

Le Pacte Coopératif et Territorial

des Caisses régionales

2016 - 2017



Toute une banque
pour vous

Sommaire

Édito p. 3
Faits marquants p. 4

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

- 1 Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité p. 10
- 2 Parvenir à un modèle de distribution 100 % digital, 100 % humain p. 12
- 3 Être un véritable partenaire pour chaque client p. 14

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES ET À L'ENVIRONNEMENT

- 1 Être un financeur de 1^{er} plan de tous les projets de nos clients p. 22
- 2 Être créateur de liens et un acteur moteur de l'innovation p. 28
- 3 Investir dans nos relais de croissance p. 31

PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS

- 1 Agir en employeur responsable p. 52
- 2 Encourager la mobilisation et l'engagement de nos collaborateurs p. 57
- 3 Développer les compétences et la culture digitale des femmes et des hommes du Groupe p. 58

AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN

- 1 Développer notre modèle de banque coopérative et mutualiste p. 42
- 2 Innover et démontrer l'utilité de la banque coopérative et mutualiste du XXI^e siècle p. 44
- 3 S'entourer d'administrateurs impliqués pour représenter les sociétaires p. 46

CULTIVER UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES

- 1 Être une banque responsable et utile à nos territoires p. 64
- 2 Prévenir les risques et favoriser le développement socioéconomique de tous p. 70
- 3 Agir pour préserver l'environnement p. 73



Raphaël Appert
1^{er} Vice-président
Fédération Nationale
du Crédit Agricole

Dominique Lefebvre
Président
Fédération Nationale
du Crédit Agricole

Les Caisses régionales de Crédit Agricole se mobilisent au quotidien pour financer l'économie et contribuer au développement durable de leurs territoires. Notre Pacte Coopératif et Territorial explique et rassemble les preuves de cet engagement. Il repose sur le Plan à moyen terme du Groupe, Ambition stratégique 2020, porteur à la fois d'utilité pour nos clients et de croissance pour notre Groupe, et sur notre modèle de gouvernance de banques coopératives et mutualistes régionales, qui permet d'associer nos différentes parties prenantes. Il exprime enfin notre responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), qui fait partie intégrante de notre ADN et qui se concrétise par des initiatives créatrices de valeurs à long terme, portées par chaque Caisse régionale.

Ces initiatives visent d'abord à amplifier l'excellence que nous devons avoir dans la relation avec nos sociétaires et clients. Au service de tous, nous voulons être pour chacun le tiers de confiance, partenaire éthique et loyal, qui facilite la vie, aide à bien décider et accompagne dans les bons comme dans les mauvais moments, dans le cadre d'une relation à la fois 100 % humaine et 100 % digitale.

Créer de la valeur dans nos territoires, c'est également contribuer à leur vitalité économique. Nous nous

y attachons en permanence, fort de notre rôle de premier financeur de l'économie en France. Notre ambition est d'accompagner toujours plus de projets, petits et grands, et de répondre toujours mieux aux besoins de l'ensemble des acteurs locaux. Aujourd'hui, nous souhaitons jouer un rôle majeur dans le soutien à l'entrepreneuriat, la marche vers la transition énergétique et la montée en puissance de nouveaux relais de croissance.

Les Caisses régionales de Crédit Agricole sont des entreprises citoyennes, qui mettent au cœur de leurs préoccupations l'humain et l'intérêt collectif dans leurs régions. Elles agissent avec leurs administrateurs pour faire rayonner notre modèle coopératif et mutualiste, elles favorisent l'accompagnement de leurs collaborateurs dans les transformations de l'entreprise et elles soutiennent de grandes causes, telles que l'inclusion socioéconomique, la préservation de l'environnement, la valorisation du patrimoine et de la culture.

Ce rapport fait plus que relater une nouvelle année de mobilisation de nos Caisses régionales. Il reflète aussi la fierté que suscitent, chez chacun d'entre nous, l'engagement de notre Groupe, sa démarche d'utilité durable au service de tous et son rôle moteur dans l'innovation sociale.

Les faits marquants



10 ans de la mission **handicap et emploi** au Crédit Agricole

2016

SEPTEMBRE

#IER

1^{re} enquête indice d'engagement et de recommandation pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe

OCTOBRE

Lancement de la charte des données personnelles



NOVEMBRE



Ouverture d'un compte en 15 minutes chrono avec l'entrée en relation sur tablette

DÉCEMBRE

Lancement du Prêt express agri-pro

2017

JANVIER

FÉVRIER - MARS



446 000 sociétaires participent aux assemblées générales des Caisses locales

Obtention de la certification du dispositif de lutte contre la corruption



Crédit Agricole propose Paylib sans contact



Emploi des jeunes : un partenariat avec Wizbii



Lancement de 2 fonds de 50 M€ chacun pour accompagner les fintech et les start-up des territoires

Ouverture du Moot* grand public 1^{er} achat habitat



* Cours en ligne ouverts à tous.

MARS

AVRIL



Bruno Tardieu
Président
Crédit Agricole Centre Ouest

Notre business model, notre gouvernance et nos valeurs sont naturellement ancrés sur le terrain de la responsabilité sociétale et environnementale. Les 39 banques coopératives régionales de Crédit Agricole créent, grâce à cela et tous les jours, des liens et de la valeur économique durable sur les territoires. À titre d'illustration, l'année a ainsi été marquée par le démarrage progressif de notre partenariat avec Wizbii qui permet d'accompagner les jeunes dans nos régions vers l'emploi, l'ouverture de 25 Villages by CA, véritable écosystème dédié aux start-up et aux jeunes pousses innovantes, ainsi que le lancement de deux fonds d'investissement pour les accompagner.



Laurence Lebrun-Renoult
Directeur général
Crédit Agricole Val de France

La stratégie du Crédit Agricole a toujours été d'accompagner les évolutions économiques et sociétales dans la durée. Cette année encore, les Caisses régionales se sont mobilisées dans leurs relations avec leurs clients et sociétaires pour leur apporter rapidité, souplesse, accompagnement pédagogique et protection, comme en témoignent l'ouverture rapide d'un compte sur tablette ou un prêt avec accord en ligne immédiat pour les agriculteurs et professionnels, une formation en ligne gratuite pour un projet d'achat immobilier, ou encore, nos engagements en matière d'éthique et de protection des données des clients.

Publication de la **charte éthique Groupe**

CHARTÉ ÉTHIQUE

LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE



Le Village By CA Paris fête ses trois ans. Véritable écosystème de 4 600 m² situé dans le 8^e arrondissement de la capitale. 154 start-up accompagnées

MAI

JUIN

ATTEINDRE

L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS

AVEC NOS SOCIÉTAIRES
ET CLIENTS



AMBITIONS

AFFIRMER
notre modèle de
banque universelle
de proximité

PARVENIR
à un modèle
de distribution
100 % digital,
100 % humain

ÊTRE
un véritable
partenaire pour
chaque client



OBJECTIFS

Accompagner
tous les projets des
clients en matière de
gestion de compte,
de financement,
d'assurance et
d'épargne

Amplifier
les synergies de
Groupe pour
apporter toute
l'expertise au plus
près des clients



Adapter
nos agences à
l'heure du digital

Digitaliser
100 % des parcours
clients

Redessiner
300 parcours clients

Garantir les meilleurs
standards d'éthique
et de sécurité à nos
clients

Apporter un vrai
conseil patrimonial

Réinventer la relation
au quotidien

Être partenaire des
moments clés.

Accompagner
les projets



RÉALISATIONS 2016

9,6 millions
de clients sont
équipés en
assurance de biens
et de personnes

5 Mds €
réalisés en crédit
habitat par e-immo



**1 Caisse régionale
sur 2** a déployé un
nouveau modèle
d'agence

50 % des parcours
clients digitalisés

15 minutes chrono
pour ouvrir
un compte

Déploiement d'une
charte éthique Groupe
et d'une **charte des
données personnelles**

Construction de
la démarche globale
Mon Patrimoine

Lancement de Paylib
sans contact

Partenariat avec Wizbii
pour l'emploi des jeunes

Regards croisés

Jean-Michel Forest

Président
Crédit Agricole Loire Haute-Loire



« À l'ère du digital, nous faisons face à de nombreuses mutations concurrentielles et comportementales. La donne a changé et nous devons nous adapter en nous positionnant comme un tiers de confiance et le tiers de référence. Nous y parviendrons en nous mobilisant autour des priorités collectives définies dans le projet client au cœur de notre plan à moyen terme, Ambition stratégique 2020. Il articule la relation client autour du multicanal de proximité et de deux impératifs majeurs : l'éthique et la transparence. »



Pierre Cambefort

Directeur général
Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées

« Nos clients et sociétaires sont au cœur de notre ambition. Aujourd'hui, ils veulent du choix et de la simplicité, de l'autonomie et du conseil, du digital et de l'humain. Cela nous conduit à imaginer pour eux une nouvelle expérience de la banque et à viser l'excellence dans la relation, en nous appuyant sur nos atouts, comme la compétence et la proximité géographique. Ainsi, nous restons fidèles à ce que nous avons toujours été : un partenaire loyal et engagé, accompagnant les projets de tous dans nos territoires. »



15 min

pour ouvrir
un compte



5,9M

d'utilisateurs
de l'Appli Ma Banque



24M

de clients
en France

« Toute une banque pour vous » : la nouvelle signature du Crédit Agricole, déployée en 2016, incarne le projet client au cœur de notre plan stratégique 2020. Notre ambition est de mettre à disposition de nos clients une banque 100 % humaine, 100 % digitale et de devenir un véritable partenaire qui les accompagne dans la durée avec loyauté et efficacité.

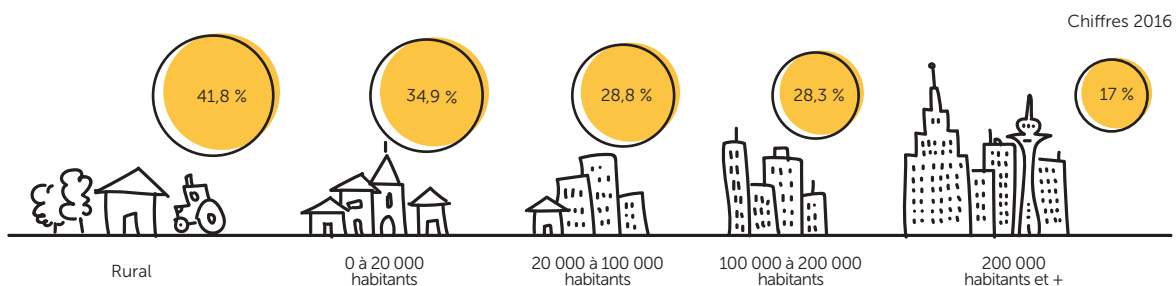
1 Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité

UNE BANQUE AU SERVICE DE TOUS

Banque universelle de proximité, le Crédit Agricole est ouvert à chacun, au service de tous. Les 39 Caisses régionales sont au plus près de la population grâce à 7000 agences installées au cœur des territoires. Ce réseau très dense est complété en zone rurale par 6000 points verts chez les commerçants, des camions banques et par un réseau de 11 532 distributeurs et guichets automatiques. Les Caisses régionales sont également très attentives à rendre accessibles les services bancaires à tous et ont mis en place des solutions pour accueillir les personnes en situation de handicap.

LA BANQUE PARTOUT

Taux de pénétration par taille d'agglomération des personnes physiques du territoire de la Caisse régionale



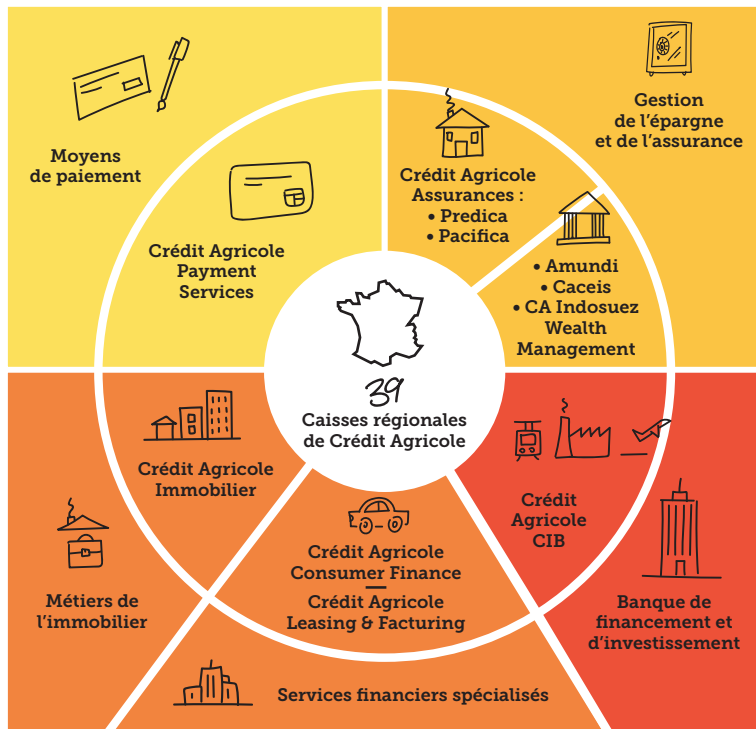
Crédit Agricole
Atlantique Vendée

UNE AGENCE MOBILE CONNECTÉE

Pour améliorer le quotidien de ses clients résidant en zone rurale, le Crédit Agricole Atlantique Vendée a lancé en octobre 2016 l'Agence mobile connectée. Un véhicule itinérant a été spécialement aménagé et équipé d'une technologie unique en France qui le relie en temps réel au système d'information de la Caisse régionale. Résultat ? Un conseiller peut prendre le volant et apporter régulièrement tous les services bancaires à neuf communes du sud du département vendéen qui ne disposent pas d'agence.



BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

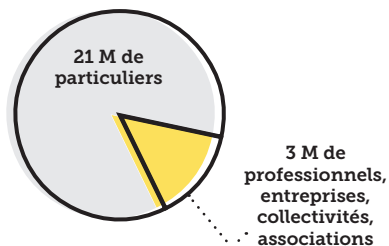


- Financier de l'économie française
- Bancassureur en Europe
- Gestionnaire d'actifs européen

UNE EXPERTISE AU PLUS PRÈS DES CLIENTS

En coordination avec les filiales métiers expertes du Crédit Agricole, les Caisses régionales accompagnent chacun de leurs clients dans la réalisation de leurs projets. Qu'ils soient particuliers, professionnels, agriculteurs ou qu'il s'agisse d'entreprises, d'associations et de collectivités locales, elles couvrent tous leurs besoins en matière de gestion de compte, de financement, d'assurance et d'épargne.

RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE



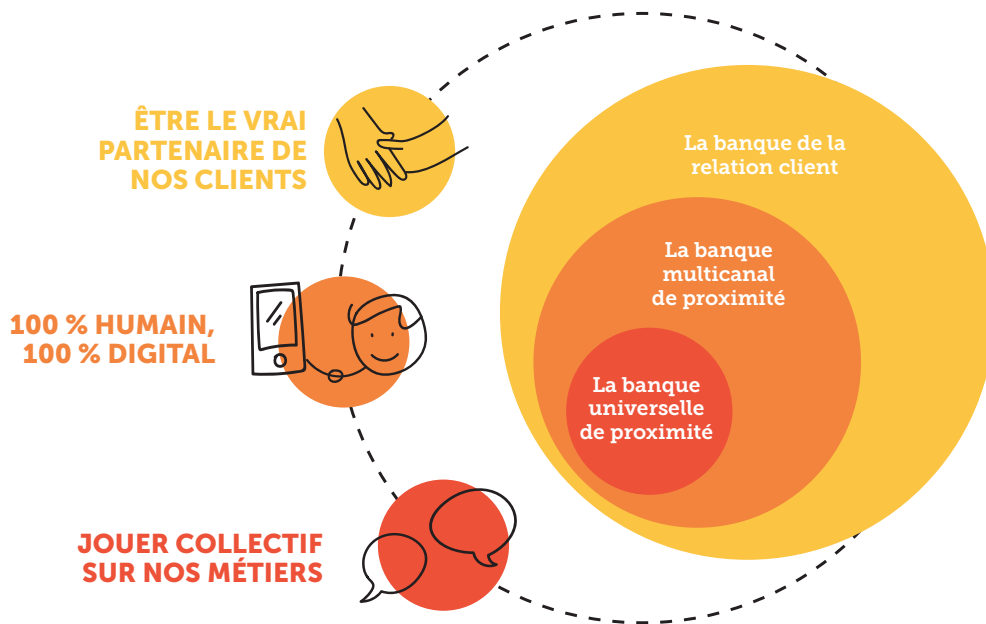
DES SERVICES ACCESSIBLES AUX SOURDS ET MALENTENDANTS

Les clients du Crédit Agricole de La Réunion qui souffrent de problèmes d'audition disposent aujourd'hui de deux modes de communication avec leur conseiller : la transcription instantanée de la parole et la visio-interprétation en langue des signes française. Ces deux solutions ont été déployées par la Caisse régionale en partenariat avec Acceo. Elles sont disponibles à distance et en temps réel via un ordinateur, une tablette ou un Smartphone.

2

Parvenir à un modèle de distribution 100 % digital, 100 % humain

TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS



Crédit Agricole
Nord Est

DE NOUVEAUX CENTRES DE RELATION CLIENT

Le Crédit Agricole du Nord Est a ouvert en 2016 quatre centres de relation client installés au cœur de sa région. Leurs e-conseillers sont joignables dans des plages horaires élargies par divers canaux : tchat, téléphone, messagerie électronique ou encore site Internet. Ils peuvent ainsi informer, conseiller et accompagner les clients dans toutes leurs démarches, jusqu'à la signature et la conservation de leurs contrats en ligne.



Crédit Agricole
Nord Midi-Pyrénées

UNE BANQUE 100 % HUMAINE, 100 % DIGITALE

Le Crédit Agricole poursuit son développement multicanal. Le but : offrir à ses clients différents modes d'interaction avec leur banque, des plus traditionnels aux plus innovants, et la possibilité d'en changer à tout moment. Cette démarche vise à donner aux clients une expérience optimale, en apportant praticité, rapidité, fluidité et convivialité.

Ainsi, la majorité des Caisses régionales ont développé un nouveau modèle d'agence pour accroître leur réactivité et répondre au mieux aux besoins de leurs clients. Ces derniers peuvent accéder à leurs services bancaires par tous les canaux mis à leur disposition.

Aujourd'hui, grâce à l'application Ma Banque, au "bouton vert" et au tchat, la relation bancaire est facilitée : les clients peuvent se faire rappeler lorsqu'ils le souhaitent et échanger en ligne en toute sécurité avec leur conseiller.

Enfin, avec l'entrée en relation digitalisée sur tablette, ouvrir un compte prend désormais 15 minutes chrono dans les agences.



1,5M

de signatures électroniques sont réalisées par semaine en Caisses régionales

UNE DYNAMIQUE D'INNOVATION ET DE CO-CRÉATION

La transformation digitale du Crédit Agricole est le fruit d'une véritable dynamique d'innovation. Les Digital Labs placent l'expérience utilisateur au cœur de la conception des produits et services. Grâce au dispositif du CA Store, les clients du Crédit Agricole peuvent proposer les usages de la banque de demain en postant leurs idées sur le site du CA Store. Les idées retenues sont co-crées avec les "digiculteurs", coopérative de développeurs du CA Store, puis mises à la disposition des clients sur une plateforme sécurisée par le nouvel outil d'identification numérique CA Connect.



Ma Banque
1^{re} application téléchargée sur l'App store

DES AGENCES

100 % HUMAINES, 100 % DIGITALES

Pour répondre aux nouvelles attentes de ses clients, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées transforme toutes ses agences, dans un format 100 % humain, 100 % digital : création d'un espace convivial, nouvelle ergonomie des bureaux, mise à disposition de tablettes... Ce nouveau modèle, qui sera déployé dans 109 agences d'ici à 2018, est conçu à 90 % par des artisans et entrepreneurs locaux. Il s'intègre pleinement dans la démarche RSE de la Caisse régionale.



Crédit Agricole
Franche-Comté
et Brie Picardie

DES OUVERTURES DE

COMPTE SUR TABLETTE EN 15 MINUTES

Pilotes pour l'ensemble des Caisses régionales, le Crédit Agricole Franche-Comté et le Crédit Agricole Brie Picardie proposent désormais des ouvertures de compte, en moins de 15 minutes, 100 % dématérialisées, via une tablette. Cette innovation majeure crée une nouvelle expérience : elle place le client au cœur de la relation et favorise ses échanges avec le conseiller, plus à l'écoute de ses besoins dès le premier rendez-vous.

3

Être un véritable partenaire pour chaque client



Les clients souhaitent voir en leur banque un partenaire digne de confiance. C'est l'ambition que porte le groupe Crédit Agricole, en devenant un véritable partenaire qui les accompagne dans tous leurs moments de vie, avec loyauté et éthique.

L'ÉTHIQUE ET LA SÉCURITÉ AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT

Depuis toujours, les Caisses régionales s'engagent pour garantir aux clients respect, transparence, loyauté, solidarité, utilité et proximité. Depuis 2017, elles peuvent s'appuyer sur un nouvel outil pour promouvoir ces valeurs fondatrices de confiance : la charte éthique, déployée pour l'ensemble du Groupe. Elle réaffirme ces valeurs qu'elle fait vivre au quotidien au sein de la banque.

La sécurité bancaire est également l'une des priorités du Crédit Agricole. Les Caisses régionales s'équipent en permanence afin de prévenir la corruption, lutter contre le blanchiment et la fraude, et protéger les données sensibles et personnelles. Avec la charte des données personnelles, elles s'engagent ainsi à sécuriser les données de leurs clients.



LA BANQUE DU VRAI CONSEIL PATRIMONIAL

Pour être capable d'apporter des réponses à tous les besoins des clients, les Caisses régionales ont décidé de construire une nouvelle démarche de conseil patrimonial global. Elle inclura toutes les solutions d'épargne existantes : épargne, assurance-vie, SICAV, épargne salariale, prévoyance et immobilier. Grâce à la mobilisation de nombreuses expertises du Groupe, elle mettra les clients en situation de faire des choix sur mesure,

UNE DÉMARCHE DE CO-CRÉATION

Pour faire évoluer sa relation avec ses clients, le Crédit Agricole Normandie les a invités à participer à des ateliers d'échange où chacun a pu détailler ses attentes et besoins. En parallèle, la Caisse régionale les a incités à s'exprimer sur le site Inspirations. Objectifs de cette démarche de co-création ? Faciliter le quotidien de la clientèle et proposer des produits et services parfaitement adaptés.



Crédit Agricole Normandie



Crédit Agricole Nord de France

CRÉDIT AGRICOLE VÉRITABLE PARTENAIRE DE SES CLIENTS

4 GRANDS MARQUEURS

LA BANQUE DU VRAI CONSEIL PATRIMONIAL

et qui est capable d'apporter toutes les réponses

LA BANQUE QUI RÉINVENTE LA RELATION AU QUOTIDIEN

et qui propose des prix forfaitaires clairs et sans surprise

LA BANQUE PARTENAIRE DES MOMENTS CLÉS

et qui apporte des réponses marquantes dans des moments majeurs

LA BANQUE QUI ACCOMPAGNE DES PROJETS

et se démarque par la qualité des informations qu'elle donne à ses clients

en fonction de leur situation et de leurs attentes. Et pour s'accorder aux évolutions de chacun, ce conseil évoluera lui aussi dans la durée.

LA BANQUE QUI RÉINVENTE LA RELATION AU QUOTIDIEN

Des prix forfaitaires clairs et sans surprise

Pour que nos clients prennent les bonnes décisions dans un environnement parfois complexe, les Caisses régionales doivent agir en toute transparence et objectivité. Leur démarche s'appuie sur une douzaine d'engagements relationnels, dont trois majeurs : aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre ; remise par les conseillers d'un memo à l'issue de l'entretien, expliquant les avantages et inconvénients des solutions qu'ils proposent, et délai de rétractation de trente jours.

Des offres différenciantes

Placer les outils digitaux au cœur de la relation client pour se réinventer en permanence : les Caisses régionales équiperont aujourd'hui un terminal de paiement sans contact sur trois chez les commerçants. Plus de deux cartes bancaires Crédit Agricole sur trois sont utilisables en mode "sans contact". Depuis 2016, avec Crédit Agricole Payment Services, le Crédit Agricole

3 ENGAGEMENTS RELATIONNELS MAJEURS



Laisser le choix



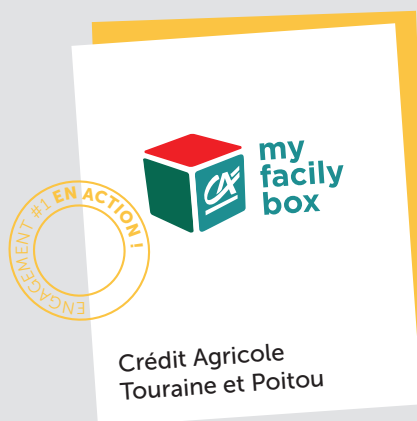
Conseiller et expliquer



Donner du temps

DIGITAL LAB « MON PATRIMOINE »

Entre 2016 et 2017, le Crédit Agricole Nord de France a accueilli le premier Digital Lab dédié à la démarche commerciale : « Mon patrimoine ». Le principe ? En collaboration avec une trentaine d'experts du groupe, des clients ont co-construit une solution – à la fois humaine et digitale – qui leur apporte un conseil personnalisé dès le premier investissement financier et immobilier. Son déploiement est prévu pour l'ensemble des Caisses régionales.



MY FAMILYBOX, L'OFFRE SUR-MESURE POUR LES JEUNES

Avec My Familybox, la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou propose une nouvelle expérience à ses jeunes clients. Sur un site dédié, ils accèdent à des offres personnalisables en fonction de leur étape de vie et bénéficient de tous les bons conseils pour réaliser leurs projets. Le site leur donne aussi des preuves des engagements mutualistes de leur banque, comme le partenariat conclu avec l'université de Tours pour les aider dans leur recherche de stage.



des cartes bénéficient de la fonctionnalité paiement sans contact



74%

des clients recommandent le Crédit Agricole



4560

inscrits au Mooc 1^{er} achat habitat

a lancé Paylib sans contact avec authentification biométrique, accessible via l'application Ma Carte. Les clients peuvent ainsi régler leurs achats en magasin directement via leur smartphone. Ce service complète Paylib en vente à distance (VAD) pour les achats sur Internet.

C'est pour s'adapter aux évolutions des modes de vie des clients qu'une nouvelle forme de banque sera lancée à fin 2017 : les clients qui le souhaitent bénéficieront d'une offre simple et sans surprise, combinant les facilités du digital et l'accès à l'agence.

Une banque à l'écoute de ses clients

Il n'y a pas d'excellence relationnelle sans écoute. Fortes de cette conviction, les Caisses régionales prennent en compte les réclamations de leur clientèle et y répondent via des équipes dédiées. Elles lancent aussi des enquêtes régulières pour évaluer et améliorer la qualité d'accueil et de service dans leurs agences. À cela s'ajoute, depuis 2012, le calcul de l'indice de recommandation client (IRC), qui mesure chaque année la propension des clients à recommander leur banque auprès de leur entourage. En 2016, le Crédit Agricole a amélioré son IRC sur le marché des particuliers.

LA BANQUE PARTENAIRE DES MOMENTS CLÉS

Être un partenaire à chaque moment qui compte

Les Caisses régionales apportent des solutions pour accompagner chaque client dans la durée, de façon globale et personnalisée.

Premier emploi

Depuis 2017, grâce au partenariat signé avec Wizbii, première plateforme professionnelle pour l'emploi et l'entrepreneuriat des jeunes, les Caisses régionales accompagnent aussi les jeunes de 18-30 ans sur le chemin de l'emploi. Ceux-ci peuvent bénéficier de nombreux services, comme l'accès à des job dating ou encore à un panel d'offres d'emploi et de stages.

Premier achat immobilier

Pour accompagner les jeunes actifs dans leur premier achat immobilier, moment important dans la vie, un Mooc 1^{er} achat habitat a été lancé entre avril et juin 2017, qui a permis aux 4560 inscrits de décou-



Crédit Agricole Pyrénées Gascogne et Normandie-Seine

JOB + AIDE LES JEUNES À TROUVER UN EMPLOI

Avec Job +, premier bouquet de services extra-bancaires complet, le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne et le Crédit Agricole Normandie-Seine renforcent leur engagement auprès de leurs jeunes clients. Créée dans le cadre du partenariat avec Wizbii, cette solution facilite l'entrée dans la vie active et l'évolution professionnelle des 18-24 ans. Ils ont accès à des services personnalisés – apprenant par exemple à valoriser leurs compétences – et à des milliers d'offres d'emplois.



Crédit Agricole Centre Ouest

vrir les étapes clés d'un achat immobilier et de bénéficier de conseils, à travers des vidéos pédagogiques, des quiz et un forum.

Déménagement

Le Crédit Agricole accompagne toutes les étapes du déménagement grâce à des partenariats, des informations pratiques, des offres, et peut également aider ses clients dans leurs démarches de changement de domiciliation bancaire entre Caisses régionales avec le service Facilit.

Des services personnalisés en cas de coup dur

Lorsque les clients rencontrent des difficultés financières, des services personnalisés, tels que des prêts coups durs, des microcrédits ou encore l'offre Budget protégé, sont également proposés. Les Points Passerelle peuvent aussi accompagner certains de ces clients (*lire p. 71*).



LA BANQUE QUI ACCOMPAGNE DES PROJETS

Simplifier et faciliter les projets

Simplifier la vie au quotidien de nos clients se traduit par le déploiement constant de solutions innovantes.

Plusieurs applications ont été lancées pour répondre aux demandes croissantes liées à la mobilité. Ainsi, Ma Carte rend accessible tous les services de la carte bancaire depuis un smartphone. Ma Banque Pro permet aux professionnels de gérer l'intégralité de leurs comptes, y compris privés. Un nouveau service vient aussi d'être mis à disposition pour les utilisateurs de l'application Ma Banque : l'encaissement des chèques à distance. Enfin, avec le portail Digi Conso 3.0, souscrire un crédit à la consommation prend désormais 15 minutes chrono.

Accompagner les jeunes

Une des principales ambitions du Groupe est d'être la banque qui accompagne le mieux les jeunes et qui les aide à mettre le pied à l'étrier. Ainsi, pour répondre de manière optimale aux attentes spécifiques des jeunes, les Caisses régionales leur proposent des solutions financières dédiées comme le prêt Booster, qui permet aux étudiants de financer leurs besoins sans justificatif de dépenses. À cela s'ajoutent des conseils pratiques et des "coups de pouce".



15 min

pour souscrire un crédit à la consommation.



206 M€

d'encours prêt Booster étudiant

UN ESPACE « COUP DE CŒUR, COUP DE GUEULE, COUP DUR »

Depuis janvier 2016, les clients du Crédit Agricole Centre Ouest peuvent s'exprimer en toute liberté sur l'espace « Coup de cœur, coup de gueule, coup dur ». 6 325 visites ont été effectuées, permettant d'évoquer certains sujets liés à l'assurance ou aux moyens de paiement. Ils ont ainsi contribué à l'amélioration de la qualité de service de leur banque.



UNE BANQUE BIEN NOTÉE PAR SES CLIENTS

En 2016, 377 136 clients du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur ont noté leur banque via plusieurs dispositifs : indice de recommandation client (IRC), IRC événementiel (qui évalue la qualité de la relation client) et enquêtes de satisfaction. L'occasion pour la Caisse régionale de constater que son engagement continuait à porter ses fruits : depuis que les notes ont fait leur apparition, elles sont en hausse constante sur tous ses marchés !

A blurred background image of a carpenter in a workshop. The carpenter is wearing a blue denim shirt and is carrying a large stack of light-colored wooden planks on his shoulder. The workshop environment is visible with various tools and equipment, though out of focus.

CONTRIBUER AU

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

DES TERRITOIRES ET
À L'ENVIRONNEMENT



AMBITIONS

ÊTRE

un financeur
de 1^{er} plan de tous
les projets de nos
clients



Proposer
une épargne utile
et responsable

Accompagner
les TPE, PME*
et entreprises de taille
intermédiaire (ETI)
dans toutes les étapes
de leur évolution



* Très petites entreprises, petites et moyennes entreprises

ÊTRE

créateur de liens et
un acteur moteur
de l'innovation



Développer
notre différence
mutualiste
au service de
l'innovation en
accueillant 600
start-up dans les
Villages by CA

Investir
200 M€ dans
les fintech et
les start-up des
territoires



15 Villages by CA
Près de 300 start-up
accompagnées

26 Caisses régionales
ont déployé les Cafés
de la création

300 M€
supplémentaires
d'ici à 2020 pour
le Fonds Crédit
Agricole Régions
Développement

INVESTIR

dans nos relais
de croissance



Innover pour être aux
côtés des agriculteurs

Proposer tous les
services et l'expertise
immobilière nécessaires
à la gestion de patrimoine

Accompagner
la transition énergétique

Devenir un acteur
significatif de la santé
et du bien vieillir

Devenir le banquier
de référence des acteurs
du tourisme et de la mer



Lancement
de l'installation by CA
pour accompagner
les jeunes agriculteurs

514 M€ investis par
Unifergie en 2016 dans
des projets liés aux
énergies renouvelables
en lien avec les Caisses
régionales

2 nouvelles banques
du tourisme ouvertes
en 2016

OBJECTIFS

RÉALISATIONS 2016



8,5 Mds €
d'encours sur le
livret sociétaire

Hausse de 2,7 %
des encours de
crédit pour les TPE,
PME et ETI
(2015 > 2016)

Lancement
du Prêt express
agri-pro : un
processus 100 %
dématérialisé

Regards croisés

Marc Didier
Président

Crédit Agricole Pyrénées Gascogne



« Nous sommes une banque régionale mutualiste. Ici et ensemble, notre rôle est de sécuriser le présent de nos clients pour leur permettre de préparer sereinement l'avenir. Nous créons de la valeur au bénéfice des territoires. C'est parce que nous sommes le premier financeur de l'économie locale que notre solidité financière nous permet de contribuer au développement durable local, d'accompagner les transitions et de maintenir notre soutien aux initiatives de création d'entreprise. »

Véronique Flachaire

Directeur général
Crédit Agricole Languedoc



« La responsabilité sociétale d'entreprise fait partie intégrante de notre stratégie. Parce que nous sommes coopératifs et ancrés dans nos territoires, nous sommes utiles à l'économie et à tous ses acteurs. Financeur de premier plan, le Crédit Agricole soutient la croissance et le développement des régions en conciliant la diversité, l'équilibre et le respect de l'environnement. Notre Pacte Coopératif et Territorial est l'expression de cette responsabilité. Il matérialise ce que nous sommes : une banque différente des autres. »

13,6 Mds€

PNB des Caisses régionales
en 2016

646,5 Mds€

Encours de collecte 2016

429,5 Mds€

Encours de crédits en 2016

Premier financeur de l'économie, le Crédit Agricole s'implique pleinement dans le développement durable des territoires. Particuliers, professionnels, agriculteurs, collectivités territoriales, associations... les Caisses régionales accompagnent tous les acteurs économiques des régions à travers des initiatives de proximité, créatrices de valeur et d'emploi.

1 Être un financeur de 1^{er} plan de tous les projets de nos clients

CRÉER DE LA VALEUR AU BÉNÉFICE DES TERRITOIRES

Les Caisses régionales ont poursuivi leur rôle de contributeur de l'économie locale via le financement de projets sur le territoire, l'emploi de plus de 73 000 collaborateurs, leur contribution fiscale, leurs achats et par leur soutien aux projets associatifs.

2,78 Mds€

Résultat net 2016

Une politique d'achats responsables

Cette création de valeur au bénéfice du territoire passe également par la politique d'achats responsables développée par le Crédit Agricole. Elle a un triple objectif : assurer un comportement responsable dans les processus d'achats, conduire à une approche des produits et prestations de services plus respectueuse de l'environnement, des droits humains et de l'éthique, et enfin, faire des achats un levier d'innovation dans les territoires. Tous les acheteurs et prescripteurs ont été sensibilisés et formés à la notion d'achats responsables.

87,2%

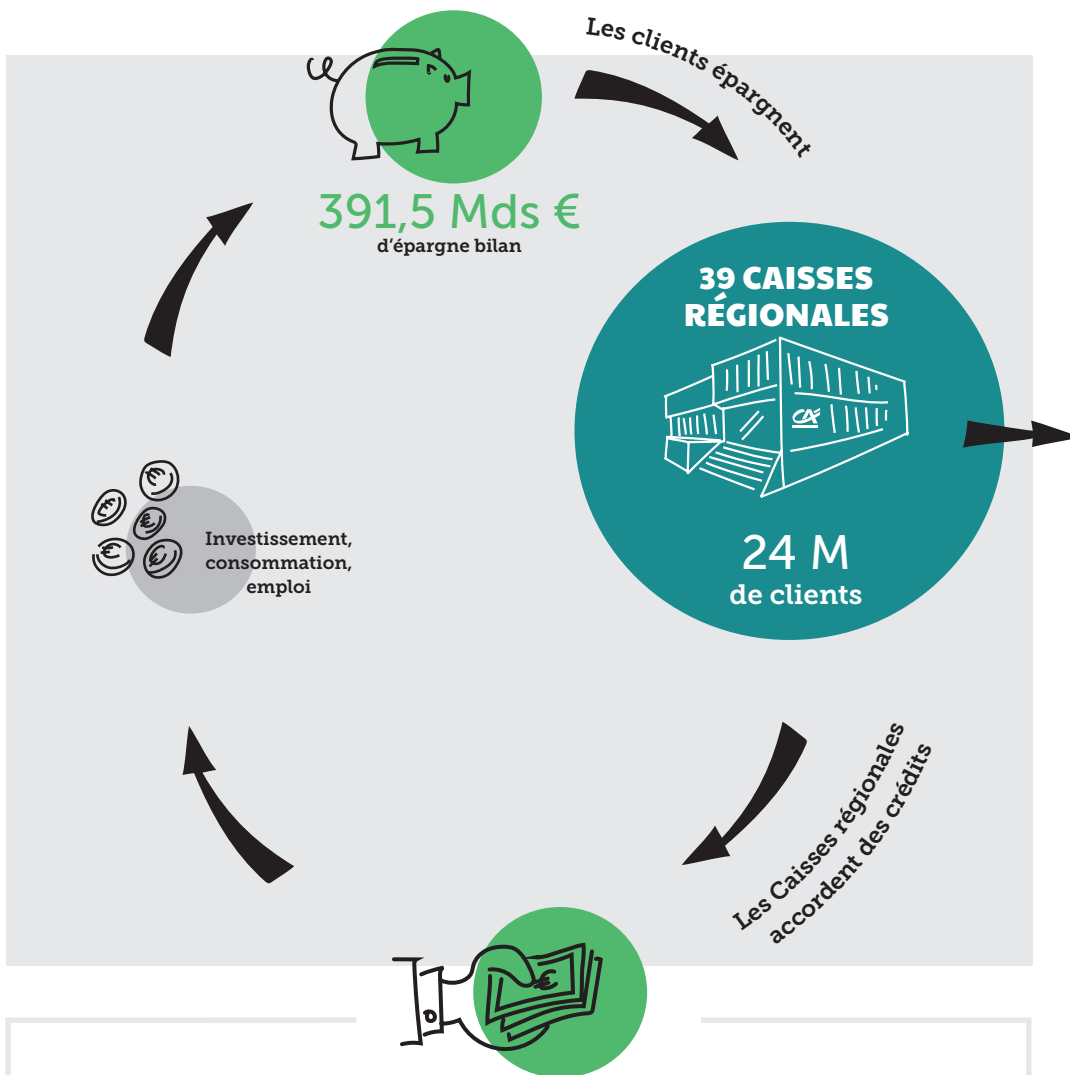
Part des résultats conservés localement en 2016



UNE EMPREINTE TERRITORIALE

Après les Caisses régionales du Morbihan, Provence Côte d'Azur et de La Réunion, la Caisse régionale Nord de France a mesuré les retombées de son activité sur l'économie de son territoire. L'analyse a été complète, dépassant les financements accordés aux clients pour s'intéresser notamment aux impacts des commandes sur les fournisseurs, aux salaires versés sur la consommation et aux impôts et taxes acquittés sur les finances publiques. Un résultat dont la Caisse régionale peut être fière : plus de 118 400 emplois indirects créés en 2016, dont 71 500 dans le Nord Pas-de-Calais.

La création de valeur



429,5 Mds €

d'encours de crédits pour le financement local, dont :



Habitat
254,9 Mds €



Entreprises et professionnels
85,9 Mds €



Consommation
17 Mds €



Collectivités locales
34,1 Mds €



Agriculture
37,6 Mds €

EMPLOIS



73 132
collaborateurs
2,7 Mds €
charges de personnel
en 2016

CONTRIBUTION FISCALE



2,6 Mds €
dont 12,85 M€ pour la taxe
d'apprentissage

ACHATS



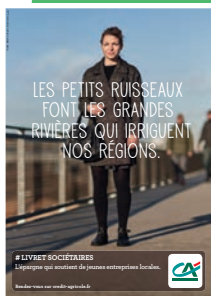
2,9 Mds €
Montant total des achats

Données 2015. 90 % des achats réalisés
auprès d'entreprises du territoire

MÉCÉNAT / SPONSORING



+ de 40 M€
en moyenne consacrés aux
initiatives locales



CONSACRER UNE ÉPARGNE UTILE À NOS RÉGIONS

Le livret sociétaire

Premier produit d'épargne du Crédit Agricole, le livret sociétaire (*lire aussi p. 43*) véhicule les valeurs mutualistes du Groupe et son engagement en faveur de la vitalité économique des régions. Il permet en effet de participer au financement d'entreprises de moins de cinq ans.

Des offres pour épargner autrement

Le Crédit Agricole propose également des solutions pour ceux qui souhaitent privilégier une épargne utile et responsable. Avec la gamme solidaire « L'autre épargne », ils financent des projets via le soutien à des associations à forte utilité sociale. Cette gamme repose sur deux fonds communs de placement (FCP) solidaires et de partage labellisés Finansol* – finançant les banques Alimentaires et Habitat et Humanisme et sur le contrat d'assurance-vie solidaire de Predica.

L'épargne verte et les Green bonds** contribuent à la transition énergétique et à la préservation de l'environnement. La gamme s'appuie sur des dépôts à terme écoresponsables et sur des offres d'investissement socialement responsable (ISR), telles que le FCP Amundi Valeurs Durables, les fonds Amundi Green Bonds et Impact Green Bonds*. Ce dernier, lancé en 2016, permet aux investisseurs de mesurer les émissions de gaz à effet de serre évités grâce à leur choix d'investissement.

* Le label Finansol garantit l'éthique des investissements et leur bonne utilisation.

** Les Green bonds sont des émissions obligataires lancées par une entreprise, une organisation internationale ou une collectivité locale sur les marchés financiers pour financer un projet ou une activité à bénéfice environnemental.

Le livret de développement durable et solidaire

Utilisé pour le financement des entreprises et du développement durable, le livret évolue pour permettre aux bénéficiaires de donner une orientation solidaire à leur épargne, en faisant un don au profit d'une structure de l'économie sociale et solidaire (ESS).

Amundi

leader français
de l'investissement
socialement responsable
(168 Mds € d'actifs ISR
sous gestion)

65M€

d'encours pour les fonds
Amundi Green Bonds
et Impact Green Bonds

6,59M

de détenteurs de livret
de développement durable
et solidaire



Crédit Agricole
Côtes d'Armor

UN PRÊT À 0 % POUR L'EMPLOI

En 2016, la Caisse régionale des Côtes d'Armor a mis à la disposition des PME de moins de 250 salariés une enveloppe de 2 millions d'euros, mobilisable sous forme de prêts de 20 000 euros à taux zéro. Cette initiative, qui finance des investissements générateurs d'emplois, a permis la création de 79 CDI. Le Crédit Agricole a décidé de reconduire l'initiative en 2017, confirmant sa volonté de poursuivre son engagement dans le développement économique et social du département.



FINANCER LES PROJETS ET LES ACTEURS DES TERRITOIRES

Premier banquier des entrepreneurs

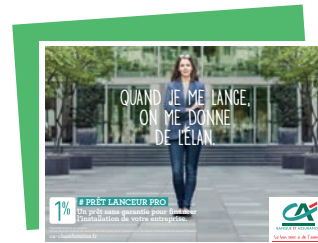
Dans le cadre du chantier Pro 2020, le Crédit Agricole réaffirme son ambition d'être le premier financeur de l'économie française. Au cœur des régions, les Caisses régionales accompagnent 650 000 professionnels et entrepreneurs avec des offres personnalisables de banque et d'assurance. En 2016, elles ont conforté leur place de partenaires financiers privilégiés auprès de leurs clients. Sur un marché marqué par une croissance toujours atone, les crédits accordés au secteur des professionnels ont ainsi augmenté de plus de 3 % en un an.

Un accompagnement au quotidien

Pour répondre aux besoins de financement et de trésorerie des nouveaux entrepreneurs, les Caisses régionales proposent des prêts à taux bonifiés, comme le prêt Lanceur Pro. Mis sur le marché en 2015, il aide ceux qui démarrent une activité à financer leur installation. Le crédit – qui peut aller jusqu'à 20 000 euros (ou 50 000 euros pour les professions libérales) – est proposé au taux attractif de 1 % et ne nécessite aucune garantie. Des outils sont également mis à la disposition des porteurs de projets, comme le site d'informations et de conseils www.jesuisentrepreneur.fr.

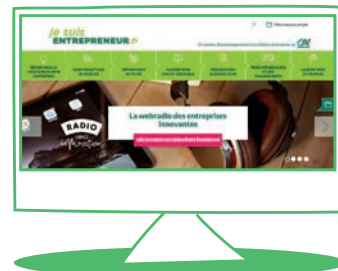
Parmi les nouveautés de 2016 figure le Prêt express agri-pro. Il facilite la vie des clients et leur permet d'obtenir un crédit avec accord immédiat en ligne grâce à un processus 100 % dématérialisé.

Afin d'épauler les entreprises dans leur développement à l'étranger, un pôle d'accompagnement à l'international a été créé en 2017. Il propose des conseils d'experts et l'appui d'un réseau d'acteurs implantés à l'étranger.



38 M€

de prêts Lanceur Pro accordés



UNE BANQUE D'AFFAIRES ENTREPRISES

Fruit de la collaboration entre le Crédit Agricole Normandie et le Crédit Agricole Normandie-Seine, la Banque d'affaires Entreprises est aujourd'hui n°1 sur deux marchés : l'accompagnement des entreprises dans leurs opérations de haut de bilan (cessions, acquisitions, transmissions) et le financement de grands projets de développement régionaux. Elle soutient aussi l'essor des énergies renouvelables et de l'innovation, en lien étroit avec le Village by CA Normandie.



Des partenariats très engagés

Les Caisses régionales agissent en collaboration avec plusieurs réseaux experts dans l'aide à la création d'entreprise. Elles travaillent ainsi avec France Active, qui soutient les initiatives économiques créatrices d'emplois et génératrices de solidarité. Elles financent l'Adie, qui aide des personnes éloignées du marché du travail et du système bancaire à créer leur entreprise grâce au microcrédit. Parmi leurs partenaires figurent aussi Initiative France, le plus grand réseau associatif de financement des créateurs et repreneurs d'entreprise, et le Réseau Entreprendre, qui accompagne les nouveaux entrepreneurs.

L'AIDE À LA CRÉATION D'ENTREPRISE EN CHIFFRES



1 446

TPE financées par France Active avec le concours des Caisses régionales en 2016



1 991

personnes financées en 2016 par l'Adie, grâce aux 9 M€ de lignes de crédits octroyées à l'association par 14 Caisses régionales



5 484

prêts accordés en 2016 par les Caisses régionales aux créateurs d'entreprise accompagnés par Initiative France (327 M€ de prêts au total), ce qui fait du Crédit Agricole le 1^{er} financeur de l'association

Des prêts au secteur public

Banques des territoires, les Caisses régionales s'engagent aux côtés des acteurs publics locaux, comme les communes ou les bailleurs sociaux. Elles financent ainsi de nombreuses initiatives qui améliorent la qualité de vie de la population : développement des infrastructures,



CAAP INNOV'ECO : UN FONDS DE DOTATION ET D'INNOVATION

Soutenir les actions d'intérêt général dans le domaine de l'innovation et du développement des territoires des Hautes-Alpes, des Bouches-du-Rhône et du Vaucluse : telle est la vocation de Caap Innov'Eco, le fonds de dotation de Crédit Agricole Alpes Provence. Depuis sa création en 2015, il a versé 464 000 euros à 52 porteurs de projets, notamment sous forme de prêt à un taux zéro et sans garantie, ainsi que 850 000 euros à des structures d'accompagnement à la création d'entreprises.

projets de rénovation urbaine, montée en puissance des énergies renouvelables, etc. Grâce à son engagement, le Crédit Agricole est devenu le deuxième prêteur du secteur public en France. Il compte notamment parmi ses clients, près d'un organisme de logement social sur deux.

Une présence forte aux côtés des associations

Aujourd'hui, 27 % des associations en France sont clientes du Crédit Agricole. Banques mutualistes de proximité et mécènes incontournables, les Caisses régionales soutiennent activement les acteurs et projets associatifs dans leurs territoires (*lire aussi p. 66*). En 2017, le Crédit Agricole a noué ou renouvelé des partenariats avec de grands acteurs du monde associatif, comme le Conseil national des chambres régionales de l'économie sociale (CNCRESS), l'Union nationale interfédérale des organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux (UNIOPSS) ou avec la Fédération nationale des organismes de gestion des établissements de l'enseignement catholique (FNOGEC).

2^e

prêteur des collectivités locales

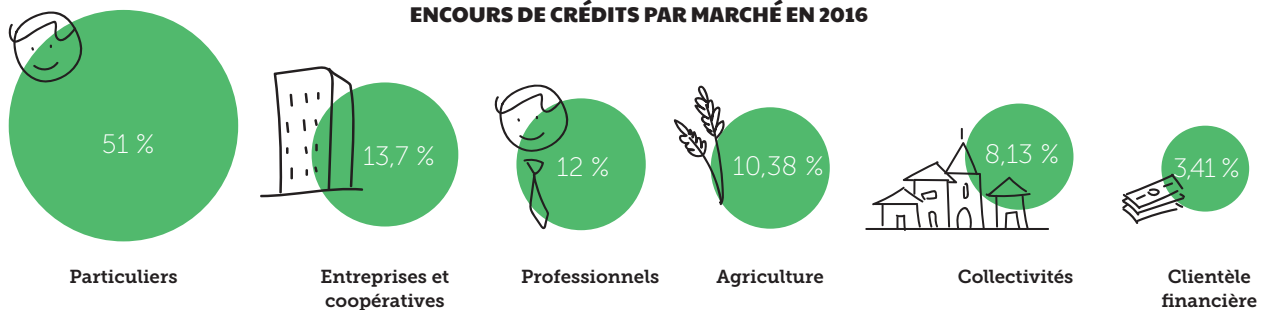
34,1 Mds€

d'encours de crédits au secteur public en 2016

350 000

associations clientes du Crédit Agricole

ENCOURS DE CRÉDITS PAR MARCHÉ EN 2016



TRANSITION NUMÉRIQUE ET AGRICULTURE

Plus de 1 000 agriculteurs, élèves et étudiants des filières agricoles ont assisté au premier Café de la transition numérique organisé

pour eux par le Crédit Agricole Pyrénées Gascogne. Ils ont pu ainsi découvrir de nombreuses innovations technologiques dans le domaine de l'agriculture, comme le suivi à distance des ruches, les détecteurs de vèlage ou encore les systèmes de pilotage d'irrigation. Forte de cette première initiative, la Caisse régionale prévoit déjà de prochaines éditions.

2

Être créateur de liens et un acteur moteur de l'innovation



26

Caisses régionales organisatrices de Cafés de la Création



banque sur le marché du capital investissement

LES CAFÉS DE LA CRÉATION

Les Cafés de la création sont présents sur le territoire de 26 Caisses régionales. Ces rencontres professionnelles conviviales réunissent des porteurs de projets et des représentants d'organismes capables de répondre à leurs questions : CCI, chambre des métiers, ordres des experts-comptables et des avocats, etc. Les Caisses régionales aident également les entrepreneurs à entrer en contact avec des correspondants qui peuvent leur être utiles dans le développement de leur activité.

L'INNOVATION PAR LE CAPITAL INVESTISSEMENT

Le capital investissement permet au Crédit Agricole de renforcer la dynamique d'accompagnement des entreprises. En 2016, la décision a été prise d'augmenter progressivement le capital du fonds Crédit Agricole Régions Développement de 300 millions d'euros d'ici à 2020, dont 80 millions souscrits par les Caisses régionales.

Les Caisses régionales déploient également de nouvelles offres en matière de capital innovation. Deux fonds de 50 millions d'euros chacun ont été lancés au 1^{er} semestre 2017. L'un est dédié aux start-up innovantes dans le domaine de la bancassurance. L'autre se destine aux jeunes pousses opérant sur les territoires dans les six relais de croissance stratégiques du Groupe (*lire aussi p. 31*) : l'agriculture et l'agroalimentaire, la santé et le bien vieillir, le logement, l'économie de l'énergie et l'environnement, le tourisme et la mer.



Crédit Agricole Loire Haute-Loire



LE 1^{ER} CAFÉ DE L'APPRENTISSAGE

En mai 2017, la Caisse régionale Loire Haute-Loire a testé avec trois Caisses locales, ses premiers Cafés de l'apprentissage. Ces trois rencontres informelles et conviviales ont réuni, autour d'un café, une quarantaine de participants : représentants d'écoles, professionnels, commerçants, jeunes et deux réseaux d'entreprise. Cette initiative démontre le fort engagement de la banque auprès des jeunes et professionnels. Plusieurs pistes ont déjà été évoquées pour créer et renforcer les liens entre les différents acteurs, dont une prochaine édition de ce Café.



LE VILLAGE BY CA, UN CONCEPT INÉDIT

15 Villages by CA sont ouverts en régions. Avec ce réseau unique en France, le Crédit Agricole accompagne les projets précurseurs et aide ces nouveaux talents à grandir au sein même de leur territoire. Le Village by CA se veut être une pépinière de start-up mais surtout un écosystème créateur de valeur. Les jeunes pousses ont accès à de nombreux services : conseils d'experts, conférences, espaces pour recevoir clients et investisseurs, etc. Elles bénéficient aussi d'une visibilité renforcée et du soutien d'un réseau d'entreprises à travers de nombreux partenariats. En accompagnant près de 300 start-up, les Villages by CA ont contribué à la création de plus de 600 emplois.

DE NOUVELLES FORMES D'ACCOMPAGNEMENT

Les Caisses régionales s'engagent pour accélérer le développement des fintech et start-up, via des solutions innovantes, y compris le financement participatif (crowdfunding). Certaines choisissent d'investir directement dans des projets naissants à fort potentiel, comme celui de Miimosa. Cette start-up a imaginé le premier site de financement participatif dédié aux acteurs de l'agriculture et aux petites entreprises de l'agroalimentaire. D'autres Caisses régionales s'engagent au côté de start-up porteuses de projets novateurs liés au territoire, tels que Tudigo ou Commeon.

D'ici fin 2017, un nouveau dispositif d'accompagnement des start-up, fondé sur une offre de solutions banque et assurance, ainsi qu'une démarche de mise en relation avec les expertises du Groupe seront mis à leur disposition.



288

start-up accompagnées



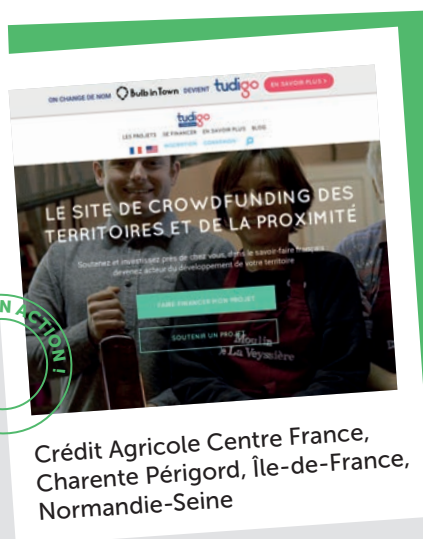
238

entreprises partenaires



100M€

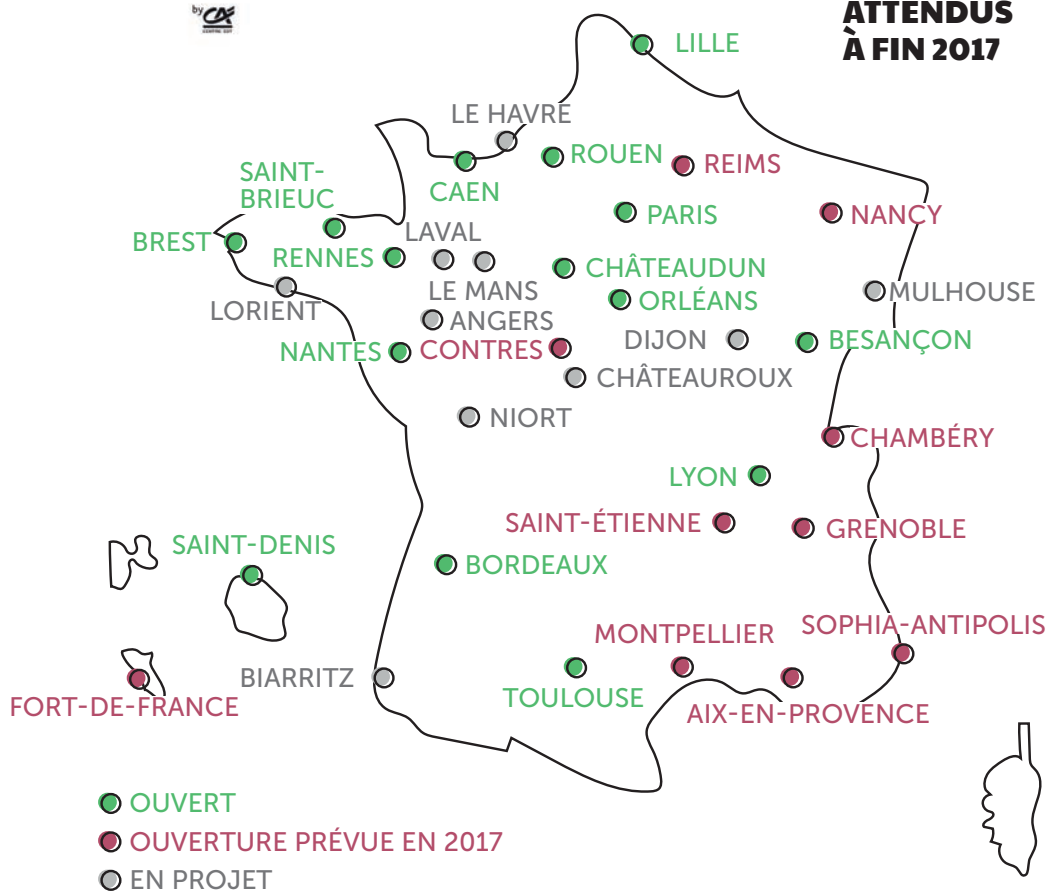
investis dans les fintech et les start-up en 2016



Crédit Agricole Centre France,
Charente Périgord, Île-de-France,
Normandie-Seine

PARTENAIRES DE TUDIGO

Les Caisses régionales Centre France, Charente Périgord, Île-de-France, et Normandie-Seine ont lancé, entre décembre 2015 et avril 2017, un partenariat avec Tudigo (ex Bulb in Town), la première plateforme de financement participatif local. Pendant une période d'appel à projets, les porteurs de projets économiques et/ou associatifs récoltent un maximum de fonds auprès des contributeurs avec l'appui de Tudigo. Puis, les projets ayant atteint leur objectif financier et mobilisé le plus de contributeurs bénéficient d'une contribution de la part des Caisses régionales, souvent sous forme d'abondement.



UN VILLAGE DÉDIÉ À L'AGRICULTURE

Le Village by CA de Châteaudun a ouvert ses portes en septembre 2016 au cœur du Campus de l'association Les Champs du Possible. Il démontre l'engagement fort du Crédit Agricole Val de France dans l'accompagnement de l'agriculture de demain. Conçu comme une pépinière de projets, le nouveau village intègre notamment de nombreux espaces d'open innovation. Le lycée agricole de Nermont met également à la disposition des start-up une ferme pédagogique et des ateliers pour les essais et les prototypes.



Crédit Agricole Val de France



Crédit Agricole des Savoie

3

Investir dans nos relais de croissance

Pour stimuler le développement économique des territoires, le Crédit Agricole s'investit en particulier dans six domaines.



L'AGRICULTURE ET L'AGROALIMENTAIRE

Malgré les difficultés actuellement rencontrées par les agriculteurs, le Crédit Agricole est plus que jamais engagé à leurs côtés. Acteur historique de l'agriculture, le Groupe a réaffirmé ses ambitions et son implication dans ce secteur avec Agriculture 2020. Ce plan stratégique identifie trois axes d'actions prioritaires : l'installation des jeunes agriculteurs, l'expertise des filières et la sécurisation de l'activité.

L'année 2017 a été marquée par L'installation by CA. Cette démarche d'accompagnement personnalisé des jeunes agriculteurs offre un ensemble d'avantages pour le financement, la banque au quotidien et les assurances. Avec le déploiement de deux Villages by CA dédiés à l'agriculture, le Crédit Agricole innove au service du monde agricole. Chaque année depuis quatre ans se tiennent également les Agri Data Days, un rendez-vous annuel consacré aux données numériques agricoles.

20 000

contrats assurances
climatiques

1 800

conseillers agricoles
dans les Caisses régionales

1,8 Mds€

débloqués pour les besoins
en trésorerie et 666 M€ de
prêts à moyen terme pour
les agriculteurs en difficulté



9/10

agriculteurs clients
du Crédit Agricole

LE PANIER DES SAVOIE

Mon Panier des Savoie a obtenu en 2017 le prix Coup de cœur des Trophées de l'innovation du groupe Crédit Agricole. Cette application a été lancée en 2016 par le Crédit Agricole des Savoie avec la chambre d'agriculture Savoie Mont-Blanc. Elle permet de géolocaliser depuis un smartphone les producteurs agricoles savoyards qui pratiquent la vente directe ou en circuits courts de leurs produits. L'enjeu ? Faire connaître leurs atouts tout en favorisant la consommation locale.



Crédit Agricole
Centre-Est

UN DIAGNOSTIC 360 POUR LES EXPLOITANTS AGRICOLES

Les évolutions de son environnement imposent à chaque exploitant agricole de se définir un cap, une trajectoire, tant sur le plan personnel que professionnel. Or, les agriculteurs peuvent parfois se sentir isolés ou manquer de temps pour réfléchir aux futurs enjeux de leur exploitation. C'est pour les accompagner que La Chambre d'Agriculture de l'Ain et le Crédit Agricole Centre-Est se sont associés en construisant le Diagnostic 360 : un point complet qui permet aux exploitants agricoles de faire un bilan global de leur entreprise et de les aider à prendre les bonnes décisions pour l'avenir.



652 000

demandes de financement habitat sur le site e-immo en 2016 (+43 % en un an)



LE LOGEMENT

En 2016, les Caisses régionales ont continué à progresser dans le domaine du logement. Elles restent de loin le premier prêteur à l'habitat en France, qu'il s'agisse de prêts immobiliers ou de prêts à taux zéro. Ces performances résultent des nombreux projets lancés pour accompagner le parcours logement des clients. Les efforts de digitalisation portent leurs fruits, comme en témoigne la forte hausse de la fréquentation du site e-immo.

254,9 Mds€

d'encours de crédits habitat en 2016

En 2017, les Caisses régionales ont déployé l'Espace Projet Habitat. Interactif et pédagogique, il apporte aux internautes de nouveaux services d'échanges avec leur banque. Chacun peut l'utiliser pour construire son projet immobilier, regarder des tutoriels vidéos ou encore envoyer des pièces justificatives pour la construction de son dossier.

À VENDRE

511

agences immobilières Square Habitat

En parallèle, les Caisses régionales confortent leurs relations avec les promoteurs immobiliers et renforcent celles avec les acteurs du logement social en s'appuyant notamment sur le partenariat en cours avec Action Logement.

Le Crédit Agricole est plus que jamais engagé dans tous les métiers de l'immobilier avec Crédit Agricole Immobilier ainsi qu'au travers du réseau d'agences Square Habitat développé sur les territoires. Réseau qui connaît de belles réussites dans la vente de logements neufs.

UNE MAISON DE L'IMMOBILIER

Ouverte en 2016, la Maison de l'immobilier réunit l'expertise du Crédit Agricole Aquitaine, de sa filiale Square Habitat et de Crédit Agricole Immobilier. La nouvelle structure a été conçue comme un écosystème entièrement dédié au logement.

Les clients peuvent y bénéficier du savoir-faire de 75 professionnels dans la promotion et la prescription immobilières, la transaction dans le neuf et l'ancien, le syndic, la gestion locative et le conseil patrimonial en ingénierie immobilière.



Crédit Agricole Aquitaine



Crédit Agricole Atlantique Vendée





L'ÉCONOMIE DE L'ÉNERGIE ET L'ENVIRONNEMENT

Le Crédit Agricole s'est mobilisé très tôt pour accompagner clients et territoires vers la transition énergétique. Les Caisses régionales financent de nombreux projets de rénovation énergétique de l'habitat auprès des particuliers et restent leader sur le marché de la distribution des éco-prêts à taux zéro. Il propose aussi des prêts économies d'énergie et d'autres crédits "verts" spécifiques, comme les microcrédits travaux habitat lancés avec Soliha (*lire aussi p. 72*).

Certaines Caisses régionales ont noué des partenariats avec des collectivités locales pour participer aux plates-formes régionales regroupant tous les acteurs de la rénovation énergétique. Depuis quelques mois, elles déploient une démarche conseil énergie, conçue pour aider les entreprises à optimiser leurs investissements d'efficacité énergétique.

Les Caisses régionales s'impliquent aussi de plus en plus dans le développement de la production d'énergies renouvelables, agissant via des fonds dédiés ou en finançant directement des opérations.

Pour cela, elles s'appuient sur les filiales spécialisées du Crédit Agricole, comme Unifergie dont les financements dans les énergies renouvelables (EnR) ont progressé de 21 %. Unifergie a, par exemple, coordonné avec plusieurs Caisses régionales, les financements de parcs éoliens pour la société Safran et pour celui d'Amundi Transition Énergétique, autre filiale du Groupe.



1^{er}

distributeur de l'éco-prêt à taux zéro (30 % de part de marché)

514 M€

investis par Unifergie en 2016 dans des projets liés aux énergies renouvelables, en lien avec les Caisses régionales

MY COLOC' SIMPLIFIE LA COLOCATION

My Coloc' a créé l'événement lors de la Nantes Digital Week 2015. Depuis, cette application mobile a été lancée par le Crédit Agricole Atlantique Vendée auprès de ses clients et prospects pour simplifier le quotidien des colocataires (et de leurs propriétaires !). Une colocation réussie nécessitant une bonne communication, elle propose à ceux qui partagent un même logement un espace de discussion avec messagerie instantanée, un planning de sorties, etc. Et comme les bons comptes font les bons coloc, My Coloc' facilite aussi le suivi des dépenses communes.



UN PARTENARIAT AVEC ENERFIP

C'est en accompagnant Enerfip dès sa création en 2014 que le Crédit Agricole du Languedoc a développé un projet de grande envergure avec cette plateforme de financement participatif dédiée à la transition énergétique. Depuis 2015, Sofilaro Capital Investissement, filiale des Caisses régionales du Languedoc et de Sud Méditerranée, est entrée au capital de cette société. Pour prolonger ce partenariat, le Crédit Agricole du Languedoc va désormais proposer aux clients de son réseau Banque privée des placements écoresponsables en diffusant les offres Enerfip en primeur d'investissement.



LA SANTÉ ET LE BIEN VEILLIR



24 Mds€

de chiffre d'affaires en épargne et retraite pour Crédit Agricole Assurances

Hausse des dépenses de santé, allongement de l'espérance de vie, progression des maladies chroniques, désertification médicale... la société évolue, le modèle de santé doit s'adapter. Face à ces enjeux importants, notre engagement est d'accompagner chaque client dans la durée, à tous les moments importants. Le large panel d'expertises du Groupe permet aux Caisses régionales de répondre à différents besoins allant du financement d'établissements de soins aux offres d'assurance-prévoyance, en passant par les opérations de mécénat de la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement.

En 2016, une démarche spécifique collective, dédiée à l'accompagnement des clients majeurs protégés et de leurs familles, a été déployée par les Caisses régionales. De nombreux outils pédagogiques ont été mis à la disposition des aidants, comme un guide pour les familles et mandataires, mais aussi pour les conseillers, afin de les aider à accompagner au mieux ces clients. Une formation spécifique a même été déployée sur ce thème. L'enjeu est de taille, puisque le nombre de majeurs sous protection ne cesse de progresser en France, avec un taux de croissance de 4 % par an.

En matière de protection sociale, les Caisses régionales s'engagent également, avec Crédit Agricole Assurances et Amundi, dans une démarche de développement et de distribution d'une offre complète d'assurances collectives à destination des entreprises (santé, prévoyance et retraite).



Crédit Agricole
Centre Loire

INNOVER POUR LA SANTÉ

En 2017, le Crédit Agricole Centre Loire a lancé un appel à projets sur le thème de la santé et du bien vieillir. Les entreprises innovantes étaient invitées à concourir autour de trois sujets majeurs : le maintien à domicile, l'accompagnement des aidants et l'accès aux soins. A la clé : une bourse incluant entre autres, deux ans d'hébergement gratuit au sein du LAB'O Village by CA à Orléans. Trois lauréats ont été sélectionnés, dont l'un choisi parmi les collaborateurs de la Caisse régionale. Ce dernier qui a porté un projet d'application mobile à destination des aidants, bénéficiera en plus d'un maintien de salaire pendant deux ans.



Crédit Agricole Champagne-
Bourgogne et Fondation
Crédit Agricole Solidarité
et Développement

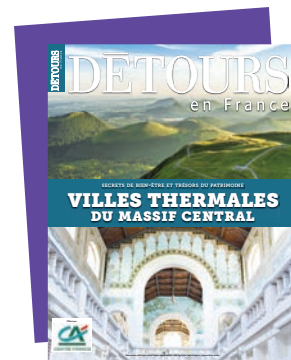


LE TOURISME ET LA MER

L'ambition des Caisses régionales est de devenir le banquier de référence des acteurs professionnels du tourisme et de la mer. Fortes de leur ancrage territorial, elles s'engagent pour leur proposer un accompagnement adapté à leurs spécificités. Partout en France, les Caisses régionales financent de grands projets touristiques et élaborent des partenariats autour d'événements phares. Elles déploient une offre bancaire dédiée aux professionnels du tourisme et à leurs besoins : investissements immobiliers, monétique, trésorerie, assurance-prévoyance...

Elles s'attachent aussi à stimuler l'innovation dans ce secteur, grâce notamment aux Villages by CA. Pour valoriser les atouts des territoires, elles s'appuient sur Uni-éditions, qui publie *Détours en France*, ou sur la Fondation du Crédit Agricole – Pays de France et son application Je Visite (*lire aussi p. 67*).

5 banques du tourisme
ouvertes à fin juin 2017



BIEN VIEILLIR GRÂCE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'engage pour répondre au défi du vieillissement de la population. En novembre 2016, la Caisse régionale et la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement ont signé une convention de mécénat avec la chaire SilverTech de l'université de technologie de Troyes. Cette chaire industrielle d'innovation territoriale se consacre aux nouvelles technologies favorisant le bien vieillir. Elle développe notamment des solutions high-tech via des objets connectés pour lutter contre la perte d'autonomie et faciliter le maintien à domicile.



UN SOUTIEN AU TOURISME LORRAIN

Le Crédit Agricole de Lorraine s'est engagé en 2016 aux côtés de plusieurs acteurs du tourisme du département, qui accueille chaque année plus de 16,5 millions de visiteurs. La banque s'est notamment rapprochée des Gîtes de France de Meurthe-et-Moselle et de Meuse, participant avec eux à l'événement « La Lorraine est formidable ». Parmi ses nouveaux partenaires figurent aussi sept musées, dont le mémorial de Verdun et la Maison du sel, qui réservent désormais des avantages à ses sociétaires.



AFFIRMER NOTRE
GOUVERNANCE
COOPÉRATIVE
ET MUTUALISTE
POUR PRIVILÉGIER
LE BIEN COMMUN



AMBITIONS

DÉVELOPPER
notre modèle de
banque coopérative et
mutualiste

**INNOVER ET
DÉMONTRER**
l'utilité de la banque
coopérative et
mutualiste du
XXI^e siècle

S'ENTOURER
d'administrateurs
impliqués pour
représenter les
sociétaires



OBJECTIFS

Atteindre
12 millions de clients
sociétaires

Tout nouveau client
a vocation à devenir
sociétaire

Revisiter
le récit du Crédit
Agriculture, banque
coopérative
et mutualiste
du XXI^e siècle

**Diversifier
et rajeunir**
la population
de nos élus

Féminiser
nos conseils
d'administration
en atteignant 40 %
de femmes élues



Sensibiliser
les jeunes à la banque
coopérative
et mutualiste

Développer
avec nos sociétaires
une relation
100 % humaine
et 100 % digitale



RÉALISATIONS 2016

+ 477 592
sociétaires
2015 > 2016 :
+ 5,43 %

39,5 %
Taux de sociétaires
parmi nos clients

446 000
participants aux
assemblées générales des
Caisses locales en 2017

10,70 M€
d'abondement de la carte
sociétaire en 2016



33 %
de femmes
administrateurs

Regards croisés

Louis Tercinier

Président

Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres



« Notre banque se différencie des autres par le lien qu'elle entretient avec les élus. Nous échangeons en permanence avec eux. C'est le cas lors des assemblées générales, des rencontres avec les Présidents de nos Caisses locales ou encore de nos réunions par bassins de vie, mais aussi à l'occasion d'événements comme l'installation de notre siège social à La Rochelle. Cela nous permet d'adapter notre action aux préoccupations locales et d'être reconnu comme un acteur utile au développement du territoire. »



Jean-Christophe Kiren

Directeur général

Crédit Agricole Centre France

« Nos valeurs fondatrices et historiques de proximité, responsabilité et solidarité ont fondé le cadre de notre relation dans la durée au territoire. Notre gouvernance doit nous permettre de les exprimer d'une manière adaptée au monde d'aujourd'hui et de demain. Le « double regard » – Président-Directeur général et Président-Secrétaire de Caisse locale – doit se renouveler en permanence à l'aune des évolutions actuelles. L'engagement local doit s'inscrire dans une dynamique proactive qui réponde aux attentes nouvelles de nos sociétaires. »



9,5M

sociétaires à fin juin 2017



30 456

administrateurs de Caisses
locales à fin juin 2017



2 465

Caisses locales

Banques régionales de plein exercice, les Caisses régionales de Crédit Agricole cultivent avec chaque territoire un lien de proximité, de responsabilité et de solidarité. Ce lien repose sur un modèle de gouvernance coopératif et mutualiste qui a montré sa performance et son utilité dans le temps. Porté par des sociétaires acteurs de leur banque ainsi que des administrateurs de Caisses locales élus engagés dans leur mission, il permet aux Caisses régionales de placer l'humain et l'intérêt collectif au cœur de leurs préoccupations.

Une organisation centrée sur l'humain

6,5 Mds€

du capital social détenu
par les Caisses locales

39,5%

de clients sont sociétaires

Le rayonnement de son modèle de gouvernance coopérative est au cœur de la stratégie du Crédit Agricole. Ce modèle repose sur un socle solide : plus de neuf millions de sociétaires, détenant, sous forme de parts sociales, le capital de 2 465 Caisses locales.

Les sociétaires sont représentés par 30 456 administrateurs élus de Caisses locales, regroupées en Caisses régionales. La gouvernance de chacune des 39 Caisses régionales est confiée à un Président élu par le conseil d'administration, et à un Directeur général nommé par ce conseil.

La Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) est l'organe de réflexion et de représentation des Caisses régionales. Celles-ci sont aussi actionnaire majoritaire (via la SAS La Boétie) de Crédit Agricole SA. Cet organe central garantit l'unité financière du Groupe, coordonne ses filiales spécialisées et veille au bon fonctionnement du réseau Crédit Agricole.

LES 7 PRINCIPES DE LA BANQUE COOPÉRATIVE



Un modèle **centré sur le service rendu** à ses membres, à ses territoires et à un secteur



Le lien marqué à un **territoire**



La recherche d'une **rentabilité plus sûre**, plus saine et plus sage



La finalité **d'utilité** centrée sur le service apporté aux sociétaires et aux clients



La gouvernance **co-assumée par les représentants** des sociétaires

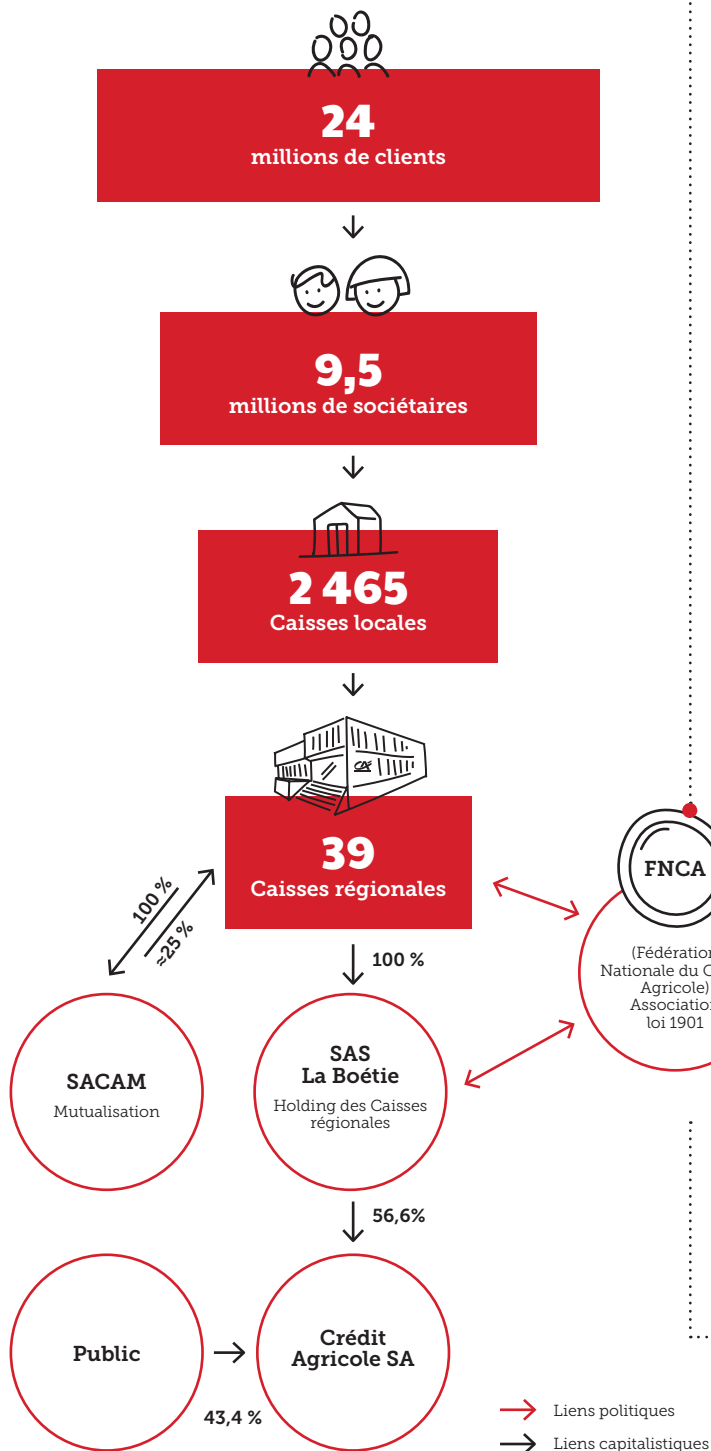


Privilégier l'entreprise, conforter les fonds propres au service de la solidarité, de l'investissement et de la compétitivité



Des salariés **associés**

**LES FONDEMENTS D'UNE BANQUE
COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE**



**“LE PARLEMENT
DES CAISSES RÉGIONALES”**

3 GRANDES MISSIONS

Orienter

Elle est l'**instance de réflexion** des Caisses régionales où elles définissent ensemble les grandes orientations du Groupe.

Représenter

Elle est l'**organe de représentation et d'expression** des Caisses régionales et du Groupe auprès des pouvoirs publics, des parlements français et européen, du secteur bancaire français et européen, des secteurs professionnels et milieux coopératifs.

Gérer

Elle est **une entreprise au service des Caisses régionales** remplissant des missions de chambre professionnelle.

UN BUREAU FÉDÉRAL

1 Président

(élu parmi les Présidents de Caisses régionales)

1 Vice-président

(élu parmi les Directeurs généraux de Caisses régionales)

20 membres

(10 Présidents de Caisses régionales + 10 Directeurs généraux de Caisses régionales)

5 COMMISSIONS

- Marché client et innovation
- Transformations et performance
- Ressources humaines
- Finances et risques
- Vie mutualiste et identité du Crédit Agricole

1

Développer notre modèle de banque coopérative et mutualiste



UN SOCIÉTARIAT EN PLEIN ESSOR

9,5 millions de clients ont décidé d'adhérer à leur coopérative bancaire et de devenir sociétaires du Crédit Agricole (plus de 50 % en six ans), soit plus d'un client sur trois.

C'est parce qu'un sociétariat nombreux, conscient et satisfait est essentiel pour pérenniser notre modèle coopératif et mutualiste que l'objectif des Caisses régionales est de faire de tout nouveau client un sociétaire.

Pour mieux sensibiliser le futur sociétaire au modèle de la banque coopérative et mutualiste dès l'entrée en relation, le conseiller lui présente une application sur tablette nommée « Plus qu'un client » pour partager les valeurs mutualistes du Crédit Agricole et les actions concrètes de développement local.

LES 6 ENGAGEMENTS SOCIÉTAIRES



Des solutions et services réservés



Votre avis pris en compte



Une meilleure connaissance de votre banque



Des informations sur nos actions locales



Un droit de vote



Des rencontres privilégiées



Crédit Agricole Île-de-France

DÉVELOPPER LE MUTUALISME FRANCILIEN

Osons 2020, le nouveau projet d'entreprise du Crédit Agricole d'Île-de-France, fait la part belle au mutualisme. Lancé fin 2016, il place le développement d'un mutualisme francilien parmi les principaux défis que le Crédit Agricole d'Île-de-France continuera à relever sur les quatre prochaines années. Administrateurs et collaborateurs travailleront ensemble pour développer les points de rencontre physiques et digitaux avec les sociétaires, et développer le financement participatif des projets locaux.



Crédit Agricole Centre-Est

LE SOCIÉTAIRE, BIEN PLUS QU'UN CLIENT

Pour devenir sociétaire du Crédit Agricole, il suffit au client de souscrire des parts sociales (c'est-à-dire des titres non cotés en Bourse) de sa Caisse locale. Un sociétaire devient alors copropriétaire, coopérateur et acteur d'une banque utile pour lui et sa région. Pour cela, il profite d'une gamme de services et d'offres dédiés pour contribuer à l'essor de son territoire. Le statut de sociétaire permet en outre de bénéficier d'attentions particulières – tels nos six engagements relationnels – et d'avantages exclusifs.

+ de 400

avantages extra-bancaires pour les sociétaires

POURQUOI DEVENIR SOCIÉTAIRE ?



Devenir acteur de sa banque

Une personne = une voix



Détenir une carte sociétaire

- Soutenir les initiatives locales
- Bénéficier d'avantages individuels collectifs



S'impliquer dans la vie locale

Un engagement citoyen

DES PRODUITS SOCIÉTAIRES AVANTAGEUX ET SOLIDAIRES DES TERRITOIRES

Le Crédit Agricole propose à ses sociétaires la carte bancaire sociétaire. Celle-ci leur offre, d'une part, des avantages individuels comme des tarifs préférentiels pour les loisirs, le sport ou la culture, mais également des avantages collectifs pour soutenir leur région. À chaque utilisation de sa carte par le sociétaire, la Caisse régionale abonde d'un ou deux centimes d'euros, permettant ainsi le soutien à des associations.

Autre vecteur de solidarité, le sociétaire peut souscrire au livret sociétaire pour contribuer au financement de jeunes entreprises grâce à son épargne.

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX



4,3M

de cartes sociétaires diffusées en 2016

UN VILLAGE BY CA CENTRE-EST

La 133^e Caisse locale du Crédit Agricole Centre-Est a ouvert ses portes en mars 2016, il s'agit du Village by CA Centre-Est. L'objectif de celle-ci est de faire émerger, de dynamiser et d'accélérer l'innovation et la création de start-up en tissant des liens entre tous les acteurs économiques du territoire, comme les entreprises, les incubateurs et la Chambre de Commerce et d'Industrie. Très mobilisés, les administrateurs du nouveau Village rencontreront et accompagneront les porteurs de projets.



LA BELLE JOURNÉE

En 2016, le Crédit Agricole Champagne-Bourgogne a lancé la Belle Journée. Dans chaque agence, les élus de Caisses locales et les conseillers ont accueilli clients et visiteurs pour un moment d'échanges privilégiés. Des animations ont ponctué l'événement, permettant aux participants de découvrir les offres réservées aux sociétaires et les actions de soutien aux associations locales. Cette rencontre a permis de présenter les fondamentaux du mutualisme et les avantages d'être sociétaire.

2

Innover et démontrer l'utilité de la banque coopérative et mutualiste du XXI^e siècle



UNE ORGANISATION COOPÉRATIVE, DÉMOCRATIQUE, PARTICIPATIVE...

Chaque année, l'ensemble des Caisses locales rassemblent plus de 446 000 sociétaires, administrateurs, collaborateurs et dirigeants de Caisse régionale lors des assemblées générales. Celles-ci sont un temps fort de rencontres et d'échanges.

Chaque sociétaire dispose d'une voix, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient. Le sociétaire utilise son droit de vote pour élire ses représentants, administrateurs de Caisses locales, approuver les comptes et voter les résolutions, dont la rémunération des parts sociales.

Durant ces événements, les sociétaires peuvent faire des suggestions pour améliorer la qualité de service et échanger directement avec les collaborateurs et dirigeants de leur Caisse régionale.

446 000

participants aux assemblées générales de Caisses locales

... ET ACTIVE POUR LES TERRITOIRES

De nombreux projets associatifs sont soutenus par les Caisses locales. Plus de 40 millions d'euros sont consacrés chaque année par les Caisses



Crédit Agricole
Centre Loire

GEOMOTIFS, POUR DÉCOUVRIR LE TERRITOIRE

Le Crédit Agricole Centre Loire et ses élus ont invité leurs sociétaires à explorer leur territoire grâce à l'appli Géomotifs. Cette application, développée par une start-up du LAB'O Village by CA d'Orléans, a permis de leur faire découvrir des lieux emblématiques du patrimoine architectural de leur ville et également de visiter divers sites, tels que des bâtiments ou des commerces soutenus par des initiatives locales de la Caisse régionale. Cette initiative a permis aux sociétaires de mieux connaître leur ville, mais aussi le travail des élus et salariés de leur Caisse locale.



Crédit Agricole
Franche-Comté

régionales pour soutenir leur territoire (*lire p. 64*). Certains porteurs de projets sont invités à témoigner pour partager leur expérience avec leur Caisse locale partenaire.

UNE COMMUNAUTÉ QUI S'ENGAGE

Les Caisses régionales animent leurs sociétaires avec l'ambition d'incarner la banque coopérative et mutualiste moderne et innovante du XXI^e siècle. Leurs initiatives permettent à chaque sociétaire de vivre autrement l'expérience de sa banque et de son territoire. Elles valorisent ainsi le "supplément d'âme" apporté par le Crédit Agricole et encouragent les clients et prospects à rejoindre la communauté des sociétaires partageant ses valeurs mutualistes.

Les sociétaires du Crédit Agricole peuvent ainsi se retrouver lors d'événements organisés sur leur territoire : course solidaire au bénéfice d'associations, sortie culturelle, conférences ou ateliers numériques.... Ils peuvent également poursuivre l'expérience en ligne. En se connectant sur l'Espace sociétaire, ils découvrent les initiatives soutenues par leurs Caisses régionale et locale ou les avantages qui leur sont réservés et, de manière géolocalisée, en cliquant sur l'onglet Avantages sociétaires de l'application Ma Banque.

SENSIBILISER LES JEUNES À LA BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Être sociétaire est accessible à tous au Crédit Agricole. Les Caisses régionales proposent notamment aux jeunes des offres plus adaptées, en lien avec leurs intérêts et engagements. Au-delà de l'offre, les Caisses régionales leur apportent des preuves concrètes de leur engagement telles que les actions solidaires, ou l'accompagnement des jeunes dans leur projet de vie.

Plus de

10,7 M

d'abondement
issu des cartes
sociétaires en 2016



DES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ENRICHIES

Début 2017, les 45 Caisses locales franc-comtoises se sont mobilisées pour faire vivre à leurs sociétaires des assemblées générales revisitées et modernisées. L'objectif ? Faire de cette occasion un moment d'échange entre toutes les parties prenantes. À cette fin, la Caisse régionale a tenu à faire intervenir des acteurs importants de la vie locale, tels que les associations soutenues par les Caisses locales et les entreprises venues témoigner de leur savoir-faire. Une réussite, comme en témoigne la présence de presque 20 000 participants, qui ont pu mieux découvrir l'environnement économique et l'engagement de leur banque sur son territoire.



LA SEMAINE JEUNE SOCIÉTAIRE

En novembre 2016, le Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes a organisé la semaine du sociétaire, en ciblant plus particulièrement les jeunes. Cet événement, destiné aux 18-35 ans, a été relayé par les agences qui ont proposé différentes animations : actions de prévention, sensibilisation à l'éducation budgétaire, ateliers emploi, etc. Un appel à projets à destination des jeunes a également été lancé pour accompagner les porteurs d'avenir dans la concrétisation de leurs projets. Cette démarche a fait connaître les avantages spécifiques réservés aux sociétaires et les valeurs de solidarité et d'attachement au territoire du Crédit Agricole.

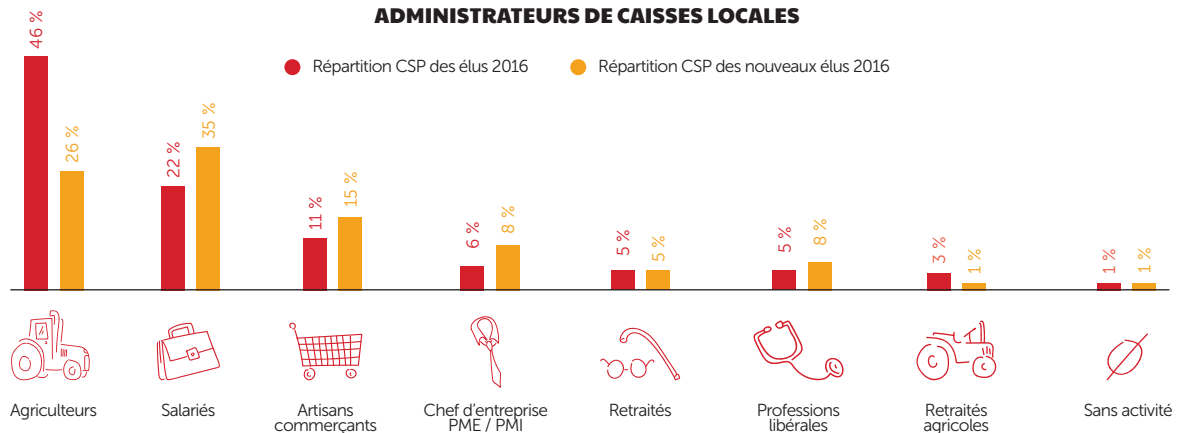
3

S'entourer d'administrateurs impliqués pour représenter les sociétaires

L'ÉLU, UN TRAIT D'UNION ENTRE LE TERRITOIRE ET LA BANQUE

Lors des assemblées générales des Caisses locales, les sociétaires élisent des administrateurs. Ces élus sont des intermédiaires incontournables dans le développement de la relation entre le Crédit Agricole, les sociétaires et les acteurs de nos territoires. Ce sont à la fois les porte-parole des sociétaires dans nos instances de gouvernance et

ORIGINE PROFESSIONNELLE DES ADMINISTRATEURS DE CAISSES LOCALES



Crédit Agricole
Ile-et-Vilaine

VERS UN MUTUALISME PLUS ÉCONOMIQUE DANS LES CAISSES LOCALES

Fin 2016, le Crédit Agricole d'Ile-et-Vilaine a lancé une démarche de co-construction avec ses administrateurs de Caisses locales et ses salariés. Il s'agit de définir par territoire des plans d'actions à vocation de développement économique sur les relais de croissance de la Caisse régionale (logement, santé et prévention, agriculture, économie du numérique, tourisme, mer...). Ces travaux aboutiront au déploiement sur chaque territoire d'un plan de développement économique, associant des partenaires locaux.



Crédit Agricole
Languedoc

les ambassadeurs de la banque dans les régions. Très impliqués dans la vie locale et très engagés sur le terrain, ils identifient les projets de développement et les initiatives qui ont du sens. Ils peuvent ensuite participer à l'accompagnement des actions menées, en liaison étroite avec les collaborateurs des agences et des Caisses régionales.

DES ÉLUS AUX PROFILS PLUS VARIÉS

Au fil des ans, les administrateurs de Caisses locales et régionales se diversifient avec des profils plus représentatifs de leurs clients sociétaires : artisans, salariés, professions libérales, entrepreneurs, agriculteurs, retraités, jeunes actifs...

En parallèle, la féminisation des administrateurs continue à s'accroître. Aujourd'hui, un administrateur sur trois est une femme.

DES FORMATIONS POUR LES ADMINISTRATEURS

L'Ifcam – l'université du Crédit Agricole – accompagne les élus en leur proposant différentes formations aux formats variés : sessions en ateliers, e-learning, Mooc, etc. Ces itinéraires sont progressifs et adaptés à leurs responsabilités. Ils aident les administrateurs à exercer pleinement leur rôle et à participer activement à la vie de leur banque. En 2017, un parcours a également été déployé afin de les acculturer au digital.

DES ADMINISTRATEURS RÉFÉRENTS

Les administrateurs sont des hommes et des femmes particulièrement engagés dans la vie de leur territoire, qui font remonter les interrogations du terrain auprès des Caisses régionales et émerger des projets. Ainsi, en fonction de leurs compétences et centres d'intérêt, les administrateurs peuvent se porter volontaires pour être l'élu "référent" solidarité/Point Passerelle, économique, agriculture... pour accompagner des clients en difficulté, soutenir des associations ou des porteurs de projets, valoriser leurs initiatives sur leurs réseaux sociaux, etc.

30 456

administrateurs à fin
juin 2017



53 ans

d'âge moyen pour
les administrateurs



44,9%

de femmes parmi
les nouveaux élus

UNE FORMATION SUR MESURE POUR LES ÉLUS

Le Crédit Agricole du Languedoc a mis en place un dispositif de formation innovant pour les élus. Celui-ci s'adapte en effet au profil de l'apprenant en fonction de ses mandats et de ses responsabilités. En 2016, les nouveaux élus (parmi lesquels des administrateurs, des Présidents de Caisses locales et des administrateurs départementaux) ont suivi cette session personnalisée. Ils ont pu ainsi apprendre à mieux cerner les enjeux qui les attendaient dans leurs nouvelles fonctions.



Crédit Agricole
Aquitaine

UN IRC POUR LES ÉLUS

Le Crédit Agricole Aquitaine a réalisé en 2016 sa première enquête indice de recommandation client (IRC) auprès de ses administrateurs de Caisses régionales et de Caisses locales. 347 élus ont répondu et la grande majorité a noté positivement leur banque. Cette enquête a également mis en lumière le besoin d'échanges ressenti par les nouveaux élus. Investis dans leur rôle d'administrateur, ils veulent comprendre et participer activement à la vie de leur Caisse locale.

A group of people are gathered around a wooden table in what appears to be a meeting or collaborative work environment. In the foreground, a person's hands are clasped together, looking at a laptop. To the right, another laptop is open, and a small glass teapot with tea is on the table. A coffee cup is also visible. The background shows other people, including a woman in a blue top and a man in a white shirt, engaged in conversation. A large blue circle is overlaid on the center of the image, containing white text.

PARTAGER DES
**PRATIQUES
SOCIALES
RESPONSABLES**
AVEC NOS COLLABORATEURS



AMBITIONS

AGIR
en employeur
responsable

ENCOURAGER
la mobilisation
et l'engagement
de nos collaborateurs

DÉVELOPPER
les compétences
et la culture digitale
des femmes et des
hommes du Groupe



OBJECTIFS

Garantir
l'équité et la promotion
de la diversité
pour accroître
la performance

Porter
à 25 % le taux
de femmes dans les
comités de direction
de toutes les entités
du Groupe

Mesurer
la satisfaction
et l'engagement
des collaborateurs
en déployant l'indice
d'engagement et
de recommandation
(IER) dans les Caisses
régionales



Déployer
des outils
d'accompagnement

Capitaliser
sur l'expertise
de notre université
d'entreprise (Ifcam)



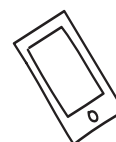
RÉALISATIONS 2016

Édition
du guide « Mixité,
le Crédit Agricole
en mouvement »



**Première
enquête IER**
69 % de participation,
+ de 7 collaborateurs
sur 10 recommandent
le Crédit Agricole
comme employeur

**Mise à disposition
de DigitalI, plateforme**
d'acculturation au
digital, en libre-service
et au contenu évolutif,
accessible à tous les
salariés



Regards croisés



Vincent Delatte

Président

Crédit Agricole Champagne-Bourgogne

« **Les Caisses régionales sont des banques 100 % digitales, 100 % humaines ! Cette ambition implique un engagement volontariste des dirigeants et un dialogue permanent avec les représentants du personnel. Anticiper la mutation de nos métiers, former nos collaborateurs pour qu'ils s'épanouissent au travail, favoriser la parité à tous les niveaux de responsabilité : telles sont nos priorités. La place essentielle de l'humain dans l'organisation du Crédit Agricole garantira son avenir coopératif et mutualiste.** »



Nicolas Langevin

Directeur général

Crédit Agricole Toulouse 31

« **Les valeurs historiques du Crédit Agricole sont particulièrement adaptées au monde moderne et très utiles. Elles nous permettent de répondre à une attente sociétale de nos collaborateurs : ils veulent être associés à la construction de leur entreprise via des démarches d'intelligence collective et de travail collaboratif. À nous d'en faire des co-acteurs de l'avenir de la banque. À nous aussi de les accompagner pour assurer leur employabilité tout au long de leur vie professionnelle, au sein de notre Groupe.** »



73 132

salariés



5 jours

de formation
en moyenne par
collaborateur, en 2016

7/10

collaborateurs des Caisses
régionales recommandent
le Crédit Agricole
comme employeur

Poursuivre le développement d'une politique de gestion des ressources humaines dynamique, responsable et durable : telle est l'ambition du Crédit Agricole, qui a toujours placé les femmes et les hommes au cœur de son action. Elle se concrétise par un dialogue social riche et des initiatives variées pour mobiliser les salariés, encourager des talents, développer la culture digitale, favoriser la diversité et améliorer la qualité de vie au travail.

1 Agir en employeur responsable



UNE DYNAMIQUE DE RECRUTEMENT

« Tout commence ici »

Le Crédit Agricole est le premier recruteur du secteur bancaire en France. Dans les territoires, les Caisses régionales s'impliquent pour identifier, attirer et fidéliser les meilleurs talents. Depuis 2016, elles s'appuient sur une nouvelle signature employeur : « Tout commence ici ». Commune à l'ensemble des entités du Groupe, elle invite à découvrir la diversité de ses marques, de ses expertises et de ses implantations.

4318

nouveaux recrutés en CDI en 2016

Des méthodes diversifiées

Pour faire venir à elles les meilleurs talents, les Caisses régionales n'hésitent pas à innover. Elles vont à la rencontre des candidats en mettant en place des challenges, des journées dédiées, des soirées recrutement... Certaines se tournent vers les castings vidéo ou les CV filmés.

93%

des collaborateurs en CDI

Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes diplômés

Les Caisses régionales s'engagent pour favoriser l'accès des jeunes au monde du travail. Ancrées dans les territoires, elles sont partenaires



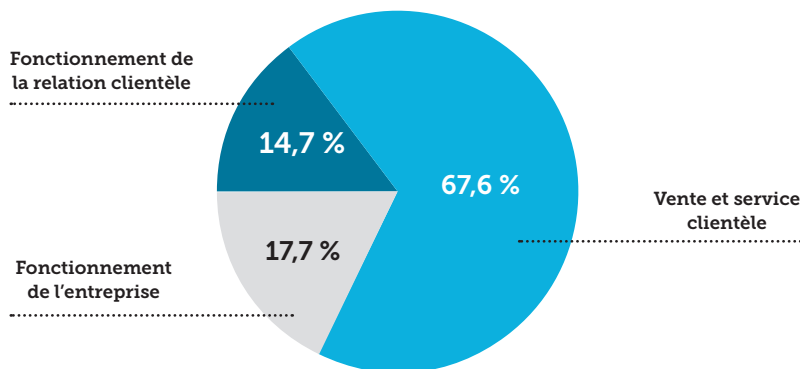
Crédit Agricole Nord Est

CARTE BLANCHE AU RECRUTEMENT

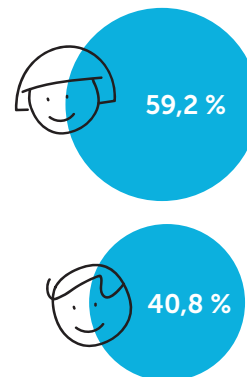
En 2017, le Crédit Agricole Nord Est a cassé tous les codes traditionnels du recrutement. Après avoir sélectionné une quarantaine de candidats, la banque les a invités à une soirée Carte blanche. Organisée dans un cadre original, l'événement a été ponctué d'animations comme une exposition photo sur les collaborateurs et un arbre présentant les offres d'emplois. En repartant, chaque participant a pu personnaliser une brique de Lego géante afin d'y apposer ses impressions sur la soirée. La Caisse régionale tend ainsi à renforcer son attractivité et à mettre en avant la diversité des métiers et des carrières qu'elle peut offrir.



Crédit Agricole La Réunion

**RÉPARTITION DES EFFECTIFS
PAR FAMILLE PROFESSIONNELLE**

Chiffres 2016

**SITUATION
HOMMES / FEMMES**

2 207

alternants employés
en 2016

de nombreuses écoles et universités. Elles ont aussi forgé un modèle d'intégration et de formation des jeunes aux métiers bancaires, notamment à travers l'apprentissage et l'alternance. Elles participent aussi activement aux forums et salons de recrutement et proposent aux étudiants des stages et des emplois d'été.

Près de
65%

des embauches en CDI
sont des jeunes de moins
de 30 ans

NOS QUARTIERS ONT DES TALENTS

Afin de favoriser l'insertion des jeunes demandeurs d'emploi diplômés issus de milieux modestes, l'association Nos Quartiers ont des Talents organise, depuis dix ans, une opération de parrainage avec des managers et dirigeants expérimentés. Le Crédit Agricole de La Réunion a décidé de s'engager à ses côtés. Des cadres de direction volontaires au sein de la Caisse régionale vont parrainer de jeunes filleuls. Ils les rencontreront régulièrement pour les conseillers et les accompagner dans leurs démarches de recherche d'emploi.

**UN JOB DATING AVEC WIZBII**

Le Crédit Agricole Toulouse 31 et Wizbii, premier réseau social professionnel dédié aux 18-30 ans, ont décidé de s'associer pour favoriser l'emploi des jeunes. Leur partenariat a notamment permis à la banque d'organiser leur 4^e Afterwork recrutement. Le principe ? 33 candidats ont été accueillis au Village by CA pour des entretiens individuels avec plusieurs jurys, dans une ambiance décontractée. À l'issue de ce job dating, 18 jeunes ont été retenus afin d'intégrer les équipes de la Caisse régionale.

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET LA MIXITÉ

Un engagement pour l'égalité des chances

Depuis 2008, le Crédit Agricole s'est engagé à donner à tous ses collaborateurs la place qu'ils méritent et à lutter contre les discriminations en signant la Charte de la diversité. Celle-ci est aujourd'hui déclinée dans de nombreuses Caisses régionales. Elle renforce leur engagement, naturellement inscrit dans leur culture mutualiste.

Des initiatives pour accroître la mixité

Le Crédit Agricole veut favoriser l'accès des femmes aux postes à responsabilité, la mixité étant reconnue comme un facteur de performance des entreprises. Cette volonté a été actée dans son Plan à moyen terme Ressources humaines. Elle s'est concrétisée pour la première fois en 2016 avec la parution du guide : « Mixité, le Crédit Agricole en mouvement ». Ce document a été élaboré pour promouvoir et accompagner la mise en œuvre d'une politique mixité et de plans d'actions concrets dans les Caisses régionales.

La banque encourage également l'ambition professionnelle des femmes en organisant depuis 2013, le grand prix étudiantes Crédit Agricole Louise Tallier. En 2017, quatre étudiantes aux cursus variés ont été distinguées parmi 80 finalistes. Elles bénéficient d'un mentorat d'un an au sein du Groupe.

La mission handicap et emploi a fêté ses 10 ans

S'engager pour la diversité, c'est aussi agir en faveur de l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap. La mission handicap et emploi au Crédit Agricole (HECA) a été créée en 2006 pour mener une politique volontariste dans ce domaine. En dix ans, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap a été multiplié par 4, passant de 1,47 % à 5,37 %.



18%

de femmes cadres
dirigeants (vs 16 % en 2015)



UN "ENGAGEMENT COLLECTIF"

En janvier 2017, le Crédit Agricole de Normandie-Seine a accueilli 15 jeunes, âgés de 20 à 28 ans, en contrat de professionnalisation. Ce recrutement s'inscrit dans le cadre du partenariat Engagement collectif, noué par la Caisse régionale avec l'Agence pour l'Éducation par le Sport (APELS). Les jeunes vont être parrainés par des collaborateurs chevronnés tout au long de leur parcours. Ils ont entamé la première étape de leur intégration : une découverte des métiers de l'agence bancaire.



Aujourd'hui, chaque Caisse régionale est dotée d'une cellule handicap. Chacune est pilotée par un correspondant HECA qui coordonne la mise en œuvre d'actions de formation, de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Elle a aussi pour mission la sensibilisation des salariés à ce sujet.

En 2016, le Crédit Agricole a également participé aux 9^e Internationaux Abilympics* et signé un nouveau partenariat avec l'association ARPEJEH**.

* Les Olympiades des métiers pour personnes handicapées.

** Accompagner la réalisation des projets d'études des jeunes élèves et étudiants handicapés.

UNE DYNAMIQUE D'INNOVATION SOCIALE

Un Pacte social

La Branche des Caisses régionales est dotée d'un Pacte social qui place les femmes et les hommes du Crédit Agricole au cœur de l'entreprise. Le pacte identifie des principes, pratiques et engagements réciproques entre les Caisses régionales et leurs collaborateurs. Partagé et mis en œuvre par tous, il oriente l'action individuelle et collective au service des clients.

Une qualité de vie au travail

Le Crédit Agricole a mis en place deux observatoires nationaux pour promouvoir les innovations sociales dans l'entreprise. L'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications réalise des études métiers. L'Observatoire des conditions de travail impulse quant à lui une dynamique d'innovation sociale afin d'améliorer en continu les conditions de travail des salariés.

Les Caisses régionales s'attachent à améliorer la qualité de vie au travail de leurs collaborateurs. Elles prennent des mesures pour les aider à concilier vie personnelle et vie professionnelle, rendre leur environnement de travail agréable et favoriser leur épanouissement. En 2016, des expérimentations ont été lancées autour du télétravail et du coworking.



HECA EN CHIFFRES

5,37%

Taux d'emploi des personnes en situation de handicap à fin 2016

+ de 1 175

CDI signés

près de 3 000

déclarations de collaborateurs en poste

près de 6 300

aménagement de poste

+ de 2 300

formations en alternance

x3

Chiffre d'affaires confié au secteur protégé et adapté, soit 7,8 M€ en 2016

DES PERMANENCES SUR LE HANDICAP

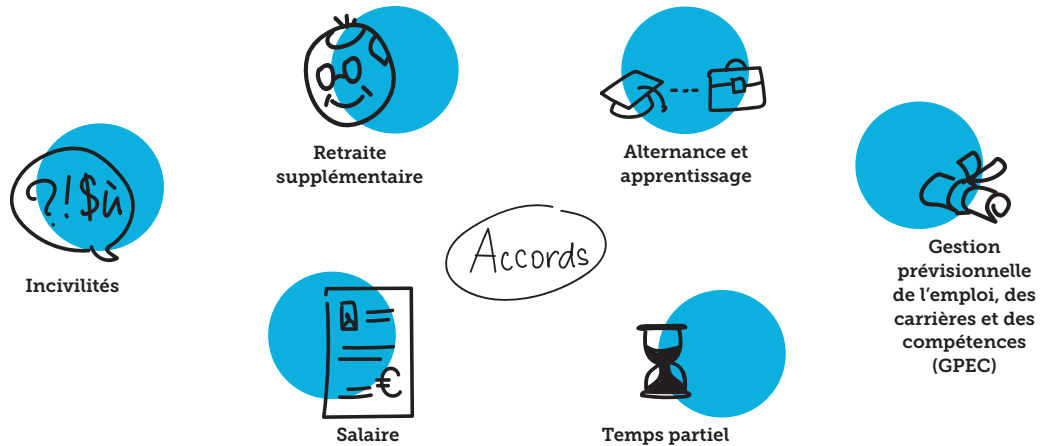
Le Crédit Agricole Sud Méditerranée multiplie les initiatives sur la question du handicap. La Caisse régionale a organisé des permanences sur les sites pour que les salariés puissent s'entretenir sur le sujet – en toute confidentialité – avec un consultant spécialisé. La démarche a permis de lever les peurs des salariés sur un sujet tabou. Résultat ? Plusieurs d'entre eux se sont déclarés après ces entretiens. Ils ont pu ainsi bénéficier d'aménagements liés à leur situation de travailleur handicapé.



UN JOURNAL TV INTERNE

Pour communiquer avec ses salariés, sur la dynamique de transformation, le Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées a opté pour une solution novatrice : un journal TV interne. Il reprend tous les codes de la télévision, comme le plateau et le présentateur – en laissant une large place aux témoignages de collaborateurs. Ils peuvent y présenter leur métier et expliquer ce qu'ils entreprennent pour faire progresser la Caisse régionale.

DIALOGUE SOCIAL : 6 ACCORDS SIGNÉS EN 2016



Un dialogue social riche

Trois instances de dialogue social au niveau de la branche professionnelle des Caisses régionales se réunissent régulièrement autour de sujets d'actualité. Elles témoignent du dynamisme du dialogue social qui aboutit à la signature d'accords locaux et nationaux. Elles accompagnent les évolutions de la banque et la professionnalisation de ses collaborateurs. En 2016, six accords ont été signés qui s'inscrivent pleinement dans les enjeux du Plan à moyen terme du Groupe.

PRIORITÉ À LA PRÉVENTION SANTÉ

Le Crédit Agricole Centre Ouest sensibilise ses collaborateurs aux risques de dégradation de la santé au travail. En 2017, une journée de prévention a été organisée pour aider les salariés du siège à adopter les bonnes postures. Une cinquantaine d'entre eux ont pu ainsi bénéficier des recommandations d'un ergonome. Idéal pour mieux régler son siège ou tenir correctement son téléphone !



2

Encourager la mobilisation et l'engagement de nos collaborateurs

DES COLLABORATEURS INVITÉS À S'EXPRIMER

Pour être à l'écoute des collaborateurs, le Crédit Agricole dispose depuis 2016 d'un indicateur, l'indice d'engagement et de recommandation (IER). Il est calculé à partir d'une enquête annuelle invitant l'ensemble des salariés à s'exprimer sur des sujets se rapportant à leur travail (stratégie, communication, organisation, efficacité opérationnelle, développement de carrière...). Cette démarche d'écoute est similaire à celle engagée avec les clients. Elle permet d'identifier les leviers d'engagement et les plans d'actions à construire pour améliorer la satisfaction des collaborateurs et la performance du Groupe.

#IER

+ de 7/10

collaborateurs des Caisses régionales recommandent le Crédit Agricole en tant qu'employeur

ASSOCIER LES SALARIÉS AUX ORIENTATIONS DE L'ENTREPRISE

Fondées sur le travail en réseau, ces démarches de co-construction permettent à chaque salarié de contribuer aux travaux menés en partageant analyses et solutions. Plusieurs Caisses régionales ont co-construit leur nouveau projet d'entreprise avec l'ensemble des collaborateurs via des espaces collaboratifs internes ou des Digital Labs.

69%

Taux de participation des collaborateurs des Caisses régionales à la première enquête IER

TOUS UNIS POUR LE PROJET D'ENTREPRISE

Le Crédit Agricole Alsace Vosges a réaffirmé son engagement de banque coopérative et mutualiste en décidant de construire son projet d'entreprise 2018-2020 grâce à l'implication de chacun. Des salariés, des élus et des clients ont contribué par leurs propositions à l'élaboration du nouveau projet fondé sur 4 objectifs visant à être utile au développement du territoire et à ceux qui y vivent.



UN CHALLENGE DES INITIATIVES

Le Crédit Agricole du Morbihan croit en l'inventivité de ses collaborateurs et a décidé de la valoriser en créant un Challenge des initiatives. L'objectif est de récompenser les projets qui favorisent l'innovation au sein de l'entreprise. La première édition était consacrée à l'environnement, à la vie collective et à la banque de demain. Elle a rencontré un franc succès, avec 35 dossiers déposés et plus de 200 participants. Trois équipes ont été distinguées et un projet a reçu le prix "coup de cœur" du jury.

3

Développer les compétences et la culture digitale des femmes et des hommes du Groupe

6,5%

de la masse salariale consacrée à la formation



LA FORMATION, UN LEVIER DE PERFORMANCE

La formation permet non seulement d'accroître les compétences, l'expertise et l'efficacité des collaborateurs, mais elle accompagne aussi les transformations. Depuis plusieurs années, les Caisses régionales forment tout particulièrement leurs équipes aux enjeux du digital. Elles servent ainsi l'ambition du Groupe : être une banque universelle de proximité, 100 % humaine et 100 % digitale.

En 2017, cette politique s'est poursuivie avec le lancement en juin de Digital. Cet espace commun d'acculturation au digital est accessible en libre-service à tous les collaborateurs du Groupe. Sur la plateforme, chacun peut s'autoévaluer et renforcer ses connaissances dans trois univers (les concepts digitaux, les réseaux sociaux et la cybersécurité) pour tenter d'obtenir un visa « Digital ».

L'IFCAM, UNE UNIVERSITÉ POUR TOUS

Pour accompagner les salariés, les administrateurs et les dirigeants, et les aider à développer leurs compétences et les grands projets du Groupe, les Caisses régionales capitalisent sur l'expertise de l'Ifcam, l'université du Crédit Agricole qui a fêté ses 40 ans en 2016. Elle propose plus de 600 parcours de formation qui couvrent tous



UN PROJET D'ENTREPRISE CO-CONSTRUIT AVEC LES SALARIÉS

Le Crédit Agricole Centre France a co-construit son nouveau projet d'entreprise, Connectons notre @venir!, à l'horizon 2020 avec l'ensemble de ses collaborateurs. Une cinquantaine d'entre eux a d'abord travaillé dans un Lab sur les axes de la politique générale de la banque avec des élus. Après cette phase d'incubation, les meilleures idées ont été testées par les clients dans des ateliers. À cela se sont ajoutées les 327 idées postées sur le réseau social interne de l'entreprise.



les besoins métiers. Pour concevoir et animer ces dispositifs, l'Ifcam s'appuie, entre autres, sur un réseau de 1 000 Form'Acteurs. Ce sont des salariés reconnus par leur entité et l'Ifcam pour leurs compétences professionnelles et pédagogiques.

Depuis sa création, l'Ifcam explore en permanence de nouvelles solutions. Ces dernières années, elle a ainsi intégré à sa gamme des Mooc*, serious games** (Integram), mix formation, e-learning interactif, etc. Les apprentissages y gagnent en agilité, ludicité et efficacité, et touchent des publics de plus en plus larges. En 2017, l'université a lancé Scan'up. Cet outil responsabilise les salariés sur leur formation : ils peuvent réaliser un diagnostic de compétences en amont, suivre des parcours pour se mettre à niveau sur les points d'améliorations identifiés, puis en mesurer les acquis.

* Cours en ligne ouverts à tous.

** Jeux pédagogiques aux ressorts ludiques.

UN DISPOSITIF MOBILITÉ TALENTS

Chaque année, depuis 2014, la mobilité interne progresse dans le Groupe grâce au dispositif Mobilité Talents. Sa vocation est double : développer la culture de la mobilité et accélérer l'évolution professionnelle des salariés à potentiel. Il repose sur l'animation et la coordination de huit comités régionaux rassemblant les équipes des ressources humaines de plusieurs entités.



150

collaborateurs
bénéficiaires du dispositif
Mobilité Talents depuis 2014

L'IFCAM EN CHIFFRES

16 000

inscrits aux Mooc

1 464 119

inscrits aux formations
en e-learning

248

dirigeants dans
les cycles de
perfectionnement

13 943

inscrits aux offres
diplômantes de l'Ifcam
en 2016

OUVERTURE D'UN LEARNING HUB

Depuis mai 2017, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est partenaire de l'EM Lyon Business School. L'accord prévoit la création d'un nouvel espace d'apprentissage innovant sur le campus de Saint-Étienne : le "learning hub". L'objectif est de favoriser l'acquisition de compétences via le numérique, la créativité et le travail collaboratif. Le Village by CA Loire Haute-Loire profitera aussi de l'expertise de l'école, via l'organisation de cycles de conférences et d'ateliers. Cette collaboration privilégiée devrait permettre un développement des talents et un soutien à l'innovation au sein du territoire.



LE CAMPUS BY LORRAINE

Le Crédit Agricole de Lorraine est très attentif à la formation de ses collaborateurs. Il a d'ailleurs ouvert le Campus by Lorraine. Installé à Laxou, ce centre d'apprentissage performant regroupe six salles de formation équipées de tableaux interactifs. En 2016, elles ont accueilli 157 sessions. En parallèle, la Caisse régionale continue à développer de nouveaux formats de formation à distance (Mooc, e-learning, etc.) qui représentent désormais près de 20 % des formations dispensées.

A diverse group of people, including men, women, and children, are standing on a grassy hill, holding hands and raising their arms in a celebratory gesture. The background shows a bright sky with scattered clouds and distant hills. The overall mood is positive and community-oriented.

CULTIVER UNE
**RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE ET
ENVIRONNEMENTALE**
FORTE SUR
LES TERRITOIRES



AMBITIONS

ÊTRE
une banque
responsable et utile
à nos territoires

PRÉVENIR
les risques

FAVORISER
le développement
socioéconomique de tous

AGIR
pour préserver
l'environnement

OBJECTIFS



Renforcer
notre engagement
de proximité et
notre présence
auprès des acteurs du
développement local

Promouvoir
le mécénat et
les innovations sociales



Amplifier
les actions
de prévention

Lutter
contre
le surendettement
en facilitant l'inclusion
bancaire et sociale



Limiter
l'empreinte carbone

Multiplier
les actions de
réduction des déchets
de consommables



51 projets soutenus par
la **Fondation du Crédit
Agricole – Pays de France**
pour valoriser les richesses
patrimoniales des régions

42 projets soutenus
par la **Fondation Crédit
Agricole Solidarité et
Développement**

Crédit Agricole **partenaire**

- d'ExpoFrance 2025,
- de la Fédération française de judo,
- de la 26^e édition du concours « Un des Meilleurs Ouvriers de France »



120 événements
préventions organisés
par les Caisses
régionales

+ de 3 620 personnes
formées à l'éducation
budgétaire et financière

12 336
personnes
accompagnées par les
Points Passerelle



**Des actions
de covoiturage** mises
en place pour limiter
le nombre de kilomètres
parcourus par
les collaborateurs

Des bâtiments rénovés
ou conçus aux **normes
Haute Qualité
Environnementale**

92 %
d'électricité verte
dans la consommation
du Groupe en France

RÉALISATIONS 2016

Regards croisés

Jean-Paul Kerrien

Président
Crédit Agricole Finistère



« **Contribuer à la revitalisation économique de nos régions, mais aussi promouvoir la démarche RSE : c'est là notre rôle d'acteur coopératif et territorial. Notre engagement doit être concrètement perçu à travers une meilleure maîtrise de notre empreinte environnementale, grâce à la réduction de nos consommations et par le recours croissant aux énergies renouvelables. Avec les autres Caisses bretonnes, nous développons également une filière économie de l'environnement pour faire émerger de nouvelles initiatives.** »

Christian Valette

Directeur général
Crédit Agricole La Réunion



« **Le Crédit Agricole est un acteur social territorial. Avec notre Fondation, nous agissons notamment en faveur de l'éducation et de l'insertion professionnelle des jeunes en soutenant l'Agence pour l'Éducation par le Sport ou encore l'association Nos Quartiers ont des Talents. Notre banque est aussi un acteur économique responsable. Cela se traduit, par exemple, par des subventions accordées aux porteurs de projets innovants et par la prise en compte des impacts sociaux et environnementaux de tous nos achats.** »



+ de 40 M€

en moyenne consacrés
annuellement aux initiatives
locales par les Caisses régionales



+ de 12 300

personnes
accompagnées en 2016
par les Points Passerelle



2,8M

de cartes collectées,
soit 14,5 tonnes de
cartes recyclées

Proximité, responsabilité, solidarité : les valeurs mutualistes portées par les Caisses régionales de Crédit Agricole les amènent à soutenir de nombreuses initiatives locales. Elles s'engagent pour la collectivité aux côtés des femmes et des hommes de leur territoire, contribuant au développement des régions et accompagnant les grandes mutations sociétales.

1 Être une banque responsable et utile à nos territoires

UN ACTEUR MAJEUR DU DÉVELOPPEMENT LOCAL

Une forte valorisation des initiatives locales

Le Crédit Agricole est la première banque des associations en France. C'est aussi un partenaire qui les aide à mener à bien chaque année de nombreux projets dans des domaines variés : culture, sport, éducation, insertion économique et sociale, préservation du milieu naturel... Les Caisses régionales apportent à ces initiatives leur appui financier, sous diverses formes : subventions, dotations, etc. Leur soutien se traduit également par des dons en nature, du mécénat de compétences et la mise à disposition de moyens humains et matériels.

Ces actions sont renforcées par l'implication, sur le terrain, des élus et des collaborateurs, qui n'hésitent pas à se mobiliser lors d'opérations ponctuelles ou pérennes. Elles organisent aussi en France des concours, challenges, remises de prix ou de bourses pour récompenser et encourager ces initiatives porteuses de sens. C'est le cas des Trophées de la vie locale, organisés par de nombreuses Caisses régionales.



+ de 40 M€

consacrés aux initiatives locales par les Caisses régionales

UNE RÉGION MISE EN VALEUR

Pour valoriser sa région, le Crédit Agricole Charente-Périgord mise sur les films ! Une cinquantaine ont déjà été réalisés sur les lieux remarquables de Dordogne et de Charente. Diffusés sur les réseaux sociaux, ces films ont été offerts aux municipalités pour faire la promotion de leur territoire. La dernière production a aussi donné la parole aux clients. Pour aller encore plus loin dans cette dynamique, la Caisse régionale ouvrira bientôt une place de marché sur Internet avec le site Terre de saveurs. Il permettra à ses clients producteurs de valoriser et de vendre en ligne leurs produits, mettant ainsi à portée de clic le meilleur du terroir de la Charente et du Périgord.



Crédit Agricole Charente-Périgord



Crédit Agricole Corse

Le sport comme école de la vie

Depuis 1974, le Crédit Agricole est partenaire de tous les footbals. Il accompagne les clubs amateurs et les licenciés, et soutient de nombreux événements, des plus emblématiques, comme l'Euro 2016, aux plus ancrés dans les territoires. Depuis le 1^{er} janvier 2017, la banque est également devenue le partenaire officiel de la Fédération française de judo, un sport attaché à des valeurs fondamentales telles que le respect, la fidélité et la sincérité. Plusieurs Caisses régionales ont également signé des partenariats avec des associations qui accompagnent les jeunes dans leur insertion sociale et professionnelle via le sport telles que Sport dans la ville ou l'Agence pour l'Éducation par le Sport.

Un partenariat avec ExpoFrance 2025

En janvier 2016, le Crédit Agricole a renouvelé son partenariat avec ExpoFrance 2025, le comité de soutien à la candidature de la France pour l'accueil de l'exposition universelle de 2025. Cet événement aura pour thème : « La connaissance à partager, la planète à protéger ». Le pays hôte sera sélectionné en 2018 par un vote du Bureau international des expositions.

Meilleur Ouvrier de France : un engagement pour l'excellence professionnelle

Acteur engagé dans la valorisation des territoires et de la richesse des savoir-faire, le Crédit Agricole est fier d'être partenaire de la 26^e édition du concours « Un des Meilleurs Ouvriers de France » et de soutenir l'excellence professionnelle des métiers manuels.



17 000

clubs de football
et près de 2 millions
de licenciés accompagnés
chaque année



PARTENAIRE OFFICIEL



DES MOYENS DE PAIEMENT AU SERVICE DU TERRITOIRE

Le Crédit Agricole de Corse propose à ses clients de soutenir des projets locaux grâce aux cartes bancaires et au chéquier 100 % Corse. Chaque année, la banque s'engage à verser deux euros sur chaque cotisation de la carte 100 % Corse, dix centimes d'euros par chéquier commandé et un centime d'euro pour chaque paiement ou retrait réalisé. Ces sommes sont destinées à la Fondation d'entreprise A fundazione qui développe un programme d'actions locales dans le domaine de l'économie solidaire, du développement durable, de la culture et de l'innovation.



DES TROPHÉES DE LA VIE LOCALE

En octobre 2016, le Crédit Agricole Toulouse 31 a lancé les Trophées de la vie locale. Cet appel à projets vise à promouvoir et à soutenir les projets d'acteurs locaux qui contribuent au développement et à l'animation du territoire de Haute-Garonne. Sur les 210 projets présentés lors de cette première édition, 115 ont été récompensés par les Caisses locales pour une dotation globale de 43 300 euros et 7 ont été primés par un jury départemental.



FONDATION
DU CRÉDIT AGRICOLE
Pays de France

 51

projets soutenus par la Fondation du Crédit Agricole – Pays de France, pour un montant total de 1,7 million d'euros

UN MÉCÉNAT ACTIF ET ENGAGÉ

La quasi-totalité des Caisses régionales alimentent un fonds de développement local ou d'initiatives locales, destiné à financer des projets solidaires, culturels, environnementaux et sportifs. Pour mieux cibler leurs actions de mécénat, 26 d'entre elles se sont dotées d'une structure dédiée : association, fondation ou fonds de dotation.

La Fondation du Crédit Agricole – Pays de France : valoriser le patrimoine et la culture

Le Crédit Agricole figure parmi les premiers mécènes du patrimoine en France. Avec les Caisses régionales, il s'engage aux côtés des acteurs locaux pour contribuer au dynamisme culturel, économique et touristique des territoires en valorisant les richesses régionales.

Depuis 1979, la Fondation du Crédit Agricole – Pays de France, reconnue d'utilité publique, soutient la restauration et la mise en avant de sites naturels, monuments historiques, musées, témoignages des métiers anciens, œuvres d'art...

Des actions pour promouvoir le patrimoine local

La Fondation du Crédit Agricole – Pays de France s'attache à mieux faire connaître le patrimoine français en étant partenaire des Journées européennes du patrimoine. En liaison avec les Caisses régionales, elle fait découvrir au grand public une sélection de lieux et d'édifices ayant bénéficié de son soutien.

UNE NOUVELLE FOURNÉE DE TALENTS GOURMANDS

Lors de la 3^e édition du concours Talents Gourmands, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur a souhaité valoriser les agriculteurs, artisans et restaurateurs qui défendent leur terroir par la qualité de leurs produits. Nouveauté cette année, les collaborateurs et les administrateurs étaient invités à recommander le « Talent Gourmand » qu'ils soutenaient en le signalant sur une page intranet de la Caisse régionale. Le jour de la finale, les neuf participants toujours en lice ont pu partager avec un jury d'exception leur passion, leur savoir-faire et leur capacité à sublimer les produits locaux. Les gagnants de chaque catégorie ont reçu un chèque de 3 000 €.

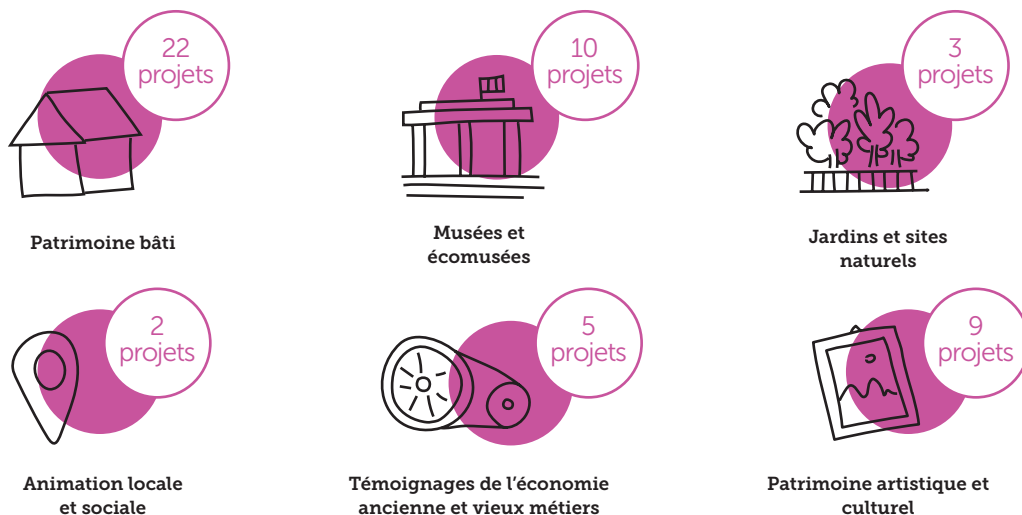


Crédit Agricole
Provence Côte d'Azur



Crédit Agricole
Finistère

ACTIVITÉ DE LA FONDATION DU CRÉDIT AGRICOLE - PAYS DE FRANCE EN 2016



En 2016, a été lancée l'application Je Visite. Elle géolocalise plus de 1 000 lieux qui ont été soutenus par la Fondation. Cette application avait déjà été téléchargée par plus de 1 000 personnes à fin juin 2017.


UN APPEL À PROJETS SUR L'ENVIRONNEMENT

La Fondation du Crédit Agricole du Finistère a organisé un appel à projets dédié à l'environnement. Les thèmes concernés : la mobilité, le recyclage et la réduction du gaspillage. Sur les 22 projets déposés, 17 ont été soutenus, pour un total de 50 000 euros de dotation. Les candidats ont été conviés à échanger sur le sujet lors d'une soirée où étaient réunis associations, élus et salariés de la Caisse régionale.



LE CABINET DE LA MARQUISE DE SÉVIGNÉ

Le château de Grignan a été marqué par le passage de la marquise de Sévigné qui aimait y séjourner. Ses lettres immortalisèrent le nom de ce village. Aujourd'hui, le monument est devenu le moteur de la vie culturelle et économique locale et accueille chaque été les Fêtes nocturnes et le Festival de la correspondance. Le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes et la Fondation du Crédit Agricole – Pays de France sont mécènes de la rénovation du cabinet d'écriture de la marquise de Sévigné, afin de faire connaître au public ce lieu où fut rédigée la plus célèbre correspondance des lettres françaises.

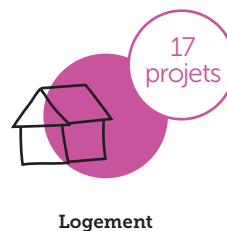
 42

projets soutenus par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement en 2016, pour un montant total de plus d'un million d'euros

La Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement : la solidarité au service de l'autonomie de tous

Reconnue d'utilité publique en 2014, la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement incarne l'engagement du Groupe en faveur de l'autonomie socioéconomique. Avec les Caisses régionales et des partenaires nationaux, elle développe des programmes et projets visant tous le même objectif : que chacun ait les moyens d'agir, de penser et de décider par lui-même, tout au long de sa vie. L'action de la Fondation est axée autour de quatre thématiques : l'insertion sociale, l'insertion économique et professionnelle, le logement, la santé et le bien vieillir.

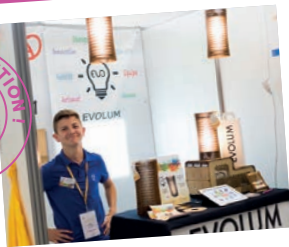
ACTIVITÉ DE LA FONDATION CRÉDIT AGRICOLE SOLIDARITÉ ET DÉVELOPPEMENT EN 2016



* hors appel à projets

UN PARTENARIAT AVEC ENTREPRENDRE POUR APPRENDRE

Plusieurs Caisses régionales ont décidé de soutenir Entreprendre Pour Apprendre. Cette association accompagne près de 20 000 élèves âgés de 8 à 25 ans avec un objectif : développer leurs compétences entrepreneuriales. Leur programme phare, la mini-entreprise, permet de proposer aux jeunes de créer une entreprise en groupe avec, pour chacun, un rôle et des responsabilités. Le soutien des Caisses régionales peut prendre différentes formes : parrainage des mini-entreprises par des élus ou des salariés, ouverture gratuite de comptes pour les mini-entreprises, etc.



Crédit Agricole Charente Périgord, Corse, La Réunion, Nord Midi-Pyrénées et Crédit Agricole en Bretagne



Crédit Agricole Alpes Provence et la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement

De nouveaux partenariats pour favoriser l'emploi des jeunes

En 2016, la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement a mis en place de nouveaux partenariats nationaux en faveur de l'insertion sociale et économique des jeunes.

Elle a choisi de soutenir l'association L'Outil en main, dont le but est l'initiation des 9-14 ans aux métiers manuels par des artisans et ouvriers qualifiés bénévoles retraités. Elle s'est aussi associée à la Fédération Entreprendre pour Apprendre, qui développe l'esprit d'entreprendre des 8-25 ans à travers, notamment, des mini-entreprises.

Un appel à projets pour garantir l'accès aux soins

Désireuse de permettre à chacun de vivre et de vieillir en bonne santé, la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement a conduit en fin d'année 2016 son premier appel à projets. Il était dédié à l'accès aux soins dans les déserts médicaux, ruraux et urbains. 150 projets venus de toute la France ont été reçus entre le 12 octobre et le 30 novembre 2016 et 400 000 euros ont été versés à 18 d'entre eux. Les projets lauréats, qui relèvent de l'e-santé, du soin mobile ou encore de la médiation médicale, vont faciliter l'accès aux soins pour tous et en tous lieux.



LE CENTRE DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE MARSEILLAIS

La Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement a soutenu l'association Projet de centre de santé communautaire marseillais, lors de sa première édition de l'appel à projets sur la désertification médicale et l'accès aux soins. L'objectif de cette association est d'ouvrir un centre de santé communautaire dans les quartiers nord de Marseille et de proposer un accueil d'urgence, des consultations sur rendez-vous et des consultations du planning familial. Cette démarche devrait favoriser une prise en charge globale du patient sur un territoire qui en est aujourd'hui dépourvu.



DES SENIORS FORMÉS À L'INFORMATIQUE

Avec la Fédération des retraités de la Manche, le Crédit Agricole Normandie a décidé de s'engager dans la lutte contre l'exclusion numérique des seniors en facilitant la mise en place d'un plan de formation informatique. Outre un soutien financier, la Caisse régionale a mis à la disposition des apprenants des salles de réunion dans ses agences de proximité. La contribution des administrateurs et/ou des retraités de la Caisse régionale permettra de renforcer les équipes de formateurs qui vont se déployer sur le département de la Manche au cours des trois ans à venir.

2

Prévenir les risques et favoriser le développement socioéconomique de tous



120

événements préventions organisés en 2016 (vs 75 en 2015)



3800

Box Reflex'Conduite (ex-stage post-permis) suivi en 2016

LA PRÉVENTION DES RISQUES

Des conseils pour sécuriser nos clients

Enfants, jeunes adultes ou encore seniors : chacun peut être exposé à des risques. Ce constat a poussé 24 Caisses régionales à engager une démarche de prévention, en collaboration avec Pacifica. Elles organisent des événements sur des thèmes divers : accidents de la vie courante, alcool et risques routiers, incendies, vol, santé... À cette démarche, s'ajoutent des opérations ponctuelles, comme l'opération Gilets jaunes motard au cours de laquelle plus de 9 000 gilets "haute visibilité" ont été distribués aux conducteurs de deux-roues.

Depuis plusieurs années, les jeunes qui souscrivent l'assurance auto du Crédit Agricole se voient proposer un stage post-permis gratuit : la "Box Reflex'Conduite". Réservée aux moins de 31 ans et ayant leur permis depuis moins d'un an, elle leur permet d'acquérir de bons réflexes face à des circonstances de conduite inattendues.

Une éducation budgétaire et financière

Pour prévenir le surendettement, 23 Caisses régionales sensibilisent le public – notamment les jeunes – à la gestion budgétaire grâce au dispositif des Points Passerelle. Des ateliers sont organisés auprès d'établissements scolaires ou d'associations comme les missions locales, les écoles de la deuxième chance, les établissements pour l'insertion dans l'emploi (Epede).



Crédit Agricole Touraine et Poitou

DES JEUNES SENSIBILISÉS À LA PRÉVENTION ROUTIÈRE

Le Crédit Agricole Touraine Poitou était partenaire de la journée de prévention routière organisée au cœur de l'IUT de Tours Nord, dans le cadre du projet d'entreprise TEAM 2018. Durant cet événement, des collaborateurs de la Caisse régionale ont sensibilisé les étudiants sur les effets de l'alcool au volant grâce à un parcours ludique. Ils ont aussi animé une conférence sur le thème de l'assurance automobile. L'événement a attiré un large public, jeune, intéressé et responsable.



Crédit Agricole Franche-Comté

En avril 2017, l'Ifcam – l'université du Crédit Agricole – a conçu un nouveau support pédagogique : un Mooc autour de l'achat du premier logement. Totalement gratuit, il donne aux jeunes actifs et aux primo-accédants toutes les clés pour bien préparer leur projet immobilier avec l'objectif de les sensibiliser sur l'ensemble des thématiques liées au premier achat.

POINT PASSERELLE : ÊTRE PRÉSENT EN CAS DE COUPS DURS

Un dispositif qui a fait ses preuves

Les Caisses régionales répondent toujours présentes, y compris lorsque les clients rencontrent des difficultés. Aujourd'hui, 33 d'entre elles ont déployé sur leur territoire le dispositif Point Passerelle. Il leur permet d'aider gratuitement des personnes dont l'équilibre financier et social se trouve déstabilisé par un événement de vie (séparation, perte d'emploi, maladie...).

Après une écoute attentive et un diagnostic approfondi et personnalisé de la situation, des solutions sont proposées. Il peut s'agir d'un suivi budgétaire, de démarches auprès des services sociaux et juridiques ou encore de médiations de créances. Le bénéficiaire est accompagné jusqu'à son retour à l'autonomie. Avec le Point Passerelle, il est acteur de ses démarches. Il est épaulé par l'un des 120 conseillers et également, s'il le souhaite, par l'un des 930 bénévoles du dispositif. Depuis vingt ans et la création du premier Point Passerelle en 1997, plus de 100 000 personnes ont été accompagnées.

320 

ateliers d'éducation
budgétaire réalisés en 2016



+ de 100 000

personnes accompagnées
depuis la création du
dispositif Point Passerelle

DES ATELIERS DE GESTION BUDGÉTAIRE

Le Crédit Agricole de Franche-Comté a décidé de mettre l'expertise de ses collaborateurs au service des jeunes en rupture scolaire ou en insertion professionnelle à travers des ateliers d'éducation budgétaire. En 2016, les signatures de deux conventions de mécénat de compétences avec l'établissement pour l'insertion dans l'emploi (Evide) de Belfort et la mission locale pour l'emploi de Dole ont permis à des jeunes d'acquérir les notions bancaires indispensables en matière de gestion de budget et ainsi de mieux les responsabiliser.



LES BELLES HISTOIRES DU POINT PASSERELLE

Le Point Passerelle Anjou Maine fête ses dix ans ! Fier de cette démarche qui ancre son engagement auprès des habitants de son territoire, le Crédit Agricole Anjou Maine a publié un recueil de témoignages de bénéficiaires et d'animateurs du dispositif. Ces "belles histoires" ont ensuite été largement diffusées – notamment à l'occasion d'événements dédiés – auprès des élus et des salariés de la Caisse régionale.

POINT PASSERELLE EN CHIFFRES

+ de 120
conseillers

82
lieux d'accueil

930
accompagnants
bénévoles

1 560
microcrédits
personnels distribués

Un réseau de partenaires

Afin d'accompagner au mieux les bénéficiaires et de faciliter un retour pérenne à l'autonomie, les Points Passerelle complètent leur expertise grâce à l'appui de partenaires spécialisés. En 2016, le Crédit Agricole a, par exemple, signé une convention-cadre nationale avec la Fédération Soliha, dans l'objectif de lutter contre la précarité énergétique et le mal-logement.

Une labellisation Point conseil budget

En 2016, Point Passerelle est devenu le premier et l'unique partenaire bancaire habilité à rejoindre le dispositif Point conseil budget. Ce réseau public, actuellement en test, accompagne ceux qui rencontrent des difficultés budgétaires et sociales. Les Points Passerelle de quatre Caisses régionales – celles de Languedoc, Nord de France, Pyrénées Gascogne et Toulouse 31 – participent à l'expérimentation. Si celle-ci est concluante, le dispositif sera déployé partout en France.

Une distribution de microcrédits personnels

Parmi les solutions proposées par les Points Passerelle figure le microcrédit personnel. Ce prêt à taux minoré est garanti à 50 % par la Caisse des Dépôts. Il finance les projets d'insertion sociale et économique (réparation de voiture, permis de conduire...) de personnes n'ayant pas accès au crédit classique.

Lancé en 2016, dans le cadre du partenariat avec Soliha, le microcrédit Travaux Habitat permet, lui, de lutter contre l'habitat indigne et la précarité énergétique. Il est proposé aux propriétaires occupants aux revenus modestes et en difficulté. En outre, depuis avril 2017, le Crédit Agricole participe à l'expérimentation proposée par la Caisse des Dépôts, sur l'utilisation du microcrédit personnel pour financer certaines dettes. L'objectif de ce microcrédit est de stabiliser, voire d'améliorer, la situation d'endettement des bénéficiaires.



Crédit Agricole
Guadeloupe

LE MICROCRÉDIT PERSONNEL POUR FAVORISER L'INSERTION SOCIALE

Le Crédit Agricole de Guadeloupe a signé 23 conventions de microcrédit social, en partenariat avec les centres communaux d'action sociale pour déployer le microcrédit sur son territoire. Ce dispositif permet à des personnes en difficulté et n'ayant pas accès au crédit classique de financer un projet de vie (emploi, mobilité ou santé).

En 2016, la banque a accompagné près de 120 porteurs de projet via le microcrédit personnel, preuve de son engagement très fort dans sa démarche sociétale.



Crédit Agricole
Brie Picardie

3

Agir pour préserver l'environnement

UN RELAIS DE CROISSANCE STRATÉGIQUE

Le Crédit Agricole veut jouer un rôle moteur dans la transition vers une économie plus responsable et sobre en carbone. Elle est nourrie jour après jour par de nouvelles propositions des Caisses régionales, déployées en synergie avec les filiales métiers.

Chaque Caisse régionale s'implique pour un développement durable de son territoire à travers des actions du quotidien et des projets d'envergure tournés vers l'utilité et le bien commun.

UNE CONSOMMATION D'ÉNERGIE OPTIMISÉE

Les Caisses régionales optimisent leur efficacité énergétique en déployant des politiques de construction durable. Elles font bâtir et rénover leurs agences et sièges sociaux en s'appuyant sur les normes et certifications les plus exigeantes, tel le référentiel Haute Qualité Environnementale (HQE™).

En parallèle, elles développent le recours aux énergies vertes, en s'équipant notamment de panneaux photovoltaïques pour la production d'énergie solaire. Depuis le 1^{er} janvier 2016, cette politique s'est intensifiée. Grâce à un accord-cadre signé avec EDF, 92 % de l'énergie fournie au Groupe est désormais issue d'énergies renouvelables, essentiellement hydraulique.



92%

d'électricité verte dans la consommation du groupe Crédit Agricole

DES POMMIERS SOLIDAIRES

Le Crédit Agricole Brie Picardie a lancé une action originale de développement durable et de biodiversité : créer un verger de pommiers pour clore la rénovation de son siège à Amiens. Privilégiant un circuit court et responsable, les opérations de préparation et de terrassement ont été réalisées par un Esat et les 13 variétés de pommiers ont été commandées auprès d'un pépiniériste local. Ce sont les collaborateurs et les membres de la direction qui se sont attelés à planter les arbres. Quant à la future récolte, elle sera donnée à l'association Agoraé qui gère sur Amiens une épicerie étudiante solidaire.



Crédit Agricole Martinique-Guyane

"COMMANDO SALINES PROPRES"

Le Crédit Agricole de Martinique Guyane s'engage dans la préservation de l'environnement de ses littoraux. Pour preuve, des administrateurs de la Caisse régionale, accompagnés de collégiens, ont consacré plusieurs heures à débarrasser la zone des Petites Salines de ses déchets. Résultat : 10 m³ collectés. Cette quantité importante rappelle la nécessité de sensibiliser la population à cette problématique et d'inciter chacun à adopter un comportement responsable envers l'environnement.



DES PRATIQUES RESPONSABLES

Le Crédit Agricole développe des pratiques pour préserver l'environnement et des éco-gestes citoyens. Il a notamment adopté une politique de papier responsable, le "Grenelle papier". Les Caisses régionales utilisent le papier de manière raisonnée : la signature de contrats électroniques, par exemple, leur permet de diminuer leurs consommations. Pour minimiser la pression sur les forêts, elles privilégient le papier 100 % recyclé et certifié. Elles incitent également leurs collaborateurs au recyclage et au tri à travers le logo Triman et optimisent leurs systèmes de collecte et de valorisation des déchets.

4432 tonnes

de papier récupéré pour recyclage



96%

de papier responsable labellisé au sein du Groupe en 2016

DES MODES DE TRANSPORT ALTERNATIFS

Pour diminuer leur empreinte carbone, les Caisses régionales favorisent l'utilisation des modes de transport plus respectueux de l'environnement. Elles sensibilisent leurs collaborateurs aux enjeux d'une mobilité durable et les incitent à adopter les bons comportements. Elles accroissent le nombre de véhicules électriques dans leurs flottes automobiles et mettent des vélos à la disposition de leurs salariés. Elles simplifient aussi le recours au covoiturage avec des sites et outils dédiés, comme les plateformes destinées aux collaborateurs.

DES LOCAUX CERTIFIÉS HQE™

La Caisse régionale Val de France a inscrit la construction de ses nouveaux sites dans une démarche de certification HQE™. L'accent a été mis sur l'architecture des bâtiments et la qualité des matériaux utilisés. La Caisse régionale a également veillé à faire travailler des entrepreneurs et artisans de son territoire. Résultat ? Elle dispose désormais de locaux en parfaite adéquation avec ses valeurs et une reconnaissance du savoir-faire des entreprises du territoire.



Crédit Agricole
Val de France



Crédit Agricole Charente-
Maritime Deux-Sèvres

DES OFFRES DURABLES

Le Crédit Agricole s'engage dans la préservation de l'environnement à travers ses produits et services. Depuis 2013, les biomatériaux ont remplacé le plastique dans la fabrication des cartes bancaires. Et depuis janvier 2016, les chèquiers sont imprimés sur du papier certifié PEFC. Cette initiative – une première mondiale – garantit une gestion durable des forêts.

Parallèlement au développement d'offres éco-conçues, les Caisses régionales font la promotion de l'épargne utile et responsable et soutiennent de nombreux projets environnementaux. Elles aident par exemple les particuliers à rénover leur habitat grâce à des "crédits verts" ou encore financent la construction de centrales solaires, centrales biomasse et fermes d'éoliennes dans les régions.



2,8M

de cartes collectées,
soit 14,5 tonnes
de cartes recyclées

UN SIÈGE SOCIAL ÉCO-RESPONSABLE

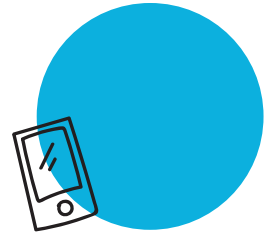
Le Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres est fier de présenter son nouveau siège social. Très novateur, il a été certifié HQE™ en phase de conception. Ses performances énergétiques, remarquables, lui permettent même de prétendre au label Bepos*. Le site compte notamment près de 2 600 m² de panneaux photovoltaïques, 9 km de sondes qui captent l'énergie en sous-sol et 150 arbres plantés avec 25 essences locales.

*Bâtiment à énergie positive.



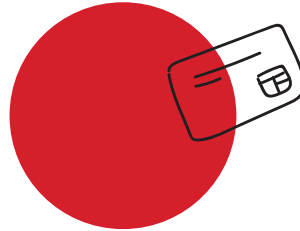
LE COVOITURAGE EN VEDETTE

Pour inciter ses collaborateurs au covoiturage, le Crédit Agricole des Savoie a testé en 2016 une nouvelle plateforme accessible sur Smartphone : Kankaroo. Une participation aux frais de trajets a été instaurée avec l'attribution d'une carte carburant. Cet avantage devrait permettre de favoriser le covoiturage entre collaborateurs de l'entreprise. Plusieurs outils ont également été déployés pour sensibiliser et informer les salariés, notamment des vidéos, des challenges et un guide éco-mobilité.



SYNTHÈSE **DES PRINCIPAUX INDICATEURS**







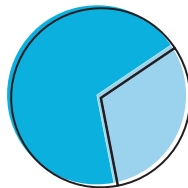
Données financières et économiques des Caisses régionales en 2016

dans le groupe Crédit Agricole

LES DONNÉES FINANCIÈRES DU GROUPE

Le PNB

Total
Groupe
30 427 M€



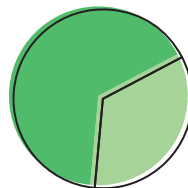
dont
Caisses
régionales
13 627 M€

Le résultat net du Groupe

4 825 M€
Part du Groupe

Le résultat brut d'exploitation

Total
Groupe
10 201 M€



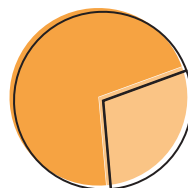
dont
Caisses
régionales
5 252 M€

Le résultat net des Caisses régionales

2 789 M€

Les charges d'exploitation

Total
Groupe
20 226 M€



dont
Caisses
régionales
8 375 M€

Le coefficient d'exploitation

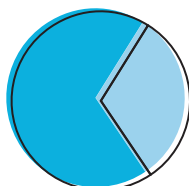
61,5 %
pour les Caisses régionales

66,5 %
pour le Groupe

ACTIVITÉ COMMERCIALE

Les clients

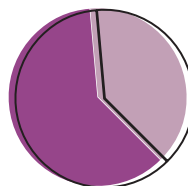
Total
Groupe
52 m
de clients



dont
Caisses
régionales
24 m
de clients

Les agences

Total
Groupe
11 000
agences

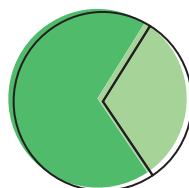


dont
Caisses
régionales
7 000
agences

ENCOURS DE COLLECTE DES CAISSES RÉGIONALES (Mds €)

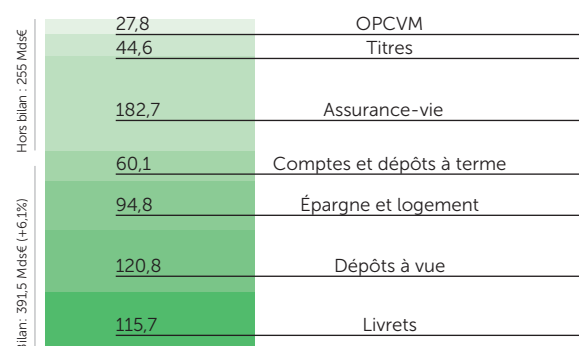
La collecte bilan*

Encours total
Groupe
693 Mds €



dont
Caisses
régionales
391,5 Mds €

Total collecte : 646,5 Mds €

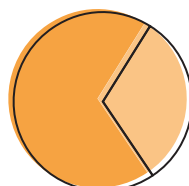


* Pour les Caisses régionales, données d'encours d'épargne et de crédits en normes françaises.

ENCOURS DE CRÉDITS DES CAISSES RÉGIONALES (Mds €)

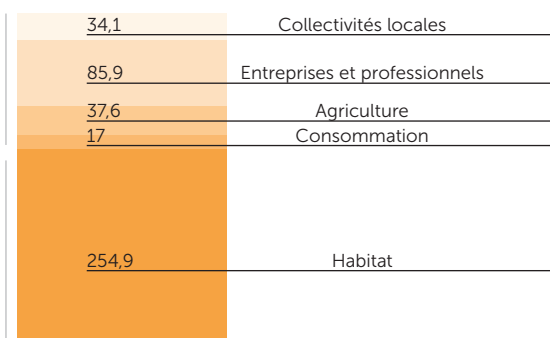
Les crédits*

Encours total
Groupe
773 Mds €



dont
Caisses
régionales
429,5 Mds €

Total : 429,5 Mds €



* Pour les Caisses régionales, données d'encours d'épargne et de crédits en normes françaises.

Tableaux d'utilité territoriale

du Pacte Coopératif et Territorial 2016

Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients			
Indicateur principal	Indicateurs	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Une banque au service de tous	Nombre d'agences permanentes	7 000	7 000
	Nombre de DAB-GAB	12 366	11 532
	Nombre de Points Verts	6 000	6 000
	Répartition clientèle des Caisses régionales	-	Descriptif et graphique page 11
	Nombre de clients particuliers	21 M	21 M
Une expertise au plus près des clients	Nombre de clients professionnels (agriculteurs, entreprises et coopératives, collectivités, etc.)	3 M	3 M
	Descriptif de nos services et métiers	-	Descriptif page 11
Être une banque 100 % humaine et 100 % digitale	Nombre d'utilisateurs de l'application Ma Banque	3,5 M	5,9 M
	Nombre de parcours clients digitalisés	-	150
	Nombre de signatures électroniques dans les Caisses régionales	-	1,5 M par semaine
Placer l'éthique au cœur de notre relation client	Descriptif des dispositifs de contrôle et de conformité, d'enquête satisfaction/qualité, traitement des réclamations, informations tarifaires...	-	Déploiement d'une charte éthique Groupe et d'une charte de données personnelles page 14
Simplifier la vie et les projets de nos clients	Nos engagements relationnels	-	Descriptif pages 15 et 16
Accompagner chaque client dans tous les moments clés	Nombre de comptes à composer Budget protégé souscrits	49 771	52 346
	Nombre de microcrédits personnels	1 254	1 560
	Montant d'encours Prêt Booster étudiant	-	206 M€
La banque qui accompagne des projets	Descriptif des offres et services	-	Descriptif page 17

Contribuer au développement économique des territoires et à l'environnement			
Indicateur principal	Indicateurs	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Valeur économique directe créée et distribuée	PNB	14 493 M€	13 627 M€
	Résultat net	3 589 M€	2 789 M€
Part des résultats conservés localement	Taux de conservation des résultats	87,5 %	87,20 %
Ratio de solvabilité	CRD	17,3 %	18 %
Impôts et taxes	Impôts réglés	3 Mds €	2,6 Mds €
Achats responsables	Grands principes et dispositifs de contrôle liés à la politique d'achats responsables	-	Descriptif page 22
Collecte produit d'épargne	Encours de collecte globale	622 Mds €	646,5 Mds €
Une épargne utile et responsable	Encours livret sociétaire	9 Mds €	8,5 Mds €
	Encours Amundi Valeurs Durables	171 M €	237 M €
Financement des projets	Encours crédits	411 Mds €	429,5 Mds €
Appui aux collectivités locales et aux associations	Encours crédits au secteur public	34,6 Mds €	34,1 Mds €

Indicateur principal	Indicateurs	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Banquier et mécène des associations	Nombre d'associations clientes	-	350 000
Partenaire quotidien des entreprises et financements spécifiques	Nombre de prêts Lanceur Pro souscrits	1 900	2 773
	Nombre de Prêts express agri-pro (à fin septembre 2017, pour 23 Caisses régionales)	-	4 951 prêts pour + de 70 M € encours
	Montant du capital investissement (capitaux gérés au 31 décembre)	3 Mds € pour le Groupe, dont 1 Mds € pour les SCR régionales	3,2 Mds € pour le Groupe, dont 1,1 Mds € pour les SCR régionales
Partenariats avec les associations d'aide à la création d'entreprise	Nombre d'entrepreneurs financés et montant des financements	Adie : 2 023 créateurs financés pour 7,8 M € de lignes de crédit octroyées	Adie : 1 991 créateurs financés pour 9 M € de lignes de crédit octroyées
		Initiative France : 4 410 créateurs financés pour 292 M € de prêts	Initiative France : 5 584 créateurs financés pour 327 M € de prêts
		France Active : 652 entreprises TPE financées pour un montant de 16 M € de prêts	France Active : 1 445 entreprises TPE financées pour un montant de 19 M € de prêts
Soutien aux projets innovants	Descriptif des dispositifs ou structures dédiées	-	Descriptif pages 26 et 27
Un réseau de Villages by CA	Nombre de start-up hébergées dans les Villages by CA	100	288
Agriculture et agroalimentaire	Taux d'agriculteurs clients à titre professionnel	85 %	84 %
Santé et bien vieillir	Taux de satisfaction clients des prestations de Predica	95,2 %	95,2 %
Logement	Part de marché* crédits habitat aux ménages et encours *source : ECO	23 % (240 Mds €)	23,6 % (254,9 Mds €)
Économie de l'énergie et de l'environnement	Part de marché Éco-PTZ* *source : SGFGAS	30 %	30 %
Tourisme et mer	Descriptif de l'engagement	-	Descriptif page 35

Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour privilégier le bien commun

Indicateur principal	Indicateurs	Valeur 2015	Valeur 2016
Un modèle coopératif et mutualiste	Nombre de Caisses locales	2 468	2 465
	Nombre de Caisses régionales	39	39
Devenir acteur de sa banque	Nombre de sociétaires	9,1 M	9,5 M
	Part des sociétaires dans le portefeuille clients	38 % de clients sociétaires	39,5 % de clients sociétaires
Dispositif de reconnaissance et de valorisation	Les 6 engagements sociétaires	-	Descriptif page 42
	Description du programme de fidélité	-	+ de 400 avantages extra-bancaires
Produits et services sociétaires	Nombre de cartes sociétaires	3,6 M	4,3 M
	Nombre de livrets sociétaires	1,2 M	1,2M
Impliquer les sociétaires dans une démarche solidaire	Montant abondement du fonds mutualiste via la carte	+ de 8 M €	10,7 M €
Assemblées générales de Caisses locales	Nombre de participants	466 000	446 000
Composition des organes de gouvernance	Nombre d'administrateurs	30 890	30 456
	Part des femmes administrateurs	29 %	33 %

Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs			
Indicateur général*	Indicateurs*	2015	2016
Effectifs	Effectifs en CDI, CDD	73 027	73 132
Embauches	Nombre de nouveaux collaborateurs en CDI	4 387	4 318
Apprentis et alternants	Nombre d'alternants	2 154	2 207
Promouvoir la mixité	Proportion de femmes cadres dirigeants	16 %	18 %
Promouvoir la diversité	Taux de travailleurs handicapés	5,27 %	5,37 %
Accords RH et innovations sociales	Accords d'innovation RH Observatoire des conditions de travail	–	Descriptif page 56
Mesurer l'Indice d'engagement et de recommandation des collaborateurs	Taux de participation des collaborateurs des Caisses régionales à l'enquête IER	–	69 %
Faciliter l'adaptation des salariés aux évolutions des métiers	Moyenne d'heures de formation par salarié**	38 heures	33 heures
	Taux de formation des effectifs**	95 %	80 185 stagiaires
	Taux de la masse salariale consacrée à la formation	6,9 %	6,5 %
	Taux de collaborateurs en CDI promus	13,3 %	12,8 %
	Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une mobilité au sein du Groupe	–	435

* Périmètre : Caisses régionales, CATS, CA Titres, CAPS, FNCA.

** Changement de méthode du suivi entre 2015 et 2016.

Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires			
Indicateur général	Indicateurs	Valeurs 2015	Valeurs 2016
Soutenir les associations locales, récompenser les initiatives locales et organiser le mécénat	Montant des actions d'animation et de développement local	40 M€ investis en moyenne chaque année par les Caisses régionales dans les projets de développement local, dont plus de 15 M€ dédiés au mécénat	40 M€ investis en moyenne chaque année par les Caisses régionales dans les projets de développement local, dont plus de 15 M€ dédiés au mécénat
Accompagner tous les footbolls	Nombre de clubs de football amateurs soutenus	17 000	17 000
	Nombre de licenciés accompagnés par le Crédit Agricole	2 M	2M
Valoriser le patrimoine et la culture avec la Fondation du Crédit Agricole Pays de France	Nombre et montant des projets soutenus	44 projets pour un montant de 2,5 M€	51 projets pour un montant de 1,7 M€
Encourager l'insertion socioéconomique avec la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement	Nombre de projets soutenus	33	42
	Montant des subventions allouées	1 M €	1 M €
Prévenir les risques	Nombre d'actions préventives organisées annuellement	75	120
	Nombre de Box Reflex'Conduite (ex-stages post-permis) financés	–	3 800
Prévenir le surendettement : promouvoir l'éducation budgétaire et bancaire	Ateliers d'éducation budgétaire	Plus de 310 ateliers	Plus de 320 ateliers
	Nombre de personnes formées	3 100	3 620
Accompagner les clients en situation de fragilité financière	Nombre de bénéficiaires accompagnés par Point Passerelle	12 350	12 336
	Taux de réussite des accompagnements Point Passerelle	86 %	85 %
	Déploiement du dispositif Point Passerelle	32 Caisses régionales	33 Caisses régionales
Développer le microcrédit personnel	Nombre de microcrédits personnels	1 254	1 560
Réduire notre empreinte environnementale : recyclage	Nombre de cartes bancaires collectées pour recyclage	–	2,8 M, soit l'équivalent de 14,5 tonnes
	Poids de papier collecté pour recyclage	–	4 432 tonnes (selon 36 Caisses régionales)
Consommer des énergies renouvelables	Énergie issue de sources renouvelables	92 %	92 %

Remerciements

Bruno Tardieu, Président du Crédit Agricole Centre Ouest, **Laurence Lebrun-Renoult**, Directeur général du Crédit Agricole Val de France, membres de la Commission vie mutualiste et identité du Crédit Agricole à la Fédération Nationale du Crédit Agricole

Les 39 Caisses régionales de Crédit Agricole

La Direction des Relations avec les Caisses régionales de Crédit Agricole SA : Rémy Delgehr, Nathalie Tchambé

Les équipes de la Fédération Nationale du Crédit Agricole : Stéphanie Arcaute, Maya Atig, Isabelle Beaurepaire, Anne Bizouard, Philippe Chanal, Béatrice Cussac de Verteuil, Véronique de Villepin, Pascal Delheure, Elisène Dehaut, Claire Dupré, Rodolphe Fleurance, Eric Gonce, Narjiss Kara, Jean-Marie Malherbe, Emmanuel Méthivier, Catherine Migault, Alain Paillet, Virginie Percevaux, Séverine Pierrat, Emma Purus, Stéphane Réaud, Olivier Rabaux, Jean Salati, Patrick Stocker, France Villette

Claire Bony-Coupard, Sabine Gaillard, Cécile Lacourt, Catherine Malrin-Fournol de Crédit Agricole SA

Christine Valfrey de l'Ifcam

PUBLICATION

Alban Aucoin

Directeur de la publication

Sophie Etchegoyen

Coordination

Véronique Lebreton, Sylvie Boulila

Rédaction

Pour aller plus loin sur les projets présentés : www.creditagricole.info

Pour télécharger le rapport de responsabilité sociétale « Pacte Coopératif et Territorial » des Caisses régionales de Crédit Agricole 2016-2017 :

www.creditagricole.info/internet/pacte-cooperatif-et-territorial



Impression : Fabrègue imprimeur, impression réalisée sur papier FSC
Crédits photo : Istock, les Caisses régionales, Alain Goulard, Romuald Goudeau (pages 74-75).

Réalisé par Uni-éditions

Conception et coordination : Christine Seguin et Emilie Bergevin



Fédération Nationale du Crédit Agricole

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