont nombreuses à avoir également déployé une charte de l'administrateur pour mieux définir leurs rôles, missions et engagements.

Accompagner nos administrateurs dans l'exercice de leurs fonctions

Les Caisses régionales développent des outils et démarches pour aider les administrateurs à exercer au mieux leurs missions et responsabilités. Ils peuvent notamment s'informer et échanger sur l'extranet des élus. Ils ont aussi accès à un programme de formation spécifiquement conçu pour eux dans lequel figurent aussi bien des sessions sur les technologies digitales, la conformité ou la fiscalité que des stages de développement personnel.

Être à l'écoute de nos administrateurs

En 2018, les Caisses régionales ont lancé l'indice d'engagement et de recommandation (IER) pour renforcer l'écoute de leurs administrateurs. Édité tous les deux ans, il nourrit leur dynamique d'amélioration continue et contribue à la performance de l'action coopérative.

Proposer des offres sociétaires solidaires

Les Caisses régionales proposent aux sociétaires des offres réservées solidaires, comme la carte sociétaire ou le livret sociétaire. Elles leur donnent ainsi les moyens de réaffirmer leur socle de valeurs communes avec leur banque et de conforter leur engagement coopératif et mutualiste dans leur territoire. À chaque fois qu'une carte sociétaire est utilisée, la Caisse régionale du porteur abonde un fonds dédié au soutien d'associations locales. L'épargne collectée sur le livret sociétaire sert à financer de jeunes entrepreneurs de leur territoire.

→ Principaux objectifs de développement durable concernés



Actif sur le terrain

Parce qu'être sociétaire au Crédit Agricole témoigne avant tout d'un état d'esprit solidaire tourné vers les grands enjeux sociétaux de notre époque, les Caisses régionales se sont mobilisées pour maintenir et réinventer le lien social pendant la crise sanitaire.



#Jeunes2021

La jeunesse, grande cause mutualiste de l'année

Depuis janvier 2021, les Caisses régionales et locales se mobilisent autour d'une action collective et solidaire en faveur des jeunes, particulièrement fragilisés par les conséquences de la pandémie de Covid-19. Sur le terrain, elles interviennent aux côtés des acteurs et des associations qui jouent un rôle essentiel dans les domaines de l'aide alimentaire, sanitaire et psychologique. Plus de six millions d'euros sont ainsi engagés, à la fois via des appels à projets lancés avec l'appui de la plateforme collaborative locale J'aime mon territoire



by CA ou à travers des partenariats de proximité pour favoriser le développement d'initiatives locales. Le point d'orgue de cette opération est prévu en novembre 2021 lors des semaines du sociétariat, avec de nombreuses animations organisées par les Caisses locales pour soutenir et accompagner les jeunes (valorisation des associations, opération de collecte « 1 box = 1 jeune », ateliers CV, challenge solidaire connecté, etc.).

Grâce à une convention signée avec le Centre des monuments nationaux par la Fondation du Crédit Agricole Pays de France et la FNCA, les porteurs de la carte bancaire « Sociétaire » du Crédit Agricole bénéficie d'un tarif privilégié pour l'accès aux monuments ayant reçu le soutien de la Fondation Crédit Agricole Pays de France.

LE SAVIEZ-VOUS ?



→ ÉCOUTE DES ADMINISTRATEURS

2^e édition de l'enquête IER



Du 17 novembre au 31 décembre 2020, près de 12 000 administrateurs de Caisses locales dans 31 Caisses régionales ont répondu à un questionnaire en ligne. Cette enquête d'écoute a permis de calculer un indice d'engagement et de recommandation (IER) de 88/100. Ce score montre que la relation des élus avec le groupe Crédit Agricole est très positive et toujours plus forte au fil du temps. Les administrateurs apprécient les modes de fonctionnement de leur banque et ont exprimé un fort sentiment d'utilité dans leur territoire.



→ SEMAINE DU SOCIÉTARIAT

Un challenge solidaire Pas connectés

Les semaines du sociétariat organisées par les Caisses régionales en novembre 2020 ont été l'occasion de promouvoir la prévention santé par l'activité physique quotidienne à travers un challenge solidaire : les Pas connectés, des défis sportifs et ludiques à relever par Caisse locale. L'enjeu était de favoriser l'activité physique et la solidarité mais aussi de fédérer les sociétaires, administrateurs et collaborateurs du Crédit Agricole. En se mettant en mouvement, les participants ont permis de débloquent des dons ou soutenir un projet associatif local. 13 Caisses régionales ont participé, mobilisant au total 19 120 personnes. Une opération couronnée de succès qui a été reconduite cette année autour des jeunes, grande cause mutualiste de 2021.



→ ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

Des formats inédits mixant l'humain et le digital

La crise sanitaire a modifié les traditionnelles assemblées générales des Caisses locales. En 2021, celles-ci ont su réinventer leurs pratiques en mixant des solutions démocratiques à la fois digitales et humaines. Suite aux mesures limitant la présence des sociétaires, des formats inédits ont été proposés comme l'assemblée générale en format numérique ou encore en visioconférence. Les sociétaires ont aussi participé aux décisions de leur banque coopérative en votant les résolutions selon diverses modalités. Au total, ils ont été plus de 316 000 à faire entendre leurs voix et à poser leurs questions via la plateforme en ligne malgré les contraintes sanitaires.

Initiatives au cœur des régions



→ CRÉDIT AGRICOLE
AQUITAINE

Un 3^e numéro de L'Instant sociétaire

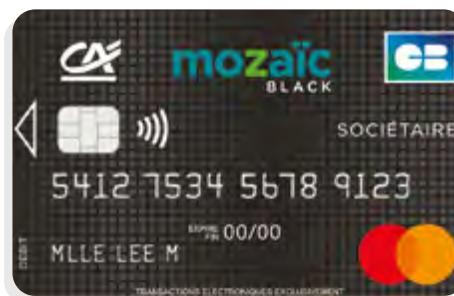
Le Crédit Agricole Aquitaine a dévoilé en juillet 2021 un nouveau numéro de *L'Instant sociétaire*, une série de courtes vidéos qui mettent chacune en lumière un client sociétaire de sa banque. « Je suis un mec du Bassin, je suis un enfant de l'Atlantique », explique Christophe Castaing, héros de ce troisième épisode à découvrir sur Facebook, Instagram et Youtube. Marin pêcheur et batelier sur le bassin d'Arcachon, il évoque pour les internautes son métier, la filière mer et ses engagements.



→ CRÉDIT AGRICOLE
ATLANTIQUE VENDÉE

La carte Mozaïc black sociétaire lancée avec succès

Elle était très attendue... La carte Mozaïc black sociétaire est arrivée au Crédit Agricole Atlantique Vendée ! Lancée le 1^{er} février 2021, elle matérialise l'engagement des jeunes sociétaires. Dès l'âge de 16 ans, en payant avec cette nouvelle carte, ils peuvent apporter leur soutien financier à diverses structures de leur commune, comme les clubs de sport. Elle leur donne également accès à des avantages exclusifs. Six mois après sa sortie, 268 jeunes s'étaient déjà équipés.





→ CRÉDIT AGRICOLE
GUADELOUPE

Des ateliers d'inclusion numérique

La semaine du sociétariat 2020 a été l'occasion pour la Caisse régionale de Guadeloupe de clôturer ses ateliers d'acculturation au numérique. Organisés tous les samedis pendant trois mois par la Caisse locale de Pointe-à-Pitre en partenariat avec l'association Reflex Guadeloupe, ces ateliers ont rencontré un vif succès. Ils ont permis à 130 sociétaires de bénéficier gratuitement de l'accompagnement d'experts sur un sujet – le digital – devenu capital, notamment pour les seniors.



→ CRÉDIT AGRICOLE
NORD MIDI-PYRÉNÉES

Soutenir le commerce de proximité, une priorité

À l'automne 2020, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées s'est doublement mobilisé en faveur du commerce de proximité, très touché par la crise sanitaire. Des binômes de salariés et d'administrateurs sont allés à la rencontre des commerçants locaux pour échanger avec eux et leur présenter la plateforme J'aime mon territoire. La Caisse régionale a également mis en place un fonds de soutien au commerce de proximité qui a permis de financer 80 actions solidaires et animations portées par les Caisses locales. Ces opérations ont permis de générer du « flux » et donc des achats chez les commerçants locaux.



→ CRÉDIT AGRICOLE
CHARENTE-MARITIME DEUX-SÈVRES

Comité Jeunes, un vivier d'administrateurs

En 2021, le Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres s'est doté d'une nouvelle charte de son Comité Jeunes né en 2007. Cette charte détaille le rôle, les missions et le fonctionnement de cette structure créée pour encourager les jeunes clients et sociétaires à s'impliquer dans le développement de la vie mutualiste. Le Comité est ouvert aux actifs de moins de 36 ans de tous horizons souhaitant devenir des administrateurs de Caisses locales. Ses membres se réunissent régulièrement, se forment et participent à l'organisation d'actions solidaires sur le territoire.



COMITÉ JEUNES

Être un employeur responsable



Notre engagement RSE vu par



PASCAL LHEUREUX

PRÉSIDENT
CRÉDIT AGRICOLE NORMANDIE-SEINE



**Travailler
dans nos Caisses
régionales a du sens.**

En matière de ressources humaines, nos Caisses régionales sont face à un enjeu d'attractivité. Au-delà des actions qu'elles mènent comme employeurs responsables, par exemple en matière de rémunérations, de gestion des carrières ou de diversité, elles doivent être mieux comprises pour ce qu'elles sont vraiment.

C'est-à-dire des banques ancrées dans les territoires, là où chacun vit et entreprend, dont les valeurs et le modèle sont tournés vers les attentes sociétales, et dont la vocation est de rassembler et de construire. C'est important car nos collaborateurs sont au cœur de notre mission première : porter une relation avec chaque client. Nous affirmer pour ce que nous sommes, c'est donner du sens à leur travail quotidien et faciliter le recrutement de nouveaux talents.



NICOLE GOURMELON

DIRECTRICE GÉNÉRALE
CRÉDIT AGRICOLE ATLANTIQUE VENDÉE



**Nous avons accéléré
le recrutement des jeunes
malgré la crise.**

Le soutien à l'insertion professionnelle des jeunes est une priorité des Caisses régionales. Il s'est encore accru en 2021 dans le cadre du plan en faveur de la jeunesse lancé par le Crédit Agricole. Nous nous sommes mobilisés en particulier en tant qu'employeurs responsables. Ainsi, en 2020, nous avons accueilli dans nos équipes 3 000 stagiaires dont plus de 10 % en classe de troisième de réseaux d'éducation prioritaire (REP et REP+) et continué à progresser vers notre objectif Groupe de 6 000 alternants à fin 2022. Nous avons également signé 2 400 CDI et 2 200 CDD avec des personnes de moins de 30 ans. Ces résultats ont été obtenus malgré les difficultés liées au contexte sanitaire, grâce à la mise en place de méthodes innovantes pour repérer les candidats, échanger avec eux, les sélectionner et intégrer les nouvelles recrues.



ÊTRE UN EMPLOYEUR
RESPONSABLE

Indicateurs clés

#EmployeurResponsable



75 315
COLLABORATEURS
À LA FIN 2020



9/10¹
COLLABORATEURS
SONT FIERS
DE TRAVAILLER
AU CRÉDIT AGRICOLE



PRÈS DE
8/10¹
COLLABORATEURS
RECOMMANDENT
LE CRÉDIT AGRICOLE
COMME EMPLOYEUR

#Formation #Diversité #Mixité



30
HEURES
DE FORMATION
EN MOYENNE PAR SALARIÉ



6%
TAUX D'EMPLOI
DES PERSONNES
EN SITUATION DE HANDICAP
(versus 1,47 % en 2006)



18,5%
DE FEMMES
PARI MI LES CADRES
DIRIGEANTS

#EmploiJeunes #Alternants #OrganisationSyndicale



2780
ALTERNANTS
EMPLOYÉS PAR LES CAISSES
RÉGIONALES EN 2020



+60%
DES EMBAUCHES
EN CDI
SONT DES JEUNES
DE MOINS DE 30 ANS



442
JEUNES DE 3^È
EN STAGE AU SEIN
DES CAISSES RÉGIONALES
EN 2020/2021

* des réseaux d'éducation prioritaire.



10
NOUVEAUX ACCORDS
DE BRANCHE
SIGNÉS EN 2020

1. Chiffres IER collaborateurs à fin 2019. Étude réalisée en 2019 pour mesurer le taux d'engagement des collaborateurs.
Chiffres à fin 2020.

Engagé en faveur d'un emploi local et responsable

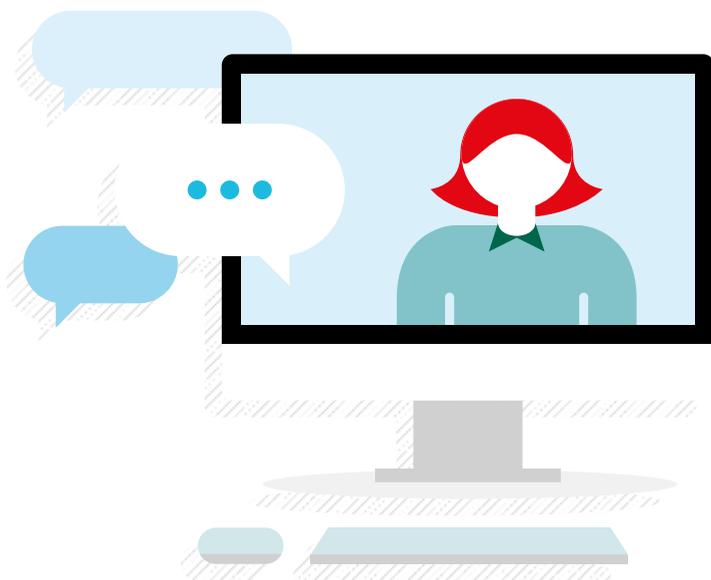
Actrices majeures de l'emploi en France, les Caisses régionales souhaitent l'épanouissement de leurs collaborateurs et ont placé l'humain au centre de leur projet d'entreprise. Elles agissent en faveur d'un emploi local et responsable. Elles donnent du sens à l'engagement de leurs collaborateurs, adoptent un modèle managérial et une organisation de travail plus responsabilisants, avec l'ambition d'être l'employeur préféré en France dans les services financiers.

Dynamiser le marché du travail dans les territoires

Avec 75 315 collaborateurs, les Caisses régionales sont les premières employeuses bancaires en France. Leur politique d'embauche dynamique leur donne un rôle majeur sur le marché du travail dans les territoires. En 2020, malgré les difficultés liées à la crise sanitaire, elles ont poursuivi leur politique de recrutement. Elles s'appuient notamment sur des démarches digitales innovantes, comme les e-Job Dating, s'ouvrant à toutes les compétences et à tous les profils.

S'engager pour l'emploi des jeunes

Les Caisses régionales attachent une importance particulière à la formation et à l'emploi des jeunes. Elles détectent les talents en nouant des partenariats locaux avec des écoles, des universités, des centres d'apprentissage et les Pôle emploi locaux. Pour mieux les toucher, elles s'appuient sur de nouveaux sites de recrutement, des castings vidéo ou la plateforme Youzful déployée début 2021 pour accompagner les jeunes vers l'emploi. Cette année, le groupe Crédit Agricole a signé un partenariat pour participer activement au plan «1jeune1solution» lancé durant l'été 2020. Les Caisses régionales poursuivent l'accueil d'alternants avec l'ambition forte d'intégrer 3 360 alternants à fin 2022 (6 000 pour le groupe Crédit Agricole) et se mobilisent dans l'accueil de jeunes stagiaires.



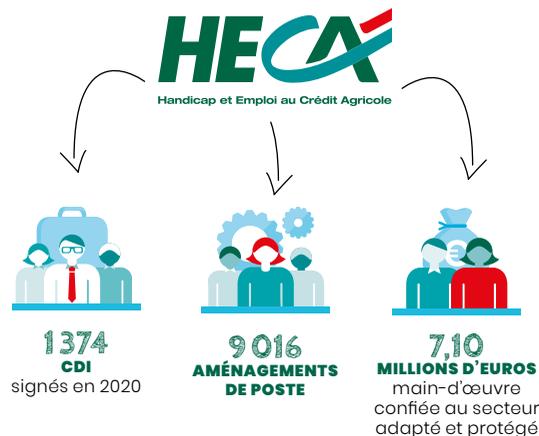
Promouvoir la diversité

Pour les Caisses régionales, les différences culturelles, ethniques, sociales sont créatrices de valeur. Tout en luttant contre les discriminations dans les territoires aux côtés des acteurs locaux, elles font en sorte de favoriser, au sein de leurs effectifs et à chaque niveau de responsabilité, une représentation de la société française dans sa diversité. Dix-neuf Caisses régionales ont signé la Charte de la diversité. Les managers sensibilisent leurs collaborateurs à l'importance de proscrire les pratiques discriminatoires et les ressources humaines forment leurs managers aux bonnes pratiques de recrutement et de gestion des hommes et des femmes.



Favoriser l'égalité professionnelle et la mixité

Les Caisses régionales s'engagent depuis plusieurs années en faveur de l'égalité hommes/ femmes. En témoigne le niveau élevé de l'index de l'égalité professionnelle avec une note de 89,22/100. Depuis le début de l'année 2021, la signature d'un nouvel accord de branche permet d'aller plus loin en fixant des objectifs ambitieux en matière de mixité. Il dote également les Caisses régionales d'outils concrets dans la lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel.



Soutenir l'emploi des personnes en situation de handicap

Le Crédit Agricole, qui a mis en place dès 2006 la mission Heca (Handicap et Emploi au Crédit Agricole), veut être une banque de référence en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Grâce à leur politique volontariste conjuguant formation des managers, sensibilisation des collaborateurs, adaptation des postes de travail et accompagnement personnalisé, les Caisses régionales ont vu leur taux d'emploi de personnes handicapées progresser de manière remarquable pour atteindre 6 % en 2020. Elles se mobilisent également à travers leurs achats, en faisant appel à des prestataires de services issus du secteur adapté et protégé.

Entretenir un dialogue social de qualité

Le pacte social, inscrit au cœur du projet humain des Caisses régionales, repose sur un dialogue transparent, permanent et constructif. En 2020, ces échanges ont abouti à la signature de dix nouveaux accords de branche, dont deux visant à favoriser la gestion des compétences des salariés. Malgré la crise sanitaire, les partenaires sociaux ont contribué, en proximité, à préserver la santé et la sécurité des collaborateurs, comme la présence déterminante du réseau d'agences auprès des clients. Tout récemment, un nouvel accord de branche a ainsi été signé sur la gestion des incivilités, visant à renforcer localement le traitement de ce phénomène croissant. Le dialogue social est enrichi par les travaux de deux instances : l'Observatoire prospectif des métiers et l'Observatoire des conditions de travail.



Donner du sens à l'engagement des collaborateurs

Le Crédit Agricole a mis en place pour ses collaborateurs un indice d'engagement et de recommandation (IER). Il repose sur un dispositif d'écoute qui leur permet de donner leur avis sur les principaux thèmes de la vie dans l'entreprise, comme les conditions de travail ou l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Les Caisses régionales mettent ensuite en place des plans d'actions pour répondre aux attentes et aux besoins exprimés. L'objectif : développer l'autonomie et la responsabilité de chacun, en donnant du sens aux transformations et en mettant en valeur leur utilité pour leur entreprise et le territoire.

Encourager l'esprit d'initiative, la collaboration et l'intrapreneuriat

Afin de développer la transversalité entre les équipes et les démarches participatives, les Caisses régionales entretiennent une dynamique de travail collectif pour favoriser le dialogue et la confiance. En misant sur l'autonomie et la responsabilité en proximité, elles cultivent l'implication de leurs collaborateurs, par exemple à travers des méthodes de coconstruction. D'autres misent sur l'intrapreneuriat, encourageant leurs collaborateurs à créer leur start-up autour de projets utiles à la banque, à ses clients et aux territoires.

Améliorer la qualité de vie au travail

Faire en sorte que les collaborateurs exercent leur métier dans les meilleures conditions sanitaires, sociales et matérielles est une priorité des Caisses régionales. Tout en déclinant les accords nationaux signés sur ce sujet avec les partenaires sociaux, elles élaborent des réponses individuelles et collectives adaptées aux besoins spécifiques de leurs équipes. En outre, elles n'hésitent pas à explorer de nouvelles voies en expérimentant régulièrement des solutions inédites comme le management visuel ou le nomadisme.

Développer les compétences

Le Crédit Agricole s'est doté il y a quarante-sept ans d'une université d'entreprise : l'Ifcam. En s'appuyant sur son expertise, les Caisses régionales peuvent préparer et accompagner la prise de fonction de leurs collaborateurs, puis les aider à développer leurs compétences en fonction des évolutions de leurs métiers, du déploiement du projet d'entreprise, de leur projet professionnel. En diversifiant les modalités pédagogiques, sur place, à distance, dans des formats mixtes, voire en situation de travail, elles se positionnent comme des « entreprises apprenantes ».

Accélérer l'évolution des carrières

Les Caisses régionales renforcent la motivation et le bien-être au travail de leurs collaborateurs en privilégiant une gestion dynamique des carrières. Elles organisent des échanges réguliers avec les managers et des revues d'effectifs périodiques pour faciliter la détection des talents et la prise en compte des souhaits d'évolution. Elles ont aussi des représentants dans les huit comités Mobilités Talents régionaux mis en place par le Crédit Agricole pour encourager la mobilité interne. Au sein de ces comités, elles peuvent repérer très tôt des experts, des futurs dirigeants de la banque pour permettre le renouvellement de la gouvernance en organisant la transmission des savoirs.

→ Principaux objectifs de développement durable concernés



Actif sur le terrain

À travers plusieurs dispositifs d'offres d'emploi et de nombreuses initiatives veillant à favoriser l'inclusion et la diversité, le Crédit Agricole continue de préserver l'expérience professionnelle de ses collaborateurs au sein du Groupe.



#Jeunes2021

Recruter des jeunes, l'objectif des Caisses régionales

Le Crédit Agricole, qui a fait de la jeunesse sa grande cause mutualiste de 2021, se mobilise en faveur de l'emploi local des moins de 26 ans à travers sa plateforme Youzful et un partenariat avec le dispositif gouvernemental «1jeune1solution» (voir p. 34). Le Crédit Agricole agit aussi en intégrant des jeunes à ses effectifs. Il s'engage notamment à renforcer le nombre d'alternants, de stagiaires et d'auxiliaires d'été. En 2022, son objectif est d'accueillir 6 000 alternants par an (dont 3 360 en Caisses régionales) ainsi que 700 stagiaires de classe de 3^e, de zone REP et REP+ (dont 450 dans les Caisses régionales). Entre juin et septembre 2020, chaque Caisse régionale a contribué à l'atteinte de ces objectifs en multipliant les jobs d'été étudiants et en poursuivant l'accueil des alternants et des stagiaires.





LE SAVIEZ-VOUS?

Grâce à l'arrondi sur salaire, les collaborateurs de plus de vingt Caisses régionales ont la possibilité de verser chaque mois à des associations les centimes d'euros de leur salaire. Abondés par l'entreprise, ces microdons additionnés deviennent des sommes conséquentes très utiles pour mener à bien des projets solidaires.

→ RECRUTEMENT

Des sites de recrutement modernisés : une nouvelle expérience candidat

Les deux sites de recrutement du Crédit Agricole, groupecreditagricole.jobs et ca-recrute.fr, ont été modernisés en 2020. Leurs nouvelles fonctionnalités valorisent les métiers et les opportunités d'emploi grâce à une carte monde et une carte France mettant en avant l'ensemble des territoires dans lesquels le Crédit Agricole est présent. Ces sites ont été complétés par un site principal qui offre aux candidats une expérience immersive au sein du Crédit Agricole en lui donnant de la visibilité sur ses valeurs, les perspectives, notamment au travers de témoignages de collaborateurs.



→ INNOVATION

Des Job Dating virtuels pour recruter des alternants

En février 2021, 31 Caisses régionales ont participé au Job Dating virtuel organisé pour recruter des jeunes en alternance par Difcam, le réseau de neuf centres de formation par l'apprentissage du groupe Crédit Agricole. L'événement, qui ciblait les étudiants de moins de 30 ans, a mobilisé 155 recruteurs et généré plus de 1000 offres. Sur les 1270 jeunes inscrits, 656 ont décroché au moins un entretien. Prochain objectif : organiser 76 sessions 100 % digitales dans l'année.



→ SANTÉ AU TRAVAIL

Signature de la charte Cancer & Emploi

Le 20 octobre 2020, le Crédit Agricole a été la première banque mutualiste à signer la charte Cancer & Emploi de l'Institut national du cancer. Cette charte veille au maintien et au retour à l'emploi des personnes atteintes par cette maladie, à la formation et à l'information des parties prenantes et à la promotion de la santé au sein de l'entreprise. Sa signature s'inscrit dans le cadre de l'accord national Handicap et Solidarité de 2019, qui encourage la mise en place au sein des Caisses régionales de dispositifs de solidarité complémentaires à ceux portés par Heca (Handicap et Emploi au Crédit Agricole).



Initiatives au cœur des régions



→ CRÉDIT AGRICOLE ALPES PROVENCE Priorité à l'emploi des jeunes

En septembre 2021, pour contribuer au vaste plan déployé par le Crédit Agricole pour accompagner la jeunesse dans la relance, le Crédit Agricole Alpes Provence a lancé une campagne de recrutement de jeunes collaborateurs. Près de 30 postes destinés essentiellement à renforcer les équipes ont été proposés à des étudiants aux profils divers. En parallèle, la Caisse régionale accompagne les jeunes dans leur recherche d'emploi via des actions d'information et de coaching.



→ CRÉDIT AGRICOLE LOIRE HAUTE-LOIRE

Un guide de référence sur le handicap au travail

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire continue de s'engager pour que le handicap ne soit pas un obstacle au développement professionnel et aux perspectives de carrière de ses salariés. En 2020, il a mis à disposition un guide de référence sur le sujet qui donne la parole aux personnes concernées et met en lumière les actions menées par la Caisse régionale. Parmi ces initiatives : des formations en alternance et un accompagnement personnalisé dans la démarche de reconnaissance du handicap.



→ CRÉDIT AGRICOLE CENTRE OUEST

Accompagnement renforcé pour les étudiants en situation de handicap

Chaque année, le nombre d'étudiants en situation de handicap à l'université de Limoges progresse. Cela implique une activité soutenue pour le service d'accueil et d'accompagnement qui leur apporte un suivi personnalisé. Alerté, le Crédit Agricole Centre Ouest a décidé de soutenir l'action de cette structure avec un don de 6 000 euros. Il a ainsi permis l'embauche de trois étudiants assistants dont le rôle est d'aider leurs camarades handicapés dans leurs études.



→ CRÉDIT AGRICOLE FINISTÈRE

Banquier solidaire des associations

Face à la crise sanitaire, le monde associatif s'est mobilisé comme rarement pour aider les personnes les plus vulnérables mais lui aussi a besoin de soutien. C'est pourquoi le Crédit Agricole du Finistère a lancé Banquier solidaire, un programme d'engagement citoyen ouvert à tous ses collaborateurs. Il invite chacun à se mobiliser en faveur des associations locales. Arrondi solidaire sur salaire, bénévolat associatif, parrainage de personnes en recherche d'emploi... tous les moyens sont bons !





→ CRÉDIT AGRICOLE
ILLE-ET-VILAINE

Une politique volontariste de recrutement des jeunes

Entre 2020 et 2021, la Caisse régionale Ile-et-Vilaine a montré son soutien aux jeunes par une politique de recrutement volontariste et ambitieuse : une illustration forte de l'engagement national du Crédit Agricole auprès de la jeunesse. Au total, 280 postes en contrats à durée indéterminée ou en alternance ont été proposés. Par ailleurs – toujours dans un but de soutien mais aussi pour faire découvrir le métier de banquier – 1000 jobs d'été étaient à pourvoir de juin à septembre 2021.



→ CRÉDIT AGRICOLE
NORD MIDI-PYRÉNÉES

La Fabrique, un incubateur de projets internes

Pour accélérer l'innovation interne, renforcer sa dynamique d'amélioration continue, encourager la capacité d'initiative de ses collaborateurs et leur permettre de s'engager pour un impact positif, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées a imaginé La Fabrique. Cet incubateur travaille sur des projets transversaux et collaboratifs issus de points irritants ou d'idées postés par des salariés. Formations à l'appui, ceux-ci sont associés à la réalisation des projets, qui sont menés sur le modèle intrapreneurial.





→ CRÉDIT AGRICOLE LA RÉUNION

Toogether favorise l'égalité professionnelle

Le Crédit Agricole La Réunion a réaffirmé son engagement en matière d'égalité femmes-hommes : avec trois autres acteurs locaux, il a cofondé Toogether. L'objectif de ce groupement est de faire vivre une culture de l'égalité professionnelle au sein des entreprises en développant les échanges sur les problématiques rencontrées et les actions menées et en finançant des initiatives collectives. Les membres et ambassadeurs de Toogether s'engagent à viser l'exemplarité.

Toogether
EN ACTION POUR L'ÉGALITÉ
FEMMES HOMMES



→ CRÉDIT AGRICOLE MORBIHAN

Un modèle managérial transformé

Le Crédit Agricole du Morbihan a fait évoluer le rôle et les pratiques de ses managers pour développer l'autonomie et la responsabilité des équipes. Cette démarche s'est appuyée sur la mise en place d'un nouveau référentiel managérial. Il a été élaboré en coconstruction, en cohérence avec le modèle relationnel et après une enquête durant laquelle les salariés ont été invités à formuler leurs attentes vis-à-vis des managers et à proposer des axes d'amélioration. Un dispositif de formation personnalisée va maintenant être déployé pour accompagner cette transformation.

Agir pour une société inclusive et respectueuse de l'environnement



Notre engagement RSE vu par



FRANCK ALEXANDRE

PRÉSIDENT
CRÉDIT AGRICOLE ALPES PROVENCE

“ La RSE est dans l’ADN de notre modèle mutualiste depuis plus d’un siècle.

Si notre engagement au profit des territoires est empreint depuis toujours de nos valeurs de banque coopérative mutualiste – ces mêmes valeurs qui font le socle de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), la crise sanitaire et économique a accentué l’intégration de nos engagements sociétaux et environnementaux à tous les niveaux de l’action locale. Nous mettons l’accent sur le rôle actif que nous devons jouer pour soutenir ceux qui s’en trouvent fragilisés et travailler à l’inclusion de tous avec des dispositifs engagés. Il nous faut agir concrètement en restant proches des besoins, en s’adaptant pour être présents quand le territoire compte sur nous.

”



LAURENT CAZELLES

DIRECTEUR GÉNÉRAL
CRÉDIT AGRICOLE LORRAINE

“ Nous devons veiller au capital environnemental local.

Depuis son origine, la vocation du Crédit Agricole est d’assurer un développement durable de nos territoires. Dans un contexte de bouleversement climatique, notre responsabilité vis-à-vis des générations futures est de préserver notre capital environnemental. C’est pourquoi le Crédit Agricole s’engage dans l’accompagnement des projets personnels et entrepreneuriaux respectueux des équilibres environnementaux. Nous soutenons notamment la production d’énergies renouvelables, la rénovation énergétique des bâtiments, les solutions de transport à faible émission de gaz à effet de serre, le développement des circuits courts... Ces domaines illustrent nos actions et nos convictions au service de la préservation de l’environnement, participant à la transformation de nos économies et des territoires.

”

Indicateurs clés

#Territoires #Projets



40
MILLIONS
D'EUROS
DÉDIÉS
CHAQUE ANNÉE
AUX INITIATIVES LOCALES



31
CAISSES
RÉGIONALES
DISPOSENT
D'UNE STRUCTURE
DE MÉCÉNAT DÉDIÉE



1,73
MILLION
D'EUROS
ALLOUÉS
POUR SOUTENIR
66 PROJETS



1,62
MILLION
D'EUROS
ALLOUÉS
POUR SOUTENIR
41 PROJETS

#Prévention



33
CAISSES
RÉGIONALES
ENGAGÉES
DANS UNE DÉMARCHE
DE PRÉVENTION
AVEC PACIFICA



4,5
MILLIONS
DE SMS
PRÉVENTION MÉTÉO
ADRESSÉS EN 2020
PAR PACIFICA



3 000
JEUNES
SENSIBILISÉS
À L'ÉDUCATION
BUDGÉTAIRE

#Sport #Environnement

27
SPORTS
SOUTENUS PAR
LE CRÉDIT AGRICOLE



2,35
MILLIONS
DE CARTES
BANCAIRES
RECYCLÉES EN 2020

Engagé pour la société et l'environnement

Être utiles aux territoires et à ceux qui y vivent est un pan essentiel de la raison d'être des Caisses régionales. Portées par leurs valeurs mutualistes, elles se mobilisent en faveur de projets d'intérêt général, mènent des politiques inclusives, réduisent l'impact de leurs activités sur le climat et la biodiversité. Leur ambition – qui prend encore plus de sens dans le contexte actuel de sortie de crise sanitaire – est de renforcer la cohésion sociale et de promouvoir une société solidaire, responsable et résiliente.

Soutenir les projets locaux

Chaque année, les Caisses régionales favorisent l'émergence de centaines de projets solidaires, sociaux, culturels, environnementaux, sportifs lancés dans les territoires. Elles s'engagent avec le soutien actif des administrateurs de Caisses locales, le plus souvent via des fonds de développement ou d'initiatives locales et des structures de mécénat dédiées. Elles peuvent aussi apporter du matériel, des compétences ou encore organiser des événements comme les Trophées de la vie locale du Crédit Agricole, qui récompensent certains projets d'associations, d'établissements scolaires, d'acteurs publics locaux et de professionnels.





Favoriser l'autonomie socio-économique des personnes

Leur engagement mutualiste et leur ancrage local font des Caisses régionales et de leurs structures de mécénat les partenaires privilégiées de la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement. Depuis sa création en 2014, cette fondation reconnue d'utilité publique œuvre en faveur de l'autonomie socio-économique des personnes en France, pour que chacun ait les moyens d'agir, de penser et de décider par lui-même, tout au long de sa vie. Elle a pour objectif de favoriser l'intégration durable de chacun afin de faciliter le vivre ensemble et la réussite du plus grand nombre. En 2020, en soutien face à la crise sanitaire, un fonds exceptionnel de plus de 20 millions d'euros, « Tous mobilisés pour nos aînés », a été mis en place, avec l'appui des Caisses régionales et du groupe Crédit Agricole, pour venir en aide aux personnes âgées.

Poursuivre notre action en faveur du patrimoine

Bâtiments historiques, sites naturels ou industriels, musées et écomusées, œuvres et objets d'arts remarquables... le patrimoine au sens large est un élément clé du développement socio-économique et de l'attractivité des territoires. C'est pourquoi depuis plus de quarante ans, avec la Fondation Crédit Agricole Pays de France – pionnière du mécénat d'entreprise, les Caisses régionales et leurs structures de mécénat se mobilisent pour le préserver et le mettre en valeur. Représentatifs de tout type de patrimoine, les projets accompagnés chaque année ont tous un point commun : ils sont l'aboutissement d'un formidable engagement humain et financier pour faire vivre nos territoires et porter haut les couleurs de notre Histoire, qui forge l'identité de notre pays.

Œuvrer pour l'inclusion financière avec les Points Passerelle

Depuis plus de vingt ans, le dispositif Point Passerelle accompagne des clients (voire des non-clients) du Crédit Agricole fragilisés à la suite d'un ou plusieurs événements de vie. En liaison étroite avec les acteurs du territoire, il identifie des solutions pour qu'ils retrouvent une situation stable et pérenne. Les conseillers et bénévoles Point Passerelle aident également celles et ceux qui n'ont pas accès au crédit classique à mener à bien leur projet d'insertion socio-économique en mettant en place le microcrédit personnel. Ce prêt est garanti à 50 % par le fonds de cohésion sociale. Il permet à 80 % des bénéficiaires d'être à nouveau mobiles et à 42 % de retrouver un emploi.



Protéger la population des risques de la vie quotidienne

Avec Pacifica, la compagnie d'assurances de dommages du Crédit Agricole, les Caisses régionales s'engagent pour protéger la population locale des principaux risques auxquels elle est exposée. Elles organisent régulièrement des opérations de prévention des accidents domestiques et routiers, ainsi que des campagnes d'information sur les moyens de préserver sa santé et de se prémunir contre la cybercriminalité. Malgré le contexte sanitaire, 80 actions de prévention ont vu le jour en 2020. Par ailleurs, un nouveau jeu de sensibilisation aux risques climatiques a également été lancé.

Prévenir le surendettement

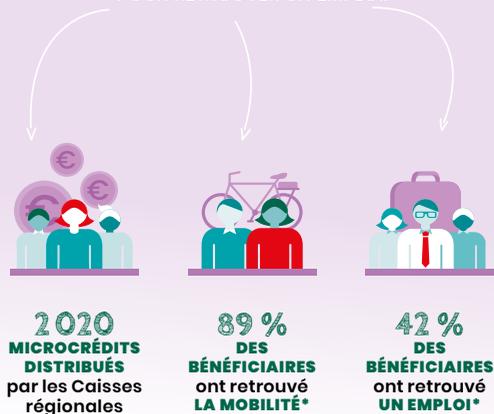
En partenariat avec des associations et des établissements scolaires, les Caisses régionales préviennent le surendettement en organisant chaque année des ateliers d'éducation budgétaire et financière animés par des conseillers et bénévoles des Points Passerelle. En 2021, à la suite de la crise sanitaire, de nouveaux formats d'ateliers digitaux se déploient dans les Points Passerelle. Interactifs et ludiques, ils permettent de sensibiliser les jeunes à la gestion responsable d'un budget.

Promouvoir « Le Sport comme École de la Vie »

Pour agir chaque jour dans l'intérêt de la société, le Crédit Agricole se fait le relais des valeurs du « Sport comme École de la Vie » : une école porteuse de valeurs essentielles comme le dépassement de soi, le respect, l'humilité, l'entraide, vecteur de lien social et moteur du « vivre ensemble », qui permet à chacun de se réaliser et de grandir. Les Caisses régionales soutiennent l'inclusion et l'éducation par le sport à tous les âges de la vie et tous les niveaux, en accompagnant dans les territoires tous ceux qui le font vivre : champions professionnels et amateurs, fédérations, clubs, éducateurs et bénévoles. En 2021, le site internet dédié a notamment relayé les moments forts vécus par les sportifs lors des Jeux olympiques de Tokyo.

LES MICROCRÉDITS PERSONNELS : UN IMPACT POSITIF

LES MICROCRÉDITS PERSONNELS FINANCENT DES PROJETS D'INSERTION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE, COMME L'ACHAT D'UNE VOITURE OU UNE FORMATION POUR RETROUVER UN EMPLOI.



* Source : étude d'impact des Points Passerelle, 2020.

LE SPORT COMME
ÉCOLE DE LA VIE





Agir pour l'inclusion des jeunes

Depuis toujours, les Caisses régionales se mobilisent pour l'inclusion des jeunes. Elles veulent notamment favoriser leur réussite scolaire, leur faire découvrir le monde de l'entreprise, faciliter leur insertion professionnelle, créer pour eux des emplois et des formations aux métiers de la banque. Elles s'appuient sur des partenaires engagés pour mettre en place des actions concrètes qui leur soient utiles (visite d'entreprise, atelier CV, parrainage, ateliers d'éducation budgétaire, etc.). En 2021, la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement a noué un partenariat avec la Fage, la Fédération des associations générales étudiantes pour aider les jeunes particulièrement touchés par la crise sanitaire.

S'engager pour un numérique inclusif

Aujourd'hui, le digital est devenu incontournable pour nombre d'activités humaines. Pourtant, une part significative de la population n'utilise pas ou très peu les outils numériques. Partenaire du Plan national d'inclusion numérique, le Crédit Agricole veut favoriser l'accès de tous au numérique. Fortes de leur proximité avec la population locale, les Caisses régionales peuvent identifier les besoins des habitants et les accompagner dans la découverte de ses usages. Elles organisent pour eux des événements pédagogiques tels que les « Cafés 1^{ers} pas numériques ». Certaines ont également aménagé dans leurs agences bancaires des espaces où les citoyens peuvent effectuer leurs démarches en ligne en bénéficiant, si besoin, du soutien d'aidants numériques. En 2021, un nouveau partenariat se déploie avec Orange, dans les Points Passerelle, autour d'un objectif commun : lutter contre la précarité numérique.

AGIR POUR LA JEUNESSE



**FAIRE DÉCOUVRIR
LE MONDE DE L'ENTREPRISE
ET FAVORISER
LA RÉUSSITE SCOLAIRE**



**FAVORISER
L'ÉDUCATION
BUDGÉTAIRE
ET NUMÉRIQUE**



**FACILITER
L'INSERTION
PROFESSIONNELLE
SOUS TOUTES
SES FORMES**



**CRÉER DES EMPLOIS
ET FORMER AUX MÉTIERS
DE LA BANQUE
VIA L'ALTERNANCE**

PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Des Territoires aux Grandes Écoles
- Entreprendre pour apprendre
- Fédération des associations générales étudiantes (Fage)
- Sport dans la Ville – Du Sport à l'Emploi
- Agence pour l'éducation par le sport (Apels)
- Les Écoles de la 2^e chance
- Nos quartiers ont des talents (NQT)
- Unis-Cité

Réduire nos émissions de gaz à effet de serre

Très engagées dans le financement de la transition énergétique dans les territoires, les Caisses régionales contribuent aussi à la lutte contre le réchauffement climatique en réduisant l’empreinte carbone de leurs propres activités. Elles agissent en priorité sur les deux postes les plus émetteurs de gaz à effet de serre : le bâtiment et les transports. Elles font construire, aménager et rénover leurs sites selon les standards environnementaux les plus exigeants, réduisent leurs consommations d’énergie et développent la part des énergies renouvelables dans leur mix énergétique. En parallèle, elles déploient des plans de mobilité pour inciter leurs collaborateurs à se déplacer en privilégiant les modes les plus respectueux de la qualité de l’air.



Limiter l’impact de nos activités pour préserver la biodiversité

Afin de protéger les ressources naturelles des territoires et de la planète, les Caisses régionales ont pris une série de mesures pour limiter leur impact. Elles explorent continuellement toutes les pistes d’amélioration qui visent à mettre en place des systèmes de tri et de collecte de leurs déchets, à remplacer le papier par des documents numériques, à poursuivre des démarches « zéro plastique » et lutter contre le gaspillage et à recycler leurs cartes bancaires.

Associer nos parties prenantes à notre politique environnementale

Pour accroître l’efficacité de leur politique environnementale, les Caisses régionales embarquent leurs parties prenantes dans leur démarche. Elles sensibilisent leurs collaborateurs et administrateurs aux éco-gestes et organisent des sessions de formation aux enjeux et bonnes pratiques écologiques. Ils peuvent ainsi participer à des « serious games » ou aux ateliers de La fresque du Climat. Ceux-ci sont également encouragés à contribuer à des actions citoyennes, telles les opérations de nettoyage de sites naturels. En outre, par le biais de leur politique d’achats responsables, les Caisses régionales incitent leurs fournisseurs à limiter l’impact de leurs activités sur l’environnement.

→ Principaux objectifs de développement durable concernés



Actif sur le terrain

Les Caisses régionales se mobilisent auprès de tous les acteurs locaux pour une société plus inclusive et pour la préservation du patrimoine naturel.



#Jeunes2021

Soutenir les étudiants avec la Fage

Face à une crise qui aggrave les inégalités, le Crédit Agricole a fait des jeunes sa grande cause mutualiste en 2021. Les Caisses régionales se mobilisent notamment aux côtés d'acteurs reconnus jouant un rôle crucial sur le terrain dans les domaines de l'aide alimentaire, sanitaire et psychologique. Elles déclinent localement, par exemple, le nouveau partenariat national noué par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement avec la Fage (Fédération des associations générales étudiantes). Présente dans 28 villes ou territoires



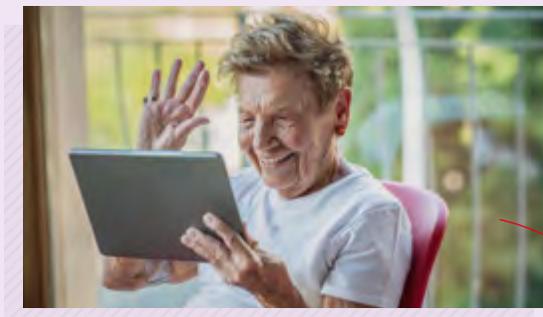
universitaires, la Fage améliore les conditions de vie et d'études des jeunes en déployant des solutions pour préserver leur santé (aussi bien physique que mentale), et en mettant à disposition des lieux d'accueil et de partage comme les Agoraé, des épiceries sociales et solidaires. La Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement lui apporte un soutien financier de 100 000 euros pendant un an.



→ PARTENARIATS

Accompagner les entrepreneurs en difficulté avec 60 000 rebonds

En mars 2021, la Fédération Nationale du Crédit Agricole a noué un partenariat avec 60 000 rebonds, une association créée pour accompagner les chefs d'entreprise devant faire face à la liquidation de leur entreprise. Ce partenariat a pour objectif de faciliter, en régions, le développement d'un dispositif qui veut changer le regard de la société sur l'échec et donner une seconde chance aux entrepreneurs en les accompagnant après la faillite de leur entreprise.



→ SOLIDARITÉ

Bilan positif pour le fonds Tous mobilisés pour nos aînés

Dès le début de la crise sanitaire, le Crédit Agricole lançait un fonds d'urgence Tous mobilisés pour nos aînés pour financer des mesures de première nécessité en faveur des personnes âgées, les protéger et prévenir leur isolement. Un montant de 22,8 millions d'euros a été levé pour venir en aide à près de 500 000 personnes âgées sur l'ensemble du territoire français. Une enquête sur les impacts des actions menées a mis en lumière l'utilité du fonds. Les sondés sont par exemple 90 % à estimer que leur nouvel équipement numérique leur a permis de rétablir le contact avec leurs familles et leurs proches.

La Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement a renouvelé en 2021 son partenariat national avec la fédération d'associations **Entreprendre pour apprendre (EPA)** qui interconnecte l'école et l'entreprise.

LE SAVIEZ-VOUS ?

→ MÉCÉNAT

Un appel à projets en faveur du patrimoine naturel

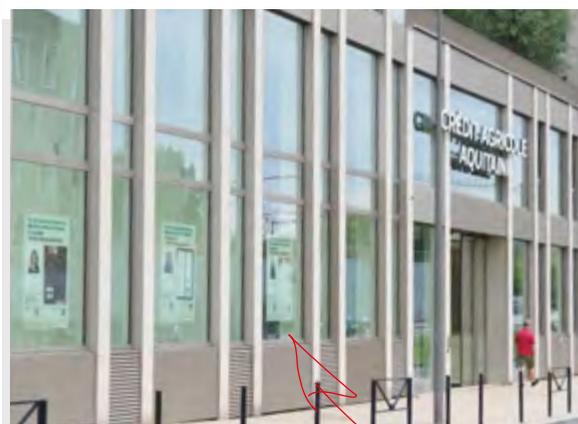
La Fondation Crédit Agricole Pays de France amplifie ses actions en faveur de la préservation et de la transmission du patrimoine naturel grâce à un appel à projets dédié. Pas moins de 400 000 euros sont engagés pour accompagner une trentaine de projets visant à préserver et valoriser les espaces naturels, la biodiversité, le patrimoine végétal et les écosystèmes. Ainsi 143 projets ont été reçus, issus de 35 Caisses régionales.



FONDATION
CRÉDIT AGRICOLE
PAYS DE FRANCE

ENSEMBLE,
PRÉSERVONS
LE PATRIMOINE
NATUREL DE
NOS TERRITOIRES

Initiatives au cœur des régions



→ **CRÉDIT AGRICOLE
AQUITAINE**

Une opération « Affiche ton CV » pour les alternants

Du 4 mai au 31 août 2021, le Crédit Agricole Aquitaine a fait deux propositions à ses clients à la recherche d'un contrat en alternance : afficher leur CV dans ses agences et sites administratifs et le transmettre à son réseau de clients professionnels via son Club Sociétaires Pro. Cette opération de mise en relation d'étudiants avec des employeurs potentiels est l'une des illustrations de la mobilisation du Crédit Agricole en faveur des jeunes, grande cause mutualiste de l'année.

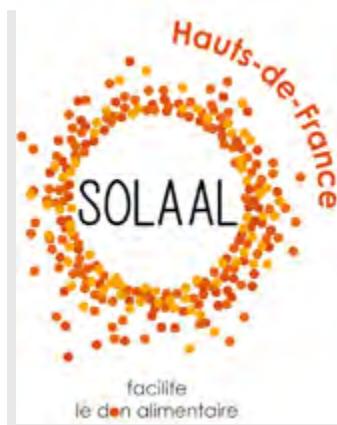


→ **CRÉDIT AGRICOLE
ANJOU MAINE**

Une banque labellisée Lucie

C'est une première pour le Groupe : le 25 mars 2021, le Crédit Agricole Anjou Maine a obtenu le label Lucie, une communauté d'organisations qui partagent la volonté de rendre notre société plus juste et plus respectueuse des hommes et du territoire. Pour être labellisée, elle a pris 17 engagements sur trois ans, portant par exemple sur la qualité de vie au travail, l'éthique dans les affaires et le développement local. Ce label lui permet d'intégrer la RSE de façon pérenne à son organisation.





→ CRÉDIT AGRICOLE BRIE PICARDIE

Mobilisé contre la précarité alimentaire

Le Crédit Agricole Brie Picardie s'est engagé aux côtés de Solaal Hauts-de-France qui facilite les liens entre les acteurs de la filière agroalimentaire et ceux de l'aide alimentaire. Au travers d'initiatives, comme un mail d'encouragement aux dons adressé à ses clients agriculteurs de l'Oise et de la Somme, la Caisse régionale soutient cette association dans l'atteinte de ses objectifs : offrir des produits frais aux personnes en situation de précarité alimentaire et limiter le gaspillage d'aliments.



→ CRÉDIT AGRICOLE CHARENTE-MARITIME DEUX-SÈVRES

L'insertion par le logement

Avoir un domicile fixe est crucial pour l'insertion. Le Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres a donc décidé de rénover 18 anciens logements de fonction pour les confier à des associations de l'économie sociale et solidaire venant en aide aux publics en difficulté sur son territoire. Avec ces associations, la Caisse régionale va aussi créer une Foncière Logement Social et Solidaire chargée d'acheter, dans les zones tendues sur le plan immobilier, des appartements destinés à accueillir des familles ayant de faibles ressources mais qui n'ont pas accès au logement social public par manque d'offres.



→ CRÉDIT AGRICOLE CORSE

Aux côtés d'Inseme pour aider les malades et leurs familles

En juin 2021, le Crédit Agricole Corse a contribué à hauteur de 30 000 euros à la collecte « Un mois pour un toit » lancée par l'association Inseme qui soutient activement les familles corse confrontées à l'hospitalisation d'un proche sur le continent (l'île étant dépourvue de CHU). Les fonds récoltés permettront de financer l'acquisition d'un troisième appartement à Paris et ainsi accueillir les familles et notamment les parents d'enfants hospitalisés à Necker.





→ CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE

Un appel à projets pour l'avenir des Savoie



Pour amplifier son soutien au territoire et le rayonnement de ses actions RSE, le Crédit Agricole des Savoie a lancé le 22 juin 2021 la première édition de l'appel à projets « Agir pour l'avenir des Savoie ». La Caisse régionale va investir 270 000 euros pour accompagner les porteurs de projets locaux autour de trois priorités : réussir la transition économique et énergétique, favoriser le bien-vivre ensemble, préserver et enrichir le patrimoine. Pour cette première édition, un à trois projets seront retenus dans chacune des thématiques suivantes : la montagne multi-saisons, les jeunes générations et le patrimoine naturel. Les lauréats pourront bénéficier jusqu'à 80 000 euros de dons ainsi qu'un accompagnement adapté à leur projet.



→ CRÉDIT AGRICOLE
SUD MÉDITERRANÉE

Un voilier en bois remis à l'eau

Après plusieurs années d'abandon sur la côte normande, le voilier en bois *Gène Cornu* – construit en 1963 et inscrit en 2018 à l'inventaire des monuments historiques – était en grand péril. Avec la Fondation Crédit Agricole Pays de France, le Crédit Agricole Sud Méditerranée a aidé l'association ariégeoise Blablateau à le sauver en finançant sa restauration. Les travaux sont réalisés dans le respect des plans originaux, qui datent de 1949, et devraient aboutir à une remise à l'eau.



→ CRÉDIT AGRICOLE
LORRAINE

La transition écologique s'accélère

Le Crédit Agricole Lorraine s'affirme comme le financeur majeur de la production d'énergies renouvelables. Dès 2019, ce dernier a mis en place une équipe de deux experts dédiés aux projets de financement d'énergies renouvelables. Cette expertise au service de l'accompagnement de la transition écologique a permis d'accélérer les interventions. En quatre ans, le Crédit Agricole Lorraine a financé 122 projets photovoltaïques et de méthanisation sur le territoire de la Moselle, de la Meurthe-et-Moselle et de la Meuse pour un total de près de 100 millions d'euros avec notamment la multiplication par six du nombre de projets photovoltaïques.



→ **CRÉDIT AGRICOLE
MARTINIQUE GUYANE**

Supporter d'un jeune nageur solidaire

Dans le cadre de la démarche nationale « Le Sport comme École de la Vie » du Crédit Agricole, la Caisse régionale Martinique Guyane a apporté son soutien à Christophe Marleau. À 13 ans, ce jeune Martiniquais a réalisé un véritable exploit sportif, reliant à la nage la Martinique et l'île de Sainte-Lucie située entre la Martinique et l'archipel des Grenadines. Avec cette traversée, Christophe a voulu contribuer à la lutte contre le cancer du sein et soutenir sa famille en montrant qu'il faut se battre et rester motivé face à l'adversité.



→ **CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31**

Mobilisation générale pour les étudiants en situation de précarité

Lancée en avril 2021, l'opération solidaire « Boîtes à chaussures » du Crédit Agricole Toulouse 31 a permis de collecter 400 boîtes pour les étudiants en situation de précarité sur le territoire de la Haute-Garonne. Remplies d'une multitude de produits utiles à la vie quotidienne ou destinés à faire plaisir, elles ont été déposées dans les agences bancaires de la Caisse régionale par les coéquipiers, administrateurs et clients, avant d'être distribuées à leurs destinataires par une association partenaire.



→ **CRÉDIT AGRICOLE NORD EST**

L'inclusion par la musique

Créer du lien social au cœur des territoires de l'Aisne, des Ardennes et de la Marne grâce à la musique en 2020: telle était l'ambition du projet des Concerts de Poche-Reims. Grâce au soutien de la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement et de la Fondation du Crédit Agricole du Nord Est, les habitants de zones où l'offre culturelle est restreinte ont pu assister, au cœur de leur lieu de vie, à 18 concerts d'exception réunissant de grands artistes de musique classique, de jazz et d'opéra et participer, en amont de ces concerts, à plus de 300 ateliers musicaux.



→ **CRÉDIT AGRICOLE
ILLE-ET-VILAINE**

Un label déplacement durable



En décembre 2020, Rennes Métropole a décerné au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine le label déplacement durable. Il récompense les actions et le plan de développement déployés par la Caisse régionale depuis 2017 pour encourager la mobilité responsable de ses 1500 collaborateurs. En deux ans, la distance moyenne parcourue entre le domicile et le travail est passée de 47 à 45 km et le nombre de salariés venant travailler à vélo a presque doublé.

Données financières et économiques

des Caisses régionales en 2020
dans le groupe Crédit Agricole

LES DONNÉES FINANCIÈRES DU GROUPE

LE PNB

Total Groupe

33 596 M€

Caisses régionales

14 050 M€

LE RÉSULTAT NET DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

6 129

MILLIONS D'EUROS

Part du Groupe

LE RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION

Total Groupe

13 528 M€

Caisses régionales

5 569 M€

LE RÉSULTAT NET DES CAISSES RÉGIONALES

3 028

MILLIONS D'EUROS

LES CHARGES D'EXPLOITATION

Total Groupe

21 266 M€

Caisses régionales

8 481 M€

LE COEFFICIENT D'EXPLOITATION

63,3%

pour le Groupe

60,5%

pour les Caisses régionales

ACTIVITÉ COMMERCIALE

LES CLIENTS

Total Groupe

52 M de clients

dont Caisses régionales

24,8 M de clients

LES AGENCES

Total Groupe

Près de 10 000 agences

dont Caisses régionales

5 785 agences

5 940 Relais CA*

L'ASSURANCE ET LA PRÉVOYANCE

Total Groupe

16,2 M de contrats

dont Caisses régionales

12,5 M de contrats

Chiffres MRH, GAV Santé, auto et prévoyance.

ENCOURS DE COLLECTE DES CAISSES RÉGIONALES

LA COLLECTE DE BILAN

Encours des banques de détail du Groupe

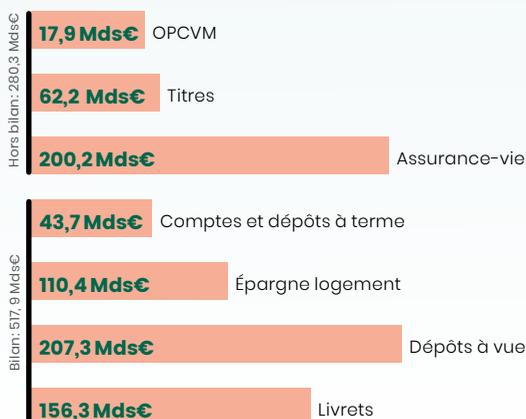
659 Mds€

dont Caisses régionales

518 Mds€ (+ 12,3 %)

799

MILLIARDS D'EUROS
Total collecte



ENCOURS DE CRÉDITS DES CAISSES RÉGIONALES

LES CRÉDITS

Encours des banques de détail du Groupe

707 Mds€

dont Caisses régionales

564 Mds€ (+ 8,4 %)

564

MILLIARDS D'EUROS
Total crédits



* Relais bancaires installés chez les commerçants dans les zones rurales.

Indicateurs clés

NOTRE ENGAGEMENT RSE

#1

Atteindre l'excellence dans nos relations avec tous nos clients p. 12

- **5785** agences et **5940** Relais CA sur les territoires
- **100 %** des parcours digitalisés
- **144 500** prêts garantis par l'État accordés par les Caisses régionales, soit **21,4 %** du nombre total de PGE en France
- + **1 082 000** nouveaux clients en Caisses régionales
- **1,4** milliard de paiements sans contact (+ **32 %** par rapport à 2019)

NOTRE ENGAGEMENT RSE

#2

Accompagner durablement les territoires p. 26

- **3 028** millions d'euros en résultat net
- **11,15** milliards d'euros d'encours du livret sociétaire
- **87,6%** des résultats conservés au service des territoires à fin 2020
- **1232** start-up accompagnées par les **40** Villages by CA et leur réseau de **680** partenaires
- **36,1%** de part de marché en éco-prêt à taux zéro. 1^{er} distributeur
- **524** millions de syndication Unifergie
- **41500** utilisateurs de la plateforme J'aime mon territoire dont les **2/3** se connectent régulièrement
- **728 069** visiteurs uniques sur le site Youzful dédié à l'emploi des jeunes

NOTRE ENGAGEMENT RSE

#3

Mettre notre modèle coopératif au service du bien commun p. 40

- **11,2** millions de sociétaires dont **43 %** sont des clients
- **26 869** administrateurs en Caisses locales dont **674** administrateurs en Caisses régionales
- + **315 006** nouveaux sociétaires en 2020
- **687 1431** cartes bancaires sociétaires au 31 août 2021

NOTRE ENGAGEMENT RSE

#4

Être un employeur responsable p. 52

- **4 175** nouveaux collaborateurs en CDI en 2020
- **2 780** contrats en alternance en 2020
- **6 %** des collaborateurs en situation de handicap
- **7,3 %** de la masse salariale consacrée à la formation
- **19** Caisses régionales ont signé la charte de la diversité

NOTRE ENGAGEMENT RSE

#5

Agir pour une société inclusive et respectueuse de l'environnement p. 64

- + **de 40** millions d'euros dédiés chaque année aux initiatives locales
- **21,3** millions d'euros ont été alloués au fonds Tous mobilisés pour nos aînés
- **2,35** millions de cartes recyclées en 2020 et **18** millions depuis 2014 soit **101** tonnes

Gaëlle Regnard
Directrice de la publication

Lamy Benkirane
Coordination

Véronique Lebreton, Julien Callon
Rédaction

Publication réalisée par **uni**médias

Émilie Bergevin: conception;
Flora Frémont: coordination;
Julie Beau: direction artistique;
Leïla Brett: maquette et mise en pages;
Frédérique Echard: interviews;
Frédérique Daniélo: secrétariat de rédaction.

Crédits photos: Istock, Caisses régionales

**Pour télécharger le rapport de responsabilité
sociétale « Pacte sociétal & territorial »
des Caisses régionales de Crédit Agricole 2021:**
www.creditagricole.info/fnca/ca10_1299815/pacte-societal



Olivier Auffray,
Président du Crédit Agricole Ile-et-Vilaine
Olivier Constantin,
Directeur général du Crédit Agricole Aquitaine

**Les correspondants RSE
des 39 Caisses régionales de Crédit Agricole**

**La Direction des Relations avec les Caisses régionales
de Crédit Agricole SA:**

Rémi Delgehyr, Virginie Dufour

**Les équipes de la Fédération Nationale
du Crédit Agricole:**

Murielle Anweiler, Valérie Antoun-André,
Stéphanie Arcaute, Régis Baccarère, Thomas
Blanco, Sylvie Boulila, Kate Chemière, Elisène Dehaut,
Jean-François Dupouy, Éric Gonca, Bénédicte Gouvert,
Narjiss Kara, Irène Leclercy, Jean-Hugues Lombry,
Catherine Migault, Juliette Nigrelli, Cyril Roger,
Virginie Percevaux, Séverine Pierrat, Emma Purus,
Olivier Rabaux, Stéphane Réaud, Stéphanie Renault,
Bertrand Schaefer, Véronique de Villepin, France Villette

David Claeys, Benjamin Durand, Cécile Lacourt,
Olivier Valles de **Crédit Agricole SA**

Christine Valfrey de l'**Ifcam**

Aurore Monod-Broca de **CA Payment Services**



Association loi de 1901 enregistrée auprès de la préfecture de police
sous le numéro 00015169 P dont le siège social est situé au:

48, rue La Boétie
75008 Paris
Tél.: +33 (0)1 49 53 43 23