



mouvements
d'avenir

rapport intégré 2022

AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ



CENTRE-EST

Som

6	Édito	18	Énergie et climat, un élan collectif. Transition énergétique de l'habitat, financement des énergies vertes, investissements et actions responsables...
8	Modèle d'affaires	24	Transitions agricoles, le défi de l'avenir. Accompagnement, visions du terrain, rencontres et outils pour transformer le modèle agricole...
10	Modèle coopératif		
12	Conseil d'administration et comité de direction		
16	Projet sociétal	28	Relation client, une dynamique de proximité. L'agence au cœur de la relation, l'accompagnement des projets de vie, la sécurité des données, l'aide aux clients en difficulté...
		34	Solidarité et inclusion, des valeurs partagées. Actions solidaires, Fondation et Grande Cause Mutualiste aux côtés des jeunes...
		38	Proche de nos collaborateurs : des femmes et des hommes engagés. L'humain au cœur du recrutement, l'inclusion, la montée en compétences, nos actions pour l'emploi auprès des jeunes...
		42	Territoires, des liens très forts. Pacte Territorial, développement des entreprises, capital investissement, actions Santé Bien Vieillir et animation de territoires...
		48	Demain, Terralumia
		52	Annexes Synthèse du rapport de gestion. Méthodologie et organisation du projet. Le groupe Crédit Agricole.

mairie

Merci à tous les participants : clients, partenaires, collaborateurs qui nous ont permis d'illustrer ce rapport intégré en images et en témoignages.

Edité par le Crédit Agricole Centre-est.

Directrice de la publication : Simone Korn.

Conception/réalisation : Agence Dissidentia - Lyon, Anne Bouiller, Catherine Espejo, Marie-Pascale Perrimbert, Céline Rigaud.

Réalisations photos / crédits photos : Vincent Ramet, Frédérique Bailly, Dorian Narayana, iStock, GettyImages, Adobe Stock.

Mars 2023.

Document imprimé en 1500 exemplaires en région Auvergne Rhône-Alpes sur un papier Olin Smooth.

Donnons une impulsion à nos actions

2022 : une opportunité pour se réinventer. Pour apprendre, comprendre, agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société. Cette année aura été celle du mouvement, de l'élan, de l'impulsion donnés à nos engagements pour les grands projets sociétaux. Nous voulons saluer toute la trajectoire vertueuse que nous avons su créer avec nos collaborateurs, nos clients, nos administrateurs et tous ceux qui chaque jour se mobilisent à nos côtés.





Raphaël APPERT
Directeur général

« *La responsabilité sociale est au cœur de nos priorités.* »

Raphaël APPERT

En 2019, notre raison d'être « agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » matérialise notre volonté d'agir positivement sur les sujets sociétaux. Lancé en décembre 2021, le projet sociétal va plus loin encore, et définit trois axes et dix engagements qui guident nos actions pour les prochaines années. Cette cinquième édition du rapport intégré du Crédit Agricole Centre-est illustre **la manière dont nous en avons fait le pilier de notre stratégie.**

Raphaël APPERT

2022 est une année encore impactée par le contexte sanitaire et profondément marquée par la guerre en Ukraine. Elle a engendré une problématique d'inflation et de pouvoir d'achat. L'impact presque immédiat sur nos métiers a été l'ascension fulgurante des taux, pour la première fois depuis 20 ans. C'est dans ce contexte que nous avons œuvré en 2022, avec tous nos collaborateurs et administrateurs, pour revisiter

Pascal DÉSAMAIS

Ce projet sociétal est un élément précieux constitutif de notre modèle coopératif. Depuis toujours, nos actions sont orientées pour accompagner nos territoires et appuyer notre démarche RSE.

Avec nos collaborateurs, nos élus, nos partenaires et nos clients, dessinons ensemble un avenir plus vertueux.

notre projet d'entreprise et le mettre en adéquation avec le monde nouveau dans lequel nous sommes entrés.

Portés par la conviction que notre responsabilité sociale doit rester prédominante, nous l'avons désormais pleinement intégrée à notre projet d'entreprise. Elle est au cœur des priorités de toutes les directions et de chaque collaborateur au quotidien. **Nous avons d'ailleurs nommé ce projet : PEPS – Projet d'Entreprise, Projet Sociétal.**

« *Notre projet sociétal est pleinement intégré à notre projet d'entreprise.* »

" Dessinons ensemble un avenir plus vertueux."

Pascal DÉSAMAIS

Pour relever les défis de demain, nous avons la chance d'être une banque mutualiste et de pouvoir nous appuyer sur notre réseau d'administrateurs. À leurs côtés, nous avons une parfaite connaissance du tissu économique et social de nos territoires.

C'est en partie grâce au tandem collaborateur-élu que nous sommes en mesure de bien accompagner nos clients dans leurs transitions climatique, agricole, environnementale, sociétale.

Raphaël APPERT

Aujourd'hui, notre projet d'entreprise a pour objectif d'intégrer ces changements et les nouvelles tendances dans une stratégie à moyen et long terme. Se doter d'une vision pérenne et solide prend aujourd'hui plus de sens encore.

Dans ce rapport intégré, nous avons souhaité illustrer l'utilité en 2022 de notre projet sociétal pour nos clients, nos collaborateurs, et plus largement nos territoires, autour des actions phares que nous avons pu mener. Bonne lecture !



Pascal DÉSAMAIS
Président

Nos fondamentaux (nos ressources 2022)

Des femmes et des hommes engagés.

3 022 collaborateurs
1 445 administrateurs

67 % IER (Indice d'Engagement et de Recommandation)

Une présence territoriale 100 % humaine et 100 % digitale.

261 agences
8 centres d'affaires

212 relais Crédit Agricole
14 pôles entrepreneurs et patrimoine et pôles viticoles

1 site internet et de nombreuses appli mobiles
1 équipe Point Passerelle

Un modèle de banque mutualiste solide.

543 964 sociétaires
5,4 milliards d'€ de fonds propres sociaux

127 Caisses locales

Un ancrage local avec une appartenance à un groupe.

1^{er} gestionnaire d'actifs d'épargne (Amundi)
1^{er} bancassureur (Pacifica, Prédica...)

Notre création de valeur

Une gouvernance solide

qui s'appuie sur des administrateurs indépendants élus par nos sociétaires (double regard).

Une vision à long terme.

Des résultats conservés en région à

91 % et un modèle coopératif avec une autonomie de décision localement.

Une banque universelle de proximité...

Des métiers et des compétences...

ASSURANCES
des biens et des personnes, la prévoyance

BANQUE
Épargne, crédits, services bancaires et moyens de paiement

IMMOBILIER
Transaction, vente de neuf, gestion, syndic, courtage

CLIMAT
Solutions d'accompagnement pour la transition énergétique

ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRENEURS
Financements spécialisés, solutions personnalisées et adaptées à la vie de l'entreprise (création, développement, transmission), Banque d'affaires

Des expertises complémentaires

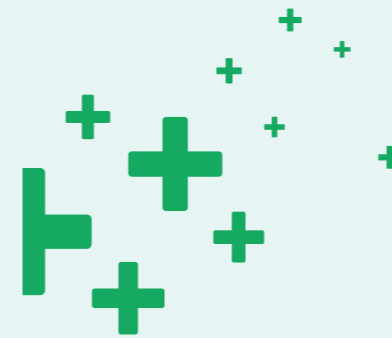
Crédit Agricole Centre-est Immobilier (Square Habitat), La Compagnie Foncière Lyonnaise, Capital investissement (Calixte, CA Création, CAC PME).

Une solidarité forte pour nos territoires.

398 structures et associations soutenues pour
1,1 million d'€

Notre proximité relationnelle.

Notre implication au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les projets locaux. Notre soutien à l'innovation, en créant des liens sur notre territoire et en accompagnant les transitions économiques et sociétales.



... au service de tous.

Le Crédit Agricole Centre-est accompagne tous ses clients particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités publiques et associations.

1 281 146

clients dont

60 037*

nouveaux clients et

40 082*

nouveaux sociétaires en 2022

+5

IRC (Indice de Recommandation Clients)

* en brut

Notre empreinte sociétale

Un employeur attractif et à l'écoute.

343 recrutements en CDI
292 alternants et stagiaires
93 / 100 Indice d'égalité professionnelle femmes/hommes

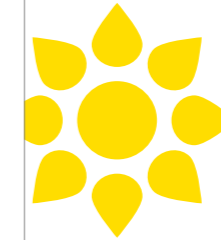
42 % de femmes au conseil d'administration et
54 % de femmes au comité de direction

Un engagement pour le climat et la transition énergétique.

Près de **120 millions d'€** de financements décidés pour la transition énergétique

6 millions d'€ investis en 2022 dans quatre projets dans le cadre du fonds d'investissement consacré à la rénovation énergétique (doté de 20 millions d'€)

Plus de 96 % des déchets de chantier du site de Terralunia recyclés et revalorisés



Plus aucune agence ne consomme du fioul à fin 2022

142 135 cartes bancaires recyclées

Un acteur économique de premier plan...

29,3 milliards d'€ d'encours de crédits

38,8 milliards d'€ d'encours d'épargne

93 millions d'€ d'investissements décidés et transformés par nos filiales immobilières

155 millions d'€ d'impôts et taxes

Nos clients et partenaires nous font confiance.

70 477 projets financés



93 % de clients satisfaits du traitement de leur sinistre assurance

63 projets de jeunes entreprises accompagnées par le Village by CA Centre-est et CA Création

6,5/10 IES (Indice d'Engagement Sociétal)

... particulièrement solidaire pour accompagner des projets des jeunes en lien avec l'environnement et l'intergénérationnel.

La Grande Cause Mutualiste a soutenu

72

projets

165 600 € dédiés à l'accompagnement des projets

Modèle

Le Crédit Agricole Centre-est est une banque universelle de proximité qui fait partie de l'un des plus grands groupes bancaires mondiaux. Nous sommes aussi une banque coopérative et mutualiste, proche des territoires.

Parce que nous incarnons la proximité, la solidarité et la responsabilité, nous sommes une banque unique, différente.

Un modèle de gouvernance solide.

Au Crédit Agricole Centre-est, chaque client peut devenir sociétaire en souscrivant des parts sociales de Caisse locale. C'est le fondement de notre structure mutualiste. Chaque année, les sociétaires de nos 127 Caisses locales désignent leurs représentants : les administrateurs. Ces derniers élisent à leur tour les administrateurs de la Caisse régionale, qui siègent au conseil d'administration.

Une personne = une voix

Conformément au principe coopératif, le vote est démocratique : chaque sociétaire dispose d'une voix, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient.

Structure mutualiste

543 964
CLIENTS SOCIÉTAIRES

127
CAISSES LOCALES

1 445
ADMINISTRATEURS ÉLUS

Un double regard.

Deux instances pilotent le Crédit Agricole Centre-est :

- > le comité de direction, composé de 13 membres (en 2022) et
- > le conseil d'administration, qui compte 14 administratrices et administrateurs.

Ce double regard est garant de notre stabilité et de notre solidité pour répondre aux grands défis de société contemporains.

Structure commerciale

1 281 146
CLIENTS

261
AGENCES

3 022
COLLABORATEURS



Devenir sociétaire est un choix.

Tous les ans en novembre, le Crédit Agricole Centre-est organise les semaines du sociétariat. Un temps fort pour valoriser auprès des clients notre modèle coopératif et nos engagements sociétaux, en montrant comment ils se déclinent concrètement sur notre territoire.

Ce rendez-vous annuel est animé en agences par les collaborateurs et les administrateurs de Caisses locales, dont la mobilisation est essentielle.

40 082*
NOUVEAUX SOCIÉTAIRES EN 2022

Mobilisés autour du projet d'entreprise.

En 2022, tout comme les collaborateurs, les administrateurs des Caisses locales ont œuvré à la revisite de notre projet d'entreprise. Ces derniers ont été invités à participer à des ateliers pour réfléchir à des actions mutualistes à mettre en place sur leur territoire, autour de deux thématiques phares de notre projet d'entreprise : l'inclusion et la cohésion sociale ; la transition énergétique vers une économie bas carbone. Ces échanges ont donné lieu à de nombreuses pistes d'actions qui vont concrétiser l'engagement du Crédit Agricole Centre-est sur son territoire. Elles porteront par exemple sur la réduction de la fracture numérique, l'inclusion des seniors, la mobilité ou encore la gestion de l'eau.

976

ADMINISTRATEURS ONT RÉPONDU PRÉSENT, UNE TRÈS BELLE PARTICIPATION !



coopératif

* en brut

Conseil d'administration

Éric ANGELOT
Vice-président et chef
d'exploitation viticole (Ain)

Olivier BOSSE-PLATIÈRE
Vigneron, exploitant
du domaine du Château
de Lachassagne (Rhône)

Pascal DÉSAMAIS
Président du Crédit Agricole
Centre-est et Directeur général
de l'Isara (Rhône)

**Sébastien
FIERIMONTE**
Gérant d'entreprise
(Saône-et-Loire)

UN LIEN FORT AVEC NOS TERRITOIRES

Nos administratrices et administrateurs sont vétérinaire, chef d'entreprise, viticulteur... toutes et tous professionnels engagés au sein de structures publiques ou privées. 14 administrateurs de la Caisse régionale Centre-est sont élus par les présidents de Caisses locales lors de l'Assemblée générale. Ils ont pour rôle

d'élire à leur tour le président, les vice-présidents et le secrétaire du bureau du conseil. Avec l'ensemble des administrateurs de Caisses locales, ils sont le trait d'union entre nos engagements et la réalité et les enjeux de nos territoires.

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

Jérôme MARGET
Chef de produit chez un
éditeur de logiciels (Ain)

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



Danièle BEAUDOT
Vice-présidente et cheffe
d'exploitation agricole en bovins
(Saône-et-Loire)

Véronique DE GUELIS
Formatrice en agriculture CFPPA
(Saône-et-Loire)

Anne VIGNAT-DUCRET
Cheffe d'entreprise forestière
(Ain)

Hubert JANIN
Secrétaire du bureau du
conseil et chef d'entreprise
(Isère)

Didier LAPOSTOLET
Vétérinaire (Rhône)

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

Gilles DUMOULIN
Chef d'exploitation
agricole et aviculteur
(Drôme)

Comité de direction

Simone KORN
Directrice des assurances
et du développement sociétal

Olivier BLUM
Directeur des risques

Raphaëlle COMBY
Directrice du conseil et du
développement des entreprises

54 %

En 2022, notre comité de direction était composé de 54% de femmes et 46% d'hommes. Un pourcentage qui traduit notre engagement pour la mixité au sein du Crédit Agricole Centre-est.

Marc BALAS
Directeur commercial

Nicole LAVOCAT
Directrice de l'excellence
opérationnelle

Véronique RACOUSSOT-SOROSINA
Directrice générale adjointe



Thierry LAURENCIN
Directeur des crédits
et du pôle utilisateur

Laura BOUCHILLOU
Directrice des ressources
humaines et de la
transformation

Marc Do Van Tuan
Directeur général adjoint

Stéphanie GENSOLLEN
Directrice finances, épargne
et recouvrement

Raphaël APPERT
Directeur général

Frank LEFEBVRE
Directeur du développement
immobilier

Ramona RISTEA
Directrice du développement
des professionnels, de
l'agriculture et du territoire

Projet sociétal du groupe Crédit Agricole.



Un élan donné à notre stratégie.

Annoncé fin 2021, le projet sociétal du Crédit Agricole entre en directe cohérence avec notre raison d'être : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et celui de la société.

Il complète les deux autres projets de notre plan stratégique : le projet humain et le projet client.

Dans un contexte 2022 fortement chahuté aussi bien sur le plan géopolitique, économique, financier et environnemental, il est le pilier majeur de notre plan stratégique.

10

engagements autour de trois thématiques

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE.

- 1** Atteindre la **neutralité carbone** d'ici 2050.
- 2** **Conseiller et accompagner 100 % de nos clients** dans leur transition énergétique.
- 3** **Intégrer des critères de performance extra-financière** dans 100 % de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE.

- 4** **Proposer une gamme d'offres** qui n'exclut aucun client, quelle que soit sa situation, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique.
- 5** **Contribuer à redynamiser** les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales.
- 6** **Favoriser l'insertion** des jeunes par l'emploi et la formation.
- 7** **Amplifier la mixité et la diversité** dans toutes les entités du Crédit Agricole et au sein de sa Gouvernance.



RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGROALIMENTAIRES ET AGRICOLES.

- 8** **Accompagner l'évolution des techniques agricoles** vers un système agroalimentaire compétitif et durable.
- 9** Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à **la lutte contre le changement climatique.**
- 10** Contribuer à **renforcer la souveraineté alimentaire.**

PEPS : NOTRE PROJET D'ENTREPRISE COLLABORATIF.



PEPS pour Projet d'Entreprise Projet Sociétal. C'est le nom donné à notre nouveau projet collaboratif, intégrant pleinement le projet sociétal au sein de notre stratégie d'entreprise.

Il s'articule autour de 4 axes : le client, l'humain, les territoires et le développement responsable.

Il met plus encore en lumière l'interdépendance nécessaire entre le développement de notre entreprise et notre impact sociétal.

Dans notre réflexion, nous avons choisi de faire de la collaboration un élément clé de sa réussite. En juin 2022, nos 3 022 collaborateurs et les 1 445 administrateurs du Crédit Agricole Centre-est ont ainsi été associés à une réflexion globale sur le projet sociétal.

L'objectif ? **Traduire en actions concrètes nos 10 engagements**, innover pour concevoir des solutions adaptées pour nos clients, nos collaborateurs, nos élus et nos territoires.

En parallèle, et pour impulser une dynamique dans toute l'entreprise, le Club des référents RSE a été créé. Des collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est sont réunis pour animer et faire avancer les chantiers du projet sociétal. **L'objectif : intégrer la RSE à nos plans d'action et la rendre native pour toute l'entreprise !**

> Voir article en page 23.

énergie

et climat

Un élan collectif.

La lutte contre le changement climatique est une lutte collective. Un enjeu transversal et planétaire auquel le Crédit Agricole Centre-est se doit de prendre part. Notre volonté est d'accélérer l'avènement des énergies vertes, en lieu et place des énergies fossiles, et de rendre accessible cette transition à tous nos clients.

NOS ENGAGEMENTS

Neutralité carbone en 2050.

100% de nos clients accompagnés dans leur transition énergétique.

Des critères de performance extra-financiers

dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

En 2022, nos actions pour y parvenir...

Rénover l'habitat.

Pour répondre à l'urgence climatique, nous accompagnons nos clients dans le parcours de rénovation énergétique de leur logement, qu'ils soient propriétaires ou locataires. Objectif : les sensibiliser et leur proposer des solutions de financement adaptées, avec en 2022 de nouvelles offres et une nouvelle organisation de nos services.

> **Nouveau : le Prêt Travaux Verts.** Il complète l'éco-Prêt à Taux Zéro et permet à l'emprunteur d'attendre l'économie réalisée sur sa facture énergétique pour finaliser le remboursement de ses travaux.

> **Un service 100% à distance :** les rendez-vous s'effectuent en ligne grâce à un système de visioconférence sécurisée.

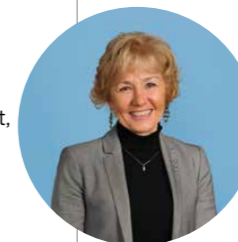
> **Le site internet j-ecorenov.credit-agricole.fr,** déployé en 2022 au sein de Caisses régionales pilotes comme le Crédit Agricole Centre-est, pour estimer ses dépenses énergétiques, le montant des aides disponibles et sa capacité de financement.

> **4 conseillers spécialisés,** experts en financement de la rénovation énergétique.

« Afin d'améliorer la qualité de prise en charge de nos clients pour leur dossier d'éco-Prêt à Taux Zéro, nous avons fait le choix de créer une équipe dédiée, spécialiste de ce sujet technique. C'est un nouveau métier, initié fin 2022 autour d'une équipe d'aujourd'hui quatre experts. Nous proposons à nos clients un accompagnement à distance par visioconférences sécurisées, y compris pour la signature de l'offre de crédit. Cela nous permet de simplifier ce sujet parfois complexe pour nos clients. »

Corinne CLOT

Responsable du domaine Développement du financement de l'habitat, Crédit Agricole Centre-est.



1343

CRÉDITS ÉCO-PRÊT (ÉCO-PTZ)
À TAUX ZÉRO ACCORDÉS EN 2022
POUR 18,6 MILLIONS D'€,
SOIT DEUX FOIS PLUS QU'EN 2021.

4 millions d'€

DE PRÊTS TRAVAUX VERTS
EN RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE,
SOIT 135% DE PLUS QU'EN 2021.

ALTE 69 et ALEC LYON à nos côtés pour animer les actions de France Rénov'.

Aujourd'hui 20% des logements de la région Auvergne-Rhône-Alpes sont des passoires thermiques (étiquette F ou G).

Les rénover est une nécessité ! Pour relever ce défi, le Crédit Agricole Centre-est a signé un partenariat avec les animateurs des espaces-conseil France Rénov' : l'Agence locale de la transition énergétique du Rhône (ALTE 69) et l'Agence locale de l'énergie et du climat de la Métropole de Lyon (ALEC Lyon). Nous sensibilisons les nouveaux acquéreurs aux enjeux de la rénovation énergétique et leur proposons des financements, quand l'ALTE 69 et l'ALEC les accompagnent gratuitement dans la définition des travaux.

Accélérer le développement des énergies vertes.

FINANCER LES ÉNERGIES RENOUVELABLES.

En 2030, les énergies renouvelables (EnR) devront représenter 33% du mix énergétique français, contre 19,3% aujourd'hui. Pour contribuer à l'atteinte de cet objectif fort, nous proposons à nos clients des solutions pour financer des projets photovoltaïques, éoliens, de méthanisation ou de production d'hydrogène.

GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

1^{ER}

FINANCEUR PRIVÉ DES ÉNERGIES RENOUVELABLES EN FRANCE.

AU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

Près de 120 millions d'€

DE FINANCEMENT DÉCIDÉS POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE, SOIT +74% VS 2021

Symbio : la plus grande usine de piles à hydrogène d'Europe.

Leader mondial de la mobilité hydrogène, Symbio a choisi le groupe Crédit Agricole pour financer l'implantation de sa nouvelle usine à Saint-Fons (Rhône).

Le montant global du crédit-bail immobilier mis en place par Crédit Agricole Leasing & Factoring, porteur du risque résiduel, est partagé via des syndicats entre les Caisses régionales Crédit Agricole Centre-est, Sud Rhône-Alpes, Centre France et LCL.

Rendez-vous fin 2023 pour l'inauguration !

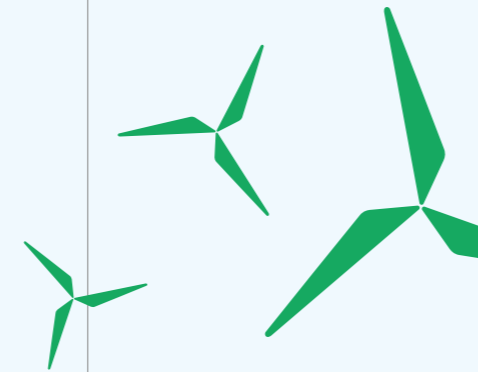
16 100 m²
D'UNITÉS DE PRODUCTION.

UN CENTRE R&D AINSI QUE
6 500 m²
DE BUREAUX.

La solution photovoltaïque pour le groupe Protat.

Comment sauvegarder sa rentabilité, quand le coût de l'énergie explose ?

Une question vitale pour le groupe Parquets Protat, fabricant de parquets en Saône-et-Loire, qui a vu sa facture multipliée par 4. Grâce au binôme chargé d'affaires EnR et chargé d'affaires Entreprises du Crédit-Agricole Centre-est, l'entreprise a trouvé une solution auprès de partenaires certifiés par nos soins : répondre à une partie de ses besoins énergétiques via des panneaux photovoltaïques sur ombrières. Une opération co-financée par le Crédit Agricole, qui permet à l'entreprise de préserver son activité.



INFORMER ET CONSEILLER NOS CLIENTS.

La transition énergétique est un sujet complexe. Pour donner à nos clients des clés de lecture et leur permettre d'identifier les solutions adaptées à leurs besoins, nous misons sur la pédagogie et les échanges.



Une journée dédiée à la transition énergétique.

Neuf webconférences animées par des partenaires du Crédit Agricole Centre-est, accessibles à tous nos clients, pour échanger sur les enjeux du changement climatique et de la transition énergétique.

Webconférences disponibles sur www.credit-agricole.fr/ca-centrest > entrez « webinaire Journée de la transition énergétique » dans notre barre de recherche.

La matinale de l'énergie à Oyonnax (Ain).

Au programme de cette première édition dédiée à nos entreprises clientes et organisée en partenariat avec EDF : un éclairage sur la crise énergétique et les solutions que nous mettons à leur disposition pour y faire face.

INVESTIR POUR L'AVENIR.

Contribuer au développement d'une économie bas carbone est une ambition collective. Nous sommes engagés aux côtés de nos partenaires, des acteurs du territoire et de nos clients pour investir dans des solutions locales de production d'énergies renouvelables.

Solarhona Invest, un nouvel outil pour développer le photovoltaïque.

Le Crédit Agricole Centre-est, les Caisses régionales Languedoc, Sud Rhône-Alpes, Alpes Provence, la Compagnie nationale du Rhône (CNR) et la Banque des Territoires ont récemment créé et lancé la société d'investissement Solarhona Invest. Sa mission : investir dans des projets photovoltaïques le long du Rhône portés par les collectivités territoriales, les entreprises et les agriculteurs.

Toitures de bâtiment, ombrières de parking, petits parcs au sol, centrales linéaires ou flottantes... les projets seront regroupés par « grappes » territoriales au sein de sociétés de projets dédiées, pour favoriser les synergies et rendre viables des initiatives qui indépendamment ne pourraient voir le jour.

1 milliard d'€

INVESTI SUR 10 ANS AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE.

600 emplois

DEVRAIENT ÊTRE CRÉÉS DANS LA VALLÉE DU RHÔNE GRÂCE À L'IMPLANTATION DE CENTRALES PHOTOVOLTAÏQUES.



« Solarhona Invest illustre parfaitement le rôle que joue, depuis de nombreuses années déjà, le Crédit Agricole sur le terrain de la transition énergétique : s'adosser à des acteurs de référence, exploiter son maillage territorial pour faire émerger des projets faisant sens localement et mobiliser la puissance du Groupe pour financer leur réalisation. »

Ramona RISTEA

Directrice du développement des professionnels, de l'agriculture et du territoire.



Revcoo recycle la fumée des usines.

Les fumées industrielles sont à l'origine de 46% des émissions de gaz à effet de serre.

Revcoo en a fait son cheval de bataille et a mis au point une technologie pour capter le CO₂ et le revaloriser.

Crédit Agricole Création, notre filiale dédiée au capital innovation, est entrée au capital de la start-up et a participé à la levée de fonds de 3,5 millions d'euros, qui lui permettra d'installer une nouvelle machine en 2023, capable de capter 20 tonnes de CO₂ par jour.

Investir dans un parc photovoltaïque à Montceau-les-Mines.

La centrale photovoltaïque de Lucy (71) vient d'être mise en service. Le Crédit Agricole Centre-est a invité ses clients à utiliser leur épargne pour investir dans ce projet via une campagne de financement participatif sur la plateforme Enerfip. Avec ses 30 429 panneaux solaires, la centrale de Lucy permet d'éviter l'émission de 3 700 tonnes de CO₂eq marginales par an.

PROPOSER DES INVESTISSEMENTS RESPONSABLES.

1,573

MILLIARD D'€ D'ENGAGEMENT D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE.



EN PROGRESSION DE

16%

PAR RAPPORT À 2021, DÉMONSTRANT L'INTÉRÊT CROISSANT DE NOS CLIENTS.

INVESTISSEMENT RESPONSABLE (IR). DÉFINITION.

En parallèle des critères financiers dits classiques, l'IR repose sur des fonds d'investissement tenant compte de la stratégie RSE de l'entreprise.

Act

L'exemplarité comme modèle d'actions.

Le principe d'exemplarité nous pousse à appliquer à nous-mêmes nos engagements. Nous sensibilisons donc nos collaborateurs et agissons tous ensemble pour limiter l'impact de nos activités sur l'environnement. Notre cap : atteindre la neutralité carbone d'ici à 2050.

Sobriété énergétique, réduisons notre consommation.

Pour faire face à la crise énergétique, le groupe Crédit Agricole a signé en octobre 2022 la charte d'engagement Écowatt et adopté un plan de sobriété. Au Crédit Agricole Centre-est, nous nous sommes associés à cet effort collectif, avec des mesures concrètes :

- > réglage de la température des sites et agences à 19°C ;
- > réduction de l'amplitude d'éclairage des enseignes ;
- > arrêt des rideaux d'air chaud entre 12h et 14h ;
- > programmation automatique de l'arrêt des équipements en fonction des horaires de fermeture des agences ;
- > communication sur le dispositif Écowatt auprès de nos collaborateurs, incitation à télécharger l'application et à adopter les écogestes ;
- > arrêt des écrans PLV éclairés lors de la fermeture des agences.

LE DISPOSITIF ÉCOWATT. KÉSAKO ?

Écowatt, c'est la « météo » de la consommation d'électricité en France. Le dispositif alerte les entreprises et particuliers des fortes tensions sur le réseau pour leur permettre d'ajuster leur consommation et éviter collectivement les risques de coupure.



Une longueur d'avance sur le pilotage des agences.

Au Crédit Agricole Centre-est, nous avons dès 2017 mis en place un système très innovant de pilotage énergétique centralisé, pour intervenir à distance dans toutes nos agences équipées. Si une alerte Écowatt intervient, toutes les enseignes des agences pilotées peuvent être éteintes à distance en quelques clics. De plus, ce système intègre des critères tels que la météo, les horaires et jours d'ouverture qui permettent de chauffer, refroidir et éclairer les espaces uniquement lorsqu'ils sont utilisés. En 2022, nous avons également fait un pas de plus dans la transition énergétique, en arrêtant totalement le chauffage au fioul.

2/3

DES AGENCES ÉQUIPÉES
DU SYSTÈME DE PILOTAGE
CENTRALISÉ.
OBJECTIF 100% À FIN 2023.

30%

DE BAISSÉ DE CONSOMMATION
DEPUIS 2017.

La fin des étuis
plastiques pour les
cartes et chèquiers
de nos clients

=

4,7 tonnes
de plastique
économisées

L'équivalent du budget consacré à ces produits, soit 10 000 euros, a été reversé à Odysseus, association lyonnaise qui œuvre en faveur de la préservation des milieux aquatiques.

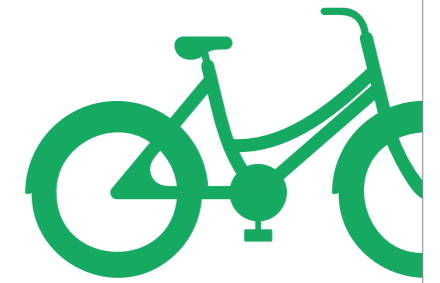
Avancer ensemble, c'est nous impliquer tous.

Impliquer, former, informer, animer, sensibiliser tous nos collaborateurs. Notre projet sociétal est la boussole de toutes nos actions.

Un club de référents RSE.

Pour donner un coup d'accélérateur à la déclinaison du projet sociétal du groupe Crédit Agricole et placer la transition écologique au cœur de nos activités, le Crédit Agricole Centre-est a créé le club des référents RSE.

22 collaborateurs missionnés pour relayer l'avancée des 24 chantiers du projet sociétal et lancer des initiatives en lien avec ses trois axes forts : le climat, l'inclusion et la transition énergétique.



Se déplacer plus « vert ».

En 2022, le Crédit Agricole Centre-est a signé un nouvel accord avec les partenaires sociaux pour inciter ses collaborateurs à privilégier les modes de transports alternatifs à la voiture individuelle pour leurs trajets domicile-travail : vélo, trottinette, covoiturage...

Un forfait mobilités durables très incitatif a été mis en place et des animations ont été organisées pour leur présenter des véhicules et des vélos électriques, les informer sur les offres de mobilités disponibles.

Un roadshow environnemental.

Présenter le projet sociétal du groupe Crédit Agricole et apporter un éclairage sur les enjeux liés au changement climatique, voilà les sujets au cœur du roadshow lancé par le Crédit Agricole Centre-est en 2022.

Des escape game, quiz, etc. ont ainsi rythmé l'année pour sensibiliser les équipes de manière ludique à l'impact des activités humaines sur l'environnement et le climat.

LA FRESQUE DU CLIMAT EN 2023

Dès 2023, tous les collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est seront formés à la Fresque du climat. Devenu l'outil de référence pour comprendre et s'approprier les enjeux du changement climatique, cet atelier de sensibilisation leur permettra de mobiliser les connaissances acquises pour proposer des actions concrètes dans le cadre de leur activité professionnelle.

ions



transitions

agricoles

Le défi de l'avenir.

Le Crédit Agricole est né d'une volonté : soutenir les agriculteurs. Et parce que l'agriculture sera toujours essentielle à la société, nous continuons à nous engager pour toutes les agricultures. Nous voulons encourager la dynamique de toutes les vocations et accompagner les transitions vers une agriculture durable et bas carbone.

NOS ENGAGEMENTS

Contribuer à notre souveraineté alimentaire en finançant toutes les filières agricoles.

Encourager et accompagner toutes les vocations, pour l'avenir de l'agriculture.

Faire des contraintes et défis d'aujourd'hui les forces de demain : pour réussir toutes les transitions, qu'elles soient environnementales ou technologiques.

En 2022, nos actions pour y parvenir...

Sur le terrain d'une agriculture plus durable.

L'agriculture durable est une agriculture économiquement viable et pérenne, saine pour l'environnement et socialement équitable. Elle se doit de répondre aux besoins d'aujourd'hui sans remettre en cause les ressources naturelles pour les générations futures. Aujourd'hui, elle nécessite des transformations du modèle agricole, que le Crédit Agricole choisit d'accompagner avec la nouvelle offre « Transition ».

La matinée de la transition agricole et énergétique.

Le 30 septembre à Bourgoin-Jallieu, une trentaine d'agriculteurs ont répondu présents à l'invitation du Crédit Agricole Centre-est. Les experts de la Caisse régionale ont présenté les solutions proposées à ses clients (démarche Transition agricole, financement ENR) et les différents partenaires ont exposé leurs missions : PioriTerre pour une agriculture durable, saine et respectueuse de l'environnement ; Terre et Lac Solaire, créateurs de centrales solaires, et Oxyane, groupement coopératif agricole. Cette réunion d'information a aussi été celle de l'échange, des témoignages, de l'écoute de chaque situation et du partage des projets pour mieux accompagner les agriculteurs dans leurs démarches.

Chargée de transition agricole, un nouveau métier.

En avril 2022, le poste de « chargée des transitions agricoles et agroalimentaires » a été créé au sein de Crédit Agricole Centre-est. Une mission transversale portée par

Audrey OUNDJIAN :



« Dans le contexte climatique que connaît l'agriculture, l'adaptation des exploitations agricoles passe par le changement de leurs pratiques. Et pour que nos chargés agri puissent accompagner leurs clients dans ces transformations, ils doivent savoir appréhender le sujet.

En 2022, j'ai fait un tour d'horizon approfondi du territoire. J'ai échangé avec les acteurs, rencontré les exploitants, interrogé les Caisses régionales plus avancées sur ce sujet.

Aujourd'hui, ma mission est d'animer la démarche interne à notre Caisse régionale, en lien avec nos chargés agri/agro au contact direct de nos clients : créer les bons outils, informer sur les labels d'agriculture durable qui existent ou vont se développer, juger de l'impact environnemental ou vertueux du projet d'un client, animer les offres de financement, etc. On ne peut pas déployer cette démarche sans acculturer notre réseau avant. »

Agir

En actions.

Le concours de « l'Excellence Bio ».

Les Caisses régionales du Crédit Agricole de la région Auvergne-Rhône-Alpes se sont associées à l'Agence Bio AURA pour organiser le concours de « l'Excellence Bio ». Celui-ci valorise tous les deux ans les innovations des acteurs de la filière Bio, des producteurs aux distributeurs en passant par les transformateurs.

À l'initiative de son conseiller du Crédit agricole,

Frédéric BERNE,

viticulteur du Beaujolais, s'est inscrit... et a gagné ! Il est lauréat de la catégorie « producteur » 2022.



Quel est l'impact d'une transition vers le bio pour une exploitation viticole ?

« Concrètement, il s'agit de 45 000 € d'investissement par hectare de vignes pour opérer ce qui est une véritable mutation. Il faut le vouloir, il faut oser et être aidé ! J'ai démarré en 2014 en reprenant un domaine en métayage, donc en location. En parallèle, j'ai pu acheter mes propres vignes et investir dans les bons outils avec l'aide du Crédit Agricole Centre-est. Ils m'ont fait confiance. Si j'avais dû attendre que mes premières vignes en location me permettent d'investir, j'aurais perdu un temps fou. »

Quelles sont les premières actions pour activer la transition ?

« J'ai planté des arbres, des haies, relancé la microbiologie du sol. Au fil du temps, on retrouve des écosystèmes performants. C'est un travail qui demande de la patience. Mais c'est un investissement sur notre propre avenir. »

Au-delà de l'envie, la transition nécessite des connaissances...

« Tout le monde trouve cela super l'agro-écologie, mais il faut des moyens et en effet des connaissances pour agir. Nous avons monté avec 23 partenaires viticulteurs le groupe des Vignerons du Vivant. Nous travaillons sur des essais, nous formons en lycée agricole, etc. Les jeunes ont cette envie d'aller de l'avant. »



Épargner utile avec le livret engagé sociétaire.

Proposé en 2022, ce livret engagé permet à nos clients sociétaires de devenir acteurs des grandes transitions, climatiques, agricoles, sociétales... L'épargne collectée permet de financer des projets utiles au territoire.

Exemple concret à la ferme du Truchet. Dans cette exploitation de production laitière située près d'Oyonnax dans l'Ain, les deux jeunes repreneurs de la ferme familiale ont choisi de créer un atelier de transformation pour fabriquer des glaces. Objectif : créer de la valeur ajoutée tout en diversifiant l'activité.

« Tout cela nécessitait bien sûr des investissements importants. C'est pourquoi nous avons fait appel au Crédit Agricole qui nous a fait confiance et a permis à ce beau projet de voir le jour », souligne **Elsa PIVARD**, l'exploitante de la ferme du Truchet.



Souveraineté alimentaire : à vos idées !

En septembre 2022, un grand concours d'idées à l'échelle du groupe Crédit Agricole a été lancé pour imaginer comment contribuer à l'évolution des métiers de l'agriculture, soutenir l'alimentation durable, faire la chasse au gaspillage, trouver de nouvelles méthodes de consommation, etc. Trois idées ont été récompensées par un jury national. Il ne reste plus qu'à les concrétiser !

39

CAISSES RÉGIONALES PARTICIPANTES.

+ de 3 610

PARTICIPANTS.

2 717

IDÉES PROPOSÉES DONT 53 IDÉES DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST.

Pérenniser les activités.

Assurer son exploitation.

Via sa filiale Pacifica, le Crédit Agricole accompagne les agriculteurs, éleveurs et viticulteurs dans la gestion de leurs risques et la sécurisation de leurs exploitations face aux événements climatiques avec 2 offres :
 > **l'assurance récoltes**, réformée en 2022, pour couvrir l'exploitation face aux pertes de rendement consécutives à un aléa climatique subi ;
 > **l'assurance grêle**, pour une protection localisée à la parcelle.

Développer son activité.

Vente en circuit court, revenus complémentaires grâce à la production d'énergie renouvelable, débouchés à l'international... tout au long de l'année, nous accompagnons nos clients agriculteurs et viticulteurs pour faire évoluer leur modèle agricole, trouver de nouveaux débouchés et pérenniser leur activité, à travers différentes animations. Le développement à l'international de la filière viticole est notamment un marché sur lequel Centre-est entend se positionner comme acteur de référence.

LES CAFÉS DE L'INTERNATIONAL.

Comment vendre son vin à l'étranger, quels sont les circuits de distribution, les débouchés, les règles applicables... ? Pour aider et accompagner les viticulteurs bourguignons et du Beaujolais au développement de leur activité à l'international, le Crédit Agricole Centre-est a organisé en 2022 deux cafés de l'international : un à Buxy (71) pour les viticulteurs bourguignons en collaboration avec la CCI de Bourgogne Franche-Comté et un à Belleville (69) pour les viticulteurs du Beaujolais. Ces matinées ont été dédiées à la rencontre d'experts tels que douanes, Chambre de Commerce et d'Industrie, Coface, experts de la Caisse régionale...

Transmettre.

Les cafés de la transmission.

Nous le savons : d'ici 10 ans, la moitié des exploitants agricoles devront prendre leur retraite. Un enjeu de taille pour la vitalité des territoires et notre souveraineté agro-alimentaire. 3 cafés de la transmission ont été organisés en 2022 pour y rassembler toutes nos expertises et répondre aux questions de nos clients exploitants agricoles. Chacun a pu exposer sa situation personnelle, rencontrer individuellement des experts de la transmission : notaire, avocat-fiscaliste, conseiller de gestion, représentant de la SAFER, et bien sûr les ingénieurs patrimoniaux de la Caisse régionale dédiés à l'agriculture et la viticulture. Un format très apprécié !

EN 2022,

57,3 millions d'€

DE FINANCEMENTS À MOYEN TERME ACCORDÉS.

POUR

190

INSTALLATIONS RÉALISÉES (83% DE PART DE MARCHÉ NETTE, SOIT +5% VS 2021)

DONT

49

JEUNES AGRICULTEURS BIO, SOIT 26% DES INSTALLATIONS AIDÉES EN 2022.

LE LIVRE BLANC SUR L'EXPORT ET LA VITICULTURE.

Comment s'y prendre pour exporter ? Beaucoup y songent sans avoir les clés pour franchir le pas. En s'appuyant sur le savoir-faire de nos partenaires experts de l'Isara (école d'ingénieurs en agronomie, innovation, environnement, alimentation), le Crédit Agricole Centre-est a développé le livre blanc de l'export en viticulture, avec les conseils, témoignages et étapes indispensables pour réussir son lancement à l'international. Un outil complémentaire aux animations telles que les cafés de l'international.



PRÉVENTION INCENDIES.

Des sondes à fourrage ont été mises à disposition auprès des agriculteurs par 11 Caisses locales pour prévenir et limiter les risques d'incendie en cas d'échauffement de fourrage dans les exploitations. Cette opération a vocation à être reconduite dans le futur.

relation client

Une dynamique de proximité.

Accompagner nos clients dans tous leurs projets de vie, c'est être à leurs côtés par une présence physique sur tout le territoire et à travers de nouveaux outils digitaux. C'est aussi étoffer nos offres, nos outils et nos expertises, adapter notre organisation, pour toujours mieux répondre à leurs attentes.

NOS ENGAGEMENTS

Garantir proximité et disponibilité

à nos clients, avec des équipes responsables et compétentes.

Développer des outils numériques

qui favorisent l'autonomie et la qualité de service.

Accompagner tous nos clients y compris les plus fragiles, dans tous leurs projets, et répondre à tous les besoins.

En 2022, nos actions pour y parvenir...

Maintenir un lien fort avec nos clients.

L'agence, véritable « hub » de la relation client.

Améliorer la proximité que nous entretenons avec nos clients, c'est repenser physiquement nos points de contact pour engager plus encore notre responsabilité humaine. Toutes nos agences se transforment ainsi progressivement en « agences collaboratives ». Ces lieux de vie misent sur le collectif et la transparence, pour devenir de véritables « hubs » qui nous permettent de croiser les expertises et nos réseaux de spécialistes.

20

NOUVELLES AGENCES ONT ÉTÉ TRANSFORMÉES EN 2022, CE QUI PORTE À 82% LE PARC TOTAL D'AGENCES RÉNOVÉES (215).



Inauguration de la 200^e agence transformée à l'Arbresle.

Un IRC agence lancé en 2022.

Cet indicateur (Indice de Recommandation Client) utilisé par toutes les banques nous permet de mesurer et de suivre en continu la satisfaction de nos clients. En 2022, un IRC de niveau agence a été développé par le Crédit Agricole Centre-est, afin de recueillir l'avis de nos clients particuliers sur la qualité de la relation et des services proposés. Les résultats communiqués, dès 2023, permettront de mettre en œuvre des actions localisées.

L'Équipe Agences : vers plus de complémentarité des métiers.

Pour satisfaire les attentes de nos clients et leur apporter des réponses rapides, adaptées et personnalisées, nous avons repensé notre organisation collective.

En 2022, les conseillers privés ont rejoint l'organisation des « Équipes Agences » et complètent encore les expertises.

1 Équipe Agences



« L'Équipe Agences est un pilier de l'agence "hub" de la relation client. Nous y plaçons un véritable concentré d'expertises, pour faire interagir des compétences complémentaires et en faire bénéficier nos clients au bon moment : conseillers privés, expertises immobilières nouvellement intégrées, chargés professionnels ou de patrimoine s'y retrouvent. Nous pouvons alors miser plus encore sur les synergies et le collectif. »

Marc BALAS

Directeur commercial
Crédit Agricole
Centre-est.



Quand le digital simplifie le quotidien.

Pour favoriser l'autonomie de nos clients et répondre aux nouveaux usages, nous accélérons la digitalisation de nos outils et services, avec des nouveautés en 2022 :

> **pour les professionnels :** souscription en ligne d'un crédit-bail ou d'un crédit à la consommation ;

> **pour les investisseurs :** parcours digitalisé pour la souscription des titres non cotés ;

> **pour les particuliers :** nouvelle fonctionnalité pour débloquer tout ou partie des fonds du crédit habitat depuis leur espace sécurisé ou l'application mobile.

SE FAMILIARISER AUTOUR D'UN CAFÉ.

Consulter notre site web, utiliser nos applications mobiles... les Digi'cafés donnent rendez-vous à nos clients pour ensemble prendre en main ces outils autour d'un moment convivial.



Accompagner les projets de vie.

Être une banque universelle de proximité, c'est être aux côtés de nos clients tout au long de la vie, les aider à réaliser leurs projets mais aussi les assurer et les protéger contre les aléas.



Faciliter l'accès à la propriété.

Devenir propriétaire est une étape majeure dans sa vie. Au Crédit Agricole Centre-est, nous nous mobilisons pour accompagner nos clients à chaque étape de leur projet : recherche d'un bien via notre réseau immobilier, financement, aides à la rénovation, assurances. En 2022, des équipes d'experts immobiliers du réseau Square Habitat ont rejoint, le temps de permanences dédiées, le « hub » de proximité des agences collaboratives. Nous avons pu y créer des synergies et ainsi permettre à nos clients d'accéder à des compétences de gestion locative, transaction, vente de biens neufs, financement.

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

1^{er} financeur
DE PROJETS IMMOBILIERS
SUR NOTRE TERRITOIRE AVEC

19 778

PROJETS HABITAT FINANCÉS EN 2022.

LE PREMIER SALON DE L'IMMOBILIER EN LIGNE.

En avril 2022, le Crédit Agricole Centre-est a organisé son premier salon de l'immobilier virtuel. Durant 3 jours, clients et prospects ont échangé en direct avec nos partenaires et experts sur l'achat, la revente, l'investissement locatif, la rénovation, le déménagement... Une belle expérience !



Aux côtés des acteurs du logement social.

Mobilisés pour soutenir le logement social, nous avons développé nos encours de financement dans les dispositifs de prêts réglementés, pour les 20 acteurs présents sur notre territoire.

Le Crédit Agricole Centre-est a également participé au 82^e Congrès de l'Union sociale pour l'habitat à Lyon (Rhône). Un moment privilégié d'échanges avec les acteurs du logement social et pour proposer aux correspondants « logement social » du groupe Crédit Agricole une matinée d'information, réunissant experts et partenaires.

Assurer.

Notre expertise de bancassurance nous permet d'accompagner tous nos clients du Crédit Agricole Centre-est dans la globalité de leurs projets avec des offres dédiées, adaptées à chaque situation privée, professionnelle, agricole, etc. pour protéger au mieux les personnes et les biens.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

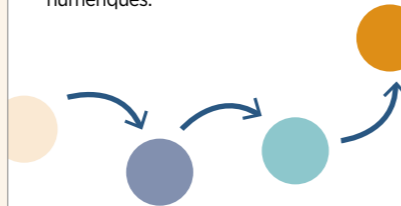
1^{er} assureur
EN FRANCE.

78 110

NOUVEAUX CONTRATS
D'ASSURANCES DE BIENS
SIGNÉS EN 2022.

Préparer les projets.

Les taux d'emprunt évoluent, les taux de rémunération des livrets aussi. Dans ce contexte 2022, nous accompagnons nos clients afin qu'ils puissent mieux répartir leur épargne et bénéficier de cette hausse ; grâce à des communications régulières en premier lieu, mais aussi via un parcours de souscription et de versement directement accessibles en autonomie sur nos outils numériques.



Protéger les données de nos clients.

Inscrire la sécurité au plus haut niveau de notre stratégie.

Nous jouons un véritable rôle de partenaire de confiance pour nos clients ; nous les accompagnons face à l'évolution et l'usage des outils digitaux.

La sécurité des données est un enjeu primordial au sein du Crédit Agricole Centre-est.

En 2022, notre nouvelle politique SI (système d'information) a directement été validée par notre conseil d'administration. Une étape stratégique pour continuer de structurer nos outils et nos méthodes pour une sécurité encore plus renforcée.



L'éthique au cœur de nos actions.

Politique de tolérance zéro, dispositif anti-corruption, stratégie de prévention fondée sur la formation de nos collaborateurs...

Notre charte éthique fixe les principes généraux de nos engagements vis-à-vis de nos clients, mais aussi de nos élus, de nos collaborateurs et de nos fournisseurs.

Garantir la sécurité des données.

Rencontre avec

Olivier BLUM, Directeur des risques du Crédit Agricole Centre-est.

Quel est l'enjeu pour un organisme bancaire face à l'évolution des outils digitaux ?

« Nous devons nous adapter aux nouveaux modes de vie de nos clients, et tout à la fois nous protéger contre le vol de leurs données.

En premier lieu en sécurisant au maximum nos applications : elles sont les portes d'entrée vers notre système d'information.

Nous avons en 2022 passé au crible l'ensemble de nos accès internet ouverts sur l'extérieur, dont bien sûr nos applications clients, pour parachever les problématiques RGPD et appliquer des protocoles de sécurité plus exigeants et surtout homogènes. »



Comment se prémunir également humainement contre une cyber-attaque ?

« Nous appliquons un principe de vigilance auprès de nos collaborateurs. Nous travaillons nos réflexes avec cette année deux exercices grandeur nature de cyber-attaque. En préventif, nous formons l'ensemble de nos équipes à la cybersécurité, tous métiers confondus. C'est pour nous aujourd'hui un enjeu transversal qui n'est plus traité comme un sujet technique, mais bien comme une stratégie d'entreprise. »

Un Comité des usages DATA créé au sein du Crédit Agricole Centre-est.

Ce comité composé d'experts est chargé de valider (ou invalider) l'usage fait des données de nos clients par une entité externe ou même le groupe Crédit Agricole : conformité RGPD, respect de la vie privée, etc.

49

AVIS ONT ÉTÉ RENDUS
EN 2022 POUR SA PREMIÈRE
ANNÉE D'EXISTENCE.

Inclusion sociale et insertion.

Des solutions pour nos clients en difficulté.

Dans le contexte actuel marqué par une forte inflation, l'une des priorités du Crédit Agricole Centre-est est d'accélérer ses actions pour contribuer au rétablissement financier de ses clients en situation de fragilité financière. Nous leur proposons au plus tôt plusieurs solutions adaptées à leur situation :

> des offres et services bancaires spécifiques :

le module « budget protégé » à 1€ par mois, l'offre EKO, les alertes découvert par SMS gratuites pour éviter les frais bancaires ;

> la possibilité de moduler leurs mensualités de crédit ;

> la limitation des frais de dysfonctionnement.

Pour préserver le pouvoir d'achat de nos clients, nous nous engageons à modérer nos offres tarifaires en 2023.

EKO, L'ASSURANCE ACCESSIBLE À TOUS.

Pour répondre au défi de l'inclusion et proposer des offres accessibles à tous, nous proposons EKO. Une assurance auto qui inclut la protection corporelle du conducteur, dès la formule de base.



Accompagner les majeurs protégés et leurs représentants.

Dans l'impossibilité de pourvoir seuls à leurs intérêts, en raison de l'altération de leurs facultés mentales et/ou physiques, les majeurs protégés bénéficient d'une protection spécifique prononcée par un juge. Pour les accompagner au mieux, le Crédit Agricole Centre-est a créé en 2019 un service spécialisé. Sa mission : faire le lien avec les représentants professionnels (UDAF, ATMP, MJPM) et apporter son expertise à nos conseillers lorsque le majeur est représenté par un proche. En 2022, nous avons étoffé notre offre pour faciliter leur quotidien :

- > **une assurance** voiturette ou fauteuil roulant ;
- > **une nouvelle carte** à contrôle de solde, leur permettant d'effectuer des paiements dans le monde entier. Les paiements étaient auparavant limités à l'Europe.

1 service

SPÉCIALISÉ COMPOSÉ DE 7 COLLABORATEURS.

8 700

CLIENTS MAJEURS PROTÉGÉS ACCOMPAGNÉS.



UNE MATINÉE POUR FAIRE CONNAISSANCE.

En mai 2022, nous avons convié les professionnels de la protection des majeurs pour leur présenter notre expertise, nos services et échanger avec eux sous forme d'ateliers thématiques (assurance, patrimoine immobilier du majeur protégé, fiscalité).

L'objectif : comprendre leurs besoins pour leur proposer des réponses adaptées aux majeurs protégés qu'ils représentent.

Le Comité départemental pour l'inclusion financière.

Pour faire connaître ses dispositifs en faveur des plus fragiles, le Crédit Agricole Centre-est participe au Comité départemental de l'inclusion financière en Saône-et-Loire et dans le Rhône. Cette instance rassemble les acteurs mobilisés au quotidien aux côtés des personnes fragiles avec l'objectif de faire remonter leurs attentes et de favoriser les synergies.

Soutenir nos clients face aux accidents de la vie.

Point Passerelle, un dispositif pour passer le cap.

Perte d'emploi, maladie, séparation... certains aléas de la vie fragilisent la situation financière de nos clients. Pour faire face à ces événements difficiles, le Crédit Agricole Centre-est a développé depuis 2010 un dispositif d'inclusion socio-économique unique : Point Passerelle.

> Des solutions bancaires : action sur les comptes, consolidation, médiation de dettes...



> Une orientation vers les partenaires socio-économiques compétents : assistante sociale, associations d'aide au retour à l'emploi ou à la recherche de logement...



> Un suivi dans la durée pour pérenniser le retour à une situation financière équilibrée.

3 750

FAMILLES ACCOMPAGNÉES DEPUIS 2010.

4 collaborateurs

ET

20 bénévoles

POUR ACCOMPAGNER NOS CLIENTS EN DIFFICULTÉ.



ORDINATEURS RECONDITIONNÉS REMIS EN 2022.

Accélérer la recherche d'emploi.

Parce que la perte d'emploi est l'un des premiers motifs de saisine du Point Passerelle, nous nous mobilisons pour aider nos clients à retrouver un emploi, grâce à différentes actions :

> la signature d'un partenariat avec l'association EGEE Saône-et-Loire,

qui accompagne les demandeurs d'emploi dans leur parcours de réinsertion ;

> le don d'ordinateurs reconditionnés

pour permettre à nos clients d'échanger plus simplement avec les structures sociales et administratives au cours de leur recherche d'emploi.

ACCOMPAGNER LES JEUNES VERS L'AUTONOMIE.

Des ateliers pour gérer son budget.

Avec les ateliers d'éducation budgétaire, les jeunes de 16 à 25 ans en insertion professionnelle sont sensibilisés aux questions de gestion de leur argent par les équipes du Point Passerelle, en lien avec les Missions locales, les Maisons familiales et rurales (MFR), les Établissements pour l'insertion dans l'emploi (EPIDE) et les clubs sportifs du territoire.

Au programme : gestion du budget, découverte du vocabulaire bancaire et assurantiel, relation avec leur conseiller. Cet outil pédagogique est aussi un outil de prévention, qui vise à éviter les situations de mal endettement ou surendettement.

112

ATELIERS ANIMÉS EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE EN 2022.

835

JEUNES SENSIBILISÉS.



Une assurance multirisque habitation compétitive pour les 18-30 ans.

Cette offre proposée par Pacifica, filiale Assurances dommages de Crédit Agricole Assurances, permet d'assurer un logement de deux pièces maximum contre les risques majeurs (incendie, dégâts des eaux, catastrophe naturelle). Elle prend également en charge la responsabilité civile en cas de dommages causés à un tiers.

solidarité

& inclusion

Des valeurs partagées.

Parce que la solidarité est l'un des piliers de notre modèle mutualiste, nous nous mobilisons pour répondre à nos engagements de responsabilité vis-à-vis de la société. Cela nous mène à soutenir les projets portés par le monde associatif sur nos territoires, qui contribuent à faire progresser les principales problématiques sociales : lien social, lutte contre la pauvreté, sauvegarde de la biodiversité, accès à la culture, etc.

NOS ENGAGEMENTS

Renforcer le lien social en accompagnant les différents acteurs.

Nous mobiliser en interne et proposer à nos collaborateurs des actions de solidarité.

En 2022, nos actions pour y parvenir...

Soutenir l'intérêt général.

Fondation Solidarités Crédit Agricole Centre-est, des valeurs humanistes.

Créée en 2018, elle apporte son soutien aux projets d'intérêt général dans les domaines de la solidarité, de la culture, de l'éducation, de la santé, de l'entrepreneuriat, de l'accompagnement social et de l'environnement. Révélateur de la créativité et du dynamisme du monde associatif, chaque projet que nous soutenons renforce les liens que nous entretenons avec notre territoire. Zoom sur 2 initiatives accompagnées en 2022.



117

PROJETS ACCOMPAGNÉS
DEPUIS SA CRÉATION.

23

PROJETS SOUTENUS EN 2022.



Le futur salon de thé de l'Ehpad des Tilleuls.

Un salon de thé comme trait d'union entre la ville et l'Ehpad.

« Nous cherchions à créer un tiers-lieu pour permettre à nos résidents de sortir, l'espace d'un moment, du cadre médical de l'Ehpad. Un salon de thé avec pignon sur rue, un lieu accueillant et "normal", qui offre un lien réconfortant et réjouissant avec l'extérieur. C'est un vrai projet d'inclusion dans la vie citoyenne »,

explique **Julie SANSON**, directrice de l'Ehpad public Les Tilleuls à Montluel (Ain).

« Nous avons même souhaité étendre notre démarche à une logique territoriale, en travaillant avec la MFR de Balan dont les jeunes pâtisseries réaliseront les petits délices vendus dans le salon de thé. »

Inauguré courant 2023 comme une annexe de l'Ehpad « hors de l'Ehpad », le salon de thé sera ouvert aux résidents – des personnes âgées en perte d'autonomie – et aux personnes extérieures, habitants de la commune, familles et enfants. Il proposera des activités et des services favorisant le lien social et intergénérationnel.

> Ce projet bénéficie du double mécénat de la fondation Solidarités Crédit Agricole Centre-est et de la fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement.



17

SÉJOURS DE 5 À 9 JOURS
PRÉVUS ENTRE FIN AVRIL
ET DÉBUT OCTOBRE 2023.

196

PERSONNES ÂGÉES
ISOLÉES EMMENÉES
EN VACANCES, GRÂCE
AU SOUTIEN DE LA
FONDATION SOLIDARITÉS
CRÉDIT AGRICOLE
CENTRE-EST.

In

Incarner la solidarité.

Pilier de notre modèle mutualiste, la solidarité est une valeur forte que nous partageons avec nos collaborateurs, en leur proposant des actions collectives dans lesquelles chacun et chacune peut apporter sa pierre à l'édifice.



Des congés solidaires au profit des sans-abri.

Le Crédit Agricole Centre-est a choisi de rejoindre l'Entreprise des Possibles, un collectif d'entreprises de la métropole lyonnaise engagées aux côtés des acteurs publics et associatifs pour aider les personnes sans-abri et en grande précarité.

S'ils le souhaitent, nos collaborateurs peuvent désormais faire don de jours de congés solidaires, qui sont alors monétisés et dont le montant global récolté est doublé par le Crédit Agricole Centre-est.

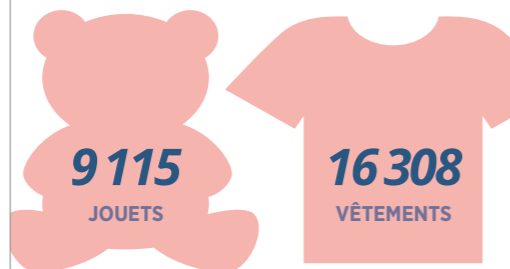
La somme versée à l'Entreprise des Possibles est en priorité dédiée au soutien de projets en faveur de femmes sans-abri et de jeunes en situation d'exclusion, via notamment la création d'hébergements.



Découvrez les actions soutenues par l'Entreprise des Possibles.

Noël solidaire : une collecte record !

Pour la 4^e année consécutive, nous avons organisé, avec le Village by CA Centre-est et Sodexo, une grande collecte de Noël auprès de nos collaborateurs et ceux des 78 entreprises locales participantes. Une initiative en faveur des plus démunis qui a remporté un franc succès !



9 115
JOUETS

16 308
VÊTEMENTS

COLLECTÉS AU PROFIT DES RESTOS DU CŒUR ET DE LA CROIX-ROUGE.

78

JOUETS NEUFS REMIS À L'ASSOCIATION AÏDA, QUI ŒUVRE EN FAVEUR DES JEUNES TOUCHÉS PAR LE CANCER.

De précieux centimes pour 3 associations.

Chaque mois, 700 de nos collaborateurs acceptent d'arrondir leur salaire à l'euro inférieur près. Les centimes collectés sont reversés en fin d'année à trois associations de notre territoire.

Elles ont reçu notre soutien en 2022 :

> **Handi Chiens** éduque et remet gratuitement des chiens d'assistance aux personnes en situation de handicap.

> **BPAN** informe, sensibilise le corps médical à la BPAN, une maladie neurodégénérative rare, et mène des actions pour améliorer la qualité de vie des malades et de leur famille.

> **Vivre aux éclats**, avec ses clowns hospitaliers, intervient auprès des patients, des résidents et des soignants pour humaniser les lieux de vie, rompre l'isolement, offrir des moments de joie et de plaisir.

car

+ de 700

COLLABORATEURS ADHÉRENTS
AU DISPOSITIF.

8 530 €

RÉCOLTÉS SOIT 7% DE PLUS
QU'EN 2021.

DEPUIS 2018,

30 000 €

RÉCOLTÉS ET

15

ASSOCIATIONS SOUTENUES.

Grande Cause Mutualiste : les jeunes passent à l'action !

La 3^e édition de la Grande Cause Mutualiste est l'un des temps forts de l'année 2022 pour le Crédit Agricole Centre-est. Avec cet appel à projets, nous réaffirmons notre engagement en faveur de la jeunesse en accompagnant des projets associatifs locaux sur l'une des deux thématiques : les jeunes et l'environnement ; les jeunes et les aînés.

Grande Cause
MUTUALISTE

72
PROJETS
SOUTENUS
POUR UN
MONTANT TOTAL
DE 165600€.

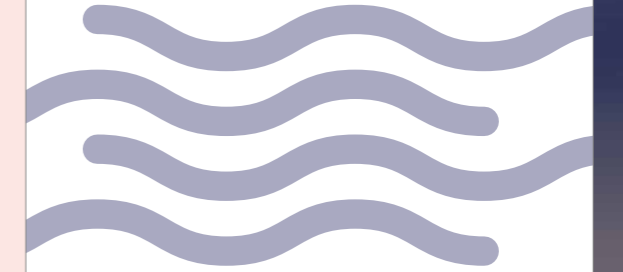


Un séjour intergénérationnel en Ardèche.

Le réseau Maison d'accueil et de résidence pour personnes autonomes (MARPA) de l'Ain et la Maison familiale et rurale (MFR) de Montluel (Ain) ont organisé un séjour intergénérationnel d'une semaine à Vogüé, en Ardèche. Véritable immersion professionnelle pour les élèves de la filière Bac Pro Services à la personne, cette initiative a permis aux personnes âgées de retrouver une dynamique sociale et relationnelle. Une expérience humaine forte pour l'ensemble des participants !

25
PERSONNES
ÂGÉES
FRAGILES
ACCOMPAGNÉES PAR
20 LYCÉENS.

ner



Des canoës pour nettoyer les bords de la Saône.

Comment ramasser des déchets dans des lieux inaccessibles à pied, sur les berges de Saône ? Avec des canoës ! Objectif : récupérer un maximum de déchets et éviter qu'ils ne se retrouvent dans la rivière, terminent dans la mer et polluent les espaces marins.

L'opération a été menée par la section des jeunes sapeurs-pompiers de Tournus (Saône-et-Loire). Un geste concret pour préserver l'environnement et réfléchir à l'impact de nos déchets sur la planète.

Une application au service des seniors, pensée par des étudiants.

Trois élèves de l'École d'ingénieurs IPSA se sont lancés dans un projet innovant : développer une application sur tablette dédiée aux résidents des Ehpad. Simple, ergonomique, adapté aux besoins et aux capacités cognitives des personnes âgées, ce nouvel outil favorise leur autonomie, leur permet d'échanger avec leur famille, d'accéder à des informations sur la vie de l'Ehpad (repas, activités...), de stimuler leur mémoire et leurs sens (vue, ouïe, toucher).

La dotation de la Grande Cause Mutualiste a permis de financer :

> **le développement de l'application ;**
> **l'achat de 10 tablettes pour tester le projet auprès de 10 résidents** de l'Ehpad de Sainte-Foy-lès-Lyon (Rhône), partie prenante du projet.



Louan Vanthorpe, Judith Cuma-Racape et Clémence Uhlhorn.

proche

de nos collaborateurs

Des femmes et des hommes engagés.

La première richesse du Crédit Agricole Centre-est, ce sont ses collaboratrices et ses collaborateurs. Convaincus que l'épanouissement individuel participe à la réussite de tous, nous plaçons le développement humain au cœur de notre projet d'entreprise. Notre ambition : que chacun puisse exprimer tous ses talents.

NOS ENGAGEMENTS

Offrir à nos collaborateurs une expérience de qualité, qui conjugue leurs attentes et celles de l'entreprise.

Donner aux managers les clés pour accompagner leurs équipes dans un environnement en pleine mutation.

Être une entreprise responsabilisante, stimulante, ouverte, que l'on a envie de rejoindre.

En 2022, nos actions pour y parvenir...

Placer l'humain au cœur du recrutement.

Le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi sa forte dynamique de recrutement en intégrant 343 personnes en 2022. Ces emplois concernent les six départements couverts par la Caisse régionale, contribuant à la vitalité du territoire. Notre principal critère de recrutement repose sur les qualités humaines. L'engagement, la motivation, la capacité d'adaptation des candidats priment sur les diplômes. Cette recherche de talents, tous parcours confondus, ouvre la voie à une grande diversité et mixité des profils, source de richesse pour notre entreprise.

343

COLLABORATEURS EMBAUCHÉS EN CDI, SOIT +21% PAR RAPPORT À 2021.

175
ALTERNANTS.

117
STAGIAIRES.

L'ALTERNANCE, UNE VOIE PRIVILÉGIÉE POUR INTÉGRER L'ENTREPRISE.

En partenariat avec DIFCAM, nous reconduisons, chaque année, l'accès au « Bachelor Conseiller Clientèle Bancaire », en alternance. Une formation ouverte aux publics en reconversion professionnelle, en réorientation scolaire ou universitaire.

Crossfid, des journées d'intégration rythmées.

Pour faciliter l'intégration de nos collaborateurs, nous avons étoffé notre programme d'accueil, avec les journées d'intégration Crossfid. Dans l'esprit du CrossFit, elles combinent un speed-dating de 2 fois 12 minutes avec un membre de la direction et des épreuves ludiques en équipe. Un format convivial, idéal pour créer une culture commune.



Et pourquoi pas banquier ?

Pour répondre à cette question, 10 collaborateurs racontent leur métier, avec passion et simplicité, dans une série de podcasts et vidéos diffusés sur les réseaux sociaux. Une campagne d'attractivité qui présente la richesse de nos métiers pour donner envie à de futurs candidats de nous rejoindre.



À flasher pour (ré)écouter !

Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.

Devenir une banque de référence en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, telle est la raison d'être de la mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA), créée en 2006. Une démarche qui porte ses fruits grâce aux actions volontaristes des Caisses régionales, comme le Crédit Agricole Centre-est : formation des managers, sensibilisation des collaborateurs, adaptation des postes de travail et accompagnement personnalisé.

INTÉRIM ET HANDICAP : UNE EXPÉRIENCE RÉUSSIE AVEC HANDISHARE.

En partenariat avec l'entreprise adaptée Handishare, le Crédit Agricole Centre-est accueille, depuis 2020, des personnes en situation de handicap, en intérim. Un bon accompagnement, des candidats opérationnels, le bilan est très positif et fait évoluer le regard porté sur le handicap, au sein de nos équipes.

19

PERSONNES RECRUTÉES.



Enregistrement d'un épisode : et pourquoi pas banquier ?

Faciliter la montée en compétences et les évolutions de carrières.

Parce que notre environnement est en constante mutation, au Crédit Agricole Centre-est nous anticipons les compétences dont nos collaborateurs auront besoin demain, pour exercer leurs métiers. Formations, parcours personnalisés, outils innovants... nous donnons à chacune et chacun les clés pour devenir acteur de son évolution et participer à l'enrichissement de notre expertise collective.

EN 2022,

171

PROMOTIONS.

15 602

JOURS DE FORMATION.

530

MOBILITÉS GÉOGRAPHIQUES ET FONCTIONNELLES.

Des compétences certifiées.

Grâce aux 7 badges de compétence du parcours « Nouveaux conseillers de clientèle des particuliers », nos collaborateurs sont certifiés. Ils peuvent proposer à nos clients des offres adaptées dans quatre domaines : placements et services financiers, assurances, crédits immobiliers et services de la Banque au quotidien.

Emploi

Plus de responsabilité en proximité.

Donner plus d'autonomie à nos collaborateurs pour améliorer la satisfaction client, tel est l'objectif de la transformation engagée en 2022. Désormais, nos conseillers de clientèle ont un pouvoir de décision, exempt de validation managériale, en matière de crédit habitat (taux, ristourne ADE - Assurance de l'emprunteur, frais de dossier). Facteur d'agilité, cette autonomie les valorise auprès de leurs clients et raccourcit les délais de traitement. Ce dispositif est actuellement en test sur les marchés des professionnels et de l'agriculture.

Mouv'in : être collabor'acteur de son parcours.

Mouv'in, c'est notre LinkedIn interne. Lancée en 2022, cette plateforme permet à nos collaborateurs de créer un profil pour valoriser leurs compétences et expériences. En retour, ils reçoivent des offres d'emploi et des suggestions de métier, pour devenir pleinement acteur de leur évolution professionnelle.



La première promotion du « Campus Agri ».

Cette nouvelle formation est destinée à anticiper la montée en compétences des conseillers qui souhaitent se spécialiser dans l'accompagnement de nos clients agriculteurs. D'une durée de 6 mois, elle leur permet d'être opérationnels dès la prise de poste. Elle alterne des sessions théoriques, pratiques et terrain avec notamment une journée sur une exploitation agricole.

LA CARTOGRAPHIE DES 100 MÉTIERS DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST.

Avec une fiche détaillée par métier, elle offre à nos collaborateurs une vue à 360° de l'entreprise. Un outil précieux pour construire son parcours professionnel et se projeter dans sa carrière.

S'engager pour l'emploi dans les quartiers prioritaires.

Donner toutes leurs chances aux personnes en recherche d'emploi, sans laisser personne sur le bord de la route. C'est avec cette volonté que le Crédit Agricole Centre-est s'est engagé dans le programme PaQte (Pacte avec les Quartiers pour toutes les entreprises). Interventions dans les écoles, les forums, coaching, accueil de stagiaires, programme d'insertion... autant de graines semées pour plus d'inclusion et d'égalité des chances.



L'équipe du CA Centre-est lors du tournoi de foot solidaire.

Quand banque et sport font équipe.

Tournoi de foot inter-entreprises et Jogg dans la ville, nos collaborateurs participent, chaque année, aux manifestations sportives organisées par Sport dans la ville, partenaire historique du Crédit Agricole Centre-est. Les fonds récoltés financent des actions d'insertion professionnelle pour les jeunes des quartiers prioritaires.

Un collaborateur engagé auprès des jeunes.

Directeur de l'agence Lyon États-Unis et formateur bancaire, **Lionel CARBONNIER** intervient régulièrement dans des collèges en zone REP+ (Réseaux d'éducation prioritaire) auprès de jeunes qui n'ont ni réseau, ni contacts avec le monde des entreprises.

« Savez-vous ce qu'on fait dans une banque ? » Bien souvent, les élèves n'ont aucune idée de la réponse. « J'essaie d'être très pratique, souligne Lionel. Je leur explique les 4 activités de la banque. Avec des exemples concrets, ils comprennent son utilité dans l'économie. Je leur parle aussi de mon parcours, de mon métier. Un métier varié, où chaque jour est différent, où l'on rencontre des personnes de tous horizons. Mais surtout, j'essaie de leur faire passer un message d'optimisme. "Faites-vous confiance, entourez-vous de personnes positives, et foncez !" Ces jeunes se mettent beaucoup de barrières. À nous de leur donner des perspectives, leur montrer qu'avec du travail et des valeurs, tout le monde peut y arriver. Ces rencontres, de même que l'accueil de stagiaires, font changer l'image un peu opaque et inaccessible que les jeunes ont du banquier. Elles leur ouvrent une fenêtre vers le monde professionnel. Je trouve ces échanges passionnants ! »



100 chances, 100 emplois.

Aux côtés d'entreprises du territoire et en lien avec la Mission locale, nous accompagnons des jeunes de 18 à 30 ans, issus des quartiers prioritaires, dans leur parcours professionnel. Au programme : conseils en matière d'orientation, coaching et simulations d'entretien.

Des contrats de professionnalisation avec l'APELS.

En partenariat avec l'Agence pour l'éducation par le sport, nous proposons à des jeunes, repérés par les associations sportives du territoire, des contrats de professionnalisation au sein du Crédit Agricole Centre-est. Un tremplin vers l'emploi.



territoires

Des liens très forts.

Être présents aux côtés de nos clients pour développer un nouveau projet, accompagner une transition, soutenir l'innovation, challenger un défi de société... c'est contribuer au dynamisme et à la croissance des territoires. Engagés auprès des entreprises, des professionnels, des agriculteurs, des collectivités et des associations, nous sommes le 1^{er} financeur de l'économie locale.

NOS ENGAGEMENTS

Être un acteur engagé dans les écosystèmes locaux et régionaux.

Soutenir le développement économique et l'emploi dans nos territoires.

Accompagner les initiatives créatrices de liens au sein de nos territoires.

En 2022, nos actions pour y parvenir...

6 milliards d'€

DE CRÉDITS INJECTÉS DANS L'ÉCONOMIE LOCALE, EN 2022.

Fédérer les écosystèmes.

Proches des territoires, nous construisons, avec les acteurs locaux, des écosystèmes animés par une double ambition : relever les grands défis contemporains et participer à la réussite de projets au service de la vitalité territoriale.

Le Pacte Territorial au cœur des synergies.

Le Pacte Territorial fait émerger les opportunités de chaque territoire pour accompagner acteurs locaux et collectivités dans la mise en œuvre de leurs projets. Sur chacun des bassins économiques identifiés, une équipe de collaborateurs des agences locales et leurs administrateurs de Caisse locale identifient les grands enjeux. Ainsi différents projets d'envergure comme Solarhona Invest (à retrouver p. 21) ou des projets d'habitat inclusif pour seniors (voir p. 46) ont notamment pu voir le jour.



« Souvent, lorsque l'on rencontre les entreprises et collectivités de notre territoire, ils nous voient comme un financeur. C'est normal, c'est notre métier. Avec le Pacte Territorial, nous sommes vus comme tiers de confiance, comme façonneur du territoire. Nous accompagnons les projets dans leur mise en œuvre en déployant toutes nos expertises et les partenaires dans notre réseau. Nous pouvons embrasser tout le projet, du savoir-faire au financement. On innove, on crée de nouvelles activités, et on fait évoluer notre rôle sur des problématiques sociétales fortes que sont ces 7 grandes thématiques, toujours au cœur des enjeux des acteurs du territoire. »

Alain PILLON

Responsable du domaine Partenariats et Synergies du Crédit Agricole Centre-est.

SUR LE TERRITOIRE DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST, LE PACTE TERRITORIAL C'EST

49 BASSINS ÉCONOMIQUES = **49** PACTES À ANIMER

7

THÉMATIQUES ABORDÉES

- 1** Transition énergétique des collectivités et entreprises (panneaux solaires, éco-rénovation, relamping, gestion des déchets, etc.)
- 2** Santé et bien vieillir (grande dépendance, habitat inclusif, habitat intergénérationnel, etc.)
- 3** Transition agro/agri (valorisation des produits locaux, circuits courts, etc.)
- 4** Tourisme (attractivité et patrimoine, hébergement, gastronomie, culture, loisirs, tourisme durable, etc.)
- 5** Inclusion (sociétale, numérique, bancaire, générationnelle, etc.)
- 6** Immobilier et rénovation des professionnels de l'immobilier (réhabilitation HPE, logements sociaux, etc.)
- 7** Entrepreneuriat (ZI/ZAC, commerce, artisanat, apprentissage, etc.)

Un choix stratégique de proximité.

Avec 3 022 collaborateurs et 1 445 administrateurs de Caisses locales répartis sur les 261 agences, le Crédit Agricole Centre-est fait un choix affirmé de proximité et de présence physique sur tout son territoire.

Créa

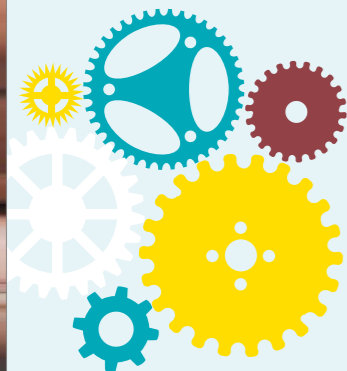
Soutenir la création et le développement des entreprises.

Animer l'envie d'entreprendre, donner les moyens de se développer, financer l'innovation, investir en capital...

Au Crédit Agricole Centre-est, nous mobilisons toutes nos expertises pour encourager la croissance des entreprises de nos territoires.

Accompagner la vie des entreprises.

Le Crédit Agricole Centre-est propose une palette de services adaptés à chaque étape de la vie de l'entreprise : de la création à la transmission, en passant par le développement. Piliers de l'accompagnement des entrepreneurs, les Centres d'affaires assurent une mission de conseil et de mise en relation avec un panel complet d'experts : international, transition énergétique, banque du dirigeant, financements structurés... Ils orchestrent également toutes les compétences du groupe Crédit Agricole pour répondre à tous les besoins : Crédit Agricole Leasing & Factoring, Crédit Agricole Corporate & Investment Bank, Crédit Agricole Indosuez Wealth Management...



Le Village by Crédit Agricole Centre-est, accélérateur d'innovation.

Booster le développement des start-up et entreprises du territoire en favorisant l'innovation et la création de valeur, telle est la mission du Village by Crédit Agricole Centre-est. Concrètement, c'est :

- > un programme d'accompagnement sur mesure ;
- > un pool d'expertises ;
- > un écosystème de partenaires : grandes entreprises, ETI, PME, acteurs institutionnels régionaux et nationaux, écoles... ;
- > un réseau de 42 Villages by Crédit Agricole.

DEPUIS 5 ANS

14

PROMOTIONS.

100

START-UP ACCÉLÉRÉES.

300

EMPLOIS CRÉÉS.

46

PARTENAIRES MOBILISÉS.

2

PROGRAMMES THÉMATIQUES.



LE PACK,
POUR LES
CHAMPIONS
DU SPORT
BUSINESS.

LE ZESTEUR,
POUR LES
ENTREPRENEURS
DE L'AGRI-
FOOD-TECH,
NOUVEAUTÉ 2022.

LE ZESTEUR : INNOVER DE LA FOURCHE À LA FOURCHETTE.

Pour relever le défi de la transition agricole et alimentaire, le Village by Crédit Agricole Centre-est, l'emlyon business school et l'Isara, école d'ingénieurs en agriculture, agroalimentaire et environnement, ont lancé, en 2022, le Zesteur : un accélérateur spécialisé dans l'agri-food-tech, réunissant start-up et acteurs de la filière. Il accompagne actuellement deux promotions d'innovateurs de la foodtech dans la consolidation de leur modèle entrepreneurial.

LE ZESTEUR
Accélérateur de projets Agri.Food.Tech

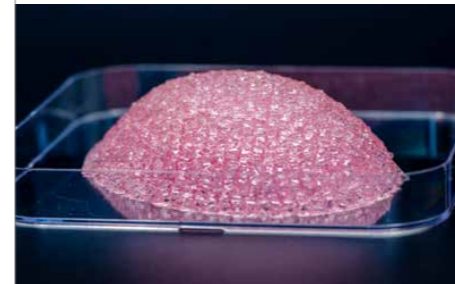


Le capital investissement au service de la croissance.

Investir, s'agrandir, recruter, transmettre, racheter... toutes ces opérations nécessitent des fonds propres. Grâce à Calixte et Crédit Agricole Création, nos filiales spécialisées dans le capital investissement, nous soutenons la croissance des entreprises.

En cohérence avec notre projet sociétal, nous axons nos interventions dans les domaines de la santé et du bien vieillir, de l'environnement et du digital :

- > **santé** : la clinique psychiatrique Saint Vincent de Paul est spécialisée dans le traitement des troubles du comportement alimentaire ;
- > **environnement** : Revcoo piège le carbone issu des fumées industrielles pour le revaloriser ;
- > **digital** : Fulll participe à la digitalisation des cabinets comptables grâce à sa gamme de logiciels collaboratifs.



HEALSHAPE : LA RECONSTRUCTION MAMMAIRE SUR MESURE.

Crédit Agricole Création est entrée au capital de cette start-up lyonnaise qui a développé une solution unique au monde de reconstruction mammaire : une prothèse modélisée en 3D et bio-imprimée qui a la capacité de régénérer les tissus et de se résorber pour laisser place aux tissus d'origine. Un implant transitoire et naturel qui permet à la patiente de retrouver le volume et la forme initiale de son sein, en quelques mois.



LE CAPITAL INVESTISSEMENT EN 2022.

398
millions d'€

ENGAGÉS AU CAPITAL D'ENTREPRISES
À TRAVERS NOS FILIALES ET
STRUCTURES PARTENAIRES.

À FIN 2022,

7,1
millions d'€

INVESTIS DANS

31

ENTREPRISES DU TERRITOIRE ET

821

EMPLOIS SOUTENUS.

Pour un immobilier plus durable.

En 2022, le Crédit Agricole Centre-est a amplifié ses investissements et participations dans des opérations immobilières répondant à des critères de durabilité, via sa filiale la Compagnie Foncière Lyonnaise. Les projets attestent de certifications énergétiques (RE 2020, label Breeam Very Good, Label BBKA) qui garantissent les performances environnementales des bâtiments, notamment la réduction des coûts de fonctionnement.



LE PROGRAMME ENOVA C'EST

200 m²

DE PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES
EN TOITURES POUR

6 000 m²

DE BUREAUX.

OBJECTIF CLASSE D !

La Compagnie Foncière Lyonnaise accélère la rénovation énergétique de son patrimoine immobilier. Objectif ? Atteindre, *a minima*, la classe D du diagnostic de performance énergétique (DPE) d'ici 2027, et être en conformité avec les obligations fixées par le décret tertiaire, sur l'ensemble de son parc.

tion

Faire de la santé et du bien vieillir une priorité.

Engagé dans les transitions sociétales, le groupe Crédit Agricole a créé, en juin 2022, « Crédit Agricole Santé et Territoires ». Cette structure vise à faciliter l'accès aux soins et au bien vieillir sur l'ensemble des territoires. Au Crédit Agricole Centre-est, nous mettons l'accent sur le parcours résidentiel des seniors et la lutte contre les déserts médicaux.

Des habitats alternatifs pour les seniors.

Le logement des seniors est l'un des grands défis du vieillissement de la population. Depuis 2019, nous nous mobilisons aux côtés des acteurs de l'habitat inclusif - **Vivre en béguinage, Maison de Blandine, Âges et Vie** - pour développer des projets résidentiels alternatifs au domicile ou à l'Ehpad. Au-delà de proposer des solutions qui répondent aux attentes des seniors, chaque nouvelle maison participe à la dynamisation de la commune d'accueil, grâce à la création d'emplois dédiés : animateurs, auxiliaires de vie, veilleurs...

13 millions d'€

ENGAGÉS PAR LE CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST AUPRÈS DE NOS PARTENAIRES VIVRE EN BÉGUINAGE, MAISON DE BLANDINE ET ÂGES ET VIE.

6

NOUVELLES MAISONS OUVERTES :
1 DANS L'AIN, 2 DANS LE RHÔNE
ET 3 EN SAÔNE-ET-LOIRE.

97

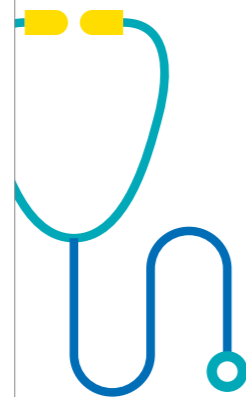
PERSONNES ÂGÉES ACCUEILLIES.

32

EMPLOIS CRÉÉS.

56

PROJETS À L'ÉTUDE AVEC
NOS PARTENAIRES.



DES SOLUTIONS POUR LES AIDANTS.

Membre du collectif Lyonnais Métropole Aidante, nous relayons auprès de nos clients et collaborateurs, les solutions et actions mises en œuvre par les associations pour alléger le quotidien des aidants.



L'accès aux soins pour tous.

Aujourd'hui, la désertification médicale touche aussi bien les zones rurales qu'urbaines. Pour lutter contre ce phénomène, le Crédit Agricole Centre-est contribue à l'amélioration de l'offre de soins dans les territoires et à l'émergence de dispositifs innovants.

80 millions d'€

CO-FINANCÉS AVEC LA BANQUE EUROPÉENNE D'INVESTISSEMENT, POUR SOUTENIR L'INSTALLATION DE

87

PROFESSIONNELS DE SANTÉ
DANS DES ZONES EN TENSION.

12 000

PARTICIPANTS AU WEBINAIRE SUR LE THÈME DE L'INSTALLATION EN LIBÉRAL, DIFFUSÉ EN PARTENARIAT AVEC LE QUOTIDIEN DU MÉDECIN.

LA CRÉATION DU 1^{ER} CENTRE MÉDICAL DE SOINS IMMÉDIATS (CSMI) DU RHÔNE.

Nous avons financé et accompagné la création de cette structure innovante, basée à Villefranche-sur-Saône, pour pallier la saturation des médecins de ville, désengorger les urgences et assurer un relais pour les maisons médicales de garde.

Animer les territoires.

Au Crédit Agricole Centre-est nous sommes attachés à faire vivre le territoire. Alors, nous accompagnons et valorisons les initiatives développées par les acteurs locaux pour renforcer les liens entre les générations, entre les zones géographiques, entre les habitants...

Pour un tourisme local et responsable.

Avec la Banque du Tourisme, nous souhaitons favoriser le développement d'un tourisme durable de proximité, et inclusif. Nous avons, ainsi, noué des partenariats avec des acteurs locaux qui partagent cette vision :

- > **Mobee Travel** : 1^{er} site de réservation de vacances pour personnes à mobilité réduite et en situation de handicap. Nous valorisons cette plateforme auprès de nos clients et collaborateurs;
- > **E-Bike Solutions** : service de location et vente de vélos à assistance électrique. Nos clients professionnels peuvent accéder à une offre spécifique de location dans le cadre du partenariat.



L'accès à la culture en milieu rural.

En 2022, nous avons apporté notre soutien au festival de musique Saint-Rock. Organisé à La Clayette (Saône-et-Loire), par une centaine de bénévoles, cet événement a l'ambition de proposer une offre culturelle dans un territoire où elle est peu développée et de faire naître une dynamique, grâce aux liens tissés avec les acteurs locaux.

5 000

FESTIVALIERS EN 2022.

Le sport comme école de la vie.

Le sport est un moteur du « vivre ensemble », qui véhicule des valeurs chères au Crédit Agricole Centre-est. Avec la démarche « Le Sport comme école de la vie », nous soutenons celles et ceux qui en font un véritable vecteur de lien social. Zoom sur deux initiatives.

LE SPORT COMME ÉCOLE DE LA VIE



UN CHAMPION À LA RENCONTRE DES ENFANTS HOSPITALISÉS.

Guillaume Chaine, judoka médaillé olympique de Tokyo 2020, est allé à la rencontre des jeunes patients de l'Hôpital Femme Mère Enfant de Bron. Un beau moment de partage organisé avec le comité judo du Rhône.



64 CLUBS DE FOOTBALL RÉCOMPENSÉS POUR LEUR EXEMPLARITÉ.

Partenaire de la Fédération française de football, nous offrons une dotation d'équipements aux clubs nouvellement labellisés FFF Jeunes, Féminines et Futsal : une reconnaissance de leurs engagements en faveur de la féminisation, de la formation des éducateurs, de la santé, de l'engagement citoyen, du fair-play et de l'arbitrage.

Les Caisses locales toujours en action.

Environnement, sport, culture, solidarité... la diversité des actions déployées témoigne de l'engagement des administrateurs, des équipes des agences et des associations soutenues sur tout ce qui participe à l'animation du territoire.

259

INITIATIVES MENÉES PAR
LES CAISSES LOCALES EN 2022.

demain

**2023,
Terralumia.**

Les travaux de ré-architecture du siège social du Crédit Agricole Centre-est s'achèvent. À la fin du 1^{er} semestre 2023, les collaborateurs de la Caisse régionale puis les filiales du Groupe découvriront leur nouveau site baptisé Terralumia.

Ce projet immobilier est avant tout un projet sociétal : il répond à de nouvelles attentes de qualité de vie et de performance au travail ainsi qu'à la prise en compte des enjeux environnementaux.

**Performance énergétique
et qualité environnementale.**

23 000 m²

DE BÂTIMENTS EXISTANTS
RÉHABILITÉS ET MODERNISÉS.

-646 tonnes

DE GAZ À EFFET DE SERRE,
SOIT UNE ÉMISSION DIVISÉE PAR 3.

UNE CONSOMMATION D'ÉNERGIE
AU M² DIVISÉE PAR



AUTOPRODUCTION

photovoltaïque

+

géothermie

+

chauffage urbain

=

UN MIX ÉNERGÉTIQUE PERFORMANT.

terra

Un projet sociétal d'envergure, un chantier exemplaire.

L'entreprise Bouygues Bâtiment Sud-Est a été choisie pour réaliser les travaux, notamment en raison de ses engagements forts pour que ce chantier soit exemplaire sur les plans sociétaux et environnementaux.



30 143

HEURES D'INSERTION POUR L'EMPLOI. CES HEURES SONT RÉALISÉES PAR DES CHÔMEURS DE LONGUE DURÉE, DES JEUNES DE - 26 ANS AVEC PEU DE QUALIFICATIONS, DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, ETC.

260

ENTREPRISES INTERVIENNENT SUR LE CHANTIER DONT

96 %

DES DÉCHETS RECYCLÉS ET REVALORISÉS. PAR EXEMPLE : LA PHASE DE CURAGE, QUI A GÉNÉRÉ UN TOTAL DE 12 000 TONNES DE DÉCHETS VALORISÉS À 93%, A PERMIS DE RÉEMPLOYER 436 TONNES DE MATÉRIAUX.

87%

SONT SITUÉES DANS LA RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES.



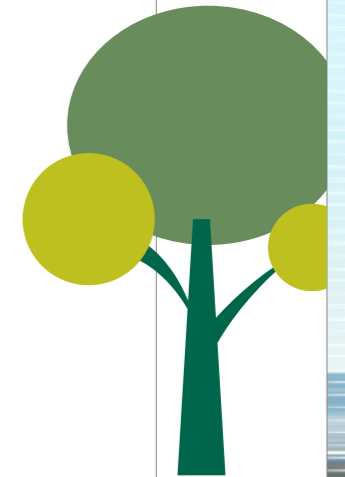
Création d'une charpente métallique de 300 tonnes et 13 000 pièces. Au total, 6 poteaux-arbres soutiennent la toiture. Demain, le toit du hub sera entièrement végétalisé.

9 000 m² de hub : le cœur de Terralumia.

Le hub sera notre point de connexion central. Il rassemblera l'accueil, les salles de réunion et de formation, les espaces de restauration, l'amphithéâtre, le kiosque « nouvelles technologies », les salles de sport, le comité d'entreprise, etc.

Une ouverture sur la ville.

Très engagés auprès de nos territoires, il nous est apparu essentiel de faire de notre siège social un symbole fort de notre proximité avec notre ville hôte, Champagne-au-Mont-d'Or. Nous avons donc créé une faille dans les bâtiments : une ouverture directe sur la ville. Elle devient l'entrée principale du site et offre une vue sur notre parc depuis la rue.



lumia

Le parc au cœur du site.

Peuplé d'arbres remarquables, pour certains centenaires, le parc de Terralumia de 11 hectares (re)devient un attrait majeur du site. Un vaste projet de plantation de 100 nouveaux arbres va lui donner un nouvel élan avec une vingtaine d'essences différentes comme des ormes, chênes, tilleuls, cèdres, etc. Autour, de larges allées permettront de connecter directement aux bâtiments. La biodiversité sera également un élément fort du projet avec notamment l'extension du jardin conservatoire Vavilov.



annexes

Synthèse du rapport de gestion.

DONNÉES D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Une année 2022 marquée par la crise ukrainienne, l'inflation et la hausse des taux.

À l'issue d'une croissance soutenue en 2021 post-choc Covid-19, l'année 2022 a été une année de normalisation de la croissance, mais a été fortement marquée par la crise ukrainienne et ses conséquences inflationnistes, provoquant une hausse forte et rapide des taux après plusieurs années de baisse. 2022 a aussi été marquée par une prise de conscience collective accrue de l'urgence climatique et des transitions à engager, avec la matérialisation concrète du dérèglement climatique et à l'automne 2022 la nécessaire sobriété énergétique pour faire face au potentiel manque d'électricité et à l'augmentation des coûts de l'énergie.

Dans ce contexte, le Crédit Agricole Centre-est s'est mobilisé pour accompagner les projets de nos clients professionnels et particuliers et être présent au plus près de leurs besoins. La Caisse régionale a continué à offrir un service de proximité dans ses agences, dont elle a continué la transformation, tout en adaptant les consommations énergétiques pour répondre aux besoins de sobriété. En effet, la Caisse régionale a continué d'opérer la transformation de son réseau d'agences, avec 215 points de vente rénovés depuis 2017, et la ré-architecture en cours de son siège « Terralumia » à Champagne-au-Mont-d'or. Parallèlement, l'accent a été mis sur la poursuite et l'accélération de la digitalisation, en ligne avec les évolutions de comportement de consommation.

Le Crédit Agricole Centre-est a continué d'affirmer sa position de leader régional. En 2022 l'activité de crédits est restée dynamique pour l'habitat, et dans une moindre mesure pour les crédits à la consommation. Les crédits à l'équipement ont aussi connu une progression pour répondre aux besoins de financement des investissements de nos clients et en soutien de nos clients professionnels touchés par le contexte économique délicat. L'activité collecte a également progressé, soutenue par l'épargne bilan et monétaire, en lien avec la hausse des taux de rémunération des livrets et la progression des dépôts à vue.

Amplification de notre modèle de banque universelle auprès de nos clients et sociétaires, en alliant digital et responsabilité humaine en proximité.

En 2022, nous avons continué d'accompagner notre territoire et de déployer notre activité en proximité de nos clients et sociétaires.

Sur son territoire, le Crédit Agricole Centre-est accompagne plus d'une personne sur quatre, avec l'appui d'un réseau de 261 agences de proximité et 20 agences et pôles spécialisés au service de l'ensemble de ses clients.

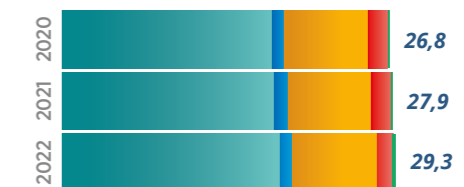
Les utilisateurs de nos outils digitaux (Ma Banque et Portail internet Client) sont au nombre de 589 418 à fin décembre 2022, soit 65% de nos clients actifs. Les utilisateurs de l'application Ma Banque sont en augmentation (+50 407), soit en tout 421 962 clients utilisateurs. 80% de nos entrées en relation ont été réalisées de manière digitalisée.

60 037 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole Centre-est en 2022, portant à 1 281 146 le nombre de clients qui nous accordent leur confiance (soit +12 104 clients en net par rapport à 2021). Cette évolution marque, par ailleurs, la dynamique d'accompagnement de notre territoire durant l'année écoulée. Socle du modèle mutualiste et preuve d'un engagement fort au service de ses valeurs, le sociétariat poursuit sa progression : à fin 2022, 543 964 clients sont sociétaires d'une Caisse locale du Crédit Agricole Centre-est (+12 104 par rapport à 2021).

Une année restée dynamique pour le crédit et l'épargne.

L'année 2022 a été marquée par une activité de crédits très dynamique, soutenue par une demande forte de soutien à l'économie pour les professionnels et les entreprises, et aussi sur l'accompagnement de l'Habitat. L'activité Épargne a également progressé, soutenue par l'épargne « bilan » (DAV, livrets, PEL...) dans un contexte de hausse des taux de l'épargne réglementée.

Les crédits au service du développement et du soutien à l'économie de notre territoire.



ENCOURS DE CRÉDIT (MILLIARDS D'EUROS)

Habitat Conso Équipement Trésorerie Autres

Le montant total des nouveaux crédits injectés en 2022 par le Crédit Agricole Centre-est dans l'économie régionale a atteint le niveau élevé de 5,7 milliards d'euros, soit +401 millions d'euros par rapport à l'année 2021 (intègre la production de crédit-bail réalisée via Crédit Agricole Leasing et Factoring).

Les réalisations de crédit ont été notamment tirées par les crédits à l'habitat, en progression de +6,6%, portant la production de crédits à l'habitat à 3,3 milliards d'euros en 2022, en hausse de plus de 200 millions d'euros par rapport à l'année 2021. Les réalisations de crédits à l'équipement ont évolué de +5,9% sur l'année 2022 par rapport à l'année 2021.

La collecte : levier d'action sur notre territoire.



ENCOURS COLLECTE (MILLIARDS D'EUROS)

Monétaire Bancaire Assurance Financière

L'encours total de collecte atteint 38,8 milliards d'euros à fin 2022, soit une progression de +1,9 % sur l'exercice. La collecte monétaire et bancaire est intégralement mise au service du développement du territoire au travers des crédits qu'elle permet de financer.

Cette évolution est tirée par la collecte bilan pour un encours global de 27,1 milliards d'euros. Elle s'explique principalement par l'épargne de précaution de nos clients particuliers en lien avec la hausse de la rémunération des livrets d'épargne réglementés et de l'épargne des entreprises sur leurs dépôts à vue. L'encours de collecte hors bilan sur valeurs mobilières est en baisse de -11 % à 2,3 milliards d'euros (cette progression prenant en compte l'effet baisse de marché) et la collecte assurance vie est également en légère baisse de -0,5 % pour un encours de 9,0 milliards d'euros. Notons la progression des encours de parts sociales (+3,4 %) souscrits par nos clients sociétaires, témoignage de l'adhésion à notre modèle mutualiste et reflet de l'évolution du nombre de nos sociétaires.

Assurances et services.

Le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi en 2022 le développement de son activité assurances dans le cadre de l'approche globale des besoins de ses clients, notamment en matière de protection des biens et personnes. La Caisse régionale détient un portefeuille de 773 434 contrats d'assurances avec les filiales Pacifica et Prédica du groupe Crédit Agricole. Le portefeuille Pacifica (assurances des biens) Centre-est comprend 561 873 contrats d'assurances, et il évolue de +2,6 % par rapport à 2021. Le portefeuille Prédica (assurance des personnes) Centre-est comprend plus de 211 561 contrats d'assurance prévoyance en baisse de -0,4 %.

L'année 2022 a par ailleurs vu la prise en charge de 54 000 sinistres par le Crédit Agricole Centre-est, représentant près de 119 millions d'euros d'indemnisation pour nos clients. Le printemps 2022 a notamment été marqué par des événements climatiques sévères ayant touché les exploitations de nos clients (viticulture et maraîchage entre autres). Le taux de satisfaction clients détenteurs de contrats Pacifica est supérieur à 93 % en 2022.

Dans une démarche d'excellence relationnelle, l'attention portée à la qualité des services bancaires

au quotidien à destination des particuliers, des professionnels et des agriculteurs, s'est notamment traduite par le déploiement, depuis décembre 2021, d'une nouvelle offre de gestion de compte intégrant la carte et un ensemble de services. Cette nouvelle offre de banque au quotidien a été marquée par une simplification de la gamme de produits et une transparence renforcée sur les prestations et la tarification. Au total, nos clients sont porteurs de 595 143 formules leur permettant de gérer efficacement leurs comptes au quotidien (+ 11 615 contrats en net), et de 839 041 contrats cartes (+ 21 019 contrats en net).

Enfin, notons qu'en résonance avec notre **projet sociétal sur l'axe inclusion et cohésion sociale**, nous avons poursuivi notre politique de réduction des frais de dysfonctionnement (mise en place de l'alerte sms découvert, suppression des frais de dysfonctionnement sur la clientèle fragile équipée, et poursuite de la baisse des frais).

DONNÉES FINANCIÈRES

Le Produit Net Bancaire (PNB).



PÉRIMÈTRE DE GESTION CR SEULE (MILLIONS D'EUROS)

PNB Fonds propres Marges/commissions
PNB d'intermédiation

Au 31 décembre 2022, sur le périmètre de la Caisse régionale seule (hors sociétés techniques de titrisation des crédits), le Produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 779,1 millions d'euros, en hausse de 4,1 % par rapport à l'exercice 2021.

Le PNB d'intermédiation affiche une baisse de -1,1 % à 313,3 millions d'euros. Malgré une activité soutenue, le contexte de hausse des taux impacte notre métier de financeur de l'économie avec d'un côté le renchérissement de notre coût de refinancement (refinancement épargne et refinancement de marché) et de l'autre la limitation opérée par le taux d'usure sur les prix crédits.

Le PNB sur commissions, issu des réponses que nous apportons à l'ensemble des besoins de nos clients en termes de services et de protection, affiche une progression de +1,0 % à 314,5 millions d'euros. Cette évolution positive s'explique notamment par un portefeuille assurances des biens et des personnes en augmentation et un accompagnement dynamique sur la gestion des comptes de nos clients, tout en intégrant la baisse volontariste des frais de dysfonctionnement de nos clients.

Enfin, le PNB issu de la gestion des fonds propres de la Caisse régionale s'établit à 151,3 millions d'euros, en hausse de +10,8 %. Ce PNB intègre le dividende versé par la SAS Rue de La Boétie (structure de détention de Crédit Agricole SA par les Caisses régionales), par la SACAM Mutualisation (structure d'autodétention partielle des Caisses régionales entre elles à hauteur de 25 %) et par nos filiales relais de croissance de la Caisse régionale investissant dans l'immobilier, dans le capital investissement sur notre territoire et plus récemment dans les énergies nouvelles. L'ensemble de ces dividendes est en progression de +22,3 millions d'euros en 2022.

Des charges de fonctionnement en augmentation, en lien avec les effets de l'inflation, et intégrant la poursuite de nos investissements.

Les charges de fonctionnement s'élèvent à 405,2 millions d'euros, en hausse de 5,7 % par rapport à 2021.

Le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi son plan d'investissement lié au programme de transformation et de modernisation de l'entreprise avec, entre autres, 215 agences transformées en agences collaboratives, ce qui a entraîné une accélération des dotations aux amortissements lors de ces dernières années. En outre, l'accélération de nos dépenses liées aux investissements informatiques et la rénovation de notre parc d'automates ont permis d'améliorer notre service à la clientèle. Enfin, la hausse des charges intègre également la progression de la masse salariale, en lien avec notre volonté d'accompagner le pouvoir d'achat de nos collaborateurs dans un contexte inflationniste.

Le Résultat brut d'exploitation : témoignage de la solidité de notre modèle.

Avec un PNB à 779,1 millions d'euros et des charges nettes de -405,2 millions d'euros, le Résultat brut d'exploitation s'établit à 373,9 millions d'euros, en baisse de -1,9 %. Il traduit la résilience de notre modèle de banque universelle de proximité malgré un contexte adverse de taux et d'inflation.

La maîtrise du risque : un enjeu majeur.

Depuis le début de la crise sanitaire, la Caisse régionale a adopté une attitude prudente en termes de provisionnement du risque de crédit. Les créances en défaut de paiement sont en hausse avec un taux de créances douteuses et litigieuses à 2,13 % en 2022, contre 1,62 % en 2021. Les provisions sur créances saines ont progressé dans une moindre mesure, ainsi notre taux de couverture global de notre encours global par des provisions est maintenu en relation avec la hausse de nos encours de crédit. Dans ce contexte, le coût du risque reste élevé à 67,1 millions d'euros (+31,1 millions d'euros).

Un résultat net solide.



RÉSULTAT NET (MILLIONS D'EUROS)

Périmètre de gestion CR seule

Après la prise en compte d'une charge d'impôt sur les sociétés de 56,3 millions d'euros, le résultat net social de la Caisse régionale au titre de l'année 2022 s'élève à 255,8 millions d'euros, en légère baisse de -0,4 % par rapport à l'année 2021. Ce résultat, réinvesti dans la Caisse régionale à plus de 90 %, vient rehausser nos fonds propres, renforçant notre solidité, et nous permettra de continuer d'investir et d'accompagner les acteurs économiques de nos territoires, notamment sur les transitions énergétiques et sociétales à venir.

Un bilan en progression : solidité de nos fonds propres et accompagnement du territoire.

À la clôture de l'exercice 2022, le Crédit Agricole Centre-est présente un total de bilan de 41,1 milliards d'euros en progression de 6,4 % (+2,5 milliards d'euros) par rapport à l'année 2021. Cette progression est en partie portée par la hausse des encours de crédits, reflet de l'accompagnement économique de notre territoire dans cette période inédite.



TOTAL BILAN (MILLIONS D'EUROS)

Périmètre de gestion CR seule

Un acteur engagé qui investit pour son territoire.

Le Crédit Agricole Centre-est s'implique pleinement dans le développement de son territoire. En 2022, ses investissements se sont notamment portés sur l'immobilier avec 93 millions d'euros supplémentaires décidés et injectés par l'intermédiaire de ses filiales immobilières, ce qui en fait un acteur immobilier de premier plan sur son territoire, avec 279 699 m² gérés.

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. À fin 2022, le Crédit Agricole Centre-est est engagé à hauteur de 398 millions d'euros dans l'accompagnement des entreprises via du capital investissement, dont 118 millions d'euros directement investis au capital des entreprises de son territoire grâce à ses deux filiales Calixte et CA Création.

2023 : année de développement de notre projet sociétal.

Accompagnement personnalisé de tous nos clients, et notamment ceux fragilisés par la crise, accélération de la digitalisation des processus et parcours client, poursuite de la transformation et de la modernisation de nos réseaux d'agences, mise en service de notre site réarchitecturé « Terralumia », développement des compétences des collaborateurs au service des transitions : le Crédit Agricole Centre-est investit et s'engage pour être le partenaire privilégié de tous ses clients dans leurs projets en 2023.

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 conforter 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 transitions-, engagé dans des secteurs ciblés : immobilier, capital investissement, santé et bien vieillir, cohésion sociale, transition énergétique, agroalimentaire, tourisme.

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

MÉTHODOLOGIE ET ORGANISATION DU PROJET

Le Crédit Agricole Centre-est publie son 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 intégré illustre la manière dont la responsabilité sociétale du Crédit Agricole Centre-est est pleinement intégrée à son projet d'entreprise, au cœur des priorités de toutes les directions et des collaborateurs.

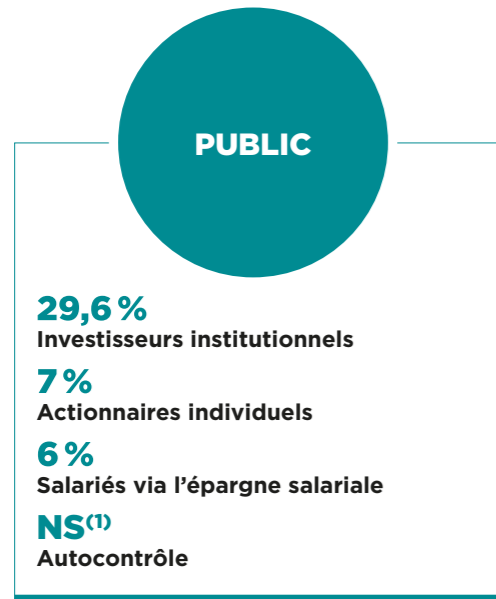
Sa préparation est le fruit d'un travail collégial, impliquant le comité de direction et les responsables de domaines des directions du Crédit Agricole Centre-est, qui ont été mobilisés tout au long de la démarche pour sélectionner et structurer les informations.

En 2015, les pays membres de l'ONU ont adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et ses 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), qui donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice. Le Crédit Agricole Centre-est y contribue à travers l'ensemble de ses métiers.



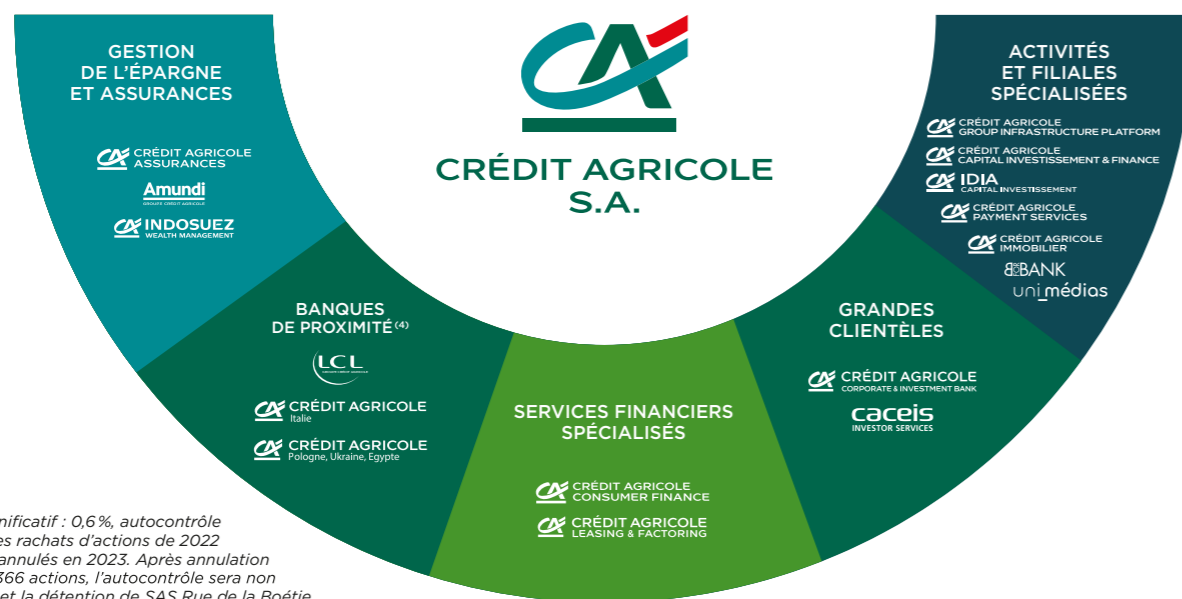
Le groupe Crédit Agricole

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



détenant **43,2%**

détenant **56,8%⁽³⁾**

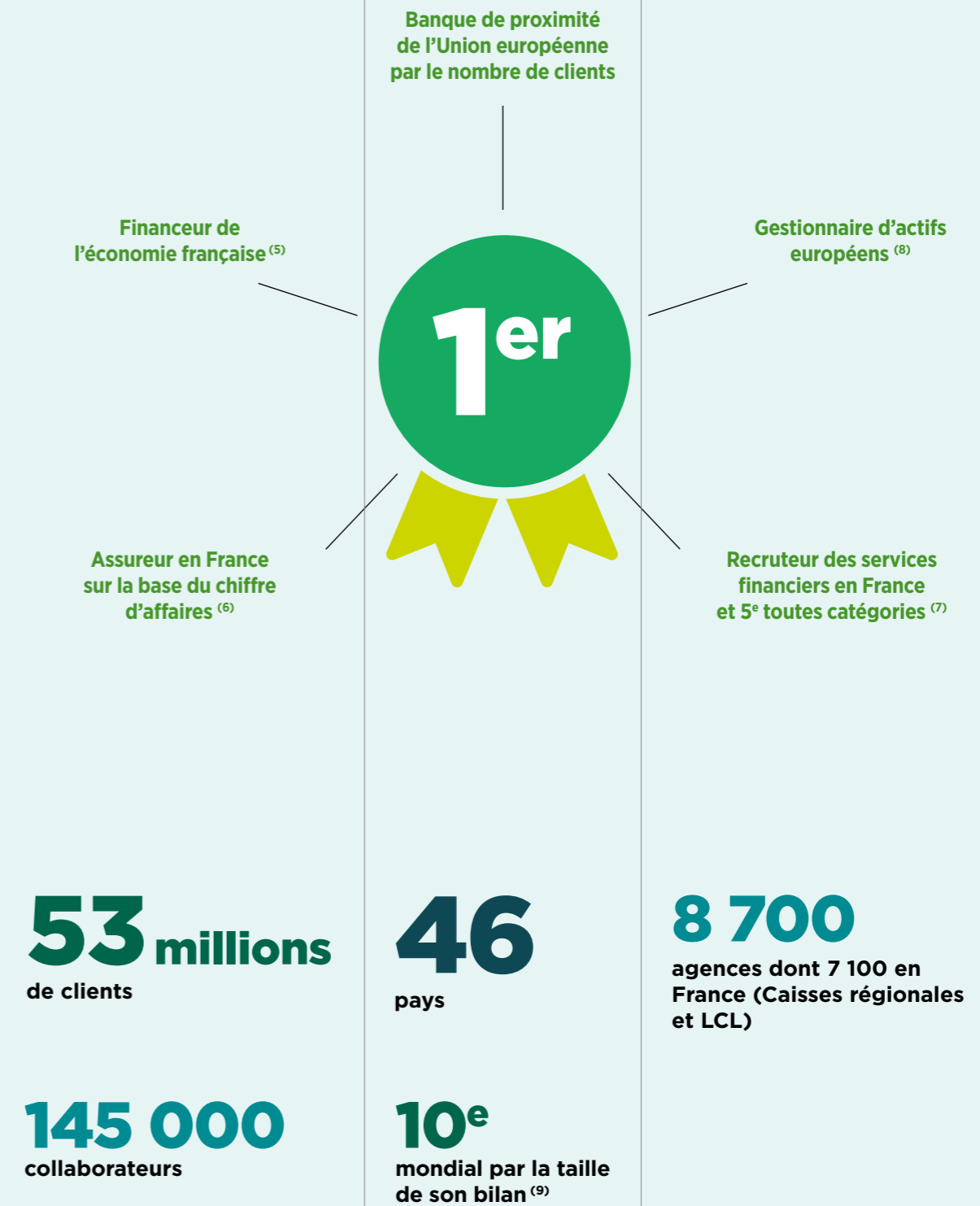


(1) Non significatif : 0,6%, autocontrôle intégrant les rachats d'actions de 2022 qui seront annulés en 2023. Après annulation de 16 658 366 actions, l'autocontrôle sera non significatif et la détention de SAS Rue de la Boétie remontera à environ 57%.

(2) La Caisse régionale de la Corse, détenue à 99,9% par Crédit Agricole S.A., est actionnaire de SACAM Mutualisation.

(3) Hors information faite au marché par La SAS Rue La Boétie, en novembre 2022, de son intention d'acquiescer d'ici la fin du premier semestre 2023 jusqu'à un milliard d'euros de titres Crédit Agricole S.A.

(4) Cession de Crédit du Maroc en décembre 2022.



(5) Source : ECO 2022.

(6) Source : L'Argus de l'assurance 2022 (chiffre d'affaires 2021).

(7) Périmètre GCA, source : Palmarès 2022 des entreprises qui recrutent, Le Figaro, 15 février 2022.

(8) Source : IPE « Top 500 Asset Managers » publié en juin 2022 sur la base des encours sous gestion au 31/12/2021.

(9) Source : The Banker, 2022.



[www.credit-agricole.fr/
ca-centrest](http://www.credit-agricole.fr/ca-centrest)

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

