



**Énergies renouvelées.**  
Impacts durables.

AGIR CHAQUE  
JOUR DANS VOTRE  
INTÉRÊT ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ



CENTRE-EST

# Sommaire

## Édito

4

## Modèle d'affaires, modèle coopératif

8

## Conseil d'administration et comité de direction

12

## 10 faits marquants de notre Projet d'Entreprise Projet Sociétal PEPS

16

## Nos lieux de vie

18

## Impact n°1

Placer l'humain  
au centre

22

## Impact n°2

Agir pour la solidarité  
et l'inclusion sociale

32

## Impact n°3

Nous engager pour le climat  
et les transitions

42

## Impact n°4

Renforcer la dynamique  
de nos territoires

54

## Activité et résultats 2023

64

## Le groupe Crédit Agricole

66

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

Édité par le Crédit Agricole Centre-est.

Directrice de la publication : Simone Korn.

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

Réalisations photos/crédits photos : Vincent Ramet, Jimmy Beunardeau.

Mars 2024.

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

« Notre rôle,  
c'est d'accompagner  
les transitions.  
Toutes les transitions. »

**Pascal DÉSAMAIS**  
Président



**Raphaël APPERT**  
Directeur général

## Une année engagée

2023 a été une année contrastée et complexe. Nous avons fait en sorte que nos énergies et notre mobilisation créent un impact durable sur nos territoires et la société.

**Que retenons-nous de cette année encore « hors norme » et complexe ?**

### **Pascal Désamais**

Nous avons assisté à un essoufflement de la croissance, avec une inflation élevée qui a poussé les autorités monétaires à rehausser fortement les taux d'intérêt et la rémunération de l'épargne. La situation géopolitique reste porteuse d'incertitudes avec toujours le conflit Ukraine-Russie, mais aussi les tensions au Moyen-Orient. Ce qui est positif, c'est que nous constatons l'accélération de nombreuses transitions, avec une vigilance à avoir sur les enjeux d'inclusions sociales.

### **Raphaël Appert**

Ce contexte a fortement impacté les projets de vie de nos clients. Ce qui est impressionnant, c'est la vitesse à laquelle ont progressé les taux d'intérêt. En quinze mois, nous avons enregistré une augmentation de 450 points de base : c'est du jamais-vu. Si cela a pénalisé les projets habitat de nos clients, cela n'a pas empêché de voir émerger des projets innovants.

**Quel a été l'impact sur le secteur du logement ?**

### **Raphaël Appert**

Il a été particulièrement chahuté et le secteur enregistre une baisse des financements de l'habitat de l'ordre de 40%. Pour autant, nous sommes restés présents et avons maintenu notre posture de 1<sup>er</sup> financeur. C'est notre rôle, en tant que banquier universel de proximité, d'être au cœur de l'économie de nos territoires et d'accompagner nos clients pour les aider à réaliser leurs projets et notamment se loger.

**Anticiper et s'adapter sont deux éléments incontournables. Plus encore depuis la crise sanitaire ?**

### **Pascal Désamais**

Les transitions à conduire sont nombreuses, qu'elles soient économiques, climatiques, sociétales. Cela a été très visible durant la crise sanitaire, mais ce n'est pas nouveau. Le Crédit Agricole a toujours accompagné les grandes transformations de la société. Étant en grande proximité avec nos territoires, nous savons le faire mieux que quiconque. Les ruptures créent des inégalités. Pour les réduire, être auprès de nos clients, et surtout des plus fragiles, fait partie de notre mission et de nos valeurs mutualistes.

**Quel est le principal défi à relever dans les années à venir ?**

### **Raphaël Appert**

Le défi climatique est plus que jamais dans nos consciences. Le Crédit Agricole Centre-est, comme le groupe Crédit Agricole, amplifie ses engagements en faveur du climat avec des mesures fortes pour contribuer à l'objectif de neutralité carbone en 2050.

Cette urgence climatique est intégrée dans notre stratégie de long terme au cœur de notre Projet d'Entreprise Projet Sociétal PEPS. En 2023, nous avons consacré près de 150 millions d'euros pour la transition énergétique, soit 20% de plus qu'en 2022, avec une réelle volonté de continuer d'accélérer. Nous sommes le 1<sup>er</sup> financeur des énergies renouvelables et les cinq Caisses régionales de la région AURA viennent de créer une société de gestion commune, CATR (Crédit Agricole Transitions Région), pour investir plus encore sur cette question centrale et cruciale de l'énergie.

**Nous sommes convaincus de la force de notre modèle mutualiste et coopératif pour continuer à accompagner les transformations de la société. Nos 1 400 administrateurs et 3 000 collaborateurs s'y engagent chaque jour.**





## Mobilisons nos énergies.

Cette année 2023 est celle de l'énergie positive. Celle qui se propage, qui rebondit, qui réagit et ne reste jamais uniforme. Cette onde humaine qui donne sa puissance, son sens et un véritable impact à nos actions.

Toutes les énergies sont concentrées autour de notre Projet d'Entreprise Projet Sociétal PEPS, au service de nos clients, de nos collaborateurs, du développement responsable et de nos territoires.

Une force collective qui nous a permis en cette année encore chahutée d'accélérer nos actions, nos investissements et de maintenir notre proximité pour agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.

## Nos fondamentaux (nos ressources 2023)

### Des femmes et des hommes engagés

**3 085** collaborateurs

**74 %** IER (Indice d'Engagement et de Recommandation)

**1 413** administrateurs

### Un modèle de banque mutualiste solide

**556 092** sociétaires

**127** Caisses locales

**5,7** milliards d'€ de fonds propres sociaux

### Une présence territoriale

**100% humaine et 100% digitale**

**261** agences **8** centres d'affaires

**206** relais Crédit Agricole (réseau de commerçants partenaires offrant un service bancaire de proximité)

**61,5 %** de nos clients utilisent régulièrement la banque digitale

**14** pôles entrepreneurs et patrimoine et pôles viticoles

**1** équipe Point Passerelle

### Un ancrage local avec une appartenance à un groupe.

**1<sup>er</sup>** gestionnaire d'actifs d'épargne (Amundi)

**1<sup>er</sup>** bancassureur (Pacifica, Prédica...)

## Notre création de valeur

### Une gouvernance solide

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

### Une vision à long terme

Des résultats conservés en région à **91%** pour investir et un modèle coopératif avec une autonomie de décision locale.

### 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 entre les acteurs et en accompagnant les transitions économiques et sociétales.

### Une banque universelle de proximité...

Des métiers et des compétences

#### Assurances

des biens et des personnes, la prévoyance

#### Immobilier

Crédit Agricole Immobilier, Square Habitat, la Compagnie Foncière Lyonnaise

#### Banque

Épargne, crédits, services bancaires et moyens de paiement

#### Accompagnement des transitions

Rénovation des logements, transitions agricoles et énergétiques, mobilité

#### Accompagnement des entrepreneurs

Solutions personnalisées à tous les stades de la vie de l'entreprise : création, développement, transmission, banque du dirigeant, banque des RH, développement à l'international

#### Investissements

Capital investissement : Calixte, CA Création, CAC PME

#### Accompagnement de l'innovation

Accélération, financement de start-up

## Notre empreinte sociétale

### Un employeur attractif et à l'écoute

**391** recrutements en CDI

**300** alternants et stagiaires

**98 / 100**

Indice d'égalité professionnelle femmes/hommes

**42 %** de femmes au conseil d'administration et

**47 %** de femmes au comité de direction

### Un engagement pour le climat et la transition énergétique

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

**45 millions d'€** engagés en 2023 dans le cadre du fonds d'investissement consacré à la transition énergétique

Plus de **94 %** des déchets de chantier du site de Terralunia recyclés et revalorisés

Arrêt du fioul dans **100 %** de nos agences

**128 400** cartes bancaires recyclées

### Un acteur économique de premier plan

**30,1 milliards d'€** d'encours de crédits

**39 milliards d'€** d'encours d'épargne (+ 483 millions d'€ d'encours de parts sociales)

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

**144,5 millions d'€** d'impôts et taxes

### ... au service de tous

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

**1 280 100** clients dont

**56 655\*** nouveaux clients et

**37 844\*** nouveaux sociétaires en 2023

**-1 IRC** (Indice de Recommandation Clients)

\* en brut

### Nos clients et partenaires nous font confiance

**62 841** projets financés

**93 %** de clients satisfaits du traitement de leur sinistre assurance

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

**6,5/10 IES** (Indice d'Engagement Sociétal 2022)

# Notre modèle coopératif et mutualiste...

# ... un impact direct sur nos territoires

## 4 valeurs fortes

### Proximité

Pour toujours rester en lien avec nos clients, partenaires, parties prenantes et territoires.

### Responsabilité

Pour construire ensemble un monde plus soutenable et durable.

### Solidarité

Pour être attentif à chacun. Notre solidarité s'exprime par notre soutien aux clients les plus fragiles et aux associations de notre territoire.

### Utilité

Pour accompagner et créer de la valeur pour nos clients et la société.

## Nos fondamentaux

### Le statut coopératif

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

### Le client au cœur de notre modèle

Notre mission est de satisfaire les besoins de nos clients et de contribuer au développement de notre territoire.

### 1 client = 1 voix

Notre mode de gouvernance démocratique donne le même pouvoir à chacun de nos sociétaires, quel que soit le montant de ses parts sociales, lors du vote à l'Assemblée générale de sa Caisse locale.

### Le long terme

La performance de la coopérative est envisagée sur le long terme. Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas mais se transmettent de génération en génération.

### La co-construction

Notre banque coopérative est un lieu de partage du savoir et de mise en commun et d'échange d'expertises entre nos administrateurs, nos collaborateurs et nos sociétaires.

Le bilan solidaire 2023 est une preuve de l'utilité de notre modèle sur son territoire.



21 projets soutenus pour 456 K€

### Initiatives des Caisses locales

279 projets soutenus pour 353 K€

448 associations soutenues 1,2 M€

### Grande Cause MUTUALISTE

116 projets soutenus pour 289 K€

### Autres actions

Semaines du sociétariat, mécénat (séisme Maroc, tempête Lybie...), arrondi sur salaires, dons solidaires de congés, dons d'ordinateurs...

### Point passerelle

333 familles accompagnées  
95 ateliers d'éducation budgétaire - 585 jeunes bénéficiaires  
19 microcrédits clients particuliers



# Conseil d'administration

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



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



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



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



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



**Martine RAPHY**  
Chargée de mission prévention santé (Ain)



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

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



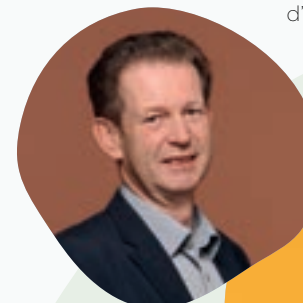
**Didier LAPOSTOLET**  
Vétérinaire (Rhône)



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



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



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



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



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

Constitué de 14 membres, élus démocratiquement par les présidents des Caisses locales durant l'Assemblée générale, notre conseil reflète une grande diversité professionnelle. Nos élus sont vétérinaire, chef d'entreprise, viticulteur, exploitant agricole ou employé, et chaque jour conjuguent ce rôle avec leur mission professionnelle.

# Comité de direction

**Marie HERTZOG**  
Directrice des risques



**Raphaël APPERT**  
Directeur général



**Simone KORN**  
Directrice assurances,  
communication, mutualisme



**Véronique RACOUSSOT-SOROSINA**  
Directrice générale adjointe



**Jean GAUTHIER**  
Directeur du développement  
des marchés spécialisés



**Olivier BLUM**  
Directeur du développement  
humain, sociétal, technologique

**Fabrice PAYEN**  
Directeur général adjoint

**Frank LEFEBVRE**  
Directeur du développement  
immobilier

**Marc DO VAN TUAN**  
Directeur général adjoint



**Stéphanie GENSOLLEN**  
Directrice marketing,  
connaissance clients,  
développement de  
l'épargne



**Ramona RISTEA**  
Directrice du développement  
des crédits, expérience clients  
et pôle utilisateurs crédits

**Raphaëlle COMBY**  
Directrice du conseil et  
du développement des  
entreprises



**François-Xavier TESSON**  
Directeur finances  
et recouvrement



**Marc BALAS**  
Directeur commercial

**47%**

de femmes au comité de direction  
pendant l'année 2023



# TOP 10 de nos actions

## Lancement de l'École de Banque « la Pépinière »

« La Pépinière » est un dispositif pour former et accompagner durant 40 semaines les conseillers de clientèle de particuliers nouvellement embauchés.

↳ Rendez-vous page 24.

## Création de Crédit Agricole Transitions Région (CATR)

Crédit Agricole Centre-est et les Caisses régionales d'Auvergne Rhône-Alpes s'unissent pour créer une société de conseil en transition énergétique. Objectif : contribuer à l'émergence de champions régionaux de la transition énergétique.

↳ Rendez-vous page 49.

## 35 Pactes territoriaux déployés

Cette démarche consiste à diagnostiquer les projets de développement d'un territoire, en s'appuyant sur la connaissance terrain de nos élus de Caisses locales et de nos collaborateurs, pour ensuite accompagner ensemble la mise en œuvre des projets.

↳ Rendez-vous page 56

## Wendie RENARD ambassadrice

La capitaine de l'équipe féminine française de football et de l'équipe féminine de l'Olympique Lyonnais devient ambassadrice du Crédit Agricole Centre-est.



« Viser les succès, surmonter les défaites, vivre des moments de joie, surpasser nos doutes, on peut y arriver seul grâce à notre travail, notre abnégation, notre caractère, mais on y arrive surtout grâce à l'équipe. »

## Tous formés à la Fresque du climat

Objectif : sensibiliser les 3 000 collaborateurs à l'urgence climatique d'ici 2024. Déjà plus de 1 000 d'entre nous formés à fin 2023.

↳ Rendez-vous page 50.

## Un crédit conso en quelques clics

Avec le lancement du parcours client Digiconso, quelques clics suffisent pour souscrire un crédit à la consommation en ligne.

↳ Rendez-vous page 27.

## Noël Solidaire bat des records

50 500 dons collectés (vêtements, jeux, jouets...) auprès des collaborateurs de 174 entreprises, au profit de 11 associations. Wendie Renard était marraine de cette opération.

↳ Rendez-vous page 35.

## Aidants, aidés, tous concernés !

La première journée dédiée aux solutions de parcours résidentiel des seniors et d'accompagnement des aidants. Une rencontre organisée par notre filière Santé Bien Vieillir.

↳ Rendez-vous page 57

## 90 % de nos agences renouvées

Poursuite du programme de rénovation des agences pour en faire un lieu où nos clients se sentent bien accueillis et accompagnés. En 2023, 21 agences ont été transformées.

↳ Rendez-vous pages 18/19 et page 51.

## Bienvenue à Terralumia !

Le 12 juin 2023, 600 collaborateurs arrivent à Terralumia, le siège du Crédit Agricole Centre-est complètement transformé après trois ans de travaux.

↳ Rendez-vous pages 20/21 et page 51.

## 10 actions + 1 cœur de projet

### PEPS, notre Projet d'Entreprise Projet Sociétal

Fin 2022, le Crédit Agricole Centre-est a lancé son Projet d'Entreprise Projet Sociétal PEPS, afin de fixer le cap pour les prochaines années autour de ces quatre axes phares : le client, l'humain, les territoires et le développement responsable.

Les sujets des transitions climatiques et énergétiques ainsi que l'inclusion sociale occupent une place centrale dans ce projet.



## Transformation des agences : défi relevé !

En 2016, le Crédit Agricole Centre-est lançait un vaste programme de transformation de tout son réseau de proximité. **Objectif : réinventer l'agence pour la rendre encore plus conviviale pour nos clients et adaptée aux nouveaux modes de travail des équipes. L'agence collaborative était née. Huit ans plus tard... 90% de nos agences sont transformées (ou pour certaines créées).**

### Lumière, transparence et collaboration

Plébiscitées par les clients comme par les collaborateurs, ces agences sont lumineuses, transparentes, accueillantes. Elles font la part belle aux innovations digitales pour offrir une expérience client de qualité.

**Au cœur de ces agences, le « jouer collectif » est désormais le moteur de fonctionnement des équipes** pour gagner en réactivité et apporter toutes les expertises du Groupe à nos clients. Et loin d'être figé, ce modèle d'agence évolue sans cesse, avec le désir de se réinventer, de s'adapter aux attentes de la société et d'offrir de nouveaux services aux clients. Des expérimentations sont lancées, comme l'agence « tiers-lieu », en test actuellement à Saint-Rambert-en-Bugey, qui ouvre ses locaux à des associations et organise des animations locales.

Photos ci-contre de deux des onze agences transformées en 2023 : Bourg Mercier et Crêches-sur-Saône.

> **236**  
AGENCES  
TRANSFORMÉES



Notre conviction profonde :  
**l'avenir est à la banque de proximité, accessible partout et proche de ses clients.**







## Terralumia : retour aux sources et source d'inspiration

2023 est l'année où Terralumia a (re)pris vie, avec l'arrivée des 1 500 collaborateurs sur ce site historique.

### 4 trophées pour Terralumia

- Trophée du Bâtiment et de l'Immobilier organisé par *Le Progrès*.
- Prix de l'immobilier d'entreprise du concours des Pyramides d'Argent de la Fédération des promoteurs immobiliers de Lyon.
- Trophée du CIEL (Construction et Immobilier d'Entreprise Lyonnais) dans la catégorie « rénovation ».
- Grand Prix du Salon SIMI (Salon de l'Immobilier d'Entreprise) dans la catégorie « immeuble restructuré ou particulièrement innovant ».

### Un parc sous le signe de la biodiversité

Le parc de Terralumia représente une surface boisée de 11 hectares avec des essences remarquables. Il s'est enrichi en 2023 de 101 nouveaux arbres, qui assurent sa pérennité pour les générations futures.

Le tout est entretenu par un troupeau de brebis installées pour l'éco-pâturage, aux côtés de cinq ruches et de nombreuses espèces végétales et animales. Au cœur de cet espace, le jardin Vavilov, dédié aux légumes et fruits rares, a doublé de surface, passant de 120 m<sup>2</sup> à 240 m<sup>2</sup>.



### De nos origines...

En 1986, nos prédécesseurs choisissaient d'installer le siège du Crédit Agricole en région lyonnaise à Champagne-au-Mont-d'Or. Trente ans plus tard, une vaste démarche est lancée pour transformer ce site. Après trois ans de travaux, Terralumia est né !

### au site qui nous projette vers demain

Terralumia nous permet d'explorer d'autres manières de travailler, plus ouvertes, flexibles, s'adaptant à chaque individu pour une meilleure qualité de vie au travail. Un lieu où se rejoignent les expertises du groupe Crédit Agricole : 17 entités sont présentes à Terralumia.

Enfin, pour répondre aux enjeux climatiques, Terralumia a été conçu dans une démarche de qualité environnementale très performante. Son label HQE\* en est la preuve.

\*Haute qualité environnementale





— Impact n°1

## Placer l'humain au centre

### S'impliquer au quotidien

Respecter, reconnaître, prêter attention à l'humain nous engage au quotidien, tant auprès des collaborateurs de l'entreprise que de nos élus et clients.



### COMMENT CRÉER DE L'IMPACT ?

#### PROJET D'ENTREPRISE PROJET SOCIÉTAL

En proposant à nos collaborateurs **des parcours professionnels et humains riches de sens.**

En étant un facilitateur **des projets de vie de nos clients.**

En restant **à l'écoute des besoins** et attentes de nos clients pour leur proposer les solutions adaptées.

En protégeant et accompagnant avec **un engagement accru les clients les plus fragiles.**



## Faire grandir les talents

Recruter, accueillir, former, faciliter l'évolution professionnelle...  
Chaque jour nous travaillons à toujours mieux accompagner ceux qui constituent la richesse de notre entreprise : nos collaborateurs.

**391**

EMBAUCHES EN CDI.  
NOTRE PRIORITÉ : LE SAVOIR-ÊTRE ET LES COMPÉTENCES, QUELS QUE SOIENT LE PARCOURS ET LE PROFIL DU CANDIDAT. PLACE À LA DIVERSITÉ !

**190**

PROMOTIONS INTERNES (583 PROMOTIONS AU TOTAL, INCLUANT LES AUGMENTATIONS)

**24 000**

JOURS DE FORMATION

**560**

MOBILITÉS GÉOGRAPHIQUES ET/OU FONCTIONNELLES



### Lancement de la Pépinière, notre école interne

Créée en juin 2023, la Pépinière est l'École de Banque du Crédit Agricole Centre-est. Durant 40 semaines, elle forme des collaborateurs nouvellement embauchés au poste de conseiller bancaire. Ce dispositif leur permet d'être opérationnels plus rapidement, et leur donne confiance pour exercer leur métier.

Cette école est une véritable réussite puisque 82% des collaborateurs de la promotion « pilote » ont été titularisés au terme de leurs cinq premiers mois de formation.

**79**

NOUVEAUX APPRENANTS-COLLABORATEURS ÂGÉS DE 21 À 58 ANS ONT INTÉGRÉ LA PÉPINIÈRE EN SIX MOIS

**70%**

EN RECONVERSION PROFESSIONNELLE

**la pépinière**  
École de banque

**Mathieu Carrage,** en cours de formation au sein de la Pépinière et futur conseiller de clientèle de l'agence de Bourg Verdun (01).

« On ressort de cette formation avec un sentiment d'appartenance au groupe et rassurés d'avoir acquis les bonnes valeurs, pour mieux conseiller nos clients.

Au fil des semaines, nous évoluons en continu : ce que nous étudions en formation, nous l'appliquons la semaine suivante en agence. D'abord les cartes bancaires, puis les sujets plus complexes, l'épargne, l'assurance, pour finir sur les crédits. Notre planning de rendez-vous est organisé en fonction de cela, pour progresser, mettre en pratique et être autonomes. »

### Accueillir : 170 alternants en septembre

Notre conviction : parmi nos alternants d'aujourd'hui se trouvent nos collaborateurs de demain. En septembre, 170 alternants intégrés dans tous les métiers de notre Caisse régionale ont fait leur rentrée. Durant une matinée ensemble, ils ont pu **échanger pour mieux se connaître, en savoir plus sur les différentes étapes du parcours de formation d'alternant**, et sur tous les outils mis à leur disposition.



### S'intégrer avec le Crossfid

Plusieurs fois dans l'année, la journée d'intégration Crossfid marque le passage de nouvel embauché à collaborateur titularisé au sein du Crédit Agricole Centre-est. Au-delà d'une journée au service de l'énergie collective, c'est l'occasion pour chacun **d'échanger sur la diversité des parcours avec des membres du comité de direction, des directeurs et responsables de services**, ou de tester ses connaissances sur notre modèle coopératif et mutualiste.

### Se former : un Bachelor interne ouvert à l'externe

Le Crédit Agricole Centre-est ouvre au public - en reconversion professionnelle, en réorientation scolaire ou universitaire - l'accès à son **Bachelor « Conseiller de clientèle des particuliers en banque assurance »**. Ce parcours professionnalisant et diplômant de treize mois est co-construit avec DIFCAM, centre de formation du groupe Crédit Agricole. Chaque année, cette filière en alternance prépare une promotion de futurs collaborateurs.

### Favoriser la qualité de vie au travail

Reconnu comme élément fondamental de leurs choix professionnels par nos collaborateurs, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle nous engage à agir durablement en renforçant différents dispositifs. Par exemple, avec la signature d'un partenariat avec les crèches « Les Petits Chaperons rouges » pour nos collaborateurs jeunes parents.

**En janvier 2024, 37 berceaux sur 40 ont déjà été attribués ou réservés dans plus de 130 crèches partenaires sur le territoire du Crédit Agricole Centre-est.**



## Aider les projets de vie de nos clients

Être une banque de proximité, c'est placer la relation humaine au cœur de tous les projets de vie de nos clients. C'est les accompagner en étant à leur écoute, en leur proposant des solutions adaptées, en leur facilitant la vie. Cette utilité est notre ADN.

### Faciliter l'accès à la propriété

Devenir propriétaire de son logement est une étape de vie majeure. Dans un contexte de marché en repli sévère tout au long de 2023, le Crédit Agricole Centre-est est resté présent pour financer les projets habitat de ses clients.

15 000

NOUVEAUX PROJETS HABITAT EN 2023, DONT

5 000

PROJETS DE PRIMO-ACCESSION ACCOMPAGNÉS



### Un dispositif pour une accession abordable

Le Crédit Agricole Centre-est est devenu partenaire de la Foncière solidaire du Grand Lyon. Celle-ci achète des terrains et développe des programmes immobiliers en partenariat avec des opérateurs privés et sociaux. **Les biens sont ensuite proposés à l'achat à des ménages modestes avec un « bail réel solidaire », la Foncière restant propriétaire du terrain.**

Ce système permet de diminuer les coûts d'achat de 40 à 50% par rapport au prix du marché. L'objectif de la Métropole de Lyon est de mettre à disposition 1000 logements par an dans le cadre du bail réel solidaire. 60% des logements déjà livrés et acquis ont été financés par le Crédit Agricole Centre-est.

### La convivialité au service des projets

Depuis leur lancement en 2016, les **Cafés de la création** rencontrent toujours un vif succès. Autour d'échanges conviviaux avec des professionnels (conseillers du Crédit Agricole, notaires, experts-comptables, entrepreneurs, etc.), les porteurs de projet trouvent réponses à leurs questions.

Des **Cafés de la monétique** ont été déployés sur ce même principe. Clients et prospects y rencontrent les experts monétiques de nos filiales Crédit Agricole Payments Services et AVEM Monétique et Services, et découvrent toutes les solutions de règlements et de services dédiés, comme l'application digitale Up2pay.

27

CAFÉS DE LA CRÉATION EN 2023

11

CAFÉS DE LA MONÉTIQUE

### Protéger les personnes et les biens

Notre expertise de bancassureur nous permet de proposer des offres adaptées à chaque situation privée, professionnelle, agricole, etc.

Deux exemples :

- l'**assurance multirisque habitation** pour les 18-30 ans, à 6€ par mois ;
- un **dispositif d'assurance climatique** pour les agriculteurs, revu en 2023, avec trois offres : l'assurance des prairies, l'assurance récoltes, l'assurance grêle.

CRÉDIT AGRICOLE

1<sup>er</sup>

AU BAROMÈTRE OPINIONWAY ASSURANCES ET BANCASSURANCES

AU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST, EN 2023 :

78 000

NOUVEAUX CONTRATS D'ASSURANCE DE BIENS,

19 000

NOUVEAUX CONTRATS D'ASSURANCE PRÉVOYANCE

### Un prêt conso en quelques clics

En juin, nous avons lancé un **parcours 100% digital et 100% humain** pour souscrire un crédit à la consommation en ligne, de la simulation jusqu'à la signature. Simple, intuitif et pédagogique, ce parcours maintient le conseiller au cœur de la relation tout en offrant un maximum d'autonomie au client.

24H/24 ET 7J/7

DEPUIS NOTRE SITE INTERNET ET SUR L'APPLICATION MA BANQUE

### De nouveaux services dans l'appli Ma Banque

En 2023, une nouvelle version de l'application Ma Banque a été déployée, pour toujours améliorer l'expérience client.

**Ses nouveautés : sécurité renforcée, visualisation des prélèvements à venir, gestion de ses plafonds cartes, verrouillage temporaire de la carte...**



46%

DE NOS CLIENTS UTILISENT MA BANQUE (+8% VS 2022)

### Protection des données personnelles et sécurisation des systèmes informatiques

Dans le prolongement des actions du groupe Crédit Agricole, le Crédit Agricole Centre-est a mis la protection des données personnelles et la sécurisation des systèmes informatiques au cœur de ses priorités. Cela se traduit concrètement, au travers de la Politique de Protection des données personnelles accessible sur le site internet, par des actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs et tout particulièrement des jeunes embauchés.

Ce sont également des investissements réguliers en matière de prévention de la délinquance financière et pour le renforcement de la sécurisation des outils de travail.





## Des solutions pour nos clients fragiles

Dans un contexte économique où l'inflation impacte nos clients fragiles sur le plan financier, notre priorité est le rétablissement de leur situation, avec un soutien adapté à chaque situation.

### Des offres et services bancaires pour maîtriser son budget

- Le module « **Budget protégé** » à **1€ / mois**, avec les services bancaires essentiels et l'exonération de frais de dysfonctionnement pour les clients équipés.
- L'offre **EKO** avec un tarif réduit pour les services essentiels.
- Les **alertes « découvert » par SMS gratuites**, pour régulariser sa situation dans la journée et éviter les frais.
- **La mise en place des aménagements possibles** : pause des crédits, diminution du versement mensuel du Plan Épargne Logement, d'une assurance-vie...

En 2023, nous avons **réalisé et déployé auprès des travailleurs sociaux** un livret reprenant les principaux points de notre accompagnement pour les clients en fragilité financière.

### Le microcrédit personnel

Depuis juillet 2023, la distribution de micro-crédits est ouverte dans l'ensemble de nos agences. Le microcrédit s'adresse à **des personnes en situation de fragilité financière qui ne peuvent recourir au crédit classique et se trouvent en situation d'urgence ou de première nécessité**. Cet outil d'inclusion financière permet de financer notamment un projet d'insertion professionnelle ou sociale (réparations ou achat d'un véhicule pour se rendre à son travail, etc.).

### Point Passerelle : passer le cap d'un accident de la vie

Nos collaborateurs experts Point Passerelle se mobilisent auprès des clients frappés par un événement de vie récent qui fragilise leur situation financière : décès du conjoint, perte d'emploi, séparation, maladie, etc. **Cet accompagnement sur mesure les aide à retrouver stabilité financière et autonomie**. Il repose sur un ensemble de réponses personnalisées bancaires et sociales, et un suivi régulier pour pérenniser le retour à une situation équilibrée.



### Apprendre à gérer son budget

Les ateliers d'éducation budgétaire permettent à des jeunes de 16 à 25 ans en insertion professionnelle d'acquérir **les bases de la gestion budgétaire et de se familiariser avec l'univers bancaire**. Avec l'appui de ses bénévoles, l'équipe Point Passerelle intervient dans les structures partenaires : Missions locales, Maisons familiales et rurales, et un Établissement pour l'insertion dans l'emploi (EPIDE).



**95**

ATELIERS BUDGÉTAIRES POUR

**585**

JEUNES, EN PRÉSENTIEL ET À DISTANCE

### S'impliquer auprès des personnes protégées

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 mesure de protection prononcée par un juge. Au Crédit Agricole Centre-est, **une équipe spécialisée accompagne leurs représentants légaux professionnels** - UDAF, ATMP, Mandataires judiciaires à la Protection des Majeurs - et apporte son expertise à nos conseillers en agence lorsque le majeur est représenté par un proche.

Elle propose une gamme d'offres répondant aux besoins spécifiques des majeurs protégés et favorisant leur autonomie bancaire. Le représentant légal bénéficie également d'un ensemble de services de tenue de compte de la personne protégée et d'un site internet dédié.

### ZOOM SUR...

#### PARLER D'ÉDUCATION BUDGÉTAIRE EN PRISON

En 2023, Point Passerelle a expérimenté un atelier budgétaire en prison. **Dix jeunes détenus en ont bénéficié dans le cadre d'un programme global de réinsertion organisé par la Mission locale Bresse Dombes Côtière (Ain) et le centre pénitentiaire de Bourg-en-Bresse**, pour aider de jeunes majeurs à préparer leur sortie. Cette initiative a été plébiscitée par tous. En favorisant l'inclusion sociale, et en permettant à des jeunes de se projeter positivement dans l'avenir, elle a prouvé toute son utilité.



Découvrez notre article pour en savoir plus :



**9 000**

CLIENTS MAJEURS PROTÉGÉS ACCOMPAGNÉS

> **19**

MICROCRÉDITS RÉALISÉS

> **333**

FAMILLES ACCOMPAGNÉES EN 2023

**4**

COLLABORATEURS ET

**27** BÉNÉVOLES





— Ensemble, agissons chaque jour dans l'intérêt

de nos clients et de la société.



— Impact n°2

## Agir pour la solidarité et l'inclusion sociale

### Avancer ensemble

Contribuer activement à une société plus équitable. C'est l'un des piliers de notre modèle mutualiste et de nos engagements. Nous mobiliser pour les autres, soutenir les associations et leurs projets sociétaux ou environnementaux, pour ensemble construire un monde plus juste, solidaire et inclusif, projet après projet.



### COMMENT CRÉER DE L'IMPACT ?

#### PROJET D'ENTREPRISE PROJET SOCIÉTAL

En soutenant avec nos collaborateurs et nos administrateurs de Caisses locales **des initiatives solidaires sur les territoires** pour lutter contre la pauvreté, nous investir dans la solidarité, l'accès à la culture, au sport...

En créant les conditions de **l'inclusion sociale et du maintien du lien social**.

En restant proches des acteurs locaux de nos territoires pour mener **des actions concrètes et utiles**.



## Nos collaborateurs mobilisés

Notre solidarité s'exprime par l'engagement constant de nos collaborateurs. Chaque année, ils sont nombreux à participer ou à soutenir des actions proposées par l'entreprise ou le monde associatif.

**43 000 € récoltés en don sur salaire depuis 2018**

Les salariés adhérents à la démarche du don sur salaire cèdent chaque mois quelques centimes de leur salaire pour faire un don à trois associations locales. Ce montant est abondé à 100% par l'entreprise.

EN 2023,

**+ 9,2%**

DE SALARIÉS ADHÉRENTS

**9 000 €**

REVERSÉS À TROIS ASSOCIATIONS :

- **Les Papillons** : soutien aux enfants victimes de harcèlement scolaire, violences physiques domestiques et autres (Ain) ;
- **L'Hirondelle** : recueil et soin des animaux sauvages (Rhône) ;
- **1 cabas pour 1 étudiant** : accompagnement social des étudiants en situation de précarité (Rhône).

**200 collaborateurs aux Olympiades solidaires**

Le 22 mai au stade Armand-Chouffet à Villefranche-sur-Saône, 200 collaborateurs se sont retrouvés pour une nouvelle édition des Olympiades organisées par Crédit Agricole Centre-est et son CSE (comité social et économique). **Une journée sportive et conviviale pour découvrir différents sports, mais aussi solidaire et engagée.**

Cette année, **1 050 € ont ainsi été collectés auprès des participants et remis à Bouge ton rein**, association qui œuvre pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes de maladies rénales chroniques.

**Du rose pour la bonne cause**

Chaque année, à l'occasion d'Octobre Rose, le mois de la lutte contre le cancer du sein, nos collaborateurs s'associent à l'événement en agence, sur les sites, mais aussi dans les Caisses locales.

**Carton plein pour le Noël solidaire**

**50 500**

DONS (VÊTEMENTS, JEUX, JOUETS, LIVRES, MATÉRIEL DE PUÉRICULTURE)

**174**

ENTREPRISES ASSOCIÉES

**11**

ASSOCIATIONS BÉNÉFICIAIRES\*

Noël solidaire est une initiative portée et organisée par l'association « Suricates, les Sentinelles solidaires », qui rassemble des collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est, du Village by CA Centre-est et de notre partenaire Sodexo.

Le succès de cette 5<sup>e</sup> édition est le fruit d'une forte mobilisation et d'un grand élan de générosité de la part des **174 entreprises participantes et de leurs collaborateurs.**

\* Les Restos du cœur, les Apprentis d'Auteuil, les Petits Frères des pauvres, Aïda, Namania ONG, le Secours populaire français, L'Ouvre Porte, l'ASP (Action solidaire de proximité), les Foyers Matter, le Prado, Emmaüs.

**Sensibiliser au handicap**

Depuis 2005, le Crédit Agricole Centre-est est engagé dans une politique handicap volontariste visant à maintenir dans l'emploi et à recruter des collaborateurs en situation de handicap, mais aussi à faire appel aux entreprises adaptées.

**Plusieurs événements sont organisés tout au long de l'année pour sensibiliser nos collaborateurs**, en particulier pendant la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH).

Cette année, deux collaboratrices porteuses d'un handicap ont accepté de partager avec l'ensemble des salariés leur expérience et leur parcours professionnel. **Sensibles, éclairants et inspirants, ces témoignages peuvent encourager les collaborateurs concernés à parler librement de leur handicap.**



Retrouvez le témoignage de notre collaboratrice Amélie Letourneur

**Dans la peau d'un sportif mal voyant**

Les collaborateurs de Terralumia ont pu tester la pratique du cécifoot, **en présence de Toussaint Akpweh, président de l'association Supporters Solidaires ; et de Hakim Arezki, médaillé paralympique joueur de l'équipe de France de cécifoot.**

Masque occultant sur les yeux, les collaborateurs ont pu se rendre compte des capacités à mettre en œuvre pour affronter ce handicap balle au pied.



## Des Caisses locales engagées

279 initiatives locales ont été menées en 2023 par les Caisses locales du Crédit Agricole Centre-est. Ces actions, fruit de la mobilisation de nos administrateurs, ont des champs d'intervention très variés ; mais toutes ont pour point commun de créer du lien social.



Mobilisation des Caisses locales Lyon Tête d'Or et Lyon Presqu'île lors de l'Eco Sport Challenge 2023, grande collecte citoyenne de déchets.

### En 2023, 279 initiatives locales pour un budget de 353 000 €

Ces actions sont le fruit de la mobilisation de nos élus de Caisses locales du Crédit Agricole Centre-est, en étroite collaboration avec les équipes des agences et les associations soutenues. Ensemble, ils forment les maillons engagés d'une chaîne active et solidaire.

Quelques exemples d'initiatives menées par nos Caisses locales en 2023 :

- **Je kiffe mon taf** pour aider les jeunes à choisir une voie professionnelle - Chapelle de Guinchay - 71 ;
- **Soutien à Mattéo Ruberti**, athlète, champion, et autiste - Thizy - 69 ;
- **Touroparc Run**, une course pas comme les autres au zoo de Romanèche-Thorins - 71 ;
- **Lyon Braderie Festival** à Lyon - 69 ;
- **MeríDio**, spectacle de danse hip-hop à Chalon-sur-Saône - 71 ;
- etc.

« Mon commerce est un lieu de rencontre, au sein duquel je peux être amenée à entendre parler de projets, d'une association, et décider de le présenter aux administrateurs de la Caisse locale. Ensemble, on partage les dossiers, chacun donne son avis. Et c'est aussi en rencontrant les porteurs de projets et en tissant des liens avec eux que nous pouvons prendre nos décisions. Ma place de présidente est au cœur de ce réseau constitué de l'équipe de l'agence bancaire, de la Caisse locale et des clients sociétaires. Avec une volonté : porter les valeurs mutualistes et contribuer aux projets de mon territoire. »

Rencontre avec **Nathalie Caccamo**, présidente de la Caisse locale de Saint-Jean-de-Bournay depuis 2012 et gérante d'une pâtisserie-chocolaterie-boulangerie.

## Le climat, Grande Cause Mutualiste 2023

Chaque année, un appel à projets est lancé auprès des associations avec l'appui des Caisses locales. Thème de l'année 2023 : le climat, la transition énergétique et les transitions agricoles/agro-alimentaires.

En 2024, le thème de la Grande Cause Mutualiste est : **Agir pour l'inclusion.**

> **116**  
PROJETS SOUTENUS  
POUR 289 000 €

### 5 projets coups de cœur de la Grande Cause Mutualiste

#### Créer un verger partagé Amicale des jardins. Caisse locale de Montluel - 01.

L'Amicale des jardins regroupe 27 familles qui cultivent des parcelles sur le terrain mis à disposition par la commune de Saint-Maurice-de-Beynost. Leur projet ? Créer un verger partagé dans une dynamique de respect du sol, de biodiversité et de transmission des savoirs.

#### Mes déchets valent de l'or Randossage. Caisse locale de Saint-Priest - 69.

Le collectif sensibilise grand public, écoles, entreprises et collectivités de façon ludique et artistique à la réduction des déchets. En 2023, le soutien de la Grande Cause a permis de financer les ateliers menés dans 8 classes de l'école primaire Max - Barel à Vénissieux.

#### La biodiversité est dans le fruit Les Croqueurs de pommes Jura-Bresse. Caisse locale de Cuiseaux - 71.

Les Croqueurs de pommes s'emploient à sauvegarder les espèces et les variétés fruitières locales. En 2023, l'association a poursuivi un travail de génotypage entrepris avec l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (INRAE) sur des pommiers et poiriers.

#### L'élevage de crevettes en eau douce Étangs Isère. Caisse locale de Saint-Jean-de-Bournay - 38.

L'association a mené une expérimentation de « crevetticulture » afin de proposer aux agriculteurs et propriétaires d'étangs du territoire un complément d'activité via l'élevage de crevettes en eau douce. Autour d'un modèle « clé en main », économiquement et écologiquement vertueux.

#### Plongée en lac glaciaire Coup de cœur spécial Odysseus 3.1. Caisse locale du Village by CA Centrest - 69.

Odysseus 3.1. organise des expéditions glaciaires, fluviales et maritimes à visée scientifique et la mise en avant d'espaces naturels remarquables. En 2023, une expédition a été menée au col de la Furka en Suisse, là où le glacier du Rhône devient fleuve, afin d'en apprendre plus sur sa composition chimique à son point « zéro », aux côtés de l'INRAE à Lyon et de l'Université de Genève. Une première mondiale.





## Notre fondation Solidarités fête ses 5 ans !

Depuis 2018, la fondation Solidarités Crédit Agricole Centre-est agit en partenaire durable pour les acteurs de notre territoire, en soutenant les porteurs de projets.



### 100 ordinateurs pour Emmaüs Connect

En 2023, le Crédit Agricole Centre-est a fait don de 100 PC portables reconditionnés puis distribués gratuitement par Emmaüs Connect, ou revendus à tarifs solidaires à des personnes en situation de précarité.

### 5 ans déjà, et à venir !

En 2023, notre fondation d'entreprise a fêté ses cinq ans ! Depuis sa création en 2018, elle a contribué à l'émergence, au développement ou à l'essaimage de **136 projets** sur tout notre territoire. Ce sont autant d'opportunités de création de lien avec le monde associatif ou les collectivités locales, qui portent des projets en matière de culture/patrimoine, d'accompagnement social, d'éducation, d'entrepreneuriat, de santé ou de transition environnementale ou agricole.

Fort de ce bilan, le Crédit Agricole Centre-est a décidé de prolonger la fondation pour une nouvelle période de cinq ans, avec **une dotation de 3 millions d'euros**.

Nos engagements en faveur de projets sont parfois amplifiés par des cofinancements avec deux fondations nationales : Crédit Agricole Pays de France et Crédit Agricole Solidarité et développement.

### Favoriser l'inclusion numérique aux côtés d'Emmaüs Connect

La fondation Solidarités Crédit Agricole Centre-est accompagne Emmaüs Connect en vue de la création d'une trentaine de Relais numériques sur son territoire **pour faire face aux besoins grandissants des personnes en situation de précarité sociale et des structures qui les accompagnent**.

Ces Relais proposeront des formations individuelles ou collectives au numérique, ainsi que des équipements et des connexions à tarif solidaire.

Banque responsable et solidaire, nous avons eu à cœur de soutenir l'inclusion numérique et d'aider ce projet en le cofinçant avec la fondation nationale Crédit Agricole Solidarité et développement.

21 projets sélectionnés en 2023

### Zoom sur 3 d'entre eux...

#### Des mares pour favoriser la biodiversité - 38

L'association Bièvre Liers Environnement participe à la protection et à l'amélioration du cadre de vie. Elle œuvre pour **un développement local respectueux de l'environnement**, notamment par des actions d'information, de formation et d'éducation.

La fondation lui apporte un soutien financier pour la création d'un réseau de mares qui doit contribuer à la restauration de la biodiversité à l'échelle du territoire intercommunal de la Bièvre et du Liers.



#### Un cursus de formation à l'impression 3D - 69

Les écoles de production forment des jeunes exclus du système éducatif classique et dépourvus de qualification à des métiers, en vue de l'obtention d'un CAP ou d'un Bac pro. **Leur pédagogie s'appuie sur une mise en condition réelle de production facilitant leur insertion professionnelle.**

L'École de production Gorge de Loup (Lyon 9<sup>e</sup>) a fait l'acquisition d'une imprimante 3D de grande dimension mettant en œuvre une technique innovante, la fabrication additive. Afin d'apprendre aux élèves à utiliser cet outil, elle doit développer un nouveau module de formation, financé en partie par le soutien de la fondation.



#### Recherche en onco-pédiatrie - 69

Centre de lutte contre le cancer de Lyon et Rhône-Alpes, le Centre Léon Bérard accueille plus de 40 000 patients atteints d'un cancer par an et coordonne plus de 2 000 chercheurs, médecins et soignants.

Les cancers pédiatriques touchent chaque année 2 500 enfants en France et sont la deuxième cause de mortalité chez les enfants de plus d'un an. Une chercheuse du Centre Léon Bérard conduit des travaux sur les cancers du cerveau, plus spécifiquement le glioblastome qui est une tumeur cérébrale létale, commune et très agressive.

La fondation contribue à l'acquisition de matériels très spécifiques nécessaires à ce projet de recherche.



## Le Sport comme École de la Vie

C'est l'une des convictions fortes du Crédit Agricole : le sport est une école qui permet à chacun de s'épanouir, d'être plus fort et d'avancer dans la vie. Aussi, nous apportons tout notre soutien aux clubs locaux et régionaux, à l'origine d'initiatives socialement utiles sur nos territoires.



### Soutenir le football féminin et l'insertion professionnelle des jeunes filles

#### Une séance de tirs au but

Marquer le maximum de buts pendant les mi-temps de trois matchs de l'OL et être ovationnées par les supporters ! Ce moment unique, les joueuses de six clubs du Rhône ont pu le vivre grâce à l'implication de leur club et au soutien du Crédit Agricole Centre-est.

#### Un entraînement avec les footballeuses de l'OL

Début mai, sur invitation du Crédit Agricole Centre-est, les jeunes footballeuses du FC Sud-Ouest 69, du Groupement ASEF-FCLDSD et de l'ES Genas Azieu ont pu assister à un entraînement privé de l'équipe féminine de l'Olympique Lyonnais au Training Center avec Sonia Bompastor\* et échanger avec les joueuses.

\* Entraîneuse de l'équipe féminine de l'OL.



### Vivre l'émotion du judo

#### Une matinée avec un médaillé olympique de judo...

Dans le cadre de notre partenariat avec le comité du Rhône de Judo, nous avons renouvelé notre soutien à une opération menée au pavillon Sport et Santé de l'hôpital Femme-Mère-Enfant à Bron (69). Le 22 mars, de jeunes patients ont vécu un grand moment d'émotion et de partage avec le médaillé olympique Cyrille Maret.

#### ... et une journée avec les meilleurs judokas mondiaux

Le 4 février 2023, les meilleurs judokas du monde se sont réunis à Paris pour le Grand Slam. Nous avons offert l'accès à cet événement iconique à 40 judokas de l'Ain.

### Sport dans la Ville : de l'élan pour l'insertion

Partenaire historique du Crédit Agricole Centre-est, l'association lyonnaise Sport dans la Ville conjugue depuis plus de vingt ans sport et insertion au travers de ses animations dans les quartiers prioritaires... Mais aussi via le programme «L dans la ville» pour l'insertion professionnelle

et l'épanouissement personnel des jeunes filles. En 2023, une dizaine de nos collaboratrices sont allées à la rencontre de 25 jeunes filles de l'association pour échanger sur leurs parcours et travailler sur des ateliers autour de la confiance et du leadership.



Découvrez notre vidéo





— Impact n°3

## Nous engager pour le climat et les transitions

### Construire l'avenir

Changer, transformer, adapter... pour construire un avenir plus soutenable et durable.

Au Crédit Agricole Centre-est, banque de territoire, nous sommes persuadés que c'est en donnant les moyens à chacun d'œuvrer sur le terrain pour ses propres transitions que nous y parviendrons collectivement. En mobilisant nos énergies, pour créer de l'impact.

### La stratégie climat du groupe Crédit Agricole se renforce

Le groupe Crédit Agricole a annoncé le 14 décembre 2023 de nouvelles trajectoires de décarbonation de ses portefeuilles de financement pour contribuer à l'objectif de neutralité carbone à horizon 2050.

Il a notamment décidé de cesser tout financement de nouveaux projets d'extraction d'énergies fossiles et d'adopter une approche sélective dans l'accompagnement des énergéticiens inscrits dans cette transition.

**Ces engagements auront pour conséquence de réduire les émissions de gaz à effet de serre de ce secteur deux fois plus vite que le scénario Net Zéro 2050 publié par l'Agence internationale de l'énergie.**

Le Crédit Agricole Centre-est s'inscrit pleinement dans la réalisation de ces objectifs.



COMMENT CRÉER DE L'IMPACT ?  
PROJET D'ENTREPRISE  
PROJET SOCIÉTAL

En donnant **des clés à nos clients** pour mettre en œuvre les solutions les plus adaptées à leur situation.

En accélérant les **financements et investissements** vers les projets durables.

En accompagnant les **transitions agri-agro** au profit de tous.

En nous montrant nous-mêmes exemplaires et **moteurs de nos propres transitions**.



## Sensibiliser, informer

Rencontres, réunions d'information, webinaires se sont multipliés en 2023. Notre position de **tiers de confiance** prend alors tout son sens, en étroite collaboration avec les acteurs locaux et les collectivités.

### Des journées dédiées à la transition énergétique

C'est la première d'une série de 5 journées organisées par les Caisses régionales du Crédit Agricole en Bourgogne-Franche-Comté. Au sein de la Cité des Climats et vins de Bourgogne de Mâcon, **près de 100 clients entreprises et collectivités ont partagé leurs problématiques et enjeux** de transition énergétique, préoccupations durables et réponses aux enjeux climatiques.

Au programme :

#### — 4 tables rondes

avec des témoignages de dirigeants locaux et d'experts. L'une d'entre elles, organisée par le Crédit Agricole Centre-est, portait sur le défi de la mobilité durable pour débattre de solutions plus vertueuses ;

#### — des speed-meetings

avec des développeurs de solutions en transition énergétique.



Retrouvez cette interview

### Les matinales de la transition agricole

Lors de ces rencontres organisées régulièrement sur tout le territoire, nos clients agriculteurs peuvent rencontrer des experts (banque, EDF, chambres d'agriculture, etc.) et aborder toutes les thématiques : **gestion de l'eau, énergies renouvelables, circuits courts, assurances...** Ils trouvent des réponses adaptées à leur situation pour faire avancer leurs projets. En parallèle, des matinales sont également organisées sur le thème de la transmission.

8

MATINALES



Retrouvez la vidéo de la matinale de la transition agricole à Montluel (Ain)

140

CLIENTS PRÉSENTS



### Être acteur du financement

Le **Livret Engagé Sociétaire** est l'un des moyens pour nos clients sociétaires d'être acteurs de grandes transitions à nos côtés : climatiques, agricoles, sociétales... L'épargne collectée permet de financer des projets utiles au territoire comme « À Nos Watts ».



20

TOITURES SOLAIRES PHOTOVOLTAÏQUES POUR « À NOS WATTS »

Société locale de production d'énergie solaire, « À Nos Watts » a été créée en juillet 2020.

**Son projet :** réaliser 20 toitures et ombrières de parking sur différentes communes d'Annonay Rhône Agglo.

**Son crédo :** produire ensemble l'énergie, en mobilisant toutes les forces vives du territoire : communes, entreprises, associations, citoyens...

### 4 web-conférences

SUR LES ENJEUX DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE, PROPOSÉES À NOS CLIENTS ET ANIMÉES PAR NOS PARTENAIRES.



Découvrez la webconférence : Comment développer un projet photovoltaïque sur une exploitation agricole ?

## Financer les transitions

Face aux enjeux de la transition énergétique, entreprises comme particuliers sont souvent démunis. Nous les aidons à trouver la stratégie adéquate, en tenant compte de leurs contraintes, et leur proposons des solutions de financement.

### 142 millions d'euros de financement pour la transition énergétique

au Crédit Agricole Centre-est, en 2023, soit 19% de progression par rapport à 2022, avec une véritable volonté d'accélération.

LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE  
**1<sup>er</sup>**  
FINANCEUR DES TRANSITIONS  
ÉNERGÉTIQUES



### Création d'une agence conseil en transition pour les professionnels

Cette nouvelle agence, implantée à Terralumia, a pour vocation d'accompagner tous nos clients entreprises, professionnels, agriculteurs et collectivités publiques dans leurs projets de transition. Cinq conseillers en financement sont à leur disposition pour faciliter leur parcours via notre réseau de partenaires experts dans différents domaines : décarbonation, efficacité énergétique, transitions, mobilité douce, réseaux de chaleur.

### Un partenariat avec DigitalSun EnR

DigitalSun EnR a signé en 2023 une charte de partenariat avec le Crédit Agricole Centre-est.

Développeur de solutions photovoltaïques, DigitalSun propose également un accompagnement sur mesure pour les entreprises et le marché agricole, facilitant ainsi les projets d'installation.

— Pour nos clients, c'est l'assurance d'obtenir la meilleure solution de financement possible, un accompagnement de qualité et un partenaire de confiance installé sur leur territoire.

Ombrières photovoltaïques, entreprise Perrigault - Belleville-en-Beaujolais (Rhône)



### Encourager la rénovation des logements

En 2023, plusieurs dispositifs ont été activés pour faciliter le parcours des clients dans leur projet de rénovation :

- un partenariat avec les antennes territoriales de France RENOV, la plateforme gouvernementale pour la rénovation ;
  - ALTE 69, l'Agence locale de la transition énergétique du Rhône,
  - ALEC Lyon, l'Agence locale de l'énergie et du climat de la métropole de Lyon,
  - l'ALECO7 ;
  - la création d'une agence spécialisée sur la rénovation énergétique de l'habitat autour de conseillers experts ;
  - une plateforme 100% digitale du groupe Crédit Agricole : [j-ecorenovate.credit-agricole.fr](https://j-ecorenovate.credit-agricole.fr)
- Elle estime la performance énergétique des logements, étudie la capacité de financement des clients et les guide vers un professionnel.

M. Gaël Gente,  
client Crédit Agricole Centre-est

« Le point de départ de notre projet a été le rachat de la maison de famille qui, depuis les années 70, n'avait pas bougé. Nous voilà donc contraints à de lourds travaux de rénovation énergétique. Ma conseillère professionnelle Célia Jerphagnon a été d'une aide précieuse. Elle m'a dirigé vers un prêt classique pour financer une partie de mes 250 000 € de travaux, et m'a orienté vers l'ANAH (Agence nationale de l'habitat) et l'agence spécialisée du Crédit Agricole Centre-est pour mon Eco-PTZ de 50 000 €. L'administratif d'un Eco-PTZ ? C'est le cliché des 12 Travaux d'Astérix. On ne peut y arriver seul. Tout s'est enclenché correctement et facilement, malgré la grande complexité du sujet. Cette agence dédiée a été le moteur de l'obtention de mon prêt. »

### Guider les entreprises pour réaliser leur bilan carbone

Pour accompagner nos clients entreprises qui souhaitent mettre en œuvre leur bilan carbone, nous proposons une démarche de conseil : comment s'y prendre, par où commencer, quelles démarches entreprendre... Nous les guidons, leur montrons les solutions existantes et les mettons en contact avec nos partenaires experts.

Merima Mesic,  
conseillère d'affaires Entreprises  
Crédit Agricole Centre-est

« Les entreprises aujourd'hui ont cette injonction de réaliser leur bilan carbone et d'en faire la preuve. Mes clients entrepreneurs de taille moyenne dans l'Ain travaillent pour de grands donneurs d'ordres comme la SNCF, EDF, Bouygues, Veolia... qui réalisent leur propre bilan carbone et qui les contraignent à en faire de même via une notation par le biais des appels d'offres. En les accompagnant sur ce sujet avec nos chargés d'affaires spécialisés dans les énergies renouvelables, nous les conseillons et les mettons en relation avec notre partenaire bilan carbone, la société R3. Nos clients dirigeants apprécient fortement cette approche différenciante au cœur de leurs préoccupations actuelles. »

### 22,4 millions d'euros

D'ÉCO-PRÊTS À TAUX ZÉRO SOIT 1600 CRÉDITS ACCORDÉS EN 2023

### 9 millions d'euros

DE FINANCEMENTS DE TRAVAUX VERTS RÉALISÉS PAR LES CLIENTS CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST, SOIT DEUX FOIS PLUS QU'EN 2022



## Accompagner les transitions agricoles

Si l'agriculture est une source importante de gaz à effet de serre, elle dispose également d'un fort potentiel de décarbonation.

Alors comment encourager et accélérer cette dynamique ? De nouvelles solutions d'accompagnement sont proposées aux agriculteurs.

La vente en circuit court, une pratique en plein essor. Exemple avec « Les Casiers d'Amandine », à la Boisse, dans l'Ain, projet financé par le Crédit Agricole Centre-est.



### Accompagner le renouvellement des générations

122 jeunes agriculteurs installés en 2023 par le Crédit Agricole Centre-est dont 37 en bio.

### L'offre Transition

Ce dispositif global est désormais proposé aux agriculteurs, qu'ils souhaitent s'engager ou non dans une démarche de transition. Il comprend : entretien sur les pratiques mises en place au sein de leur exploitation, conseil, mise en relation avec des experts pour trouver et mettre en œuvre les solutions adéquates, financement de leurs démarches de transition le cas échéant.

### La contribution carbone volontaire

**Proposer à des entreprises de financer les projets de transition bas carbone des agriculteurs** du territoire, tel est le principe d'une démarche innovante qui suscite de plus en plus d'intérêt. En témoigne le succès de l'événement « Carbon Connect » co-organisé avec Agoterra le 16 mars 2023 au Village by Centre-est, à Champagne-au-Mont-d'Or.

**La démarche de contribution carbone volontaire se déroule en 5 étapes :**

- 1 L'agriculteur réalise un bilan de ses émissions de gaz à effet de serre.
- 2 Un plan de transition bas carbone est établi et labellisé par les pouvoirs publics.
- 3 La plateforme de contribution carbone recherche un contributeur pour financer ce plan.
- 4 L'agriculteur met en œuvre son projet (en moyenne cinq ans).
- 5 *In fine*, et après un audit, l'État attribue au contributeur les crédits carbone correspondant au plan.

En 2024, le Crédit Agricole va lancer **Carbioz, sa propre plateforme de contribution carbone**, en coopération avec France Carbon Agri.

### AgriTexia, unité de méthanisation en Ardèche

Aux côtés du Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes, le Crédit Agricole Centre-est a accompagné et financé l'unité de méthanisation AgriTexia en Ardèche.

Le projet ambitionnait d'augmenter la capacité de traitement et de production de biogaz d'AgriTexia via la construction d'un **nouveau bâtiment d'hygiénisation**, avec de nouvelles matières d'intrants de type agroalimentaire, au pouvoir méthanogène supérieur aux intrants actuels (lisiers, fumier). AgriTexia est née en 2014 du regroupement de 17 exploitants agricoles, producteurs de lait biologique.

## Investir pour un avenir durable

Plus que jamais, nous décuplons notre force d'investissement en nous associant avec d'autres Caisses régionales ou filiales.

### Cinq Caisses régionales créent Crédit Agricole Transitions Région

Les Caisses du Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes, des Savoie, Loire Haute-Loire, Centre France et Centre-est se sont rassemblées pour soutenir au sein de cette société de conseil le développement de projets régionaux dans le domaine de la transition énergétique.

Les missions de cette nouvelle société de conseil : **rechercher des opportunités d'investissement** auprès d'entreprises actives dans la transition énergétique (énergie, mobilité, etc.) ; **conseiller nos clients** dans leurs financements grâce à une expertise technique ; **créer des partenariats et soutenir les actions** visant à renforcer le rôle de tiers de confiance du Crédit Agricole.

Signature de la lettre d'intention le 12 octobre 2023.

De gauche à droite :

Laurent Bennet, directeur général - Crédit Agricole des Savoie ;

Frédéric Baraut, directeur général - Crédit Agricole Centre France ;

Gaëlle Regnard, directeur général - Crédit Agricole Loire-Haute Loire ;

Raphaël Appert, directeur général - Crédit Agricole Centre-est ;

Pierre Fort, directeur général - Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes.



### SERCA concentre les investissements dans le photovoltaïque

SERCA est une nouvelle plateforme d'investissement dans les projets photovoltaïques réunissant le Crédit Agricole Centre-est, le Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes et SERFIM ENR.

Dans les prochaines années, **elle devrait accompagner des projets développés par SERFIM ENR pour une valeur globale de 50 millions d'euros** : centrale au sol, ombrières de parking, centrales photovoltaïques sur grandes toitures, projets agrivoltaïques responsables.



Retrouvez notre article complet

### Hympulsion, la mobilité hydrogène dans la région AURA

Le Crédit Agricole Centre-est et les quatre autres Caisses régionales de la Fédération Auvergne Rhône-Alpes sont fiers de compter parmi les actionnaires d'Hympulsion aux côtés de la Région AURA, ENGIE, Michelin et la Banque des Territoires.

### Crédit Agricole entre au capital d'Innergex

Crédit Agricole Assurances et le Crédit Agricole Centre-est ont acquis pour **128 millions d'euros 30%** des activités françaises du producteur canadien d'énergies renouvelables Innergex.

Innergex est un acteur majeur qui développe, acquiert, détient et exploite des centrales hydroélectriques, des parcs éoliens, des parcs solaires et des installations de stockage d'énergie.

## Être exemplaires

En tant qu'entreprise responsable, nous devons d'être exemplaire en matière de transition environnementale. Notre engagement se traduit dans nos actions quotidiennes et dans nos bâtis.

« Une partie de l'atelier porte sur ce que l'on peut transformer dans nos métiers, en interne et auprès de nos clients. Personnellement je suis chargé de clientèle professionnelle. La transition écologique des entreprises est donc au cœur de la plupart de mes rendez-vous. »

**Alan Sevos,**  
collaborateur participant

### Déjà 1000 collaborateurs formés à la Fresque du climat

Cet outil pédagogique vise à sensibiliser tous les collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est à l'urgence climatique et aux actions que chacun(e) peut mettre en œuvre à titre personnel et professionnel. Ces ateliers ont été lancés début mars 2023. Ils durent une demi-journée et sont animés par 23 collaborateurs volontaires, spécialement formés. Fin 2024, toutes les équipes de l'entreprise auront participé à la Fresque du climat.



### Stop aux déchets à Terralumia !

Plusieurs mesures sont proposées aux collaborateurs :  
— **Fini les bouteilles en plastique !** Des fontaines à eau sont installées dans tous les espaces du site.  
— **Stop aux emballages jetables !** Des récipients consignés remplacent les boîtes en carton ou plastique, côté restauration.  
— **Place au tri :** des zones de tri sont réparties sur l'ensemble du site. Papiers et cartons, boissons, capsules de café, biodéchets : à chaque déchet sa poubelle.



### LE VILLAGE DES MOBILITÉS

Pour encourager nos collaborateurs à l'usage de moyens de transport plus vertueux, une journée a été organisée le 9 octobre 2023.

### Un Plan Mobilité renforcé pour le trajet domicile-travail

Un dispositif destiné à inciter les collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est à choisir une mobilité plus vertueuse est proposé :  
— **prime d'incitation** aux déplacements moins émissifs (co-voiturage, transports collectifs, vélo...);  
— prêt de **30 vélos électriques** pendant un an avec option d'achat en fin de prêt ;  
— sur le site de Terralumia, **96 bornes pour recharger sa voiture électrique**. 50 places de vélo, assorties de bornes de recharge électrique, de vestiaires et de douches ;  
— offre d'autopartage et de location de véhicules pour **une consommation en fonction de ses usages** ;  
— offre de location de véhicules électriques multimarques avec **option d'achat** et remise accordée aux collaborateurs.

### Le réseau d'agences de plus en plus économe en énergie

Depuis 2017, un programme de pilotage à distance des agences permet d'opérer une véritable révolution énergétique au sein de notre réseau d'agences, pour toujours plus de sobriété. De nouveaux outils digitaux nous permettent ainsi de :  
— **rester réactifs aux alertes Ecowatt**, pour éclairer, chauffer ou refroidir nos espaces uniquement lorsqu'ils sont utilisés ou en fonction de la météo ;  
— éteindre toutes nos enseignes, en quelques clics ;  
— **suivre nos consommations énergétiques** ;  
— **détecter les pannes** à distance et effectuer leur diagnostic ;  
— **assurer un meilleur confort** aux collaborateurs en agence.

> **30%**  
DE BAISSE DE CONSOMMATION  
DEPUIS 2017

**224**  
AGENCES ÉQUIPÉES DU SYSTÈME  
DE PILOTAGE CENTRALISÉ  
(SOIT 86%) AVEC UN OBJECTIF  
DE 100%



### Terralumia, un site à haute qualité environnementale (HQE)

Pour répondre aux enjeux climatiques, Terralumia, le siège social du Crédit Agricole Centre-est ré-architecturé (cf. pages 20-21), a été conçu dans une démarche de qualité environnementale très performante. Un mix énergétique a ainsi été mis en place. Il combine **la géothermie**, avec 14 sondes verticales installées à une profondeur de 200 mètres ; le raccordement au réseau de chaleur Ouest Lyonnais alimenté à plus de 80% avec **des résidus de bois** ; **l'énergie photovoltaïque** avec 1740 m<sup>2</sup> de panneaux installés sur les toitures.

À ce mix énergétique sont venus s'ajouter :  
— **une isolation renforcée** des façades ;  
— **des bâtiments intelligents** où la température et la luminosité s'autorégulent.



Quel impact ?

**Émissions de gaz à effet de serre**  
divisées par 3

**Consommation d'énergie**  
au m<sup>2</sup> divisée par 3





**Ensemble, créons un avenir plus soutenable et vecteur**

**de sens, pour nous et nos clients.**





— Impact n°4

# Renforcer la dynamique de nos territoires

## Donner du sens à notre proximité

Ancré au cœur de son territoire, le Crédit Agricole Centre-est est le 1<sup>er</sup> financeur de l'économie locale. Nous contribuons à la création de valeur au service des territoires en accompagnant les acteurs de l'écosystème (collectivités, entreprises, professionnels, associations...) dans leurs projets, pour leur donner les moyens de répondre aux grands défis économiques, sociétaux et environnementaux.

**4,7**  
MILLIARDS D'EUROS DE CRÉDITS INJECTÉS DANS L'ÉCONOMIE LOCALE EN 2023

COMMENT CRÉER DE L'IMPACT ?

PROJET D'ENTREPRISE  
PROJET SOCIÉTAL

En réunissant les acteurs de notre réseau et en déployant **notre force commune sur nos territoires.**

**En finançant et en investissant** dans des projets utiles au territoire.

En proposant des dispositifs au service de **la création et du développement des entreprises.**



## Créer de la valeur au service des territoires

Banque engagée sur son territoire, le Crédit Agricole Centre-est crée des liens avec les acteurs locaux, et participe, avec eux, à l'émergence et à la réussite de projets répondant aux enjeux économiques et sociétaux de tous.

### Faire émerger les opportunités avec le Pacte territorial

Qu'est-ce que le Pacte territorial ? Une démarche qui vise à diagnostiquer les enjeux et besoins présents ou futurs d'un territoire, en nous appuyant sur la connaissance fine qu'en ont nos élus de Caisses locales et nos collaborateurs. Au sein de ce Pacte nouvellement lancé, nous apportons notre vision aux acteurs locaux et les accompagnons ensuite dans la mise en œuvre de leurs projets en tant que tiers de confiance, en déployant les expertises de notre réseau et celles de nos partenaires.

Avec eux, nous répondons à des problématiques sociétales fortes, autour de sept thématiques :

- transition énergétique des collectivités et entreprises,
- santé et bien vieillir,
- transition agro/agri,
- tourisme,
- inclusion,
- immobilier,
- entrepreneuriat.

#### Les premières réalisations :

12 projets de résidences seniors inclusives créés ;

5 projets d'installation de panneaux photovoltaïques (bâtiments publics et professionnels) ;

5 projets de maison de santé.



> **35**  
PACTES TERRITORIAUX ANIMÉS SUR

**49**  
BASSINS ÉCONOMIQUES IDENTIFIÉS

## Relever le défi de la santé et du bien vieillir

Depuis 2019, notre filière Santé Bien Vieillir se mobilise pour apporter des réponses adaptées à nos territoires. Notre volonté : nous concentrer sur le parcours résidentiel des seniors et accompagner les aidants.

### Développer l'habitat inclusif pour seniors

En 2023, nous avons amplifié nos actions aux côtés de nos partenaires de référence : Vivre en Béguinage, Maison de Blandine, Ages & Vie, et Maison Marguerite Appart'Agée. Par notre financement, nous répondons aux attentes des seniors tout en favorisant l'activité socio-économique de la commune, puisque chaque maison crée de nouveaux emplois (animateurs, auxiliaires de vie, etc.).

**4**  
NOUVELLES MAISONS INCLUSIVES  
2 DANS L'AIN, 1 EN ISÈRE ET  
1 EN SAÔNE-ET-LOIRE

Quel impact ? **20**  
EMPLOIS CRÉÉS

**6,2**  
MILLIONS D'EUROS ENGAGÉS  
AUPRÈS DE NOS PARTENAIRES  
VIVRE EN BÉGUINAGE ET AGES & VIE

### Accompagner le bien vieillir à domicile

En complément des filiales du groupe Crédit Agricole, Viavita pour les services à la personne et Nexecur pour la téléassistance, nous étoifons notre gamme de solutions pour permettre aux aînés de rester à domicile dans les meilleures conditions.

En 2023, deux partenaires nous ont rejoints :

- **Granny & Charly**, une plateforme de mise en relation entre étudiants et personnes âgées ;
- **Adaptia**, un réseau d'ergothérapeutes spécialisés dans l'adaptation des logements.

### Aider les aidants

Pour accompagner ceux qui aident au quotidien, nous nous appuyons sur un réseau de partenaires experts de l'écosystème des aidants. Nous relayons auprès de nos clients, prospects et collaborateurs, leurs initiatives et solutions en faveur des aidants.

Nos partenaires de l'écosystème des aidants :

- **Ma Boussole Aidants** : site internet orientant les proches aidants vers un ensemble d'informations et de solutions en fonction de leurs besoins et de leur localisation ;
- **la Fondation France Répit** : services de répit pour les aidants et leurs proches malades, âgés ou handicapés ;
- **les thermes de Bourbon-Lancy** : mini cure « répit de l'aidant » ;
- **Métropole aidante** : collectif d'acteurs engagés dans le soutien aux aidants sur la métropole de Lyon.

∨  
ZOOM SUR...

### « AIDANTS, AIDÉS, TOUS CONCERNÉS ! »

En octobre, notre filière Santé Bien Vieillir a organisé un événement d'ampleur à la Grande Maison, à Champagne-au-Mont-d'Or. Son but ? Montrer la richesse des offres et services proposés par ses partenaires et des filiales du Groupe, en matière de parcours résidentiel des seniors et d'accompagnement des aidants. Conférences, stands et animations de prévention ont rythmé cette journée riche de témoignages et d'émotions.

**200**  
VISITEURS : COLLABORATEURS,  
ADMINISTRATEURS, CLIENTS, ÉLUS LOCAUX

## 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.

**8 000**

ENTREPRISES CLIENTES

**100**

COLLABORATEURS DÉDIÉS AUX ENTREPRISES



### International Business Day : prendre son envol

Cette journée est dédiée à nos clients et entièrement consacrée au développement à l'international, avec :

- **des conférences** sur la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) et l'internationalisation responsable, le panorama économique mondial et, cette année, une table ronde sur la reconstruction de l'Ukraine ;
- **des ateliers thématiques** sur le change, la Trade Finance, les douanes ;
- **des rendez-vous** avec tous nos experts de l'international pour conseiller et accompagner les entreprises souhaitant s'implanter à l'étranger.

**71**

CLIENTS PRÉSENTS

**35**

ENTRETIENS

**4,5/5**

D'INDICE DE SATISFACTION

### 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. Au centre de la relation, les Centres d'affaires conseillent les entrepreneurs dans leurs projets, leurs enjeux de transformation et leur donnent accès à toutes les compétences du groupe Crédit Agricole : développement à l'international, financements spécialisés, banque d'affaires, banque du dirigeant, capital-investissement, banque des RH, paiements, transition environnementale, transformation digitale...

### Participer aux événements phares du territoire

Le Crédit Agricole Centre-est est présent dans les grands salons de la région. L'occasion pour nos équipes d'accueillir les clients et visiteurs, et d'échanger avec les acteurs des filières professionnelles.

— **SIRHA, le salon international de l'hôtellerie, de la restauration et de l'alimentation à Lyon.** Le Crédit Agricole Centre-est et quatre Caisses régionales d'Auvergne Rhône-Alpes ont réuni une trentaine de start-up de la foodtech (1/3 d'entre elles accélérées dans les Villages by CA).

— **Au salon européen Euroforest à Saint-Bonnet-de-Joux (71),** l'événement de référence pour les acteurs de la filière bois. Cette année, l'avenir de la forêt face au réchauffement climatique a été au cœur des débats. 11 Caisses locales et les équipes des agences voisines ont accueilli clients et partenaires sur le stand du Crédit Agricole.



### Encourager un tourisme responsable

Avec la Banque du Tourisme, le Crédit Agricole Centre-est soutient les professionnels du tourisme dans leur transition vers un tourisme plus responsable (durable, local et inclusif).

Nous formons et sensibilisons les professionnels du tourisme avec notre partenaire Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. Nous développons aussi des partenariats avec des acteurs locaux proposant des offres responsables comme :

— **Ebike Solutions** et ses offres de locations saisonnières de vélos à assistance électrique (VAE) aux professionnels et offices du tourisme, pour favoriser une mobilité moins émissive. Nos clients professionnels du tourisme et collectivités locales peuvent bénéficier d'une offre spécifique dans le cadre de ce partenariat.

— **Mobee Travel**, premier site de réservation de vacances qui prend en compte les situations de handicap.



Découvrez Mobee Travel et son dirigeant

### La Mini-Entreprise pour donner le goût d'entreprendre aux jeunes

Comment faire découvrir le monde de l'entreprise aux jeunes collégiens, lycéens et post-Bac ? En leur permettant de créer et de gérer la leur, grâce au dispositif « Mini-Entreprise » mis en œuvre par l'association Entreprendre Pour Apprendre (EPA). Le 17 novembre, 40 mini-entrepreneurs étaient réunis par EPA et le Crédit Agricole Centre-est pour plancher sur leur projet et établir leur « business model », accompagnés de leurs professeurs et épaulés par leurs mentors, des bénévoles issus du monde de l'entreprise.





## Faire grandir tous les projets

Pour créer son entreprise, être accompagné est primordial et renforce les chances de réussite. Engagé auprès des entrepreneurs, le Crédit Agricole Centre-est propose des solutions pour déployer les potentiels et les idées.



### Le Village by CA Centre-est pour accélérer l'innovation

Accélérateur de business et d'innovation, le Village est implanté à Champagne-au-Mont-d'Or et à Lyon. Il rassemble experts, entreprises partenaires et start-up du territoire. Ces dernières bénéficient à la fois d'un programme d'accompagnement personnalisé, d'un pool d'expertises, mais aussi de notre réseau.



> **113**  
START-UP ACCÉLÉRÉES AU SEIN  
DU VILLAGE DEPUIS 6 ANS

**32**  
NOUVELLES START-UP  
ACCOMPAGNÉES EN 2023

**340**  
EMPLOIS CRÉÉS

UN RÉSEAU DE

**44**  
VILLAGES BY CRÉDIT AGRICOLE  
AU SEIN DU GROUPE

### ZOOM SUR...

#### ATHEVA, LE NOUVEAU BOOSTER DE L'INDUSTRIE 4.0

Née fin 2023 de la collaboration entre Swarm\* et Le Village by CA Centre-est, Atheva accompagne **des start-up industrielles** avec un programme intensif de six mois. Celui-ci leur permettra d'aller plus vite sur leurs marchés en accélérant leurs process industriels grâce aux technologies du futur et à un suivi personnalisé. Ce programme s'ajoute aux deux autres du Village : le Pack, pour les champions du sport business, et le Zesteur, pour les entrepreneurs de l'agri-food-tech.

*\*Swarm est une plateforme humaine et digitale d'accélération vers une industrie du futur durable et responsable. Elle est basée au sein du Campus Région du numérique, à Charbonnières-les-Bains (Rhône).*

### Soutenir la croissance par l'investissement

Investir, s'agrandir, recruter, transmettre, racheter... toutes ces opérations nécessitent des fonds propres. Grâce à **Calixte, Crédit Agricole Création et Crédit Agricole Centre-est Energies Nouvelles, 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.

### Crédit Agricole Création aux côtés de Mablink contre le cancer

Créée en 2018, Mablink Bioscience a mis au point une nouvelle génération d'anticorps conjugués - ou ADC (*antibody-drug conjugates*) - pour traiter les cancers. Cette innovation permet d'envoyer directement les traitements dans les cellules cancéreuses, sans qu'ils soient détectés, et donc rejetés par l'organisme. Ils peuvent ainsi circuler plus longtemps dans le corps du patient, être plus efficaces, mieux tolérés et éviter de lourds effets secondaires. Investisseur historique de cette biotech, Crédit Agricole Création avait participé en 2022 à la nouvelle levée de fonds de 31 millions d'euros pour la construction de son outil de production et le lancement des essais cliniques. Fin 2023, la start-up a été rachetée par le géant pharmaceutique Eli Lilly, confirmant ainsi le potentiel de la technologie qu'elle a développée. Ce rachat vient aussi valider la pertinence des choix d'investissement de Crédit Agricole Création depuis plus de 25 ans. Ce rapprochement marque le démarrage d'un pôle européen de cancérologie à Lyon, avec d'importantes créations d'emplois à la clé.

À FIN 2023,  
**2,5**  
MILLIONS D'EUROS INVESTIS DANS 12 ENTREPRISES  
PAR CRÉDIT AGRICOLE CRÉATION ET

**33,8**  
MILLIONS D'EUROS INVESTIS PAR CALIXTE

**473**  
MILLIONS D'EUROS ENGAGÉS AU CAPITAL  
D'ENTREPRISES À TRAVERS NOS FILIALES ET  
STRUCTURES PARTENAIRES, SOIT 18% DE PLUS  
QU'EN 2022

### Des offres dédiées aux entrepreneurs

- **Propulse by CA** : une solution complète en ligne pour accompagner les entrepreneurs indépendants dans la réussite de leur activité professionnelle, avec par exemple la création de leur business plan.
- **EKO PRO** : une offre à 6€/mois avec un compte, une carte et Ma Banque au Quotidien, pour accompagner les micro-entrepreneurs.
- **Lanceur Pro** : pour financer à 1% des investissements liés au démarrage de l'activité professionnelle ou à la reprise d'un établissement jusqu'à 20 000€.



### Encourager l'envie d'entreprendre

Le Crédit Agricole Centre-est est partenaire actif de 16 réseaux d'aide à la création d'entreprises, tels Réseau Entreprendre, France Active, Initiative France..., avec d'importantes créations d'emplois à la clé.

DANS CE CADRE EN 2023

**315**  
PROJETS D'ENTREPRISE  
ONT ÉTÉ SOUTENUS

**731**  
EMPLOIS GÉNÉRÉS

**33,5**  
MILLIONS D'EUROS DE FINANCEMENTS  
POUR ACCOMPAGNER CES PROJETS



# 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.

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
| <p><b>1 PAS DE PAUVRETÉ</b></p>                          | <p><b>2 FAIM «ZÉRO»</b></p>                                     | <p><b>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</b></p>   | <p><b>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</b></p>                    | <p><b>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</b></p> |
| <p><b>6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT</b></p>             | <p><b>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE</b></p>           | <p><b>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</b></p>                          | <p><b>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</b></p> | <p><b>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</b></p>    |
| <p><b>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</b></p>          | <p><b>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</b></p>        | <p><b>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</b></p> | <p><b>14 VIE AQUATIQUE</b></p>                          | <p><b>15 VIE TERRESTRE</b></p>          |
| <p><b>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</b></p> | <p><b>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</b></p> |  |   |   |



# Activité et résultats 2023

Au cours de l'exercice 2023, le Crédit Agricole Centre-est a continué d'affirmer sa position de leader régional en accompagnant au plus près ses clients et son territoire, dans un contexte géopolitique perturbé, avec une inflation élevée.

L'année 2023 a été marquée par une activité crédits en retrait en lien avec la baisse des transactions immobilières sur l'ensemble des marchés. Pour autant, le Crédit Agricole Centre-est a continué d'accompagner l'ensemble des projets de ses clients avec un accent particulier sur les projets d'amélioration énergétique. La part de marché crédits du Crédit Agricole Centre-est sur les départements de l'Ain, du Rhône et de la

Saône-et-Loire a d'ailleurs progressé de +0,50 point entre décembre 2022 et octobre 2023, témoignage fort de notre implication aux côtés de tous les acteurs économiques de notre territoire. L'activité épargne a également progressé, soutenue par l'épargne monétaire et bancaire, à la faveur de la hausse des taux de rémunération des livrets.

## Données financières

Épargne et crédits (en milliards d'euros)

|                            | Épargne | Crédits |
|----------------------------|---------|---------|
| Encours épargne gérée 2023 | 39      | 30,1    |
| Évolution 2022/2023        | +1,7%   | +2,7%   |

Ratio de solvabilité

|                           | 2023   | 2022   |
|---------------------------|--------|--------|
| Ratio de solvabilité CET1 | 31,11% | 31,18% |

Compte de résultat consolidé

| En M€                    | 2023  | 2022  | variation |
|--------------------------|-------|-------|-----------|
| Produit net bancaire     | 827,7 | 855,3 | -3,2%     |
| Résultat d'exploitation  | 335,2 | 362,7 | -7,6%     |
| Résultat net part groupe | 287,8 | 301,3 | -4,5%     |

Bilan consolidé

| En M€                           | 2023     | 2022     | variation |
|---------------------------------|----------|----------|-----------|
| Total bilan consolidé           | 40 960,7 | 41 529,0 | -1,4%     |
| Capitaux propres part du Groupe | 7 256,3  | 6 745,1  | 7,6%      |
| Résultat net part Groupe        | 287,8    | 301,3    | -4,5%     |

Compte de résultat social \*

| En M€                            | 2023   | 2022   | variation |
|----------------------------------|--------|--------|-----------|
| Produit net bancaire             | 759,9  | 779,2  | -2,5%     |
| Charges nettes de fonctionnement | -407,2 | -405,2 | 0,5%      |
| Résultat brut d'exploitation     | 352,8  | 374,0  | -5,7%     |
| Coefficient d'exploitation       | 53,6%  | 52,0%  | 1,6%      |
| Coût du risque                   | -56,0  | -67,3  | -16,9%    |
| Résultat exceptionnel            | 9,4    | 5,2    | 78,9%     |
| Impôts sur les sociétés          | -48,7  | -56,3  | -13,4%    |
| Résultat net                     | 257,5  | 255,6  | 0,7%      |

\*y compris véhicules de titrisation

64

## Un acteur engagé qui investit pour son territoire

Le Crédit Agricole Centre-est s'implique pleinement dans le développement de son territoire, notamment au travers de ses investissements. En 2023, ses investissements se sont poursuivis sur l'immobilier avec 16 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 273 000 m<sup>2</sup> gérés.

La Caisse régionale a également continué de renforcer ses engagements dans le capital investissement au service du développement économique et social de son territoire. À fin 2023, le Crédit Agricole Centre-est est engagé dans l'accompagnement des entreprises via du capital investissement, dont 153 millions d'euros directement investis au capital des entreprises de son territoire grâce à Calixte, CA Création et Crédit Agricole Investissements stratégiques Centre-est.

## 2024 : les perspectives

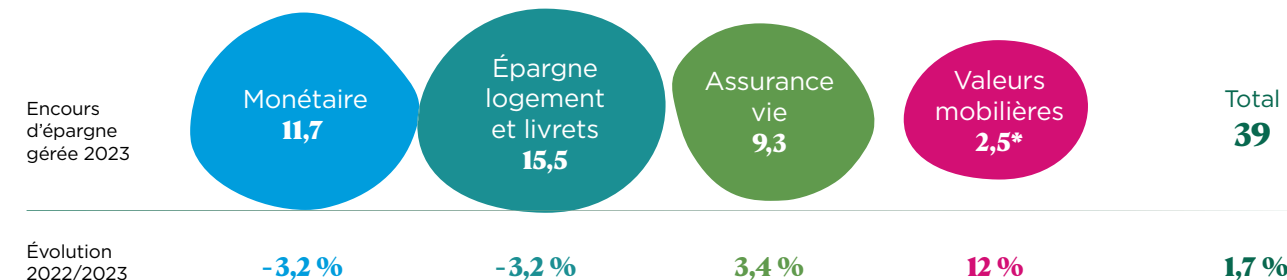
Accompagnement personnalisé de tous nos clients, et notamment les plus fragiles, accélération de la digitalisation des processus et parcours client, poursuite de la transformation et de la modernisation de nos réseaux d'agences, exploration de nouvelles façons de travailler au sein de notre site réarchitecturé « 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 2024.

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 plus particulièrement 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.

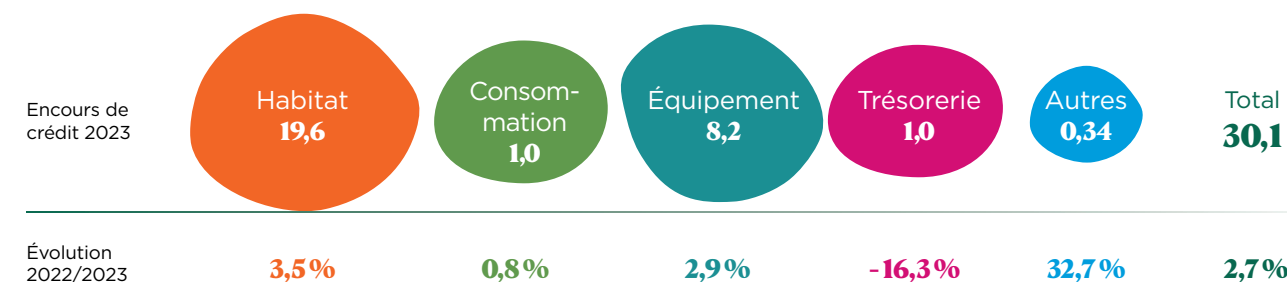
65

Encours d'épargne gérée (en milliards d'euros)



\*+483 millions d'€ d'encours de parts sociales

Encours de crédit (en milliards d'euros)



# PÉRIMÈTRE DU GROUPE

LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE RASSEMBLE CRÉDIT AGRICOLE S.A., L'ENSEMBLE DES CAISSES RÉGIONALES ET DES CAISSES LOCALES, AINSI QUE LEURS FILIALES.

## CAISSES RÉGIONALES

## PUBLIC

**11,8 M** de sociétaires détenant les parts sociales des  
**2 395** Caisses locales

Investisseurs institutionnels

Actionnaires individuels

**39** Caisses régionales détenant ensemble la majorité du capital de CRÉDIT AGRICOLE S.A. via la **SAS Rue La Boétie 1**

→ détiennent **100%** de SACAM Mutualisation  
← détenant 25% des Caisses régionales  
↔ **Lien politique** Fédération nationale du Crédit Agricole (FNCA)<sup>2</sup>

Salariés via l'épargne salariale

Autocontrôle



### GESTION DE L'ÉPARGNE ET ASSURANCES



### BANQUES DE PROXIMITÉ



### SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS



### GRANDES CLIENTÈLES



### ACTIVITÉS ET FILIALES SPÉCIALISÉES



## 1<sup>re</sup> banque

de proximité de l'Union européenne par le nombre de clients

**1<sup>ER</sup>**

→ **financier de l'économie française**  
(Source : ECO 2023)

→ **gestionnaire d'actifs européens**  
(Source : IPE « Top 500 Asset Managers », juin 2023)

→ **assureur en France sur la base du chiffre d'affaires**  
(Source : L'ARGUS DE L'ASSURANCE, 13 décembre 2023 (données à fin 2022))

→ **des services financiers au classement Top Companies de LinkedIn en France**  
(Source : Palmarès LinkedIn Top Companies, avril 2023)

**10<sup>e</sup> mondial**  
par la taille de son bilan (Source : THE BANKER, 2023)

**46**  
pays

**154 000**  
collaborateurs

**54 millions**  
de clients

**8 250 agences**  
dont 6 750 en France (Caisses régionales et LCL)

# CRÉDIT AGRICOLE, BANQUE DE L'ANNÉE 2023 EN FRANCE



1. La Caisse régionale de la Corse, détenue à 99,9% par Crédit Agricole S.A., est actionnaire de SACAM Mutualisation.  
2. La Fédération nationale du Crédit Agricole (FNCA) est l'instance de réflexion, d'expression et de représentation des Caisses régionales auprès de leurs parties prenantes.  
3. Hors information faite au marché par la SAS Rue La Boétie, en août 2023, de son intention d'acquiescer d'ici la fin du premier semestre 2024 jusqu'à un milliard d'euros de titres de Crédit Agricole S.A.



[ca-centrest.com](http://ca-centrest.com)



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



**CENTRE-EST**