

Rapport intégré

2019



**AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ**



CENTRE-EST

Sommaire

4.
Entretien

14.
Faits marquants

6.
Gouvernance
et structure

16.
Notre priorité :
la relation humaine

54.
Filiales

10.
Enjeux
et réponses

30.
Toutes
les solidarités

57.
Le Groupe
Crédit Agricole

12.
Modèle d'affaires

40.
Territoire
et environnement

60.
Synthèse
du rapport
de gestion

Édité par le Crédit Agricole Centre-est
Directeur de la publication : Laura Bouchillou
Conception/réalisation : Agence Trait d'Union-Lyon,
Catherine Espejo, Guy Forge, Victoria Landry,
Marie-Pascale Perrimbert, Sébastien Piegay
et Céline Rigaud

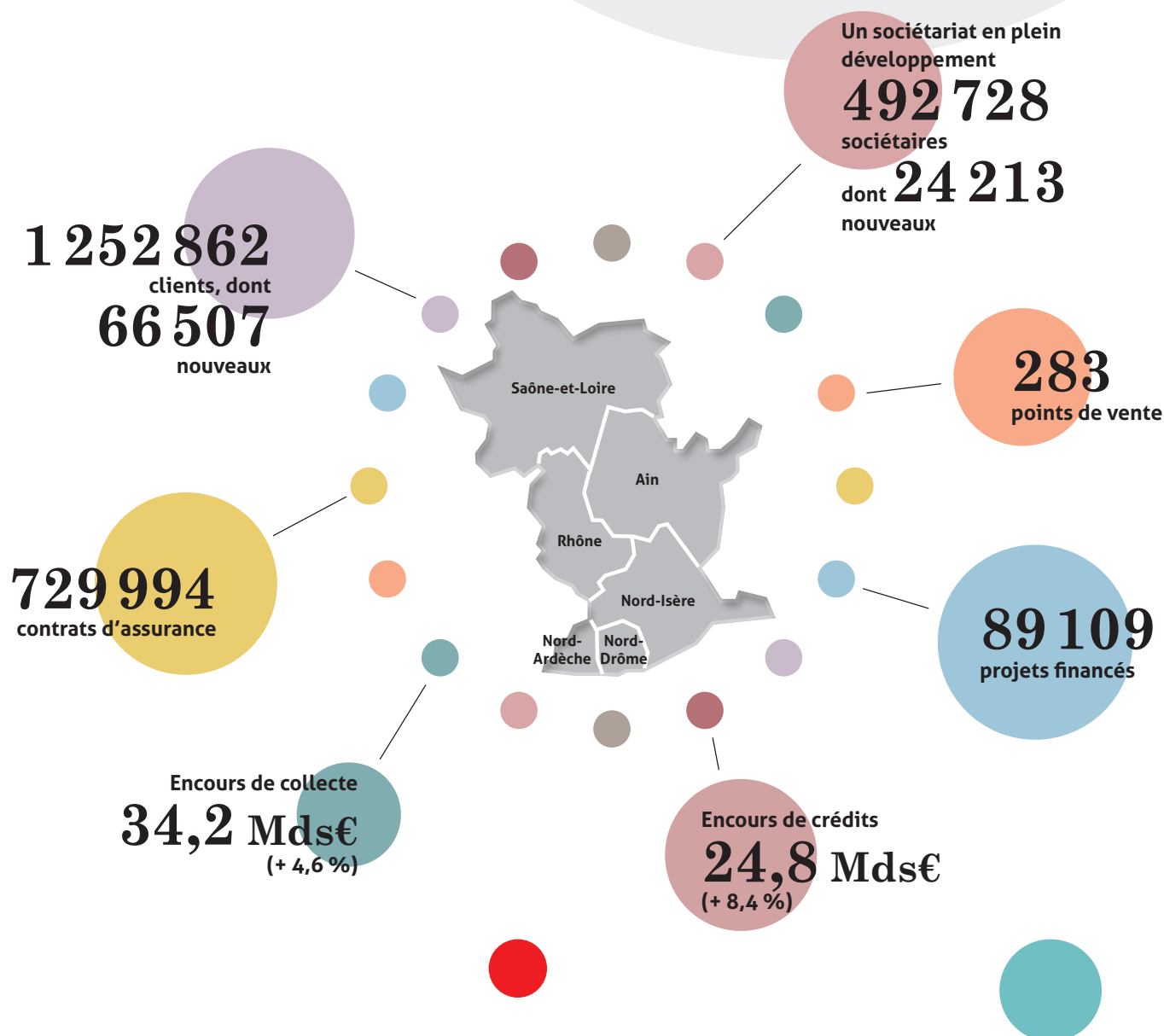
Rédaction : Anne-Françoise Sarger

Réalisation photos / Crédits photos : Marc Cellier, iStock,
C. Moirenc (CNR), Damien LG/OL, Marie-Laure Luca,
Pauline Pineau, Christophe Pouget, Sabine Serrad
et Véritable®

Mars 2020
Document imprimé à 2 000 exemplaires en région
Auvergne-Rhône-Alpes sur un papier FSC avec des encres
végétales (Brailly - Imprimerie labellisée Imprim'vert)



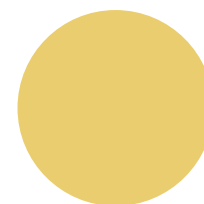
UNE BANQUE EN ACTION SUR SON TERRITOIRE



ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT ET LE DIRECTEUR GÉNÉRAL



Raphaël Appert et Jacques Ducerf
Directeur général Président



AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

Avec cette deuxième publication d'un rapport intégré, la responsabilité sociétale d'entreprise s'affirme plus que jamais au cœur de la stratégie du Crédit Agricole Centre-est. Comment se déploie-t-elle aujourd'hui ?

Jacques Ducerf : un événement très fort a eu lieu en juin dernier, lorsque le Groupe Crédit Agricole a publié sa raison d'être : "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société". Certaines entreprises formalisent la leur comme un exercice obligé et s'efforcent ensuite de mettre leurs actes en conformité avec les mots. Pour nous, c'est le contraire : cela fait plus de cent ans que nous agissons chaque jour, dans l'intérêt de nos clients et de la société.

Cette raison d'être est notre boussole et elle guide nos grandes orientations, qu'il s'agisse du projet de Groupe lancé en juin 2019, des ambitions des Caisses régionales à dix ans, et enfin du programme de Transformation 5+5 de notre Caisse régionale, qui intègre pleinement la responsabilité sociétale de l'entreprise, avec des ambitions fortes dans ce domaine.

Précisément, quelles sont ces ambitions ?

Raphaël Appert : elles sont au nombre de trois. La première porte sur l'importance de la relation humaine. Elle vise la symétrie des attentions entre les clients et les collaborateurs, la satisfaction de la clientèle passant par celle des salariés. La deuxième ambition nous engage à agir pour toutes les solidarités et particulièrement l'inclusion qui reste un défi sociétal majeur. Nous nous mobilisons dans ce sens avec notre fondation, mais aussi avec notre réseau mutualiste. En 2019, les élus des Caisses locales ont mené 281 initiatives sur tout le territoire, dont beaucoup étaient dédiées à des causes solidaires. La transition énergétique est enfin une troisième et vaste ambition, sur laquelle nous nous investissons fortement. Pour renforcer notre action, nous avons signé des partenariats avec des acteurs majeurs, tels l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), la Région Auvergne-Rhône-Alpes ou encore CNR (Compagnie Nationale du Rhône).

Le contexte de 2019 a été difficile pour les banques, comment la Caisse régionale s'est-elle comportée ?

R.A. : effectivement, nous avons subi une forte pression sur nos revenus : des taux durablement bas qui affectent notre modèle économique et nos résultats, des exigences réglementaires

toujours plus fortes, une concurrence multiforme avec la montée en puissance de nouveaux acteurs et l'éclatement des modèles. À ces facteurs endogènes se sont ajoutés des tensions sociales en France, reflet de l'inquiétude de la population, ainsi que les profondes mutations de l'environnement international, et enfin le changement climatique devenu une vraie menace. Tous ces éléments concourent à maintenir un contexte général tendu, malgré une croissance soutenue.

Dans cet environnement complexe, le Crédit Agricole Centre-est a pu réaliser de bons résultats grâce à la solidité de ses quatre métiers : banque, assurance, immobilier, investisseur du territoire. Les chiffres sont là pour prouver ce dynamisme : 2019 enregistre ainsi 66 507 nouveaux clients, 89 109 projets financés et plus de 101 000 contrats d'assurance souscrits qui confirment notre position de numéro un de ce secteur.

J.D. : au-delà de nos métiers, nous sommes convaincus que c'est notre performance sociétale, avec l'ensemble de ses composantes, qui irrigue nos performances économiques et financières. C'est la présence constante sur le terrain de nos collaborateurs et élus, leur proximité avec tous les acteurs qui permettent une connaissance fine des enjeux du territoire auxquels nous apportons plus que des réponses : des solutions utiles.

Par exemple ?

R.A. : prenons la transition énergétique. Dans la lignée de la stratégie climat mise en place par le Groupe Crédit Agricole, nous avons développé une activité de financement, d'investissement et de conseil sur les énergies renouvelables. Nous sommes désormais le premier financeur de la région dans ce domaine. Notre action est donc utile pour lutter contre le dérèglement climatique tout en contribuant à la vitalité du tissu économique.

J.D. : la dynamique est la même sur un enjeu aussi essentiel que le vieillissement de la population, qui nécessite de trouver des alternatives innovantes en matière de logement ; ou encore lorsque nous soutenons les entrepreneurs pour les aider à créer leur activité, à la développer ou à la transmettre. Les Cafés de la création qui ont déjà permis de conseiller 825 porteurs de projet depuis leur début en 2016 en sont une belle illustration. Et ce qui fait également la différence avec d'autres banques, c'est notre vision à long terme sur tous ces projets, gage de durabilité et de confiance pour nos clients. Comment peut-on mieux faire preuve d'utilité ?

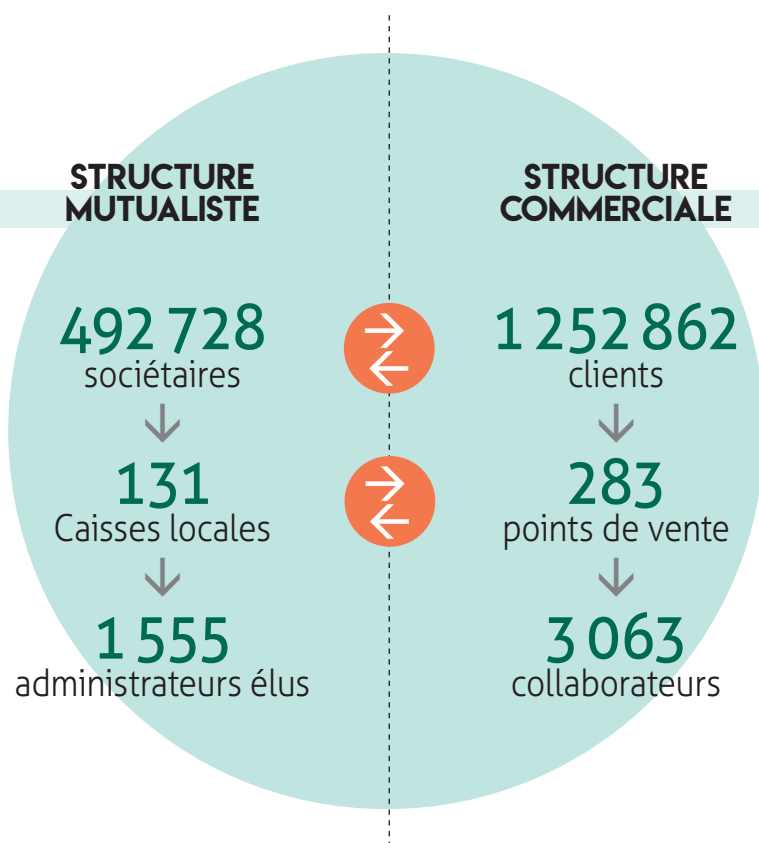
UN MODÈLE UNIQUE : NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Son statut fait du Crédit Agricole une banque unique. Par son organisation, d'abord. Son modèle à 39 banques régionales de plein exercice, alliant autonomie et communauté de destin, efficace et performant, s'appuie sur les expertises d'un groupe bancaire international. Il est différenciant pour les clients et porteur de sens pour les collaborateurs. Les Caisses régionales ont construit leur succès sur ce modèle, et ont l'ambition collective de l'amplifier.

Par sa gouvernance, ensuite. Le Crédit Agricole est avant tout une banque coopérative au fonctionnement démocratique. Chaque client peut devenir sociétaire en souscrivant des parts sociales de Caisse locale, fondement de la structure mutualiste. Ainsi, au Crédit Agricole Centre-est, les sociétaires des 131 Caisses locales désignent chaque année leurs représentants, soit 1 555 administrateurs. Ces derniers élisent à leur tour les administrateurs de la Caisse régionale, qui siègent au conseil d'administration. Quel que soit le nombre de parts détenues, tous les sociétaires sont égaux, selon le principe : un homme = une voix.

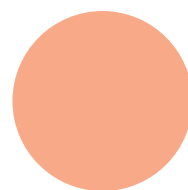


Les rencontres annuelles du Crédit Agricole Centre-est : un rendez-vous essentiel pour permettre aux sociétaires de s'impliquer dans le fonctionnement de leur banque.



UN DOUBLE REGARD

Un président élu et un directeur général nommés par le conseil d'administration animent la Caisse régionale : on parle d'une gouvernance à "quatre yeux" ou du "double regard". L'équilibre des pouvoirs entre dirigeants salariés et administrateurs élus est un principe fondamental du mutualisme. Cette organisation garantit au Crédit Agricole Centre-est sa solidité et sa stabilité, pour répondre aux grands défis et enjeux contemporains et se préserver des cycles conjoncturels. La différence coopérative et mutualiste de la banque s'exprime au quotidien à travers ses trois valeurs : la proximité, la solidarité, la responsabilité qui fondent son principe d'action : l'utilité.



LES COMITÉS

Chaque membre du conseil d'administration est impliqué dans une ou plusieurs des structures de gouvernance du Crédit Agricole Centre-est :

- comité des nominations (composition des instances) ;
- comité des risques et comité d'audit (conformité et prévention) ;
- comités d'investissement CA Création et Calixte (capital création et capital développement) ;
- comités de proximité et territoire et Grand comité (décisions sur les 5 % des crédits non délégués aux réseaux) ;
- commission mutualiste (vie des élus et des Caisses locales)
- comité du Fonds stratégique (investissements en capital sur fonds propres) ;
- comité CA Participations (investissements immobiliers).

LA COMMISSION MUTUALISTE

Cette instance regroupe douze membres, présidents ou administrateurs de Caisses locales. Sa mission essentielle : faire vivre l'engagement mutualiste à travers l'animation des territoires. Elle contribue ainsi à l'organisation des rencontres annuelles avec les sociétaires, à l'animation de la semaine du sociétariat et suit de près les initiatives locales (voir page 38). Plus largement, elle s'implique dans tous les événements mutualistes tels que la soirée Tremplins qui récompense les meilleures initiatives locales, ou encore la mise en œuvre du programme Tookets, monnaie virtuelle solidaire.

Bientôt 500 000 sociétaires !

Les sociétaires constituent le socle de l'organisation mutualiste. En 2018, le Crédit Agricole a franchi la barre symbolique du 10 millionième sociétaire, devenant ainsi la plus grande coopérative du monde. Preuve d'une dynamique constante d'engagement mutualiste, ce chiffre a progressé en 2019. Le Crédit Agricole Centre-est a ainsi enregistré 24 213 nouveaux sociétaires, ce qui porte l'effectif total à 492 728.



En novembre, sept initiatives locales ont été récompensées lors de la 9^e cérémonie des Tremplins.



LE COMITÉ DE DIRECTION

De gauche à droite debout :

Thierry LAURENCIN

Directeur crédits, agriculture et immobilier

Simone KORN

Directrice développement épargne et assurances

Bernard BUISSON

Directeur général adjoint

Laura BOUCHILLOU

Directrice ressources humaines, communication et RSE

Raphaël APPERT

Directeur général

Stéphanie GENSOLLEN

Directrice finances et recouvrement

Véronique RACOUSSOT-SOROSINA

Directrice générale adjointe

Emmanuel VEY

Directeur général adjoint

De gauche à droite assis :

Nicole LAVOCAT

Directrice excellence opérationnelle

Marc BALAS

Directeur commercial

Christelle PERRIN

Directrice expérience client et risques

Raphaëlle COMBY

Directrice conseil et développement des entreprises

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Les membres du conseil d'administration de la Caisse régionale sont élus par les présidents de Caisses locales lors de l'assemblée générale. Quatorze administrateurs indépendants, dont près de 40 % de femmes, qui, à leur tour, élisent le président, les vice-présidents et le secrétaire du Bureau du conseil. Ils exercent des professions variées, aussi bien dans le secteur privé que public : vétérinaire, chef d'entreprise, chef d'exploitation agricole, viticulteur...

Debout de gauche à droite :

Hubert JANIN

Secrétaire du Bureau du conseil, chef d'entreprise (Isère)

Catherine LOTTE

Gérante de la société Lotte, commerce de nutrition équine (Rhône)

Eric ANGELOT

Chef d'exploitation viticole (Ain)

Raphaël APPERT

Directeur général

Jacques DUCERF

Président, chef d'entreprise Scieries Ducerf (Saône-et-Loire)

Anne VIGNAT-DUCRET

Chef d'entreprise Forestière et Développement (Ain)

Pascal DESAMAIS

Directeur de l'ISARA (Rhône)

Bernard REYBIER

Vice-président, chef d'entreprise Fermob (Ain)

Assis de gauche à droite :

Cécile MARTELIN

Assistante administrative et commerciale d'un syndicat du bâtiment (Saône-et-Loire)

Didier LAPOSTOLET

Vétérinaire (Rhône)

Véronique de GUELIS

Formatrice en agriculture CFPPA (Saône-et-Loire)

Olivier BOSSE-PLATIÈRE

Vigneron, exploitant du domaine du Château de Lachassagne (Rhône)

Gilles DUMOULIN

Chef d'exploitation agricole et aviculteur (Drôme)

Danièle BEAUDOT

Chef d'exploitation agricole en bovins (Saône-et-Loire)

Absente de la photo

Martine ROPY

Directrice régionale d'une mutuelle d'assurance de la fonction publique (Ain)



Un conseil d'administration actif et engagé

En 2019, le conseil d'administration s'est réuni neuf fois. Cette instance de décision est notamment chargée de valider les nominations des dirigeants et les stratégies liées au business et à l'investissement. Le conseil d'administration a travaillé sur des sujets variés tels la rénovation des agences, les travaux du Campus, les investissements immobiliers, mais aussi la gestion des fonds propres. Également impliqué dans la politique de mécénat, il s'est prononcé en faveur d'un don pour la restauration de Notre-Dame de Paris. Autre volet très important de ces réunions : l'information portée à la connaissance des administrateurs sur tous les sujets stratégiques, réglementaires et opérationnels.

LES ENJEUX LIÉS AUX GRANDES MUTATIONS ET LES RÉPONSES APPORTÉES PAR LE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

Dans un environnement en pleine mutation, le Crédit Agricole Centre-est se positionne comme un acteur engagé dont l'objectif est d'agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société. Ses réponses aux enjeux sociétaux sont déclinées autour des trois axes développés ci-dessous.



→ **Partie 1**
Inscrire la relation humaine au cœur de notre modèle, en réponse aux enjeux :

- **d'attractivité de l'entreprise pour les futurs collaborateurs :** donner du sens et promouvoir les valeurs de l'entreprise, pour répondre aux attentes des jeunes en recherche d'emploi ;
- **de performance pour l'entreprise :** installer un cadre propice au développement de tous les talents des collaborateurs ;
- **de satisfaction client :** être leur partenaire de confiance et répondre au plus près à leurs attentes.



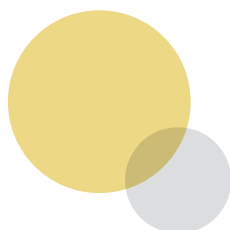
→ **Partie 2**
Agir pour toutes les solidarités, en réponse aux enjeux :

- **de responsabilité vis-à-vis de la société :** prendre part et faire progresser les problématiques sociétales (égalité des chances, lutte contre la pauvreté, la discrimination, sauvegarde de la biodiversité...);
- **d'engagement des collaborateurs :** proposer des démarches solidaires ;
- **de maintien du lien sociétal :** animer le territoire à travers les initiatives locales menées par le réseau des administrateurs.



→ **Partie 3**
S'engager pour les territoires et le climat, en réponse aux enjeux :

- **de lutte contre le dérèglement climatique :** financer, conseiller et investir dans tous les projets d'énergie renouvelable et de rénovation énergétique ;
- **de dynamisme économique du territoire :** accompagner la croissance des entreprises et aider les porteurs de projets ;
- **d'évolution démographique :** apporter des réponses aux différents besoins de logement (logements sociaux, logements adaptés aux seniors...).



ÉTHIQUE, CONFORMITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Au cœur de sa responsabilité d'entreprise, le Crédit Agricole Centre-est applique strictement la réglementation en matière de conformité, d'alerte sur l'éthique dans les affaires, de déontologie et de sécurité informatique. Cette exigence se traduit de manière concrète auprès des collaborateurs dans différents dispositifs : dans le parcours d'intégration et de formation des nouveaux embauchés, ou encore dans la diffusion d'une charte éthique ainsi que des codes de conduite générale et anti-corruption. La cybersécurité, quant à elle, est couverte par un programme global déployé par le Groupe Crédit Agricole, afin de protéger ses intérêts et ceux de ses clients.

Le Crédit Agricole Centre-est s'attache à protéger les données de ses clients et collaborateurs en garantissant que la protection de la vie privée soit intégrée dans toutes les applications technologiques et commerciales, et ce, dès leur conception.



LES 17 OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES (ONU)

Les Nations unies ont lancé en 2015 un nouvel agenda, afin d'éradiquer les inégalités, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous dans le cadre de 17 Objectifs de Développement Durable (ODD). Le Crédit Agricole Centre-est y contribue à travers l'ensemble de ses métiers. Certains ODD apparaissent plus particulièrement dans leurs correspondances avec les enjeux RSE stratégiques du Crédit Agricole Centre-est. Ces correspondances sont identifiées dans le corps du rapport intégré par les pictogrammes des ODD concernés.



La raison d'être
du Crédit Agricole



NOS MISSIONS, NOS VALEURS

La Caisse régionale de Crédit Agricole Centre-est est une banque de plein exercice au sein du Groupe Crédit Agricole.

Les décisions sont prises localement sur notre territoire.

Nous accompagnons nos clients dans leurs projets de vie et contribuons au développement socio-économique de notre territoire.

Notre modèle coopératif s'appuie sur le principe de vote démocratique :
1 personne = 1 voix.

Nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par nos valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité.

NOS RESSOURCES EN 2019

LES FEMMES ET LES HOMMES
3 063 collaborateurs
1 555 administrateurs

PRÉSENCE TERRITORIALE
131

Caisses locales
283 points de vente, dont
267 agences locales et
100 % digitales
16 agences spécialisées (centres d'affaires, de patrimoine, Banque En Ligne)
215 relais Crédit Agricole (point d'accès aux opérations courantes chez un commerçant)
10

pôles entrepreneurs et patrimoine (lieux d'accès à nos expertises)

1 équipe Point Passerelle aidée par 15 bénévoles
3

sites qui regroupent tous les domaines d'activités et d'expertise

1 espace "jeune" (espace de co-working et d'échanges dédié aux jeunes)

CAPITAL FINANCIER 4,8

milliards d'euros de fonds propres sociaux

PÔLES SPÉCIALISÉS

- Banque d'affaires
- Banque du tourisme
- Agences Succession et Assurances
- Développement agricole départemental
- Centre d'affaires international
- Grand Lyon Habitat

VILLAGE BY CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

- Programme d'accélération du développement d'entreprises innovantes
- 29** start-up accompagnées par **16** partenaires

FILIALES CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

- Crédit Agricole Centre-est Immobilier (Square Habitat)
- La Compagnie Foncière Lyonnaise
- Capital investissement (Calixte, CA Création, CAC PME)

FONDATION SOLIDARITÉS BY CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

34 projets soutenus

FILIALES DU GROUPE

- CA Assurances
- CA Technologies et Services
- CA Payment Services
- Amundi
- CA Consumer Finance
- CA Immobilier
- CA Leasing & Factoring
- CA-CIB
- CA Titres
- CAMCA
- Crédit Agricole Next Bank
- Nexecur

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

ÊTRE LE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

Banque universelle de proximité, nous proposons à nos clients toutes les expertises d'un grand Groupe. En coordination avec nos filiales, nous les accompagnons dans la réalisation de tous leurs projets : habitat, constitution d'un patrimoine, protection, banque au quotidien, entrepreneuriat.

- **1 252 862 clients**, dont **492 728 sociétaires** (24 213 nouveaux sociétaires)
- **66 507 nouveaux clients** dont **9 157 professionnels**

NOS MÉTIERS



Banque

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires et moyens de paiement



Assurance

- Des biens
- Des personnes
- Prévoyance



Immobilier

- Promotion immobilière
- Transaction/Vente de neuf
- Gestion
- Syndic
- Courtage

Accompagnement des entrepreneurs

- Financements spécialisés
- Solutions personnalisées et adaptées à la vie de l'entreprise (création, développement, transmission)
- Banque d'affaires

Un modèle de distribution permettant une relation 100 % humaine et 100 % digitale

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients de choisir à tout moment le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100 % à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale.



NOS RÉSULTATS



LES FEMMES ET LES HOMMES EN 2019

229 nouveaux embauchés
73 % IER (Indice d'Engagement et de Recommandation des collaborateurs)
42 % de femmes au conseil d'administration
58 % de femmes au comité de direction

PRÉSENCE TERRITORIALE

Centre-est, c'est :
170 agences transformées depuis 2017
24,831 milliards d'euros d'encours de crédits
34,197 milliards d'euros d'encours d'épargne
729 994 contrats d'assurance en portefeuille
En 2019, c'est :
281 initiatives locales
144 000 connexions moyennes journalières sur www.ca-centrest.fr
260 000 utilisateurs de l'appli Ma Banque
 • Activité sur les réseaux sociaux :
 • Facebook : **9 900** fans
 • Twitter : **3 890** followers
 • Instagram : **583** followers
 • LinkedIn : **2 990** abonnés
724 millions d'euros de PNB
238 millions d'euros de résultat net social, dont
89 % conservés pour financer le développement du Crédit Agricole Centre-est sur son territoire
5,618 milliards d'euros de crédits réalisés

89 109 projets financés
101 073 contrats d'assurance et prévoyance souscrits
101 millions d'euros de sinistres assurance payés
94 % de satisfaction suite à sinistre
397 familles accompagnées en 2019 par Point Passerelle

CAPITAL FINANCIER ET FONDATION EN 2019

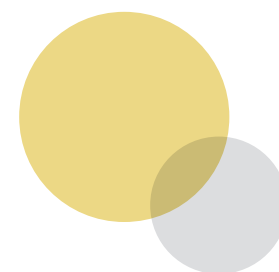
806 K€ alloués par la fondation Solidarités by CA Centre-est pour **34** projets soutenus
179 millions d'euros d'impôts et taxes
67 % des fournisseurs sont locaux - **97,8** millions d'euros d'achats (hors Groupe) - **31,1** jours de délai de paiement moyen (à date de facture)

PÔLES SPÉCIALISÉS EN 2019

10 054 familles accompagnées tout au long de la succession
73 millions d'euros de financements ENR

FILIALES CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

111 millions d'euros de stock d'investissement direct au capital d'entreprises du territoire (capital investissement) dont **22** millions d'euros en 2019
194 millions d'euros d'engagement d'investissement par les filiales immobilières du Crédit Agricole Centre-est en 2019



CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

• Notre gouvernance, qui s'appuie sur des administrateurs indépendants élus par nos sociétaires

• Notre vision à long terme, fondée sur une entreprise coopérative créée en 1885

• Notre proximité relationnelle

• Notre implication au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les projets locaux (décisions locales, investissements dans les projets locaux...)

• Notre soutien à l'innovation, en créant des liens sur notre territoire et en accompagnant les transitions économiques et sociétales

Janvier

À partir du 1^{er} janvier, les clients peuvent effectuer toutes leurs opérations ou être accompagnés dans leurs projets dans n'importe quelle agence du Crédit Agricole Centre-est.

Au SIRHA, Salon International de la Restauration, de l'Hôtellerie et de l'Alimentation, grand rendez-vous mondial du Food Service, 5 Caisses régionales, dont le Crédit agricole Centre-est, installent un village de start-up.

VILAGE
START UP by CA

Février



Le Crédit Agricole Centre-est s'engage en faveur du PaQre (mobilisation nationale des entreprises en faveur des quartiers populaires).



2^e International business day, initiative rassemblant les experts du Groupe Crédit Agricole et ses partenaires pour aider les entreprises du territoire à se développer à l'international.

Mars



Cinq Caisses régionales en Auvergne-Rhône-Alpes lancent un fonds de dette privée à destination des entreprises en croissance.

Quelque 25 000 clients sociétaires et invités participent aux rencontres du Crédit Agricole.



Avril



Le Crédit Agricole Centre-est finance l'opération de LBO qui permet aux 220 associés d'In Extensio, filiale de Deloitte France, de racheter leur entreprise.

Lancement des Cafés de l'international, nouveaux rendez-vous pour accompagner les projets de développement des entreprises.



Mai



DuoDay

DuoDay : cinq personnes handicapées viennent passer la journée en duo avec un collaborateur, afin de découvrir un métier du Crédit Agricole Centre-est.

Juin

Transport vert : lancement de la société Himpulsion, dédiée à la distribution d'hydrogène, et dont le Crédit Agricole Centre-est est partie prenante.

Premier anniversaire de la fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est, et un bilan de 51 projets soutenus entre 2018 et 2019.

Mois de l'assurance : de plus en plus de clients font confiance au Crédit Agricole Centre-est pour s'assurer, en témoignent les 15 000 contrats souscrits en juin !



Juillet



Installation du jardin connecté Vavilov sur le site de Champagne-au-Mont-d'Or.
Le Crédit Agricole Centre-est et CNR publient le livre blanc *Produire mon électricité solaire, une opportunité à saisir !*, un guide pratique destiné aux agriculteurs et aux entreprises.



Août

Toute l'année, les équipes se mobilisent aux côtés des agriculteurs victimes des intempéries, comme ceux du Beaujolais, en août.



Septembre

Journée d'intégration des 145 alternants de la promotion 2019-2020, soit 20 de plus qu'en 2018.
Le Crédit Agricole Centre-est et l'OL féminin signent un partenariat pour trois ans.



Octobre



Organisation d'un Café de la création à l'hôtel Intercontinental de Lyon, l'un des 27 qui se sont tenus sur tout le territoire en 2019.

Kadebostany confirmé comme parrain de la 9^e édition du tremplin musical Muzik' Casting, programmée le 12 février 2020 à Lyon.



Novembre



Des journées du sociétariat conviviales avec l'organisation de cafés du digital et cafés "Comment devenir sociétaire".

Décembre

Signature du Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET) avec la Métropole de Lyon.

Amundi et le Crédit Agricole Centre-est procèdent à l'acquisition de 28 immeubles et dix commerces dans la presqu'île lyonnaise, jusqu'alors détenus par le fonds souverain Abu Dhabi Investment Authority (ADIA).
2019 se termine sur un nombre record de conquêtes avec **66 507 nouveaux clients**.



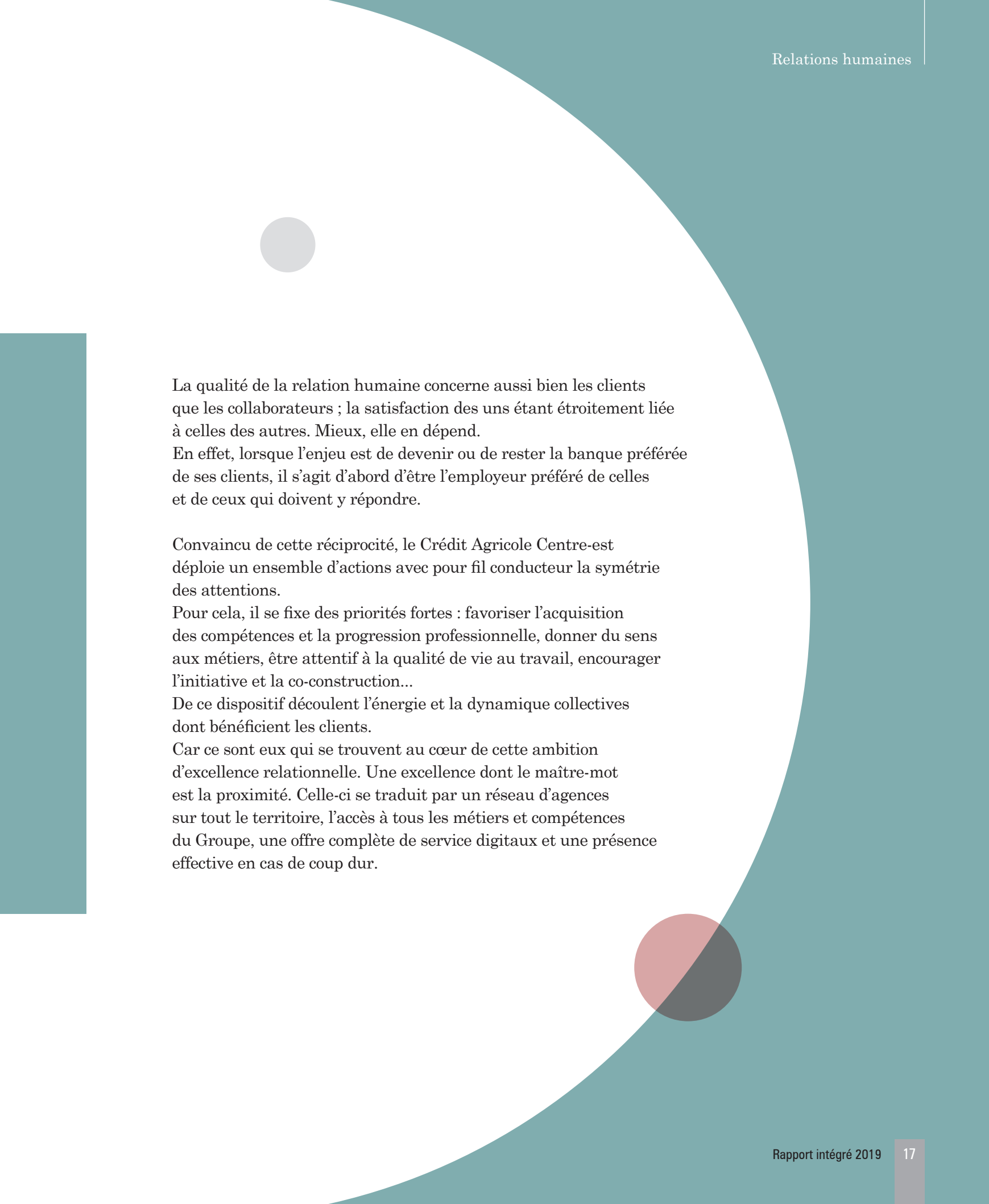
INSCRIRE LA RELATION HUMAINE AU CŒUR DE NOTRE MODÈLE



Rachid,
directeur d'équipe d'agences.

*“La grandeur d’un métier est avant tout d’unir des hommes :
il n’est qu’un luxe véritable, et c’est celui des relations humaines.”*

Antoine de Saint-Exupéry



La qualité de la relation humaine concerne aussi bien les clients que les collaborateurs ; la satisfaction des uns étant étroitement liée à celles des autres. Mieux, elle en dépend.

En effet, lorsque l'enjeu est de devenir ou de rester la banque préférée de ses clients, il s'agit d'abord d'être l'employeur préféré de celles et de ceux qui doivent y répondre.

Convaincu de cette réciprocité, le Crédit Agricole Centre-est déploie un ensemble d'actions avec pour fil conducteur la symétrie des attentions.

Pour cela, il se fixe des priorités fortes : favoriser l'acquisition des compétences et la progression professionnelle, donner du sens aux métiers, être attentif à la qualité de vie au travail, encourager l'initiative et la co-construction...

De ce dispositif découlent l'énergie et la dynamique collectives dont bénéficient les clients.

Car ce sont eux qui se trouvent au cœur de cette ambition d'excellence relationnelle. Une excellence dont le maître-mot est la proximité. Celle-ci se traduit par un réseau d'agences sur tout le territoire, l'accès à tous les métiers et compétences du Groupe, une offre complète de service digitaux et une présence effective en cas de coup dur.

INSTALLER UNE DYNAMIQUE DE COLLABOR'ACTEURS



Les collaborateurs sont la première richesse de l'entreprise. Pour leur permettre de déployer tous leurs talents et d'être acteurs de la transformation, le Crédit Agricole Centre-est met en œuvre un dispositif dont le socle est la culture collaborative.

FACILITER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES

Pour rester toujours en phase avec les mutations de son environnement, le Crédit Agricole Centre-est anticipe en permanence les compétences dont ses collaborateurs auront besoin pour exercer leurs métiers. Il les accompagne également pour leur proposer des parcours professionnels qui correspondent à leurs attentes. Formation, apprentissage, parcours personnalisés, sont les clés de cette montée en compétence, individuelle et collective. Ces parcours constituent une opportunité pour chacune et chacun d'être actrice et acteur de son évolution. Avec de vraies innovations : la formation évolue ainsi vers des formats adaptables, qui mixent e-learning, intégration de jeux (gamification) tels les escape games dans l'apprentissage, accompagnement personnalisé en situation de travail.



En matière de formations diplômantes, le Crédit Agricole Centre-est affiche un beau dynamisme : la promotion 2019 compte 64 diplômés, contre 37 en 2018. Outre les Mastères (Pro et Agri), Bachelor, ITB (Institut des Techniques de Banque) et CESB (Centre d'Études Supérieures de Banque), cette année a enregistré deux nouvelles promotions : le Bachelor alternance et le Bachelor via la VAE (Validation des Acquis d'Expérience).

La cérémonie de remise des diplômes – qui a eu lieu en septembre – a aussi été l'occasion de mettre en lumière tous les acteurs engagés auprès des apprenants autour de l'équipe Formation, notamment les 110 animateurs qui interviennent dans les formations filières. Ces collaborateurs qui partagent leurs compétences et leur expérience sont une vraie force au service du développement de la Caisse régionale.

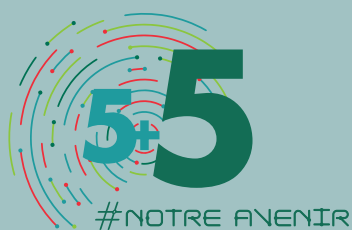
16 331
jours de formation
en 2019 soit 7 %
de la masse salariale



L'ALTERNANCE À L'HEURE DE LA RENTRÉE

145 alternants ont intégré en septembre 2019 le Crédit Agricole Centre-est, soit 20 de plus qu'en 2018. Ce chiffre confirme que la banque participe activement à la transmission des savoirs, ainsi qu'à l'insertion professionnelle des jeunes. En effet, à l'issue de leur année d'alternance, ceux-ci auront acquis une expérience professionnelle significative avec à la clé, pour les meilleurs d'entre eux, un contrat à durée indéterminée, principalement sur des postes de commerciaux.

229 embauches
en CDI
285 stagiaires



5 + 5 : UN PROJET D'ENTREPRISE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION

Dans un environnement marqué par de grandes mutations – sociétales, économiques, technologiques, climatiques – le Crédit Agricole Centre-est a mis en œuvre une démarche de fond, non pas pour s'adapter à ce contexte mouvant, mais pour se transformer dans toutes ses composantes. Lancée en 2013, cette démarche est celle d'un projet d'entreprise sur dix ans, séquencé en deux phases de cinq ans chacune, d'où son nom : le projet 5 + 5. Son principal atout : les collaborateurs de la Caisse régionale sont tous embarqués dans une dynamique de co-construction.

UN PROJET AMBITIEUX

La volonté du Crédit Agricole Centre-est est d'inscrire sa transformation dans un cercle vertueux, qui intègre l'ensemble de ses parties prenantes. Compétences, fonctionnement collectif, mutualisme, expérience client, leadership des territoires, qualité et simplification : les grands axes du projet 5+5 prennent en compte tous les défis à relever pour rester plus que jamais un acteur incontournable du territoire.



UNE DÉMARCHE SOUS LE SIGNE DE LA CO-CONSTRUCTION

Le collectif, le faire ensemble, sont au cœur du projet 5 + 5. Aussi bien dans les actions qui en découlent, à l'exemple de Manager by CA (voir page 20) que dans son organisation elle-même. Depuis le début, le projet d'entreprise s'est construit collectivement. Cette dynamique s'est poursuivie avec des appels réguliers à participation sous forme de groupes de travail ou de journées de challenges d'idées. Autant d'appels à contribution qui suscitent à chaque fois un engagement fort des collaborateurs et des élus.

Tous mobilisés autour du projet d'entreprise

Entre octobre et décembre 2019, pas moins de 174 réunions, organisées sur tout le territoire du Crédit Agricole Centre-est, ont rassemblé collaborateurs et administrateurs. Une grande première, dont l'objectif était de permettre à chacun de s'approprier les deux grands projets (projet d'entreprise 5+5 et projet du Groupe Crédit Agricole) et de montrer leur cohérence. La volonté de favoriser les échanges a été un élément clé dans l'organisation de ces rencontres.

Post-it en main et idées en tête, chaque participant a pu ainsi contribuer aux principaux défis à relever, et apporter sa pierre à l'édifice.

DÉVELOPPER LE COLLECTIF AU SERVICE DE L'ÉQUIPE : MANAGER BY CA



La question du management, des rôles et des postures qui s'y associent, est au cœur de la transformation d'entreprise. Son évolution est essentielle pour répondre aux nouvelles attentes des collaborateurs et des clients, à la modification des process, à la nécessité de renforcer le sens du collectif, du "faire ensemble". D'où le dispositif innovant et ambitieux – car il concerne 100 % des collaborateurs – mis en place au Crédit Agricole Centre-est. Il s'articule autour de deux journées où les managers et leurs équipes partagent plusieurs séquences : communication non violente, gestion des émotions, responsabilisation, diagnostic et plan d'action... Ensemble, ils apprennent à mieux se connaître, à se parler en vérité pour renforcer la confiance et donc l'efficacité du groupe. L'accompagnement managérial est complété par un séminaire de deux jours entre pairs, ainsi que par des séquences de co-développement.



En juin, plus de 200 collaborateurs se sont retrouvés à Limonest pour la 2^e saison des Olympiades. Ils ont pu pratiquer différents sports et surtout partager, se dépenser, échanger ; bref pour être ensemble, tout simplement.



Start'In by CA

Le parcours intrapreneurs

Se lancer dans l'intrapreneuriat : Start'in by CA

Pour promouvoir la posture de "collabor'acteur", le Crédit Agricole Centre-est vient de lancer un nouveau dispositif d'accompagnement : Start'in by CA. L'objectif : permettre à des collaborateurs ou collaboratrices de mener un projet innovant au sein de l'entreprise, tout en gardant leur statut de salarié.e. Start'in by CA est un parcours de trois mois qui offre un accompagnement complet par un membre de la direction, des experts et l'équipe du Village by CA Centre-est. Pendant cette période, l'intrapreneuse ou intrapreneur gère son projet à temps plein et en pleine autonomie, avec un plus appréciable : la sécurité de retrouver son poste le cas échéant. Une opportunité unique de vivre une aventure entrepreneuriale enrichissante et valorisante, accompagnée d'un droit à l'échec.

RENFORCER NOTRE PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS

La dynamique lancée pour renforcer notre proximité avec nos clients et être véritablement un partenaire de confiance porte ses fruits. Pour preuve, une amélioration de l'indice de recommandation clients en agence (IRC), le renouvellement de la certification AFNOR ISO 9001 pour le traitement des réclamations (voir encadré) et un nombre record de nouveaux clients en 2019.

66 507
nouveaux clients en 2019
dont **9 157** professionnels

TOUTE UNE BANQUE AU SERVICE DU CLIENT



Le client servi partout par tous : désormais, les clients peuvent effectuer leurs opérations dans n'importe quelle agence du Crédit Agricole Centre-est.

Du côté des collaborateurs, cette gestion partagée des clients apporte également plusieurs bénéfices : renforcer la cohésion et l'esprit d'équipe, favoriser le partage de connaissances, d'informations, et contribuer à la montée en compétences de chacun... au profit du client. Un vrai cercle vertueux.

Aujourd'hui, pour le Crédit Agricole Centre-est, le client n'est plus "exclusif" ni associé à un interlocuteur unique. Au contraire, il a à sa disposition toute une banque mobilisée pour l'accompagner plus rapidement et avec la meilleure compétence en fonction de ses besoins, contraintes et urgences. L'important est de pouvoir lui proposer une solution adaptée, au plus vite, quel que soit l'interlocuteur. Cette nouvelle organisation répond à une forte évolution des attentes des clients vis-à-vis de leur banque en matière de réactivité.



Une démarche qualité reconnue

La réclamation est une source majeure d'amélioration des pratiques commerciales et des process du Crédit Agricole Centre-est. Ce sujet est au cœur de son programme de transformation, en cohérence avec l'orientation Qualité et Simplification.

En 2019, la Caisse régionale a obtenu le renouvellement de la certification AFNOR ISO 9001 (obtenue initialement en 2016) pour le traitement des réclamations.

Les interviews menées par l'organisme auprès d'une centaine de managers et de collaborateurs ont validé la volonté de traiter efficacement les réclamations, ainsi que l'engagement de chacun dans une démarche d'amélioration continue.

Visibles par les clients, les résultats de cette démarche sont positifs en matière d'image, mais aussi d'indicateurs concrets : le nombre de réclamations a baissé de 25 % en 2019.



RÉAFFIRMER LA PLACE DE L'AGENCE

Le Crédit Agricole en a la profonde conviction, et vient de le réaffirmer* : l'avenir est à la banque de proximité, accessible partout et proche de ses clients. Une banque dont le cœur est l'agence, lieu de vie et porte d'entrée de toutes les expertises et de tous les métiers du Groupe.

Pleinement engagé dans cette voie, le Crédit Agricole Centre-est mène depuis plusieurs années un ambitieux programme de transformation de ses agences. Métamorphose physique – agencements plus conviviaux, nouvelles dispositions des postes d'accueil... – et innovation digitale fusionnent pour offrir une expérience client de qualité.

Dans ces nouvelles agences, le "jouer collectif" est désormais le moteur de fonctionnement des équipes et des espaces collaboratifs sont prévus pour favoriser le partage d'expérience, gagner en réactivité et favoriser la synergie entre les différents métiers.

* "Ambitions à 10 ans des Caisses régionales", décembre 2019.

170 agences
transformées
à fin 2019

LE DIGITAL POUR RENDRE LA VIE TOUJOURS PLUS SÛRE ET PLUS FACILE

260 000 clients
utilisateurs de l'application
Ma Banque, soit + 24 %

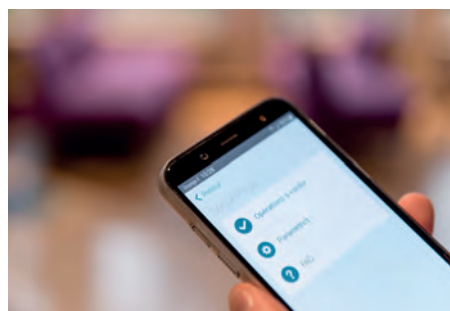
UN NOUVEAU SITE WEB EN 2020

Dans le droit fil de l'ambition du Groupe "Être une banque digitale de référence", le Crédit Agricole Centre-est a ouvert à ses clients début 2020, un site web totalement repensé. Adapté à tous les appareils (ordinateur, tablette ou smartphone), ce nouveau site, qui fusionne espace sécurisé et espace d'informations, offre de nouveaux parcours personnalisés aux clients et une navigation plus fluide.



...SÉCURIPASS, POUR RENFORCER LA SÉCURITÉ DIGITALE

Pour répondre aux attentes de ses clients et aux enjeux de sécurisation des transactions en ligne, le Crédit Agricole a lancé SécuriPass, un service gratuit qui permet de s'authentifier à l'aide de l'application Ma Banque lors de la réalisation d'opérations à distance, de façon simple et sécurisée. Le principe est simple : quand un client réalise un paiement par carte sur internet, il reçoit une notification sur son smartphone, l'invitant à ouvrir SécuriPass et à valider la transaction. Cette nouvelle fonctionnalité supprime ainsi l'envoi de code unique par SMS. Elle permet également d'authentifier l'ajout de bénéficiaires de virements. Depuis le lancement de SécuriPass en juin 2019, 30 % des utilisateurs de l'application Ma banque l'ont déjà adoptée.



... PAYLIB PAIEMENTS ET VIREMENTS EN TOUTE SIMPLICITÉ

Lancé en avril 2019, le service Paylib vise, par son principe de simplicité, à devenir la référence française du paiement mobile. Disponible sur l'application Ma Carte, il propose trois fonctionnalités complémentaires totalement sécurisées : régler ses achats en magasin ou sur internet sans avoir à sortir sa carte bancaire, transférer de l'argent à un proche en renseignant uniquement le numéro de téléphone de celui-ci.



ACCOMPAGNER ET CONSEILLER LES CLIENTS DANS LEURS PROJETS



TRAJECTOIRES PATRIMOINE : UNE APPROCHE DYNAMIQUE POUR “DÉCOUVRIR SON POTENTIEL”

Pour aider ses clients à construire, développer ou protéger leur patrimoine en fonction de leurs projets de vie, le Crédit Agricole a lancé une nouvelle approche de conseil : Trajectoires Patrimoine.

Cette démarche prend en compte toutes les dimensions du patrimoine : épargne, immobilier et prévoyance. Elle permet de préparer l'avenir en fonction de son âge, sa situation, ses projets. Testée en 2018 et plébiscitée par les clients, elle est désormais déployée dans toutes les agences.

AIDER LES JEUNES À BIEN DÉMARRER DANS LA VIE

Comment préparer ses études à l'étranger ? Financer son permis ? Trouver son premier logement, son premier emploi ? Les jeunes ont particulièrement besoin de conseils pour répondre à leurs préoccupations dans ces moments-clés de leur vie. Pour leur donner les moyens de développer leur réseau professionnel et de décrocher leur futur stage, alternance ou emploi, le Crédit Agricole Centre-est a organisé à Lyon en mars un job dating, dans le cadre du dispositif 1^{er} stage 1^{er} job. 75 jeunes de 18 à 30 ans ont pu rencontrer des recruteurs de la région, et bénéficier des ateliers CV et préparation à l'entretien animés par l'équipe des chargés de recrutement. Une initiative qui a rencontré un réel succès. En juin, c'est à une journée d'informations sur la thématique du logement, organisée en partenariat avec Square Habitat et Action Logement, qu'ont été invités les étudiants des écoles partenaires (ISARA, ESCEN, IPSA...). Colocation, garantie, caution, assurance du logement, etc. : les jeunes ont pu échanger avec les experts présents sur toutes les questions et les démarches relatives à ce sujet. De nouvelles sessions d'informations sont prévues en 2020.



L'AGENCE SUCCESSION : UN SUIVI COMPLET ET ADAPTÉ

Pour accompagner les clients à traverser ces moments délicats, une équipe d'experts a été mise en place en 2015 à l'Espace Kennedy de Bourg-en-Bresse. À l'écoute des ayants droit et bénéficiaires, elle prend en charge chaque situation dans sa totalité et sa spécificité, y compris le dossier administratif de la succession, en lien avec les notaires qui disposent ainsi d'une plateforme privilégiée.

Le suivi permet l'information régulière des héritiers sur l'avancement de leur dossier.

Dans une période difficile pour les clients, l'écoute des conseillers et leur expertise sont très appréciées, comme le démontre le taux de satisfaction global : 81 %.



ACCOMPAGNER LES CRÉATIONS COMME LES TRANSITIONS

Partenaire privilégié du monde agricole dans le développement des exploitations, ainsi que dans les évolutions de la filière, le Crédit Agricole Centre-est reste le premier accompagnateur de l'installation des jeunes agriculteurs. En 2019, il a financé 183 installations "aidées" (jeunes agriculteurs bénéficiant de dotations Jeunes Agriculteurs et/ou prêts bonifiés) pour un montant total de 58 millions d'euros de financements accordés. La Caisse régionale a aussi développé en fin d'année 2019 une nouvelle offre pour accompagner la transition des exploitations agricoles et viticoles. Cette offre est dédiée notamment aux agriculteurs qui souhaitent opérer un passage en bio (voir encadré) et aux exploitations viticoles ayant adopté une démarche Haute Valeur Environnementale.

Le bio nouvelle génération

Avec un marché français de 8,4 milliards d'euros en croissance régulière (+ 17 % en un an), l'agriculture biologique est en plein essor. En 2017, elle comptait 36 664 exploitations et quelque 1,8 million d'hectares, soit 6,6 % de la surface agricole utile (SAU) de l'Hexagone. Les ambitions gouvernementales en la matière poussent la filière, fixant notamment comme objectifs à l'horizon 2022 de passer la SAU à 15 % et la proportion de bio dans la restauration collective à 20 %.

Au troisième rang français en nombre d'exploitations et au premier rang pour les opérateurs de l'aval (au plus près du produit fini), la région Auvergne-Rhône-Alpes soutient la filière bio depuis longtemps. Le Crédit Agricole Centre-est s'inscrit dans cette dynamique avec son offre "Transition agricole".

L'enjeu : accompagner ses clients qui envisagent une conversion au bio qualitative (Haute Valeur Environnementale, AOC...).

L'aide apportée leur permet à la fois de traverser ce moment fragilisant pour la trésorerie, d'investir pour leur conversion, de protéger leur exploitation et leur famille face aux différents aléas. Et pour ceux qui souhaitent commercialiser eux-mêmes en ligne leur production, la Caisse régionale propose différents outils tels qu'un pack e-commerce.

ASSURER, PRÉVENIR, PROTÉGER

Le Groupe Crédit Agricole est le premier bancassureur d'Europe. Ce positionnement est dû à une vision particulière du métier, qui repose sur les valeurs mutualistes et sur la prise en compte, en priorité, de la dimension humaine de chaque dossier. Ce que traduit par exemple l'approche des sinistres, où la confiance est accordée a priori à la parole de l'assuré. C'est cette approche que décline le Crédit Agricole Centre-est, avec une exigence première : être utile à tous les clients.



Particuliers, professionnels, entreprises, agriculteurs : chaque catégorie bénéficie d'offres dédiées et adaptées, pour protéger au mieux les personnes et les biens. Preuve de cette implication et de cette attention, le taux de satisfaction client, suite à la gestion des sinistres, reste élevé avec 94 % de clients satisfaits.

101 073
nouveaux contrats
d'assurance souscrits en 2019



Apprendre les gestes qui sauvent

Comment pratiquer un massage cardiaque ? Mettre quelqu'un en position latérale de sécurité ? Connaître les réponses, c'est connaître les gestes qui sauvent. Face à une demande accrue, douze Caisses locales de l'Ain ont lancé des ateliers d'initiation aux premiers secours. Animés par des sapeurs-pompiers, des moniteurs de secourisme, ils permettent ainsi aux participants d'apprendre à réagir face à une hémorragie ou quelqu'un qui s'étouffe, ou encore à utiliser un défibrillateur. Avec plus de 400 participants,

la démarche a rencontré un grand succès, à tel point que de nouvelles sessions ont été programmées en 2020.

1^{er} assureur de France

Crédit Agricole Assurances conforte sa place de 1^{er} groupe d'assurance en France. Trois filiales couvrent l'essentiel des besoins : Pacifica (assurance dommages), Predica (assurance prévoyance) et Nexecur (télé-surveillance et assistance des personnes).

UN ENGAGEMENT FORT DANS LA PRÉVENTION DES RISQUES

Dans le cadre de son rôle social et sociétal, le Crédit Agricole Centre-est s'est engagé depuis 2014 dans une démarche d'accompagnement des clients sur la prévention des risques. Mise en œuvre le plus souvent possible aux côtés des Caisses locales, cette priorité se veut le reflet des valeurs mutualistes.

Cet engagement s'est traduit en 2019 par 24 actions de prévention. Parmi les expériences proposées, citons l'utilisation de casques 3D permettant de se projeter dans l'univers d'un enfant de 3 ans, et de prendre ainsi conscience de sa vision de l'environnement qui l'entoure, ou encore le parcours alcool qui sensibilise aux dangers de sa consommation en cas de conduite au volant. Autre initiative en matière de prévention : la possibilité, pour les jeunes conducteurs ayant souscrit un contrat d'assurance automobile Pacifica, d'effectuer un stage de conduite préventive gratuit.

ÊTRE LÀ EN CAS DE COUP DUR

ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES : AUX CÔTÉS DES AGRICULTEURS

L'année 2019 a été marquée par de multiples sinistres liés aux événements climatiques. Pour permettre à ses clients agriculteurs de sécuriser leur exploitation face à ce risque récurrent, le Crédit Agricole Centre-est leur propose des offres d'assurance climatique et de protection ciblée (grêle, récoltes).

Après un sinistre, sa volonté est d'agir vite et d'accompagner au mieux les clients, pour protéger leur exploitation et leur trésorerie. Comment ? En mettant en œuvre le principe de "confiance a priori", qui permet une gestion à distance efficace avec de nombreux dossiers clos suite à un simple appel, et surtout le versement rapide de l'indemnisation. Mais aussi, en étant là, au sens littéral du terme.

En montrant son soutien, sa présence, sa compréhension dans les moments les plus difficiles. Une manière concrète d'être un bancassureur qui privilégie avant tout la relation humaine.

PERTE DE CHIFFRES D'AFFAIRES : AUX CÔTÉS DES COMMERÇANTS ET ARTISANS

Les mouvements sociaux qui ont débuté à l'automne 2018 ont lourdement affecté les chiffres d'affaires des commerçants et artisans.

Pour aider plus particulièrement ceux dont la perte de recettes excédait les 20 % sur la période novembre 2018-janvier 2019, la région Auvergne-Rhône-Alpes a mobilisé une enveloppe de 6 millions d'euros, visant à garantir les prêts à taux zéro octroyés jusqu'à juin 2019.

Le Crédit Agricole Centre-est a coordonné cette opération pour le compte des cinq Caisses régionales concernées. Il a élargi ce dispositif au département de Saône-et-Loire, afin de pouvoir y proposer des prêts à taux zéro sans garantie, aux mêmes conditions.

Assurances

MÊME SI
LE TEMPS CHANGE,
SOYEZ
TOUJOURS SÛR
DE VOS REVENUS

AGRICULTEURS
Nos solutions pour protéger
votre production

SUR LE VIF

APRÈS LA TEMPÊTE, PRÉSENTS SUR LE TERRAIN

Samedi 15 juin. De violents orages s'abattent sur la Drôme et l'Ardèche. La région de Tain-l'Hermitage est durement touchée et tout le monde est concerné : viticulteurs, arboriculteurs, entreprises, particuliers.

Dès le lundi, une "task force" est mise en place au Crédit Agricole Centre-est. Cette cellule de crise se mobilise en cas d'alerte et se réunit plusieurs fois par jour. Elle comprend tous les services qui doivent travailler ensemble : Pacifica, le domaine assurances, le service agricole, le marketing, la conformité, les crédits, des membres de la direction, de la commission mutualiste, le service communication et le réseau commercial avec le secteur concerné.

"Le mardi, se souvient Laurent Paviet, directeur de secteur Vallée du Rhône – Dauphiné, nous avions des rendez-vous, la semaine commençait. Nous avons pris la décision de tout annuler pour nous mettre 'en mode terrain' et aller constater les dégâts chez nos clients." Quatre binômes de collaborateurs sont constitués. Toute la semaine, ils vont voir les agriculteurs – 250 à 300 seront ainsi rencontrés -, leur envoient des SMS de soutien. *"Nous avons en face de nous des personnes parfois effondrées, en souffrance : en quelques minutes, toute une vie avait été balayée : des abricotiers, des noyers, des vignes..., des dizaines d'hectares entièrement détruits par la grêle."* Face à cette détresse, les équipes du Crédit Agricole Centre-est font acte de présence. Ce soutien humain se double d'un accompagnement opérationnel qui va au-delà du périmètre de la banque : cartographie des zones les plus touchées, évaluation des pertes, mais aussi suivi des aides du Département et de la Région, financement des opérations d'arrachage et d'évacuation des arbres détruits et de nouveaux investissements pour replanter...

"C'est dans ces circonstances que nous prouvons notre utilité au territoire, conclut Laurent Paviet. Par la force de notre maillage mutualiste, grâce aux présidents de Caisses locales sur le terrain, et par la rapidité de nos interventions avec les experts venus très vite."

800 dossiers d'indemnisation ont été traités à la suite de ces intempéries. Et zéro réclamation. Mais de nombreux remerciements, et la trace durable d'une présence humaine effective.



ACCIDENTS DE LA VIE : AUX CÔTÉS DES PARTICULIERS

Parce que les coups durs qui fragilisent une situation financière - licenciement, décès du conjoint, divorce ou séparation, maladie...- peuvent arriver à tout moment, le Crédit Agricole Centre-est a mis en place un dispositif d'accompagnement spécifique. Comme leur nom l'indique, les Points Passerelle aident à franchir un cap délicat, d'un moment difficile à une sérénité retrouvée grâce à l'autonomie et la stabilité financières. Sur proposition d'une agence ou demande d'un service social, les clients bénéficient d'un programme personnalisé d'une durée de six mois à un an, aussi bien sur le plan financier que social. Un suivi dans la durée est ensuite proposé pour pérenniser leur remise en selle.

397 familles
accompagnées en 2019

AGIR POUR TOUTES LES SOLIDARITÉS



Stéphanie,
analyste crédits, a effectué une mission
avec Planète Urgence au Bénin.

*“Nous sommes solidaires, emportés par la même planète,
équipage d’un même navire.”*

Antoine de Saint-Exupéry

Pour le Crédit Agricole Centre-est, la solidarité se conjugue au pluriel : agir pour toutes les solidarités, c'est décliner la raison d'être, celle de l'utilité, dans tous les champs de la responsabilité sociale et sociétale. Cette solidarité est rendue possible grâce à la solidité financière de l'entreprise doublée d'un engagement moral : partager, redistribuer. Mais cet engagement va au-delà du soutien financier apporté à de nombreuses associations de son territoire.

Il consiste avant tout pour le Crédit Agricole Centre-est à sortir de son rôle classique de banquier pour mettre son réseau et ses compétences aux services de causes solidaires.

Collaborateurs, administrateurs, sociétaires, forment les maillons actifs et engagés d'une chaîne à l'œuvre partout où sont les besoins. Le Crédit Agricole Centre-est travaille ainsi étroitement avec des acteurs locaux pour faire avancer, à travers des actions concrètes, des domaines aussi divers que l'emploi, l'inclusion sociale, la lutte contre la pauvreté, l'accès à la culture.

En matière d'inclusion par exemple, 108 ateliers d'éducation budgétaire ont été animés en 2019 par l'équipe Point Passerelle auprès de jeunes en situation de précarité.

DES COLLABORATEURS QUI S'ENGAGENT



La solidarité est l'un des trois piliers du mutualisme, une valeur naturellement partagée par les collaborateurs. Chaque année, ils sont nombreux à s'engager dans les différentes actions proposées par l'entreprise.

L'ARRONDI SUR SALAIRE : DE PRÉCIEUX CENTIMES POUR LES ASSOCIATIONS

Mis en œuvre en 2018, le principe de l'arrondi sur salaire permet aux collaborateurs d'effectuer des dons, en cédant quelques centimes chaque mois à une association. Chaque montant est abondé par l'entreprise à hauteur de 100 %. En 2019, le montant total récolté s'élève à 6 400 €.

Trois associations ont bénéficié de ce dispositif : **Dons solidaires en direct** (lutte contre le gaspillage et la précarité), **Comme les autres** (accompagnement des personnes handicapées), **Les Entretiens de l'excellence** (rencontres et échanges destinés aux collégiens et lycéens issus de milieu social défavorisé).



Alain, entouré des écoliers lors de son congé solidaire au Bénin.

CONGÉS SOLIDAIRES : DONNER DU TEMPS EN MISSION À L'INTERNATIONAL

Le congé solidaire permet d'utiliser ses jours de repos pour partir en mission de solidarité internationale. Il est co-financé par le salarié et l'entreprise. Depuis fin 2017, un partenariat entre le Crédit Agricole Centre-est et Planète Urgence donne chaque année à cinq salariés la possibilité de s'engager dans cette démarche pour des missions de deux semaines.

Ces séjours sont précédés d'une formation de deux jours. Les thématiques privilégiées sont la formation pour adultes et l'appui socio-éducatif.

L'un des cinq volontaires de 2019 est ainsi parti au Bénin pour enseigner le français à une classe de CE2. Avec une ambition simple : donner confiance à ces enfants, afin qu'ils aient envie de continuer à apprendre. Le plus beau souvenir qu'il a rapporté dans ses valises ? Le bonheur de voir ses élèves l'attendre devant les portes de l'école.

LE DUODAY : DÉCOUVRIR UN MÉTIER À TRAVERS UN MOMENT D'HUMANITÉ

Donner à voir toute la richesse de son métier, mais aussi partager un moment d'humanité et transmettre sa passion : ce retour d'expérience est celui des cinq binômes qui ont participé au DuoDay de 2019. Cette initiative est née en Irlande en 2011. Le principe ? Un.e salarié.e volontaire invite une personne en situation de handicap à passer une journée à ses côtés pour lui montrer en quoi consiste son métier. Cela permet ainsi à l'invité.e de préciser un projet professionnel et de nouer un contact susceptible de déboucher sur un projet d'apprentissage ou un parcours d'intégration.

Pour les employeurs, le DuoDay est l'occasion de sensibiliser les équipes et de dépasser les préjugés. Au Crédit Agricole Centre-est, cinq personnes ont ainsi pu découvrir des métiers du secteur bancaire : chargé des réclamations clients, de l'assistance réseau, conseiller de clientèle particuliers ou professionnels, adjointe de directeur d'agence. Cinq binômes, autant de rencontres qui confirment l'importance de la dimension humaine au sein de la Caisse régionale.



Deux binômes qui ont vécu l'expérience DuoDay en présence des représentants de la structure HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole).

FAVORISER L'INCLUSION

CRÉER DU LIEN AVEC LES JEUNES DES QUARTIERS POPULAIRES

C'est en juillet 2018 que le ministère de la Cohésion des Territoires a lancé le Pacte avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises (PaQte), en partenariat avec IMPACT Partenaires et Bpifrance. L'objectif : accompagner les entreprises volontaires pour contribuer à une meilleure inclusion des habitants des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). Plus de 70 entreprises sont aujourd'hui engagées dans ce programme, dont le Crédit Agricole Centre-est. Renforçant une démarche existante, les actions qu'il mène répondent aux quatre engagements du PaQte : sensibiliser, former, recruter, développer les achats responsables. En voilà deux exemples...



TOUS EN STAGE !

Pas simple pour des collégiens issus des "quartiers prioritaires", de décrocher un stage de 3^e, obligatoire, et de motiver des entreprises pour les accueillir. Cela relève souvent du parcours du combattant. D'où le dispositif mis en place par l'association Tous en stage : pendant une semaine, les élèves découvrent chaque jour une entreprise différente, et les nombreux métiers liés à ses activités. Preuve de l'engagement du Crédit Agricole Centre-est pour promouvoir l'inclusion et la coopération, le 8 avril, treize adolescents



issus de "quartiers prioritaires" sont ainsi venus en immersion sur le Campus de Champagne-au-Mont-d'Or. L'idée était de leur faire découvrir des facettes moins connues des métiers de la banque. Au programme : présentation et découverte de l'agence en ligne, des activités ressources humaines (mode de recrutement sans CV), des services marketing digital et communication (gestion du site web, création graphique, usage des réseaux sociaux...), de l'accélérateur de start-up, et enfin, plus inattendue, une visite guidée du parc du Campus.



Le Pacte Avec les Quartiers
pour Toutes les Entreprises

DU SPORT À LA BANQUE

Dans le cadre du PaQte, le Crédit Agricole Centre-est a accueilli en 2019, huit jeunes sportifs en contrat de professionnalisation. Une démarche qui s'inscrit dans un programme d'insertion porté par l'Agence pour l'éducation par le sport (APELS) en partenariat avec deux banques : LCL et le Crédit Agricole Centre-est. Après une courte formation sur le savoir-être en entreprise, ces jeunes ont intégré pour douze mois un parcours de professionnalisation au sein de la banque, alternant théorie et pratique en agence.

Tout au long du programme, ils ont bénéficié du tutorat de l'APELS ainsi que de l'accompagnement d'un manager de la banque et d'un parrain. À l'issue de ce parcours, trois d'entre eux ont été embauchés en CDI sur un poste de conseiller de clientèle.



La promotion 2019 : huit jeunes ont été accueillis au Crédit Agricole Centre-est et huit autres à LCL.

Sport dans la ville : les jeunes filles à l'honneur

Le Crédit Agricole Centre-est est un partenaire historique de Sport dans la ville, association lyonnaise qui, depuis vingt ans, conjugue sport et insertion. La fondation Solidarités by CA Centre-est soutient le développement de deux programmes : Job dans la ville qui accompagne les jeunes vers l'emploi par le parrainage ; L dans la ville, dédié à l'insertion des jeunes filles. En 2019, ce programme a fêté ses dix ans, lors d'un tournoi solidaire international organisé dans le cadre de la coupe du monde féminine de football. Mille jeunes filles ont été conviées à participer à cette journée.





APPRENDRE À GÉRER SON BUDGET

Quel que soit l'âge, la gestion d'un budget demande du temps et la maîtrise d'un certain nombre de paramètres : les recettes et dépenses régulières, la prévision d'achats ponctuels, le reste à vivre, les risques de surendettement... Et plus tôt se fait cet apprentissage, mieux on est armé dans la vie pour aborder le plus sereinement possible cet aspect crucial du quotidien.

C'est dans cette perspective que le Crédit Agricole Centre-est déploie plusieurs initiatives en partenariat avec les missions locales et dans le cadre du dispositif Garantie jeunes* :

- les ateliers d'éducation budgétaire auprès de jeunes de 16 à 25 ans. C'est par le jeu que les participants apprennent à gérer les moyens de paiement, à comprendre les mécanismes du crédit ou les conséquences d'un découvert. Un module particulièrement apprécié dans un parcours plus global qui les aide à trouver un emploi.

À Villefranche-sur-Saône, le dispositif avec la mission locale va plus loin : il repose ici sur l'ouverture d'un compte EKO, sur lequel sera versé l'allocation perçue dans le cadre de la Garantie Jeunes, avec un accompagnement concret, personnalisé, grâce auquel ils s'approprient toutes les opérations liées à la tenue d'un compte : lire un relevé, épargner... L'idée étant de favoriser la prise d'autonomie et le sens des responsabilités :

- le projet "Parlons cash", développé avec le Point Passerelle et en partenariat avec l'association Unis-Cité, permet à des jeunes en service civique d'être formés aux outils d'éducation budgétaire afin qu'ils puissent ensuite transmettre cette formation autour d'eux. Quatorze volontaires en ont ainsi bénéficié en novembre 2019. Ce programme est financé par les fondations Solidarités by Crédit Agricole Centre-est et Crédit Agricole Solidarité et Développement.

Tous ces ateliers sont animés par l'équipe Point Passerelle du Crédit Agricole Centre-est.

* Dispositif d'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans en précarité.

108 ateliers d'éducation
budgétaire animés en 2019

auprès des jeunes des missions locales ainsi que dans les MFR (Maisons Familiales et Rurales) et les EPIDE (Établissements Pour l'Insertion Dans l'Emploi).

Accompagner les chercheurs d'emploi

Avec les problèmes de santé, la perte d'emploi est la première cause des difficultés budgétaires des clients pris en charge par Point Passerelle. Soit 30 % des dossiers suivis par l'équipe.

Le partenariat signé le 24 octobre avec Solidarités Nouvelles face au Chômage (SNC) va permettre aux personnes qui le souhaitent de bénéficier d'un accompagnement assuré par SNC. Elles pourront ainsi rencontrer deux fois par mois un binôme de bénévoles qui les épaulera tout au long de leur parcours vers le retour à l'emploi, et participer à des ateliers collectifs (préparer un CV, un entretien d'embauche, faire des démarches administratives...).

LE SPORT COMME ÉCOLE DE LA VIE

C'est l'une des convictions fortes du Crédit Agricole : le sport est une école qui permet de se construire et d'être plus fort. Les valeurs qu'il porte sont riches d'enseignements : dépassement de soi, estime de soi, humilité, respect des autres, capacité à faire face... Pleinement engagé dans cette posture, le Crédit Agricole Centre-est organise ou s'associe à un grand nombre d'actions sur son territoire. À titre d'exemples :

- en mai, des collaborateurs de la banque et d'autres entreprises ont disputé des matchs de basket avec des collégiens de 3^e, en soutien à l'association Action Basket citoyen ;
- en septembre, le Crédit Agricole Centre-est a signé un partenariat de trois ans avec l'OL féminin : dans la dynamique de la Coupe du monde féminine, dont la finale et les demi-finales ont eu lieu à Lyon, il soutient ainsi le modèle inspirant que sont les joueuses de l'OL, formidables ambassadrices du "Sport comme école de la vie".



*“Je suis grand, mais c’est le sport
qui m’a fait grandir,
qui m’a donné des repères,
m’a aidé à m’accomplir en tant
que personne ouverte sur le monde.
Le sport offre cette éducation
qui élargit le champ des possibles.
Il enseigne à chacun un savoir-clé :
l’importance d’être en action dans
sa vie d’homme ou de femme.”*

**Teddy Riner,
ambassadeur du “Sport
comme école de la vie”**

**LE SPORT
COMME
ÉCOLE DE LA VIE**

UNE FONDATION ENGAGÉE DANS TOUS LES CHAMPS DE LA SOLIDARITÉ



SUR LE VIF

LES ESCALES SOLIDAIRES D'HABITAT ET HUMANISME

Le lieu pourrait être n'importe quel café-restaurant de quartier. Mais la ressemblance s'arrête là : ici le repas coûte deux euros et le fournisseur se nomme la Banque alimentaire. Ici, surtout, viennent des "passagers", des personnes que la société a exclues, qui vivent dans la précarité, condamnées à un isolement parfois temporaire, mais qui peut aussi durer trop longtemps. Autour des repas sont proposées de nombreuses activités : aide à l'insertion professionnelle mais aussi yoga, théâtre, art floral... Bienvenue aux escales solidaires d'Habitat et Humanisme, implantées dans les 3^e, 6^e et 2^e arrondissements de Lyon. Leur objectif : recréer du lien social, permettre aux passagers et passagères de reprendre confiance, de se sentir utiles, en participant à la préparation des repas, et, qui sait, d'avoir un déclic grâce à une activité où se révélera un talent. Les escales sont portées par les bénévoles, 120 en tout, toujours dans une écoute active, au service de ce "faire ensemble" qui est la vocation d'Habitat et Humanisme. "Nous voulons passer du 'faire pour' au 'faire avec'" explique Mélanie Dagneau, la responsable des escales. Ici, les personnes que la précarité a rendues invisibles redeviennent visibles. Nous faisons en sorte que les passagers se sentent chez eux, comme en famille. C'est un sentiment particulièrement fort au moment de Noël, lors du repas que nous partageons." La fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est a soutenu la création de l'escale du 2^e arrondissement et de l'escale mobile qui circule dans Lyon depuis juin 2019 : un bus qui permet d'aller à la rencontre des plus précaires, de ces "invisibles" que les escales solidaires accueillent à cœur grand ouvert.

Depuis sa création, en 2018, la Fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est a soutenu 51 projets, dont 34 en 2019.

Handicap, transport, hébergement, alimentation, réinsertion, rénovation de patrimoine, lutte contre l'isolement... Les champs solidaires sont nombreux. La fondation s'investit notamment pour des causes aussi essentielles que la lutte contre l'exclusion et la sauvegarde de la biodiversité, comme en témoignent ces deux exemples.

LE JARDIN VAVILOV, AU SERVICE DE LA BIODIVERSITÉ

Ce projet entend contribuer à la préservation et au développement de la plus grande banque au monde de variétés cultivées, l'Institut Vavilov. Créée par un scientifique russe au début du XX^e siècle, cette banque de graines est menacée. En France, le collectif Vavilov poursuit la mission de l'Institut, avec deux enjeux principaux :

- scientifique, pour conserver et étudier le matériel génétique transmis par l'Institut de Saint-Petersbourg ;
- social et pédagogique, avec notamment l'implantation de jardins en France, chacun permettant la multiplication et l'étude des espèces menacées.

La Caisse régionale soutient ce projet à deux niveaux :

- par la plantation d'un jardin sur le site de son siège social à Champagne-au-Mont-d'Or, à des fins de collecte des graines de légumes locaux et de variétés anciennes russes ;
- avec la fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est, aux côtés de trois autres fondations du Crédit Agricole, par l'installation à Charly, au sud de Lyon, d'une station scientifique dédiée à l'étude de variétés françaises et russes (patrimoine génétique, adaptation au climat local...).



Le jardin implanté au siège du Crédit Agricole Centre-est est destiné à l'étude de variétés russes et locales – celles qui portent peut-être l'avenir alimentaire de la planète.

LES INITIATIVES LOCALES : ANIMER LE TERRITOIRE DANS TOUTE SA DIVERSITÉ

281 initiatives locales ont été menées en 2019 par les Caisses locales du Crédit Agricole Centre-est. Sport, culture, solidarité...

La diversité des domaines autant que celle des publics concernés – enfants, personnes malades, seniors isolés... – témoigne de l'attention accordée à tout ce qui peut animer le territoire et créer du lien social. Elles sont le fruit de la mobilisation des équipes des Caisses locales, en étroite collaboration avec les équipes des agences et les associations soutenues.

EN SAÔNE-ET-LOIRE... MARGUERITE, LE BUS QU'ON AIME UN PEU, BEAUCOUP, À LA FOLIE !

Fleuri et joyeusement coloré, le bus citoyen Marguerite parcourt les routes de la région de Cluny pour aller à la rencontre des habitants des zones rurales. L'objectif de cette initiative : rompre l'isolement, y compris celui des personnes âgées, ravies de ces visites conviviales. Discuter, prendre un café, mais aussi profiter de débats, d'expositions... ou encore bénéficier d'aide pour ses démarches administratives et de services du quotidien... le programme est riche !

Trois Caisses locales de Saône-et-Loire se sont associées pour contribuer financièrement à l'achat et à l'aménagement de ce bus pas comme les autres qui réinvente une belle proximité mise à l'heure de la mobilité.



DANS LE RHÔNE... LES ENFANTS VIENNENT RÊVER AU ZOO

Une nuit de rêve au zoo du parc de la Tête d'or pour des enfants handicapés ou en longue maladie : c'est ce à quoi ont contribué les Caisses locales de Lyon Croix-Rousse et des Terreaux.

Une centaine d'enfants suivis dans des centres hospitaliers de l'agglomération ont ainsi pu vivre un moment magique, hors du temps, le 7 juin.

De nombreux bénévoles et associations se sont mobilisés pour cette occasion. Au programme : clowns, jongleurs, musiciens, soigneurs... (tous bénévoles), atelier slackline, maquillage, promenade en calèche, sculptures de ballons...

Une trentaine d'animations qui ont permis aux enfants et à leurs familles de s'échapper un moment du cadre hospitalier quotidien.



DANS L'AIN... MONTMERLE SE MOBILISE POUR UN PETIT GARÇON AUTISTE

Johan a huit ans et déjà un lourd passé médical : le petit garçon, autiste et né avec une malformation au foie, a dû subir dès sa naissance huit mois de réanimation pédiatrique. Équipé d'une sonde, il ne pouvait se nourrir normalement. L'association "Une cuillère d'espoir" a été créée par ses parents pour financer une thérapie en Autriche qui lui a permis d'apprendre à manger normalement. L'étape suivante portait sur l'accès à une méthode de prise en charge de l'autisme développée aux Pays-Bas. Mais le coût en est élevé. C'est ici qu'intervient la Caisse locale de Montmerle-sur-Saône : le jour de la foire aux chevaux, le 7 septembre, un stand a été installé devant l'agence du Crédit Agricole Centre-est, avec un vélo stationnaire. Pour chaque kilomètre effectué, la banque reversait deux euros à l'association. 300 kilomètres au compteur en fin de journée, rehaussés à 800 : "Une cuillère d'espoir" a ainsi reçu un chèque de 1 600 € pour aider Johan.

EN DAUPHINÉ-ARDÈCHE... LES JEUNES DE VILLEFONTAINE DÉCOUVRENT LE BASEBALL

Très populaire aux États-Unis, le baseball reste confidentiel en France. Pour permettre à des jeunes des "quartiers prioritaires" de le pratiquer, le club des Dragons de Villefontaine s'est associé avec la Caisse locale de la Verpillière (Isère), qui a apporté son soutien financier au club. Ensemble, ils ont lancé une opération comprenant une journée de découverte et d'initiation en mai, suivie en septembre de la remise de la licence et de l'équipement aux vingt jeunes les plus motivés. Une belle aventure pour toutes celles et ceux que ce sport faisait déjà rêver.



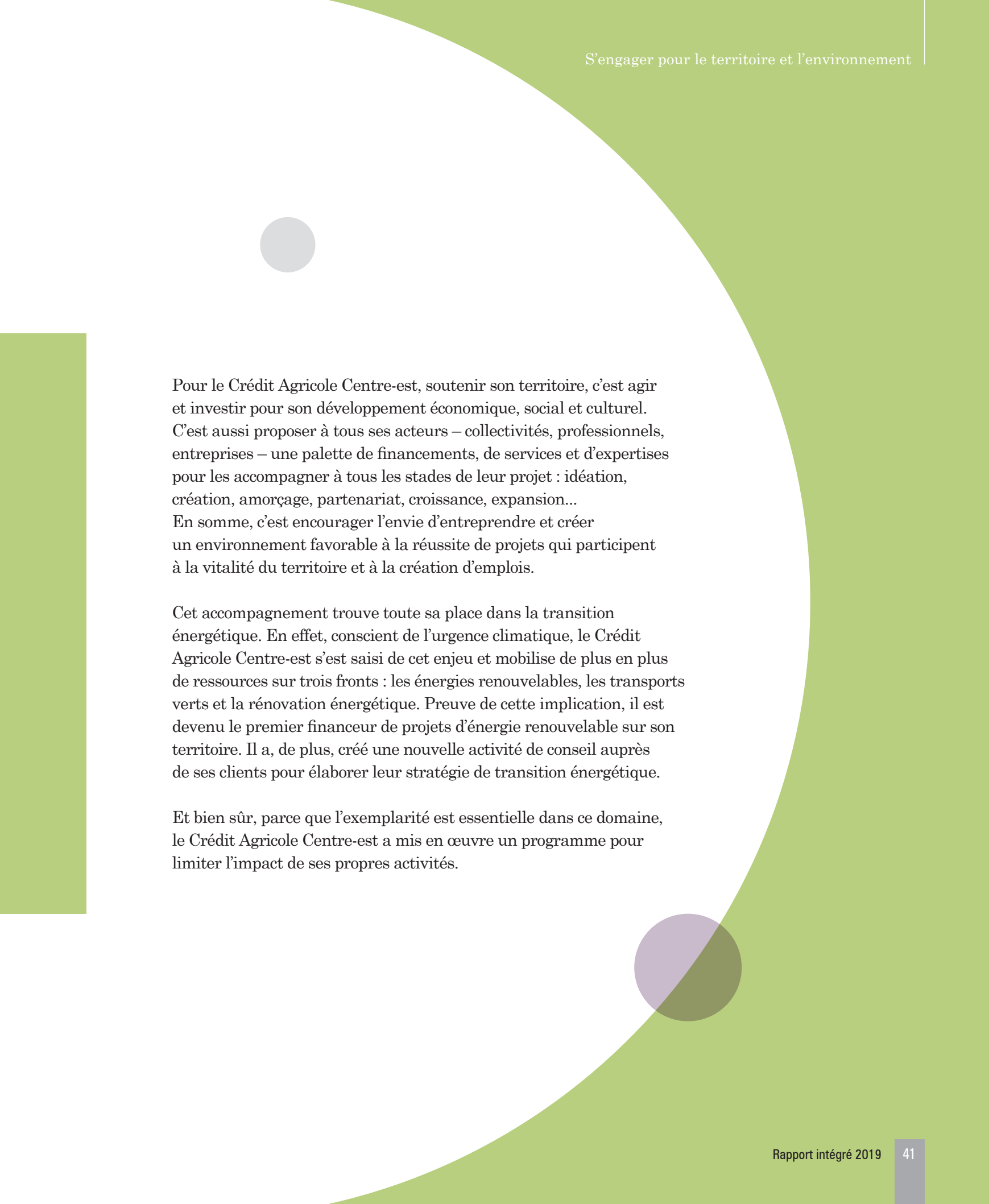
S'ENGAGER POUR LES TERRITOIRES ET LE CLIMAT



Sylvie,
chargée d'affaires
en énergies renouvelables.

*“Le développement durable et le changement climatique
sont les deux côtés de la même pièce.”*

Ban Ki-moon



Pour le Crédit Agricole Centre-est, soutenir son territoire, c'est agir et investir pour son développement économique, social et culturel. C'est aussi proposer à tous ses acteurs – collectivités, professionnels, entreprises – une palette de financements, de services et d'expertises pour les accompagner à tous les stades de leur projet : idéation, création, amorçage, partenariat, croissance, expansion... En somme, c'est encourager l'envie d'entreprendre et créer un environnement favorable à la réussite de projets qui participent à la vitalité du territoire et à la création d'emplois.

Cet accompagnement trouve toute sa place dans la transition énergétique. En effet, conscient de l'urgence climatique, le Crédit Agricole Centre-est s'est saisi de cet enjeu et mobilise de plus en plus de ressources sur trois fronts : les énergies renouvelables, les transports verts et la rénovation énergétique. Preuve de cette implication, il est devenu le premier financeur de projets d'énergie renouvelable sur son territoire. Il a, de plus, créé une nouvelle activité de conseil auprès de ses clients pour élaborer leur stratégie de transition énergétique.

Et bien sûr, parce que l'exemplarité est essentielle dans ce domaine, le Crédit Agricole Centre-est a mis en œuvre un programme pour limiter l'impact de ses propres activités.

DYNAMISER LE TERRITOIRE

Accompagnement des projets des acteurs socio-économiques, investissements en capitaux, financement de l'innovation : le Crédit Agricole Centre-est soutient la vitalité de son territoire et s'implique pour répondre aux grands enjeux sociétaux.

PERMETTRE À DE NOUVELLES ACTIVITÉS D'ÉMERGER

LES CAFÉS DE LA CRÉATION : LA CONVIVIALITÉ AU SERVICE DES PROJETS

Vous reprendrez bien un petit café avec votre projet ? Lancés par le Crédit Agricole Centre-est en 2016 sur son territoire, à raison d'une trentaine par an, les Cafés de la création rencontrent un vif succès. Autour d'échanges conviviaux avec des professionnels (conseillers du Crédit Agricole Centre-est, notaires, experts-comptables, entrepreneurs...), les porteurs de projets peuvent trouver toutes les réponses aux questions qu'ils se posent (statut juridique, aides...).



27 Cafés de la création
organisés en 2019



SUR LE VIF

RÉVEILLENZ VOS PROJETS !

Odeurs gourmandes de café et de croissants chauds, tables fleuries de petits bouquets, atmosphère cosy : il est à peine 9 heures dans une brasserie de Cluny, et c'est déjà l'effervescence. Ce matin, comme le rappelle un panneau "Réveillez vos projets" installé à l'entrée, elle accueille un Café de la création organisé par le Crédit Agricole Centre-est. Au fil des heures se rencontrent professionnels et créateurs d'entreprise de tous âges et tous horizons : après plusieurs années passées dans un service marketing de la grande distribution, Catherine, qui vient de souffler ses 50 bougies, souhaite pouvoir enfin réaliser son rêve de toujours : devenir chocolatière et avoir sa propre boutique. "C'est simple, apprécie-t-elle, de pouvoir trouver ici toutes les structures que l'on doit contacter dans son parcours." Pierre, licencié à 42 ans du bureau d'études qui l'employait depuis dix ans, se lance quant à lui dans l'aventure d'une start-up dédiée à des applications de mobilité. "De nombreuses informations sont disponibles sur Internet, témoigne-t-il, mais là on a une personne en face." Du côté des professionnels, même enthousiasme : "Ça permet de casser les codes, se réjouit Matthieu, qui a repris l'étude notariale familiale. Nous devenons abordables parce que l'on ose plus facilement venir nous parler autour d'un café." La matinée se termine déjà, et tous les participants sont ravis : les créateurs d'avoir pu recueillir de précieux conseils, les professionnels d'avoir été utiles et qui sait, d'avoir contribué à la réalisation d'un rêve.



Comité de sélection de la 6^e promotion des start-up accélérées par le Village by Crédit Agricole Centre-est.

VILLAGE BY CA : COOPÉRER POUR INNOVER



Accélérateur de développement, le Village by CA Centre-est a pour mot d'ordre : coopérer pour innover ! Basé sur le campus de Champagne-au-Mont-d'Or, ce lieu unique où l'innovation foisonne, rassemble

experts, entreprises partenaires et start-up. Pour celles-ci, le programme est riche. Non seulement elles bénéficient d'un accompagnement personnalisé, de l'expertise et du carnet d'adresses des entreprises partenaires, mais elles peuvent aussi, participer à des ateliers thématiques, formations...

“Nous étions dans une phase de développement très forte, avec notamment une levée de fonds importante à réaliser. Le réseau nous a permis d'accélérer cette croissance et de pouvoir clôturer notre levée de fonds dans de très bonnes conditions.”

Nicolas Sordet, Afyren

Le Village by CA en 2019 : 15 nouvelles start-up (29 au total), 96 emplois créés, 54 millions d'euros levés.

L'INTERNATIONAL BUSINESS DAY : ET LE MONDE EST À VOUS !

Organisé par cinq Caisses régionales de la région Auvergne-Rhône-Alpes, l'International Business Day rassemble des experts du Crédit Agricole et des partenaires, pour aider les entreprises qui veulent se lancer à l'international. Bilan de l'édition 2019 : une journée, quatre villes et 350 participants qui ont pu recevoir des conseils personnalisés, suivre des ateliers thématiques, s'informer sur des zones géographiques porteuses... et, à suivre, de nombreux projets qui vont pouvoir se concrétiser.



Par sa participation active à des réseaux d'aide à la création d'entreprises, tels Réseau Entreprendre et Initiative France, le Crédit Agricole Centre-est soutient chaque année de nombreux projets :
285 en 2019,
qui ont permis de créer **595** emplois.

In Extenso

Experts-Comptables

IN EXTENSO RACHETÉ PAR SES 220 ASSOCIÉS

Filiale de Deloitte France, In Extenso a conquis son indépendance grâce à un LBO* piloté par le Crédit Agricole Centre-est. Ses 220 associés sont désormais à la barre. In Extenso est l'un des plus importants acteurs de l'expertise comptable pour les PME et les TPE, avec un portefeuille de 100 000 clients, un chiffre d'affaires de 425 millions d'euros en 2019 et 5 000 collaborateurs dans 250 cabinets, partout en France.

Banquier historique de cette Entreprise de Taille Intermédiaire (ETI) dont le siège social est à Lyon, le Crédit Agricole Centre-est a assuré le financement de cette opération.

Par ailleurs, il est devenu actionnaire minoritaire, à hauteur de 29 %. Il s'agit du premier investissement de Crédit Agricole Investissements Stratégiques Centre-est, le fonds stratégique récemment créé par la Caisse régionale.

* Leveraged buy-out : rachat d'une société par endettement, associant généralement son management via une holding.

SOUTENIR LA CROISSANCE

LE CAPITAL INVESTISSEMENT, AU SERVICE DE L'INNOVATION ET DU PROGRÈS

Au 31 décembre 2019, le Crédit Agricole Centre-est était engagé à hauteur de 230 millions d'euros dans l'accompagnement des entreprises (11,6 % de plus qu'en 2018) avec du capital investissement, dont 104 millions d'euros directement investis sur le territoire, grâce à deux fonds gérés par la Caisse régionale, Calixte et CA Création. En parallèle, la Caisse régionale dispose d'un fonds doté de 48 millions d'euros (Crédit Agricole Investissements Stratégiques Centre-est) en vue de prendre des participations stratégiques dans des entreprises du territoire. Au global, le **Crédit Agricole Centre-est a ainsi investi directement 73,6 millions d'euros en 2019** dans le capital de seize entreprises de toutes tailles sur son territoire, soutenant **7 600 emplois**.

Des exemples ? L'entreprise Véritable®, accompagnée dans sa levée de fonds de 3 millions d'euros et qui propose des potagers d'intérieur. Bénéficiant de la dynamique du Village by Centre-est, elle est déjà leader en France, et promise à un bel avenir à l'export.

Ou encore Alizé Pharma, qui a bouclé une levée de fonds de 67 millions d'euros pour financer son développement – renforcer ses effectifs de chercheurs et accroître son portefeuille produits, notamment. Spécialisée dans les traitements innovants de maladies endocriniennes et métaboliques rares, l'entreprise va pouvoir avancer dans ses programmes, et envisager une implantation à l'international.



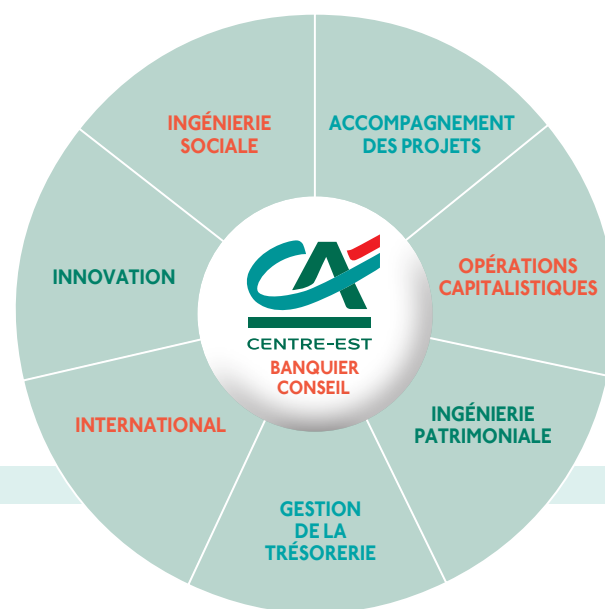
Véritable®, une start-up qui innove avec des potagers d'intérieur pour les particuliers.

CA DETTE PRIVÉE AURA BY CA

LE FONDS DE DETTE PRIVÉE AURA : UNE PREMIÈRE EN RÉGION

En mars 2019, cinq Caisses régionales, dont le Crédit Agricole Centre-est, ont lancé avec Amundi "Dettes privées AURA by CA", un fonds destiné aux entreprises en croissance du territoire. Celles-ci disposent ainsi d'un outil complémentaire dans la palette des financements à leur disposition. Le mécanisme est simple : l'entreprise émet de la dette privée, une forme d'obligation, financée par le fonds. Remboursable *in fine*, dans un délai de sept ans, elle est plus souple qu'un crédit classique.

Né de l'alliance entre Amundi (filiale du Crédit Agricole spécialisée dans la gestion d'actifs) et des cinq Caisses régionales présentes en région Auvergne-Rhône-Alpes, proches de leurs clients entrepreneurs régionaux, ce fonds de dette dédié à une région est une première. Il illustre la volonté du Crédit Agricole Centre-est de financer l'économie réelle au plus près du territoire et de développer la croissance en région, d'accompagner les entreprises dans leurs projets de développement ou de diversification en leur apportant un appui sur la durée.



OSER LES GRANDS PROJETS

UNE OPÉRATION EMBLÉMATIQUE EN PRESQU'ÎLE LYONNAISE

C'est par le biais de la Compagnie Foncière Lyonnaise (CFL) que le Crédit Agricole Centre-est investit dans de grands projets immobiliers. Après la rénovation du Grand Hôtel-Dieu de Lyon, terminée en 2018, une autre opération hautement symbolique a été réalisée en 2019 : il s'agit de l'acquisition de 28 immeubles mixtes situés rue de la République et de dix commerces en rez-de-chaussée de l'îlot Grolée, auparavant détenus par le fonds souverain Abu Dhabi Investment Authority (ADIA). S'inscrivant dans le cadre d'une stratégie audacieuse d'investissements ciblée sur des actifs de grande qualité, cette opération vise à soutenir un secteur en fort développement au cœur de Lyon. Elle renforce également la présence de la Caisse régionale auprès des entreprises et professionnels de ce quartier.



RÉPONDRE AUX ENJEUX SOCIÉTAUX DU TERRITOIRE

SANTÉ BIEN-VIEILLIR : DE NOUVELLES DYNAMIQUES EN MARCHÉ

Devenir un acteur majeur de la filière Santé Bien-Vieillir est un enjeu stratégique pour le Groupe Crédit Agricole, doublé d'un enjeu sociétal au vu du vieillissement de la population. Depuis plus d'un an, le Crédit Agricole Centre-est s'est emparé du sujet avec comme priorité d'accompagner les seniors dans leur parcours résidentiel, selon leurs besoins et leurs attentes, leur état de santé et leur situation financière. En s'engageant pour trouver des solutions de logement adaptées à chacun, le Crédit Agricole Centre-est concrétise sa raison d'être "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société".

VERS L'HABITAT INTERMÉDIAIRE

La population vieillit, mais elle vieillit plutôt bien. Avec une conséquence directe en matière de logement : pour toutes les personnes qui ne peuvent rester chez elles, mais sont encore actives, autonomes et en bonne santé, l'EHPAD n'est pas – ou pas encore – la solution adaptée. C'est dans ce contexte qu'émerge l'habitat dit "intermédiaire", vrai chaînon manquant entre le domicile et la résidence pour personnes âgées. Le principe : les résidents sont à la fois locataires d'un espace privé et colocataires des espaces de vie partagés : cuisine, salle à manger, bibliothèque...



Le Crédit Agricole Centre-est est déjà très présent dans le logement des seniors, avec notamment le financement d'EHPAD, mais aussi des habitats intermédiaires.

Très en pointe sur l'innovation sociale, la Caisse régionale a ainsi noué un partenariat avec Vivre en béguinage dont elle a financé la construction d'un établissement à Paray-le-Monial. Il accueillera au printemps 2020 des seniors autonomes qui peuvent ainsi rompre leur solitude et retrouver une vie collective.



Création
en cours de **13**
résidences seniors
accompagnées par le
Crédit Agricole Centre-est

Concernant les personnes en perte d'autonomie, le Crédit Agricole Centre-est a décidé d'accompagner le développement de résidences Âges et vie (entreprise née en Franche-Comté, qui fait désormais partie du groupe Korian). La banque est entrée au capital de la structure nationale, dans le cadre d'un partenariat entre Korian, la Caisse des Dépôts et le Groupe Crédit Agricole. Dans une première phase, douze résidences vont voir le jour d'ici à 2023, réparties dans les départements de l'Ain, du Rhône et de Saône-et-Loire, dans des bourgs de taille intermédiaire. Ces résidences seniors accueilleront huit résidents co-locataires par maison, ainsi que des auxiliaires de vie habitant sur place.

Cette nouvelle offre d'hébergement à taille humaine apporte un cadre convivial et sécurisant aux personnes en perte d'autonomie qui veulent rester dans leur région, près de leurs proches. Par son implication, le Crédit Agricole Centre-est contribue à développer un lien social important, à dynamiser l'activité socio-économique en milieu rural et péri-urbain et à lutter contre la désertification.



SOUTENIR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

S'ENGAGER SUR TOUS LES FRONTS



Pour renforcer ses actions en faveur de la lutte contre le changement climatique, le Groupe Crédit Agricole a adopté en 2019 une stratégie climat, alignée sur l'accord de Paris, dont découle un axe majeur de développement : **faire de la finance verte l'une des clés de sa croissance**. Cette stratégie, déclinée dans toutes ses entités, permettra de réorienter progressivement ses portefeuilles de financement et d'investissement au profit de la transition énergétique.

Le Crédit Agricole Centre-est s'inscrit entièrement dans cette dynamique, devenant un acteur incontournable sur son territoire en matière de transition énergétique. Il a ainsi engagé un grand nombre d'initiatives, aussi bien en interne qu'à l'intention de ses clients entreprises, professionnels et particuliers. Sa mobilisation s'est concrétisée notamment par la signature, le 28 novembre, du nouveau Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET) de la Métropole de Lyon. Une démarche dont la Caisse régionale a été l'un des tout premiers partenaires, dès 2005. La Caisse régionale coopère également avec l'ADEME : elle est la seule banque à siéger à la commission régionale des aides pour l'attribution des subventions de plus de 200 000 €, pour des projets de développement de territoires éco-responsables.

Un groupe pionnier dans la lutte contre le changement climatique

Si le Groupe Crédit Agricole affirme aujourd'hui sa stratégie climat, son engagement n'est pas nouveau : estimation de l'empreinte carbone de son portefeuille de financement dès 2011, mise en place de politiques sectorielles incluant le refus de l'offshore arctique dès 2012, et fin des financements de projet de mines et de centrales de charbon en 2015 et 2016.



Accompagner la rénovation énergétique des bâtiments

Des offres spécifiques sont proposées aux clients particuliers comme le Prêt Conso Vert et l'éco PTZ (Prêt à Taux 0) pour favoriser la rénovation énergétique de logements. Dans ce domaine, le Crédit Agricole Centre-est a également signé, en octobre 2019, une convention quadripartite avec l'ADEME, la Région AURA et l'État.



Selon certains experts, en 2030, Lyon aura le climat de Nice, et en 2050, celui d'Alger... Face à cette urgence climatique, le Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET) de la Métropole de Lyon auquel s'est associé le Crédit Agricole Centre-est prend toute son importance.

PROMOUVOIR LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Le Groupe Crédit Agricole s'est impliqué dès les années 90 dans la promotion des énergies renouvelables, en finançant par exemple des unités de méthanisation agricole, un procédé assurant un complément de revenus aux agriculteurs.

Aujourd'hui, la part des énergies renouvelables dans le mix énergétique français représente 16 %, avec une évolution de 69 % sur la période 1990-2019. L'objectif fixé par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte est de porter cette part à 32 % en 2030. Le Crédit Agricole Centre-est contribue activement à l'atteinte de cet objectif, à l'aide de différentes solutions proposées aux collectivités, aux entreprises et aux particuliers pour financer leurs projets de solaire photovoltaïque, méthanisation, production d'hydrogène, énergie éolienne.



73,422 millions d'euros
de financement de projets
d'énergie renouvelable en 2019
(+ 49% en un an)

LE SOLAIRE EN PRATIQUE

Publié en juillet 2019, le livre blanc *Produire mon électricité solaire, une opportunité stratégique à saisir !* est le fruit d'un partenariat entre le Crédit Agricole Centre-est, CNR et l'association Hespul, respectivement financeur, industriel et association experte sur ce sujet.

L'objectif : donner les clés d'un environnement technique et juridique complexe aux agriculteurs et chefs d'entreprises de toutes tailles qui souhaitent installer des panneaux photovoltaïques. Conçu comme un guide pratique de vingt pages, il propose toutes les informations utiles sur cette source d'énergie, les démarches à effectuer, les modèles économiques, les conditions de raccordement...

Il est disponible sous format numérique avec le lien <https://cld.bz/l6HqW5y>



De gauche à droite : Jacqueline Roisil, (Directrice régionale adjointe de l'ADEME), Élisabeth Ayraut (Présidente du Directoire et Présidente-Directrice générale de CNR), Raphaël Appert (Directeur général du Crédit Agricole Centre-est) et Marc Jedliczka (Directeur de l'association Hespul).



LES CENTRALES VILLAGEOISES : DES PROJETS CITOYENS AUTOUR DES ENR

Sociétés locales créées pour développer la production des énergies renouvelables, les centrales villageoises associent citoyens, collectivités et entreprises. Encadrés par une charte, les projets bénéficient de l'appui technique et financier de la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Ce modèle coopératif, dont les citoyens sont les premiers acteurs et bénéficiaires, a d'ores et déjà démontré sa solidité et son utilité.

Ces types de projets sont régulièrement soutenus et financés par le Crédit Agricole Centre-est, à l'exemple de celui de la SAS Centrales Villageoises des Collines Iséroises. Celle-ci a retenu dix toitures de bâtiments de différentes natures dans huit communes, totalisant 358 kWc de puissance installée : un particulier, une école, sept bâtiments publics, une entreprise et un manège de centre équestre.

Les fonds d'épargne ISR : financer la transition énergétique et la solidarité avec le territoire

L'Investissement Socialement Responsable (ISR) repose sur des fonds d'investissement qui prennent en compte, en plus des critères financiers classiques, le comportement de l'entreprise dans le domaine social et environnemental. Preuve de l'intérêt croissant pour cet investissement différent et responsable, les encours ISR continuent à progresser : + 11 % en 2018, + 14 % en 2019.

Le Crédit Agricole Centre-est contribue ainsi de manière significative au développement des énergies et technologies "vertes", par ses fonds environnementaux comme Atout Valeurs Durables : celui-ci intègre dans son portefeuille les entreprises dont au moins 20 % du chiffre d'affaires provient d'activités telles que les énergies renouvelables, la gestion de l'eau, le traitement des déchets ou encore l'efficacité énergétique.

Le fonds prend aussi en compte dans sa sélection les critères ESG (environnementaux, sociaux/sociétaux et gouvernance). L'ISR comprend également des fonds à caractère solidaire, à l'exemple de l'OPCVM* dit "de partage" que le Crédit Agricole Centre-est commercialise pour Habitat et Humanisme, dont il est partenaire depuis plus de vingt ans et du FCP Solidarité-CA contre la faim.

* *Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières.*



MÉTHANISATION : VALORISER LES DÉCHETS

Depuis 2017, le Crédit Agricole Centre-est a financé 23 projets de méthanisation, dont onze pour la seule année 2019. C'est le cas notamment de l'unité de production située à Simard (Saône-et-Loire), initiative de la SAS AgriMéthaBresse qui regroupe six exploitations agricoles (céréales, élevages laitiers, bovins et porcins). Sa construction a débuté en septembre 2019 pour une mise en service prévue en août 2020. L'unité traitera plus de



20 000 tonnes de déchets agricoles (lisier, fumier, cultures intermédiaires et déchets verts...), le biométhane produit étant injecté sur le réseau de Chalon-sur-Saône. Il bénéficie d'un tarif de rachat à prix fixe garanti sur quinze ans.

Ce procédé répond à trois objectifs principaux : valoriser les effluents d'élevage des exploitations ; réduire l'impact environnemental de celles-ci ; assurer aux agriculteurs une diversification économique et une source de revenu complémentaire.

FINANCER L'ÉNERGIE ÉOLIENNE EN ARDÈCHE

Parmi les projets soutenus par le Crédit Agricole Centre-est, le parc de Planèze, dans l'Ardèche, compte cinq éoliennes, totalisant une puissance installée de 11,5 MW et produisant l'équivalent de la consommation annuelle d'électricité de 8 500 personnes, soit 20 500 MWh. Sans oublier quelque 13 775 tonnes d'émission de gaz à effet de serre évitées chaque année. Une campagne de mesure de vent avait permis d'établir le gisement exceptionnel que représente le site, mis en service en octobre 2017. Ce projet est porté par CNR (Compagnie Nationale du Rhône), dont le Crédit Agricole Centre-est est partenaire.





CONSEILLER LES ENTREPRISES DANS LEUR DÉMARCHE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Face aux enjeux de la transition énergétique, les entreprises sont souvent démunies. C'est pour les accompagner au plus près de leurs contraintes, et définir ensemble une stratégie, que le Crédit Agricole Centre-est a lancé en 2019 une activité dédiée.

Ce dispositif de conseil permet d'orienter les entreprises vers les solutions économiquement les plus pertinentes et les acteurs les plus reconnus du secteur.

L'expertise proposée se traduit par des projets concrets tels que l'installation de panneaux photovoltaïques en toitures de bâtiments ou ombrières de parking, l'accès à une filière de traitement des déchets, la rénovation des systèmes d'éclairage par LED, etc.

S'équiper en LED

Le Crédit Agricole à travers sa filiale CAL&F (Crédit Agricole Leasing & Factoring) propose une offre spécifique de financement en crédit-bail des systèmes d'éclairage par LED. Devenue accessible, qualitative et performante, cette technologie peut être mise en œuvre aussi bien dans les commerces, les entrepôts que les sites tertiaires, les hôtels.... Elle génère des gains énergétiques importants (jusqu'à 70 % par rapport aux modes classiques) assortis de coûts de maintenance réduits et d'une durée de vie plus longue.





INVESTIR POUR LE FUTUR

Le Crédit Agricole Centre-est est également investisseur : en 2019, il a créé un fonds spécifique destiné à prendre des participations au capital d'infrastructures de production d'énergies renouvelables. Par ailleurs, Prestimmo, filiale à 100 % de la Caisse régionale, a créé avec deux co-investisseurs, Promoval et le fonds Construction Énergie Plus, un fonds dédié à l'acquisition de biens peu performants en vue d'une rénovation énergétique. Ce fonds est doté de 20 millions d'euros de fonds propres, permettant de rénover pour plus de 100 millions d'euros d'actifs immobiliers.



Au service des ambitions nationales de la filière hydrogène

La société Himpulsion, née en mai 2019, porte une ambition forte : faire la promotion de la mobilité hydrogène en installant des bornes de recharge pour tous types de véhicules sur la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Himpulsion est chargée d'accélérer le développement de la Zero Emission Valley, projet lancé en 2017 pour abriter l'ensemble des actions menées par la filière.

Cette joint-venture bénéficie de la dynamique public-privé à travers l'apport conjoint de ses co-fondateurs : cinq Caisses régionales du Crédit Agricole dont le Crédit Agricole Centre-est, Michelin, Engie, la Banque des territoires et la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

ÊTRE EXEMPLAIRE

ECORÉSO : POUR UN PARC IMMOBILIER BAS-CARBONE

L'engagement dans la transition énergétique commence par soi-même : c'est ce principe d'exemplarité que le Crédit Agricole Centre-est applique pour limiter les impacts de ses activités et atteindre l'objectif d'un parc immobilier décarboné.

C'est le sens du projet Ecoréso, qui repose sur une architecture communicante intégrant des capteurs nouvelle génération, centrée sur le confort, la performance et l'optimisation énergétiques. Déjà opérationnel dans 130 agences, il a permis de mettre en place des outils de pilotage à distance (gestion technique centralisée) qui combinent plusieurs fonctionnalités : activer les équipements électriques et thermiques à partir de capteurs en fonction des plages d'activité de l'agence, suivre et mesurer les consommations pour faire des économies d'énergie, assurer une maintenance prédictive et améliorer la prise en charge des pannes par la remontée automatique d'alertes.

Résultat : les émissions de CO₂ ont déjà baissé de 11,2 % en moyenne et de plus de 50 % dans certaines agences.

Des performances appelées à être optimisées grâce aux développements futurs tels que la gestion automatique du mode chaud/froid en mi-saison et des jours fériés mobiles. Car toutes ces données et mesures, transmises et conservées dans le système d'information, constituent une valeur en soi : ces data vont être traitées par une IA (intelligence artificielle) qui va les combiner entre elles et avec des données extérieures (prévisions météo, par exemple), ce qui permettra d'améliorer encore le fonctionnement et la performance énergétique des sites.

Dans le futur siège social rénové de Champagne-au-Mont-d'Or, la data et les capteurs de nouvelles générations auront un rôle majeur dans la gestion énergétique et l'utilisation des 17 000 m² de bureaux, salles de réunion, restauration, etc. avec à la clé, un vrai confort de travail.



Pilotage à distance des équipements électriques et thermiques de 130 agences.



Mise en place du programme IMPACT au Village by CA Centre-est.

LE
VILLAGE
by
CA
CENTRE-EST

La RSE au programme des start-up

Accélérateur de start-up, le Village by CA Centre-est (voir page 43) a lancé une démarche éco-responsable ambitieuse et innovante destinée à l'ensemble de ses parties prenantes, y compris ses partenaires, fournisseurs et visiteurs. Destiné à limiter l'impact environnemental des activités du site, ce programme se nomme IMPACT, acronyme des six axes qui le composent : Inciter, Mobiliser, Préserver, Affirmer, Compenser, Tendre. Parmi les initiatives engagées dans ce cadre figurent notamment des actions de collecte des déchets, l'élaboration d'une charte des fournisseurs, la compensation de l'empreinte carbone par l'arrondi solidaire, la mise en œuvre de dispositifs visant à réduire les consommations énergétiques.

QUATRE FILIALES AUX EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES DE NOS MÉTIERS

Dans le prolongement de son cœur de métier en banque et assurances, le Crédit Agricole Centre-est développe des activités d'immobilier et de capital investissement à travers plusieurs structures consolidées : la Compagnie Foncière Lyonnaise (CFL), Crédit Agricole Centre-est Immobilier (CACEI - Square Habitat), Calixte Investissement. Il détient également une participation minoritaire dans Crédit Agricole Next Bank (Suisse) qui lui permet d'accompagner les projets de ses clients frontaliers et expatriés.

LA COMPAGNIE FONCIÈRE LYONNAISE

COMPAGNIE FONCIÈRE
LYONNAISE

La Compagnie Foncière Lyonnaise exerce un double métier : la gestion du patrimoine en compte propre pour le Crédit Agricole Centre-est d'une part, et des co-investissements dans des projets immobiliers de grande envergure avec des partenaires nationaux (internes ou externes au Groupe Crédit Agricole).



La politique d'investissements de CFL porte sur des logements ou bureaux neufs, mais aussi sur l'acquisition d'immeubles anciens pour les réhabiliter dans une double perspective : le respect du patrimoine et la réponse aux enjeux énergétiques.

D'autre part, à travers ses activités et les relations qu'elle entretient avec ses partenaires, la Compagnie Foncière Lyonnaise contribue activement au développement économique du territoire. En 2019, la filiale a réalisé d'importantes opérations dont :

- un investissement dans deux opérations immobilières de 90 000 m², dans le centre de Lyon, en partenariat avec Amundi, le gestionnaire d'actifs du Groupe Crédit Agricole, et Primonial REM (voir page 45) ;
- une prise de participation dans un fonds destiné à la rénovation énergétique des bâtiments.

- **25** collaborateurs
- plus de **240 000 m²** de patrimoine diversifié



CRÉDIT AGRICOLE IMMOBILIER (SQUARE HABITAT)

Square Habitat est le réseau immobilier du Crédit Agricole Centre-est. Ses conseillers et conseillères accompagnent leurs clients sur tous types de projets : locations, achats, investissements, gestion des biens. Inscrit dans le prolongement de l'activité bancaire, Square Habitat permet aux clients du Crédit Agricole Centre-est de bénéficier à la fois d'une expertise dédiée et d'une synergie entre les métiers qui favorise la continuité de la relation. En 2019 ont été lancés une démarche d'enquête de satisfaction et un questionnaire destiné à calculer l'indice de recommandation client (IRC). Les retours ont permis de modifier l'organisation des process internes de Gestion/Location afin d'améliorer les services aux clients.

- **22** agences immobilières sur tout le territoire du Crédit Agricole Centre-est
- plus de **900** ventes dont **535** en neuf

CRÉDIT AGRICOLE NEXT BANK



Avec sa filiale Crédit Agricole Next Bank, le Groupe est présent des deux côtés de la frontière franco-suisse. Next Bank compte cinq actionnaires : quatre Caisses régionales* et CA Indosuez Suisse SA. Dédiée aux clients suisses et frontaliers, elle déploie une activité de banque au quotidien et développe des services sur deux champs complémentaires : le 100 % digital et la proximité.

* Crédit Agricole Centre-est, Crédit Agricole des Savoie, Crédit Agricole Franche-Comté, Crédit Agricole Alsace Vosges.

- **210** collaborateurs
- **50 000** clients
- **11** agences réparties en Suisse romande et alémanique



"Mon change"

En 2019, les quatre Caisses régionales actionnaires de Crédit Agricole Next Bank ont lancé l'application "Mon change".

Destinée aux clients français travaillant en Suisse, cette application, première du genre, permet d'effectuer des opérations de change à **cours connu**. 161 opérations ont été effectuées en 2019, soit 614 000 francs suisses (654 000 €) changés par les clients du Crédit Agricole Centre-est de manière autonome.

CALIXTE INVESTISSEMENT



Filiale à 100 % du Crédit Agricole Centre-est, Calixte est une société régionale de capital investissement dotée d'environ 100 millions d'euros de fonds propres. Elle a pour vocation de prendre des participations minoritaires dans des PME et ETI (Entreprises de Taille Intermédiaire) régionales pour financer leur développement et/ou leur transmission. En tant qu'actionnaire minoritaire, Calixte permet de maintenir les centres de décision en région et plus globalement de servir une politique de valorisation des territoires.

- **51** participations actives au 31 décembre 2019
soit **95** millions d'euros déployés
- **21,5** millions d'euros investis dans neuf entreprises régionales

En 2019, Calixte a ainsi contribué au développement de Greenmot, PME dédiée à la recherche et au développement au service de la transformation énergétique des véhicules (près de 5 millions d'euros de CA), et qui a pu ainsi tripler ses moyens de production ; de In Extenso (plus de 400 millions d'euros de CA), ETI accompagnée dans le cadre de sa prise d'autonomie (voir page 43) ; ou encore de Martel (près de 50 millions d'euros de CA), PME active dans le BTP et que le Crédit Agricole Centre-est accompagne dans son développement, notamment par croissance externe.

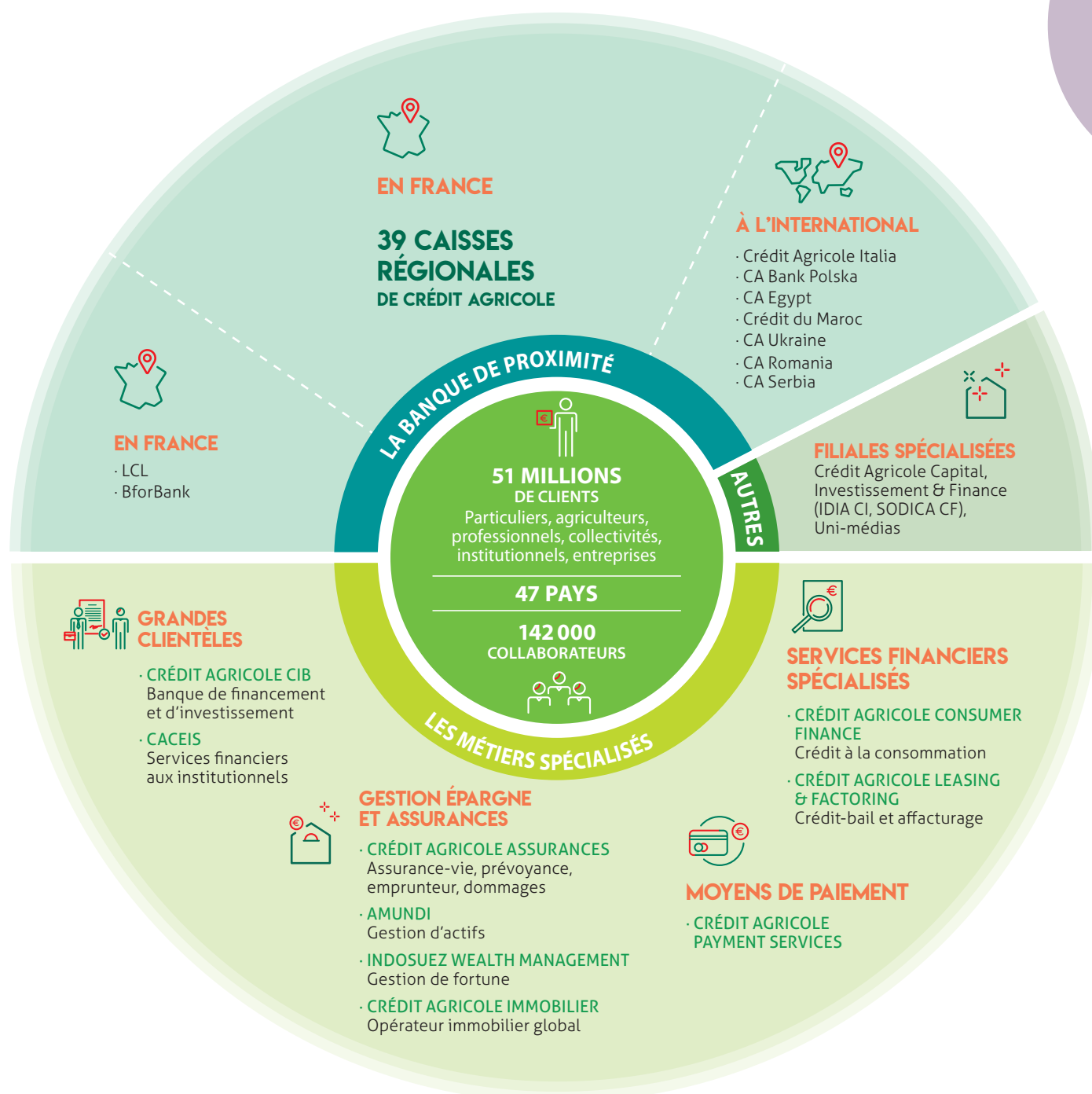


ANNEXES



LA BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

Le Crédit Agricole déploie un modèle unique de banque universelle de proximité, fondé sur la complémentarité entre les activités du Groupe. Ainsi, ses réseaux de proximité offrent à tous ses clients, selon leurs besoins, une palette complète de produits et services bancaires et extra-bancaires, par tous les canaux, élaborés avec des métiers spécialisés leaders dans leur domaine, en France et à l'international.



LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

LA FINALITÉ DU CRÉDIT AGRICOLE, C'EST D'ÊTRE LE PARTENAIRE DE CONFIANCE DE TOUS SES CLIENTS :

sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme ;

il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie ;

il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

FIER DE SON IDENTITÉ COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE, S'APPUYANT SUR UNE GOUVERNANCE D'ÉLUS REPRÉSENTANT SES CLIENTS, LE CRÉDIT AGRICOLE :

il soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international, il se mobilise naturellement pour ses territoires ;

il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations ;

il est au service de tous : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 142 000 collaborateurs pour délivrer excellence relationnelle et opérationnelle.

10^e
BANQUE
MONDIALE

1^{re}
COOPÉRATIVE
MONDIALE

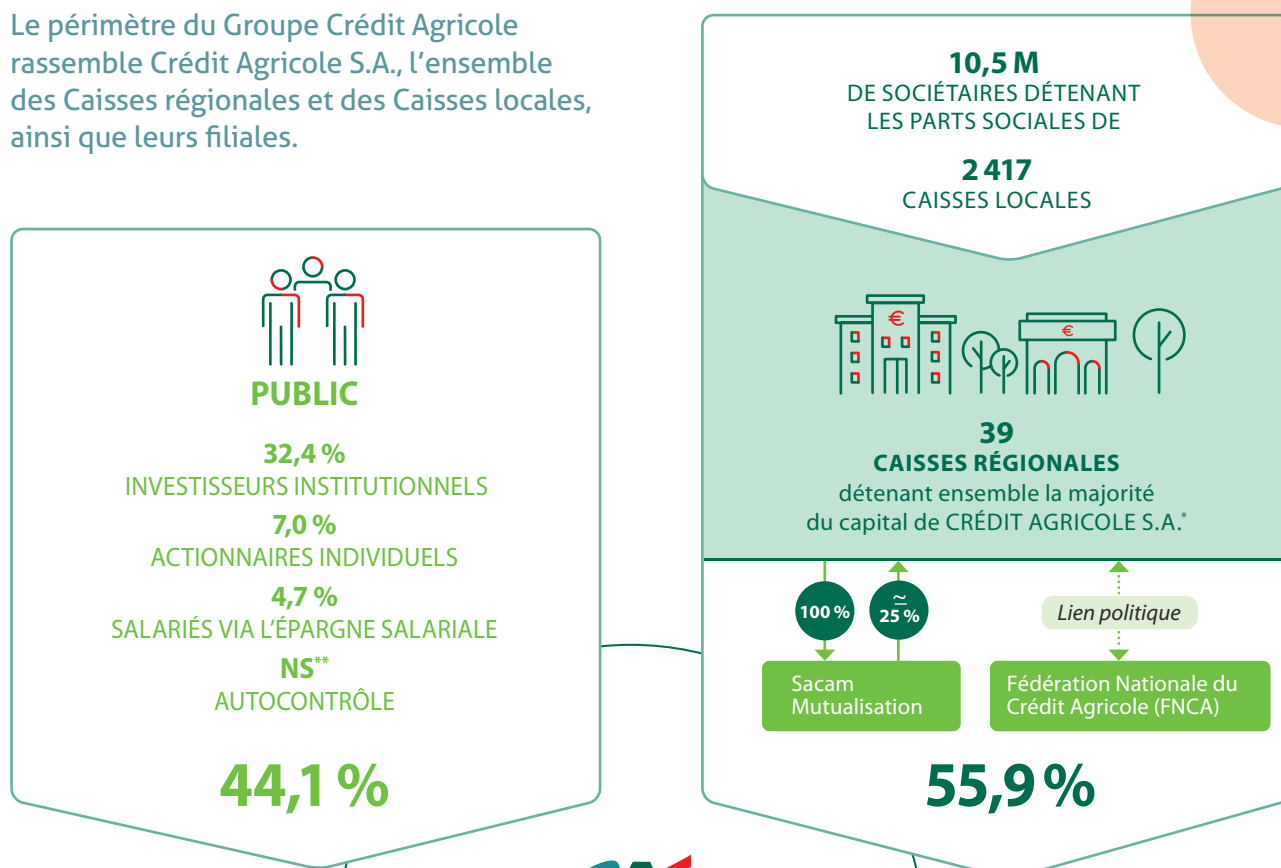
1^{re}
BANQUE
EN FRANCE

1^{er}
ASSUREUR
EN FRANCE

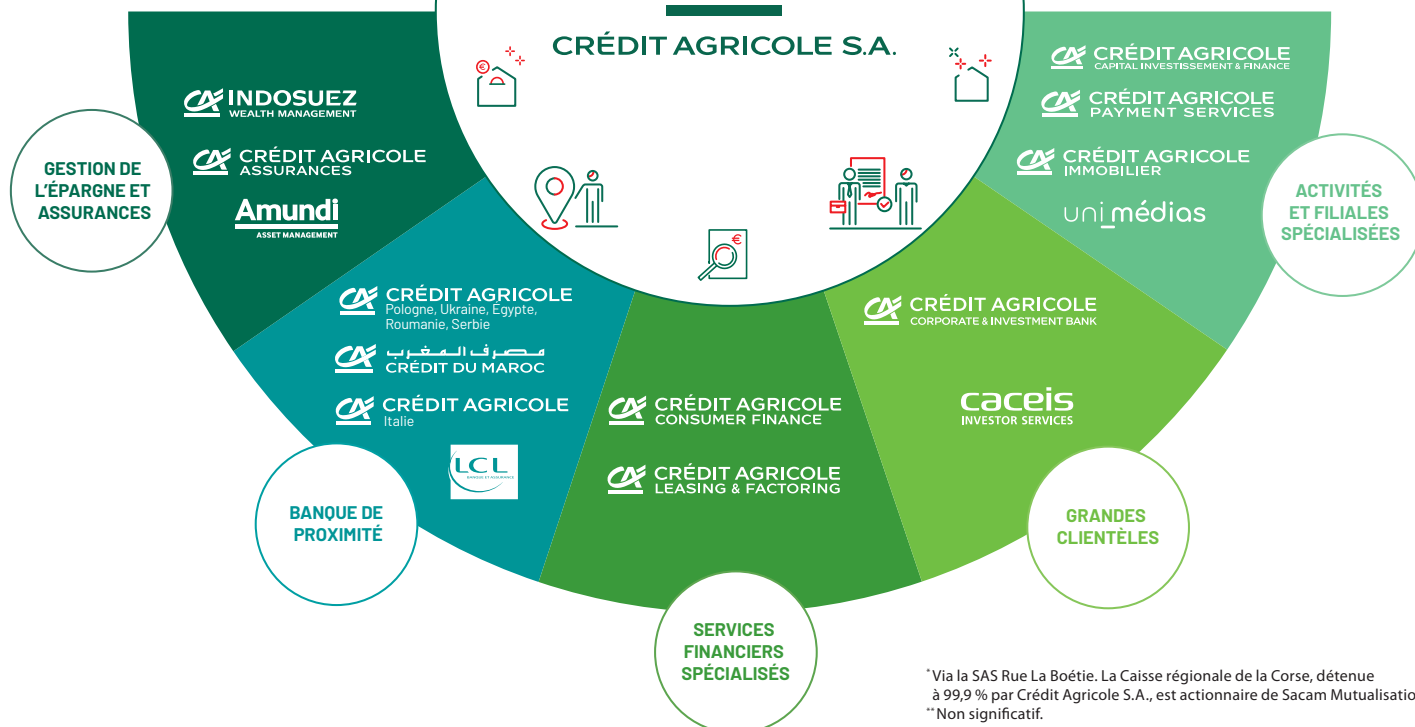
1^{er}
GESTIONNAIRE
D'ACTIFS EUROPÉEN

LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Le périmètre du Groupe Crédit Agricole rassemble Crédit Agricole S.A., l'ensemble des Caisses régionales et des Caisses locales, ainsi que leurs filiales.



CRÉDIT AGRICOLE S.A.



* Via la SAS Rue La Boétie. La Caisse régionale de la Corse, détenue à 99,9 % par Crédit Agricole S.A., est actionnaire de Sacam Mutualisation.
 ** Non significatif.

SYNTHÈSE DU RAPPORT DE GESTION

UNE VITALITÉ PRÉSERVÉE DANS UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE NATIONAL INCERTAIN

Dans un contexte national où la croissance est ralentie mais meilleure que sur la zone Euro, et où la dynamique de l'emploi reste bien orientée, le Crédit Agricole Centre-est développe ses activités dans l'une des toutes premières régions de l'Union européenne tant par sa superficie et sa population que par la richesse qui s'y crée. Elle bénéficie de puissants atouts : positionnement stratégique de carrefour européen, proximité d'importants marchés, cadre de vie remarquable dont la métropole lyonnaise est un fleuron dans les classements mondiaux, un fort potentiel de recherche et d'innovation avec de nombreux "clusters", et enfin un écosystème entrepreneurial dense et performant. Le territoire se caractérise aussi par la très grande diversité des productions agricoles, par le nombre d'exploitations en agriculture biologique et de celles commercialisant en circuits courts.

CLIENTS ET SOCIÉTAIRES : L'EXCELLENCE RELATIONNELLE AU RENDEZ-VOUS

Le Crédit Agricole Centre-est sert plus d'une personne sur quatre sur son territoire (89 109 projets clients financés en 2019) avec l'appui d'un réseau de 283 points de vente, agences de proximité et réseaux spécialisés au service de l'ensemble de ses clients. Plus de neuf agences sur dix affichent un Indice de Recommandation Client (IRC) positif.

66 507 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole Centre-est en 2019, dont 9 157 professionnels, portant à 1 252 862 le nombre de clients qui lui accordent leur confiance (+ 13 439 clients par rapport à 2018, cette évolution marquant une baisse de l'attrition clients en 2019). La démarche qualité mise en place, notamment sur le sujet des réclamations clients, a permis en 2019 de traiter 74 % des réclamations dans des délais conformes à ceux annoncés aux clients.

L'accélération du digital et l'intégration d'innovations dans les agences de proximité confirment leur rôle de puissants leviers de l'excellence relationnelle à l'égard des clients et des sociétaires.

Socle du modèle mutualiste et preuve d'un engagement fort au service de ses valeurs, le sociétariat poursuit sa progression : à fin 2019, 492 728 clients sont sociétaires d'une Caisse locale (+ 4,9 % par rapport à 2018). 281 initiatives locales ont été menées en 2019 par les 131 Caisses locales, traduisant ainsi leur dynamisme et leur implication dans la vie de leurs territoires.

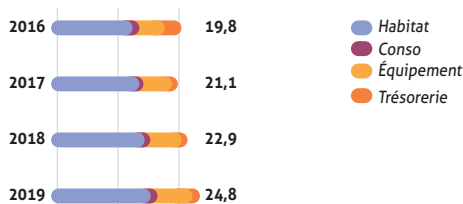
Les actions de valorisation du modèle mutualiste et du sociétariat ont fortement mobilisé les collaborateurs et le réseau des élus du Crédit Agricole Centre-est. Le Pacte Coopératif et Territorial permet d'animer cet engagement auprès d'un large public.

UNE ANNÉE DYNAMIQUE POUR LE CRÉDIT ET LA COLLECTE

L'année 2019 a été marquée par une activité de crédits très dynamique, soutenue par des taux bas et un marché porteur, tant pour l'habitat que les crédits à la consommation et à l'équipement. L'activité collecte a également progressé, soutenue par l'épargne bilan.

UNE CROISSANCE RECORD POUR LE CRÉDIT

Encours crédits (milliards d'euros)



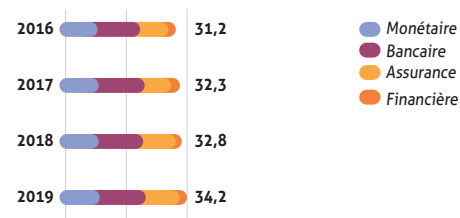
Avec une demande soutenue de crédits sur l'ensemble de l'année 2019, l'encours de crédits affiche une croissance record de 8,4 % sur l'exercice, et atteint 24,8 milliards d'euros au total.

Le montant total des nouveaux crédits injectés en 2019 par le Crédit Agricole Centre-est dans l'économie régionale a atteint un niveau très élevé de 5,6 milliards d'euros, en intégrant la production de crédit-bail réalisée par Crédit Agricole Leasing et Factoring. Les réalisations de crédit sont fortement tirées par les réalisations de crédits équipement (+ 22,3 %). Les crédits à l'habitat sont restés sur une très bonne dynamique, et affichent une hausse par rapport à 2018 (+ 6 %).

L'activité de remboursement anticipé des crédits habitat (0,9 milliard d'euros) et de réaménagements (0,4 milliard d'euros) est repartie à la hausse par rapport à 2018 (respectivement + 11 % et + 58 %).

LA COLLECTE AU SERVICE DU TERRITOIRE

Encours collecte (milliards d'euros)



L'encours total de collecte atteint 34,2 milliards d'euros à la clôture 2019, soit une progression de 4,6 % sur l'exercice.

La collecte monétaire et bancaire est intégralement mise au service du développement du territoire, à travers les crédits qu'elle permet de financer.

La collecte monétaire a progressé de 4,7 % à 10 milliards d'euros, sous l'effet de l'augmentation des encours des dépôts à vue des clients.

Les encours d'épargne bancaire s'élèvent à 13,5 milliards d'euros, en hausse de 3,5 %, principalement tirés par les livrets et l'épargne logement. Le livret sociétaire enregistre un montant de collecte nette de 102 millions d'euros, portant l'encours total à plus d'un milliard d'euros.

L'encours d'épargne sur les supports d'assurance-vie a progressé de 3,3 %, pour un encours total de 8,8 milliards d'euros. Dans un contexte de forte hausse des marchés financiers en 2019, les encours d'épargne financière ont progressé de 11,1 % pour atteindre près de 1,9 milliard d'euros.

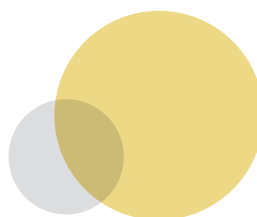
ASSURANCES ET SERVICES TOUJOURS EN PROGRESSION

2019 a été une année dynamique pour le développement de l'activité assurances. Avec ses filiales Pacifica et Predica, la Caisse régionale détient un portefeuille de près de 730 000 contrats :

- le portefeuille Pacifica comprend près de 519 000 contrats d'assurance des biens et des personnes, en hausse de 4,2 % ;
- le portefeuille Predica comprend plus de 211 000 contrats d'assurance prévoyance (+ 1,1 %).

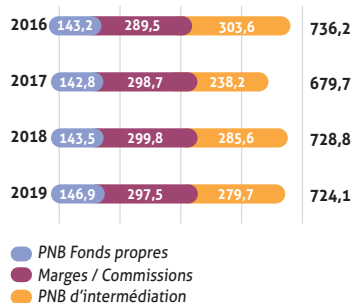
L'année 2019 a par ailleurs vu l'accompagnement de près de 50 000 sinistres par le Crédit Agricole Centre-est, soit un niveau comparable à celui de 2018.

Dans une démarche d'excellence relationnelle, l'attention portée à la qualité des services bancaires au quotidien à destination des particuliers, des professionnels et également des agriculteurs, se traduit par la commercialisation de 560 113 Comptes à Composer, en hausse de 14 699 contrats en net et de 769 508 contrats cartes (+ 21 015 contrats en net).



LE PRODUIT NET BANCAIRE

Produit Net Bancaire (millions d'euros)



Au 31 décembre 2019, le Produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 724,1 millions d'euros, en baisse de 0,6 % par rapport à l'exercice 2018. Il est affecté par la baisse de 1,4 % du PNB d'activité (PNB d'intermédiation + marges sur commissions) liée à celle du PNB d'intermédiation.

Le PNB d'intermédiation affiche une baisse de 2,1 %. Il subit toujours la pression du contexte des taux bas, et bénéficie des opérations d'optimisation du coût des ressources menées les années précédentes et poursuivies en 2019.

Les commissions affichent une légère baisse de 0,8 % malgré une dynamique soutenue en 2019 d'équipement de nos clients en services et assurances.

Enfin, le PNB issu de la gestion des fonds propres de la Caisse régionale est en hausse de 2,4 %. Ce PNB bénéficie de la progression des dividendes des filiales du groupe Centre-est de + 7 millions d'euros en 2019 traduisant la contribution des relais de croissance que sont l'immobilier et le capital investissement.

À noter qu'avait eu lieu en 2018 une plus-value exceptionnelle, due au changement de réglementation concernant les bons prescrits.

DES CHARGES DE FONCTIONNEMENT EN LÉGÈRE AUGMENTATION

Les charges de fonctionnement s'élèvent à 375,3 millions d'euros, en hausse de 1,2 % par rapport à 2018, y compris les dotations sur immobilisations.

Le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi son plan d'investissement lié à son ambitieux programme de transformation et de modernisation avec, entre autres, 170 agences transformées en agences collaboratives. Dans un contexte d'évolution rapide de l'environnement, la mise en place de nouvelles enveloppes projets liées à la transformation digitale de l'entreprise a entraîné une augmentation des charges informatiques en 2019.

L'exercice 2019 a été également marqué par la structuration et l'amplification de la politique de mécénat, exercée par la Fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est, créée en 2018, et qui a apporté son soutien à 34 projets.

LA MAÎTRISE DU RISQUE : UN ENJEU MAJEUR

Dans un contexte de croissance forte des encours de crédits, le coût du risque reste historiquement faible, et sa maîtrise reste un enjeu majeur. Le ratio de créances douteuses et litigieuses est en baisse de 6 points de base sur l'année 2019 et s'élève à 1,63 %.

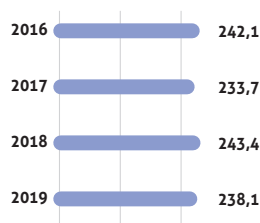
Le taux de couverture des créances douteuses et litigieuses par des provisions s'établit quant à lui à 68,1 %.

Dans ce contexte, le coût du risque s'élève à 28,4 millions d'euros, en baisse de 8,3 millions d'euros.

RÉSULTAT NET

Le Résultat Brut d'Exploitation (RBE) 2019 s'élève à 348,7 millions d'euros contre 357,9 millions d'euros pour l'exercice 2018, soit une diminution de 2,6 %. Il traduit le léger repli du PNB et une hausse des charges contenue.

Résultat net (millions d'euros)



Après la prise en compte d'une charge d'impôt sur les sociétés de 87,2 millions d'euros, le Résultat Net social de la Caisse régionale et des Sociétés Techniques de Titrisation (STT) au titre de l'exercice 2019 s'élève à 238,1 millions d'euros, en baisse de 2,1 % par rapport à 2018.

UN BILAN EN PROGRESSION

À la clôture de l'exercice 2019, le Crédit Agricole Centre-est seul (hors STT) présente un total de bilan de 32,9 milliards d'euros, en progression de 9,6 % (+ 2,9 milliards d'euros) par rapport à 2018. Cette hausse est essentiellement portée par la hausse des encours de crédits, financés par du refinancement de marché, de l'épargne clientèle et des ressources propres.

UN ACTEUR ENGAGÉ QUI INVESTIT POUR SON TERRITOIRE

Le Crédit Agricole Centre-est s'implique dans le développement territorial par différentes voies. En 2019, ses investissements se sont notamment portés sur l'immobilier avec 194 millions d'euros engagés par l'intermédiaire de ses filiales immobilières, faisant du Crédit Agricole Centre-est un acteur immobilier de premier plan sur son territoire.

La Caisse régionale a également poursuivi le renforcement de ses engagements dans le capital investissement au service du développement économique et social de son territoire.

Au 31 décembre 2019, le Crédit Agricole Centre-est est engagé à hauteur de 230 millions d'euros dans l'accompagnement des entreprises, à travers du capital investissement (soit 11,6 % de plus qu'en 2018) dont 104 millions d'euros sont directement investis sur le territoire grâce à ses deux filiales Calixte et CA Création.

2020 : UNE DYNAMIQUE D'ACCÉLÉRATION TOUJOURS PLUS VIVE

Poursuite du déploiement des agences collaboratives, accélération des relais de croissance, développement des compétences des collaborateurs à travers des formations ciblées sur les enjeux de la transformation de l'entreprise : le Crédit Agricole Centre-est va conforter en 2020 la dynamique d'accélération qui confirme sa place de partenaire privilégié de ses clients à toutes les étapes de la vie.

Forte de sa gouvernance coopérative et mutualiste, de sa solidité financière, de son engagement sociétal et de sa capacité d'innovation, la Caisse régionale entend ainsi confirmer sa position de leader régional, impliqué aux côtés de ses clients sur tous les marchés et sur ses quatre métiers – la banque, l'assurance, l'immobilier et l'accompagnement des entrepreneurs –, engagé dans des secteurs ciblés : immobilier, capital-développement, santé bien-vieillir, énergies renouvelables, agroalimentaire, tourisme.

Répondre aux grands enjeux contemporains, relever les défis de demain, accompagner les projets de vie et de création entrepreneuriale : c'est sur ces différents champs que le Crédit Agricole Centre-est continue à se positionner comme une banque différente et utile, présente partout sur son territoire et pour tous.

COMPTES SOCIAUX

Bilan social (montants en M€)

	2019	2018
ACTIF		
Opérations interbancaires et internes au réseau	3 094,4	2 314,9
Opérations avec la clientèle	23 355,1	21 877,5
Opérations sur titres	2 726,7	2 444,1
Participations et parts dans entreprises liées	2 888,0	2 722,3
Immobilisations	146,9	128,6
Comptes de régularisation et actifs divers	707,0	545,9
TOTAL ACTIF	32 918,1	30 033,3

PASSIF

Opérations interbancaires et internes au réseau	16 643,3	14 528,0
Comptes créditeurs de la clientèle	9 807,0	9 315,8
Dettes représentées par un titre	340,0	338,8
Comptes de régularisation et passifs divers	655,6	650,6
Provisions pour risques, réglementées, FRBG	708,5	653,5
Capital souscrit	191,5	191,5
Primes d'émission, réserves	4 333,5	4 111,9
Report à nouveau	0	- 0,2
Résultat de l'exercice	238,7	243,5
TOTAL PASSIF	32 918,1	30 033,3

HORS BILAN

ENGAGEMENTS DONNÉS	4 140,9	3 604,7
Engagements de financement	2 799,4	2 376,7
Engagements de garantie	1 336,3	1 222,9
Engagements sur titres	5,3	5,1
ENGAGEMENTS REÇUS	8 424,4	7 605,0
Engagements de financement	71,1	72,7
Engagements de garantie	8 348,0	7 527,3
Autres engagements reçus	5,3	5,1

Compte de résultat social* (montants en M€)

	2019	2018
Marge d'intermédiation globale	279,7	285,6
Marge sur commissions	297,5	299,8
PNB d'activité	577,2	585,3
PNB pour compte propre CR	146,9	143,5
PRODUIT NET BANCAIRE	724,1	728,8
Charges de personnel	211,0	211,0
Autres charges de fonctionnement	164,9	160,9
Charges de fonctionnement	375,3	370,9
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	348,7	357,9
Provisions et exceptionnel	23,3	54,9
Impôt société	87,3	59,6
RÉSULTAT NET	238,1	243,4

* Périmètre de gestion : Crédit Agricole Centre-est et Sociétés Techniques de Titrisations (STT).

COMPTES CONSOLIDÉS

Bilan (montants en M€)

	2019	2018
ACTIF		
Caisse, banques centrales	187,4	116,9
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	1 247,5	1 229,4
Instruments dérivés de couverture	55,2	48,0
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	2 807,3	2 673,7
Actifs financiers disponibles à la vente	-	-
Actifs financiers au coût amorti	27 835,7	25 280,7
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	81,9	0
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	-	-
Comptes de régularisation et actifs divers	644,9	482,5
Participations dans les entreprises mises en équivalence	68,3	65,0
Immobilisations	590,6	425,9
TOTAL ACTIF	33 518,8	30 322,1

PASSIF

Passifs financiers à la juste valeur par résultat	8,9	6,3
Instruments dérivés de couverture	182,1	90,1
Passifs financiers au coût amorti	26 713,4	24 098,5
Dettes envers les établissements de crédit	-	-
Dettes envers la clientèle	-	-
Dettes représentées par un titre	-	-
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	49,6	29,1
Comptes de régularisation et passifs divers	587,8	551,0
Provisions pour risques et charges	79,3	68,6
Capital et réserves	5 118,8	4 869,6
Gains ou pertes latents ou différés	522,6	381,1
Résultat de l'exercice	256,3	227,8
TOTAL PASSIF	33 518,8	30 322,1

Compte de résultat consolidé (montants en M€)

	2019	2018
PRODUIT NET BANCAIRE	754,7	738,6
Charges de fonctionnement	392,4	392,1
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	362,3	346,5
Provisions et exceptionnel	28,6	52,0
Impôt s/bénéfices	77,4	66,7
RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ	256,3	227,8
CONTRIBUTION DES FILIALES (EN CONSOLIDÉ)	38,9	15,5
Immobilier	14,4	10,5
Capital Investissement	13,2	5,4
Autres	11,3	- 0,4

MÉTHODOLOGIE

Le Crédit Agricole Centre-est publie pour la deuxième année un rapport intégré, afin de partager sa stratégie et témoigner de son engagement en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise au service de ses parties prenantes. Ce rapport a été réalisé en ligne avec les éléments constitutifs et les principes directeurs du cadre de référence de l'International Integrated Reporting Council (IIRC). Dans ce rapport, le Crédit Agricole Centre-est démontre également sa contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations unies.

ORGANISATION DU PROJET

Sa préparation est le résultat d'un travail collégial, impliquant le comité de direction du Crédit Agricole Centre-est et les responsables de domaine des directions du Crédit Agricole Centre-est (Excellence opérationnelle, Expérience clients et risque, Développement épargne et assurances, Développement des crédits, Agriculture et immobilier, Ressources humaines, Communication et RSE, Conseil et développement des entreprises, Finances et recouvrement, Direction commerciale), qui ont été mobilisés tout au long de la démarche pour sélectionner et structurer l'information.

Cette deuxième édition a été réalisée en s'appuyant sur les travaux du Groupe Crédit Agricole, qui a la volonté de partager encore davantage ses convictions et sa stratégie.

**AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ**



CENTRE-EST

WWW.CA-CENTREST.FR