



Territoire



Coopératif



Solidarité



Proximité

Les mots de l'engagement

Rapport intégré 2021



Humain



Confiance



Pérennité



Responsabilité

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



CENTRE-EST

SOMMAIRE

| | | |
|---|--|--|
| <p>Édito. <i>p.4</i></p> | <p>Modèle d'affaires. <i>p.6</i></p> | |
| <p>Coopératif. Modèle d'entreprise démocratique fondé sur le principe de « une personne » est égale à « une voix » et dont le capital est détenu par ses clients-sociétaires. <i>p.8</i></p> | | <p>Responsabilité. Volonté de prendre soin sur le long terme de nos clients et de nos territoires, en nous engageant auprès d'eux. <i>p.18</i></p> |
| <p>Humain. Qui porte un intérêt et une attention particulière à l'individu. <i>p.14</i></p> | | <p>Proximité. Être présents, offrir un maillage territorial et des outils numériques qui nous permettent de rester en lien avec nos clients et nos territoires. <i>p.26</i></p> |
| <p>Confiance. Valeur morale partagée avec nos collaborateurs, clients et sociétaires, élus et nourrie par notre ADN mutualiste et coopératif. <i>p.30</i></p> | <p>Territoire. Socle de nos actions entre Ain, Rhône, Saône-et-Loire, Nord Ardèche, Nord Drôme et Nord Isère. <i>p.34</i></p> | <p>Solidarité. Devoir moral qui incite les hommes et les femmes à s'unir, à se porter entraide et à coopérer. <i>p.40</i></p> |
| <p>Pérennité. Répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. <i>p.44</i></p> | | <p>Merci à l'ensemble des 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, Catherine Espejo, Guy Forge, Marie-Pascale Perrimbert, Céline Rigaud Rédaction: Armance Cros, Catherine Espejo, Marie-Pascale Perrimbert, Céline Rigaud Réalisation photos / Crédits photos: Vincent Ramet, iStock. Mars 2022 Document imprimé en 1 200 exemplaires en région Auvergne-Rhône-Alpes sur un papier Olin Smooth.</p> |
| <p>Annexes. Synthèse du rapport de gestion. Méthodologie et organisation du projet. Le groupe Crédit Agricole. <i>p.52</i></p> | | |

8 MOTS QUI NOUS RACONTENT.



RAPHAËL APPERT

Directeur général

8 mots empreints de sens.

RAPHAËL APPERT

Coopératif, humain, responsabilité, proximité, confiance, territoire, solidarité, pérennité. Voilà pour nous les mots de l'engagement, voilà notre responsabilité pour demain.

À travers ces huit mots très forts, nous avons choisi de montrer la différence de notre modèle coopératif, la valeur ajoutée créée et l'utilité de nos actions pour nos clients, pour la société.

Nous voulons montrer l'engagement du Crédit Agricole Centre-est sur l'ensemble de ses territoires, en racontant l'action quotidienne de nos 2 996 collaborateurs et de nos 1 456 administrateurs qui ont fait preuve en 2021 d'une implication sans pareille pour mettre en cohérence la stratégie de l'entreprise, les attentes de nos clients et sociétaires, et nos valeurs.

Malgré le contexte sanitaire difficile, les équipes du Crédit Agricole Centre-est sont restées mobilisées. Un engagement fort que je tiens à saluer et à remercier.

« Raconter l'engagement du Crédit Agricole Centre-est, c'est avant tout raconter l'action quotidienne de nos 2 996 collaborateurs et de nos 1 456 administrateurs. »

A

« Être véritablement aux côtés de nos clients. »



PASCAL DÉSAMAIS

Président

« En 2021, nous avons encore fait preuve d'une grande solidarité qui fait toute notre différence de banque mutualiste. »

D

Être plus proche pour voir plus loin.

PASCAL DÉSAMAIS

C'est en proximité avec nos territoires et nos sociétaires, grâce à un maillage territorial fort, que nous guidons le sens de nos actions, que nous effectuons notre métier de banquier et assureur universel. Rester durablement aux côtés de nos clients nous permet de garder le lien avec leurs enjeux et de prendre des décisions adaptées, localement.

RAPHAËL APPERT

Et cette proximité fait directement écho à notre stratégie, élaborée sur la base d'une vision long terme, tenant compte fortement des évolutions sociétales majeures auxquelles nous devons répondre, pour accompagner toujours mieux nos clients entreprises, particuliers, agriculteurs.

Une responsabilité humaine envers nos clients et notre société.

PASCAL DÉSAMAIS

La fondation Solidarités by CA a soutenu cette année 23 projets. Et la Grande Cause Mutualiste a permis de donner un coup de pouce financier à 94 projets associatifs, en réponse aux attentes des jeunes.

Le Crédit Agricole Centre-est a depuis toujours à cœur d'accompagner ses clients les plus fragiles. Cet engagement a d'autant plus de poids dans ce contexte de crise sanitaire, qui a accentué les difficultés d'un certain nombre d'entre eux. En 2021, nos élus de Caisses locales et nos collaborateurs ont encore, à travers leur mobilisation, fait preuve de cette grande solidarité qui fait toute notre différence de banque mutualiste.

RAPHAËL APPERT

Être responsable et solidaire, c'est aussi penser à l'avenir en tenant compte des enjeux sociétaux. Début décembre, le groupe Crédit Agricole a lancé son projet sociétal fondé sur 3 axes :

- . agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone ;
- . renforcer la cohésion et l'inclusion sociale ;
- . réussir les transitions agro-agri.

Les actions concrètes qui traduisent nos engagements et notre utilité aux territoires existent depuis très longtemps. Cette responsabilité sociétale de l'entreprise est ancrée dans notre ADN et dans notre modèle mutualiste depuis toujours.

Elles est portée et incarnée chaque jour par nous tous, collaborateurs, administrateurs, mais aussi par nos partenaires, qui partagent nos valeurs.

NOS FONDAMENTAUX (nos ressources 2021)

Des femmes et des hommes engagés

2 996
collaborateurs

1 456
administrateurs

73 % IER
(Indice d'Engagement et de Recommandation)

Une présence territoriale 100 % humaine et 100 % digitale

261 agences

24 pôles dédiés
(Entrepreneurs et Patrimoine,
viticoles, Centre d'Affaires,
Immobilier, International,
Banque en ligne, Banque
du tourisme)

220 relais
Crédit Agricole

1 équipe Point
Passerelle

1 site internet et de
nombreuses appli mobiles

Un modèle de banque mutualiste solide



531 860
sociétaires

128 caisses
locales

5,2 milliards
d'euros de fonds
propres sociaux

Un ancrage local avec une appartenance à un groupe

1^{er} gestionnaire
d'actifs d'épargne
(Amundi)

1^{er} bancassureur
(Pacifica, Prédica...)

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Une gouvernance solide

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

Une vision à long terme

Des résultats conservés en région à **92 %** et un modèle coopératif
avec une autonomie de décision localement.

Une solidarité forte pour nos territoires

336 structures et associations soutenues pour **1,5** million d'€.

Notre proximité relationnelle

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



Une banque universelle de proximité...

Des métiers & compétences...

Immobilier

Transaction, vente de neuf,
gestion, syndic, courtage

Assurances

Des biens et des personnes,
la prévoyance

Banque

Épargne, crédits,
services bancaires et moyens
de paiement

Climat

Solutions d'accompagnement
pour la transition énergétique

Accompagnement des entrepreneurs

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

Des expertises complémentaires

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

NOTRE EMPREINTE SOCIÉTALE



Un employeur attractif et à l'écoute

283 recrutements
en CDI

42 % de femmes au
conseil d'administration et

211
alternants et stagiaires

50 %
au comité de direction

98 / 100 (+1 point / 2020)
Indice d'Égalité Professionnelle Femmes/Hommes

Un engagement pour le climat et la transition énergétique

167 millions d'€ de financement étudiés de projets
de transition énergétique

5 millions d'€ investis en 2021 dans 3 projets
dans le cadre du fonds d'investissement consacré
à la rénovation énergétique (doté de 20 millions d'€)

Partenariat stratégique avec la CNR

Plus de **95 %** des déchets de chantier du site
de Terralunia recyclés et revalorisés

13 agences consomment encore du fioul en 2021
Notre ambition : aucune en 2022

160 279 cartes bancaires recyclées

Un acteur économique de premier plan...

27,9 milliards d'€
d'encours de crédits

38 milliards d'€
d'encours d'épargne

98,2 millions d'€
d'investissements décidés
et transformés par nos filiales
immobilières

172 millions d'€
d'impôts et taxes



Nos clients et partenaires nous font confiance

65 233 projets financés

93 % de clients satisfaits du
traitement de leur sinistre assurance

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

5,7/10 IES
(Indice d'Engagement Sociétal)



... particulièrement solidaire pour les jeunes en difficulté

La Grande Cause Mutualiste
en faveur des jeunes

94
projets soutenus

385 000 €
dédiés à
l'accompagnement des projets



Coopératif.

[Adjectif] . [kooperatif]

Modèle d'entreprise démocratique fondé sur le principe de « une personne » est égale à « une voix » et dont le capital est détenu par ses clients-sociétaires.

La coopération est le fondement même de notre structure mutualiste.

Le Crédit Agricole Centre-est appartient à ses 531 860 clients sociétaires, qui détiennent des parts sociales de Caisses locales. Ils élisent leurs représentants (les administrateurs) et votent lors des rencontres annuelles (ou assemblées générales) pour approuver les comptes et les grandes orientations de la banque.

Impliquer nos clients sociétaires et administrateurs élus dans les grandes décisions de l'entreprise.

Considérer le profit comme un moyen plutôt qu'une fin.

Entretenir un lien fort avec notre territoire avec 65 233 projets financés en 2021.



Envisager à long terme la performance de notre entreprise et l'ensemble de nos actions.



Rassembler.

531 860 sociétaires à nos côtés

Ils fondent le socle de notre organisation mutualiste. Bien plus que de simples clients, ils sont la preuve d'une dynamique constante d'engagement coopératif. En 2021, le Crédit Agricole Centre-est a ainsi enregistré **45 871 nouveaux sociétaires**, portant leur nombre total à 531 860. Nous partageons cette fierté avec eux et l'ensemble de nos collaborateurs qui œuvrent chaque jour à les accompagner !

responsabilité
+
proximité
+
solidarité

NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF ET MUTUALISTE

Le Crédit Agricole Centre-est fait partie d'un groupe solide :

25 millions de clients en France

39 Caisses régionales de plein exercice

4 métiers : banque, assurance, immobilier, investissement sur le territoire.

Structure mutualiste

531 860 sociétaires

128 Caisses locales

1 456 administrateurs élus

Structure commerciale

1 269 541 clients

261 agences

2 996 collaborateurs

Avancer ensemble.

74 492 km solidaires pour les Semaines du sociétariat

Comment animer au cœur des territoires notre vision d'un modèle mutualiste et en valoriser l'utilité de manière ludique ?

Le défi : marcher le plus de kilomètres possible en 15 jours, au profit d'une association de son territoire œuvrant pour les jeunes de moins de 20 ans. Défi relevé au sein de nos Caisses locales Centre-est, avec 286 équipes composées d'élus, collaborateurs, clients et partenaires. **Tous ensemble, nous avons affiché sur notre compteur commun l'équivalent de 1 773 marathons !**



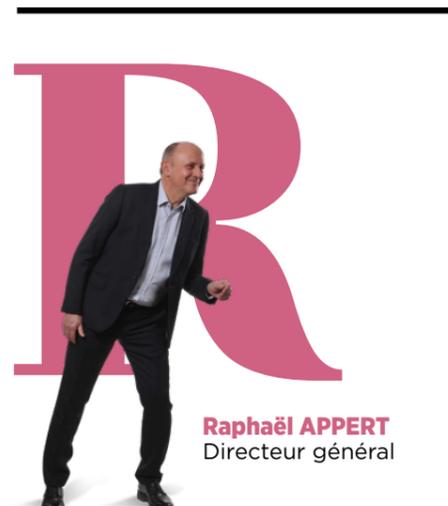
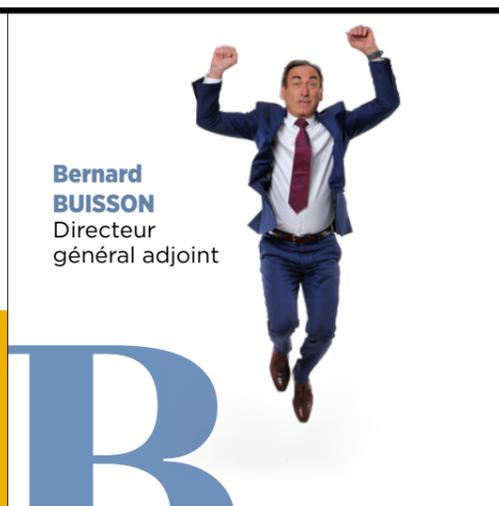
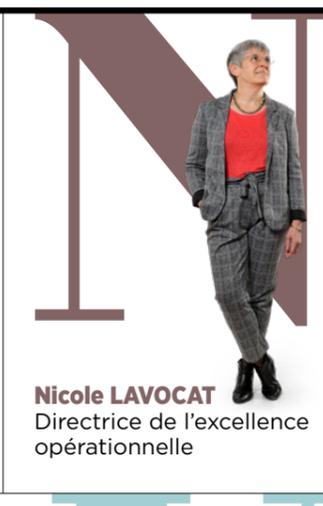
TOULON-SUR-ARROUX

1^{re} sur le podium

La Caisse locale a remis **2 000 € à l'association « Jeunesse toulonnaise ».**

Les neuf Caisses locales suivantes ont pu offrir **1 000 € à l'association de leur choix** : Association La Joséphine à Serrières, Jeunes sapeurs-pompiers à Cours-la-Ville, Poule-les-Écharmeaux et Villefranche-sur-Saône, Enfance du Monde à Villars-les-Dombes, Culture et langue des signes Ferdinand Berthier à Louhans, Les Papillons Blancs d'entre Saône-et-Loire à Paray-le-Monial, Tous avec Maddy à Bourgoin-Jallieu, Basket Club Handi à Chatonnay.

Le comité de direction

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
|  <p>Raphaël APPERT Directeur général</p> | <p>Marc BALAS Directeur commercial</p>  | <p>Bernard BUISSON Directeur général adjoint</p>  | <p>Simone KORN Directrice des assurances et du développement sociétal</p>  | <p>Thierry LAURENCIN Directeur des crédits et du pôle utilisateur</p>  | <p>Nicole LAVOCAT Directrice de l'excellence opérationnelle</p>  |
| <p>Laura BOUCHILLOU Directrice des ressources humaines et de la transformation</p>  | <p>Olivier BLUM Directeur des risques</p>  | <p>Frank LEFEBVRE Président des filiales immobilières</p>  | <p>Véronique RACOUSOT-SOROSINA Directrice générale adjointe</p>  | | |
| <p>Raphaëlle COMBY Directrice du conseil et du développement des entreprises</p>  | <p>Stéphanie GENSOLLEN Directrice des finances et du recouvrement</p>  | <p>Benoît TASSOU Directeur général adjoint</p>  | <p>50 % de femmes au sein de notre comité de direction.</p> <p>Mobilisé autour de valeurs de transparence, d'efficacité et de responsabilité, notre comité de direction reflète également l'engagement du Crédit Agricole en faveur de la mixité.</p> | | |

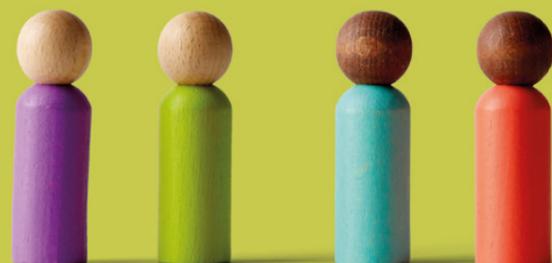
Le conseil d'administration

14 administrateurs indépendants, engagés au cœur des territoires

Les membres du conseil d'administration de la Caisse régionale sont élus par les présidents de Caisses locales lors de l'assemblée générale. 14 administrateurs indépendants, dont 42% de femmes, qui, à leur tour, élisent le président, les vice-présidents et le secrétaire du bureau du conseil. Ils exercent des professions variées, aussi bien dans le secteur privé que public : vétérinaire, chef d'entreprise, chef d'exploitation agricole, viticulteur...

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| <p>1</p> <p>Éric ANGELOT Vice-président et chef d'exploitation viticole (Ain)</p> | <p>2</p> <p>Danièle BEAUDOT Vice-présidente et chef d'exploitation agricole en bovins (Saône-et-Loire)</p> | <p>3</p> <p>Olivier BOSSE-PLATIÈRE Vigneron, exploitant du domaine du Château de Lachassagne (Rhône)</p> | <p>8</p> <p>Martine RAPHY Directrice régionale d'une mutuelle d'assurance de la fonction publique (Ain)</p> | <p>9</p> <p>Didier LAPOSTOLET Vétérinaire (Rhône)</p> | <p>10</p> <p>Catherine LOTTE Gérante d'une société spécialisée en nutrition équine (Rhône)</p> |
| <p>5</p> <p>Sébastien FIERIMONTE Gérant d'entreprise (Saône-et-Loire)</p> | <p>6</p> <p>Gilles DUMOULIN Chef d'exploitation agricole et aviculteur (Drôme)</p> | <p>7</p> <p>Pascal DÉSAMAS Président / Directeur général de l'Isara (Rhône)</p> | <p>11</p> <p>Jérôme MARGET Chef de produit chez un éditeur de logiciels (Ain)</p> | <p>12</p> <p>Cécile MARTELIN Assistante administrative et commerciale d'un syndicat du bâtiment (Saône-et-Loire)</p> | <p>13</p> <p>Hubert JANIN Secrétaire du bureau du conseil et chef d'entreprise (Isère)</p> <p>14</p> <p>Anne VIGNAT-DUCRET Chef d'entreprise forestière (Ain)</p> |





Humain.

[Adjectif] . [ymē, en]

Qui porte un intérêt et une attention particulière à l'individu.

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

- en se mobilisant autour d'actions fortes portant écho à notre projet sociétal ;
- en faisant résonner notre raison d'être « **Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.** »

Valoriser l'humain comme ressource essentielle de l'entreprise.



Nous ouvrir à plus de diversité et d'inclusion.

S'engager au quotidien auprès de nos collaborateurs pour les protéger et les accompagner.



Installer un cadre propice au développement de tous les talents.

S'adapter.

Protéger et accompagner les collaborateurs

La protection de la santé des collaborateurs est restée la priorité pendant toute la durée de la crise sanitaire et a guidé les modalités d'organisation du travail. L'ensemble des équipes du Crédit Agricole Centre-est s'est mobilisé et adapté en permanence pour assurer la continuité de l'activité.

Des ateliers de co-développement

L'échange et l'entraide entre managers ont également été favorisés par l'organisation d'ateliers. 150 managers ont ainsi participé à des séances d'une heure en visioconférence, conçues pour leur permettre de travailler sur des problématiques particulières. Les postures managériales, notamment liées au travail à distance, ont été au cœur de ces échanges.

Continuer.

Accélérer la transformation digitale de la formation

Le contexte de la crise sanitaire a amené l'entreprise à accélérer la transformation des modes de formation, avec notamment la montée en puissance du digital learning. Une évolution indispensable pour assurer le développement des compétences des collaborateurs au service de l'excellence relationnelle client.



74%
des formations
en e-learning
à distance

Scan'up : bien s'évaluer pour mieux se former

1. Je « scanne » ma situation à l'instant T et réalise mon autodiagnostic grâce à un questionnaire.
2. J'obtiens des préconisations de formations personnalisées, au plus proche de mes besoins.
- 3. Je suis acteur de ma montée en compétences.**

Ce nouveau dispositif Scan'up propose des formations au plus proche des besoins de chaque collaborateur : conformité au quotidien, lutte contre la corruption, assurance-vie, dommages et prévoyance, etc. En 2021 par exemple, 1 500 collaborateurs ont réalisé des Scan'up sur l'assurance.



La réalité virtuelle s'invite dans la formation

Comme d'autres techniques innovantes d'apprentissage, la réalité virtuelle a fait son entrée dans la boîte à outils des formations en 2021. Son atout majeur ? Une « réelle » mise en situation, permettant à l'apprenant d'expérimenter les effets de ses propres actions, de faire des erreurs, réfléchir sur sa performance, et enfin gagner en confiance et en compétences. En 2021, ont ainsi été expérimentés en agence des formations en lien avec le métier de conseiller, ainsi que des modules « sécurité incendie » et « secourisme et premier secours ».

Intégrer.

Donner toutes leurs chances aux jeunes embauchés

Une nouvelle démarche d'intégration a été lancée en 2021 pour accompagner les nouveaux collaborateurs et leur assurer un maximum de chances de succès.

Notre conviction et leitmotiv :

la phase de recrutement ne se termine pas le jour de l'embauche, mais une fois l'intégration réussie.

Entretiens réguliers entre le manager et le collaborateur, dialogue, rédaction d'un rapport d'étonnement, impressions, suggestions communes...

Ce regard neuf et partagé permet d'optimiser l'intégration et l'accueil de tous les nouveaux talents du Crédit Agricole Centre-est.

RECRUTEMENT 2021

+ 283

nouveaux embauchés en CDI, soit près de 10% de l'effectif total

+ 140
alternants

+ 71
stagiaires

Intérim et handicap, une intégration bien accompagnée

Handishare Interim est spécialisée sur le travail temporaire dédié aux personnes en situation de handicap. Cette structure lyonnaise est l'une des 11 entités nationales créées en 2019 et agréées par les services de l'État.

Une collaboration étroite lie Handishare Interim avec le Crédit Agricole Centre-est depuis fin 2020.

17 personnes ont ainsi été recrutées au sein de nos équipes en travail temporaire pour réaliser différentes missions. Notre enjeu : accompagner et intégrer ces profils pour les conduire vers des emplois durables.

« Pourquoi choisir l'intérim ? »

« En sortie de convalescence et avec la nécessité de me reconvertir, j'ai fait le choix d'une structure dédiée. J'ai pu monter rapidement en compétences, passer des formations, mon TOSA (certification de compétences informatiques), postuler au Projet Voltaire et évoluer au sein du Crédit Agricole, tout en restant libre de mon parcours. »

Le regard sur le handicap a-t-il changé depuis votre arrivée ?

J'ai été accompagnée par Handishare avec un véritable soutien et un projet professionnalisant. Cela fait la différence avec une autre agence d'intérim. De l'autre côté, j'ai été accueillie au Crédit Agricole Centre-est avec beaucoup de bienveillance. Le sujet n'a jamais été mon handicap. Peut-être parce que le mien n'est pas visible ? Ou parce que l'entreprise fait un travail de fond sur le sujet ? Quoi qu'il en soit ici, un nouvel embauché, c'est un collègue, une personnalité et des compétences. Le handicap n'est pas le sujet, et cela change tout. »

Célia Martin, intérimaire Handishare au Crédit Agricole Centre-est, Service Fiducie.

Ouvrir.

S'engager pour l'emploi et l'égalité des chances



En plus d'être un recruteur de premier plan, le Crédit Agricole Centre-est s'engage pour l'emploi sur son territoire, pour tous. Aux côtés des acteurs locaux — associations et collectifs d'entreprises — il intervient dans différents dispositifs pour donner toutes leurs chances aux personnes en recherche d'emploi. Avec un objectif : ne laisser personne sur le bord de la route.



100 chances, 100 emplois

Pour favoriser le retour à l'emploi durable des jeunes, le Crédit Agricole Centre-est, aux côtés d'entreprises et acteurs économiques du territoire, se mobilise pour offrir un parcours sur mesure à des jeunes de 18 à 30 ans issus de Quartiers Politique de la Ville. En lien avec les missions locales, ce réseau propose à des jeunes en difficulté d'insertion des séances de coaching aux entretiens, un partage de leurs CV, etc. De quoi leur donner de l'assurance et leur faciliter l'accès aux entreprises.

L'emploi pour toutes les générations

En juin 2021, le Crédit agricole Centre-est a participé à La Matinale Intergénérationnelle aux côtés des Entreprises pour la Cité. Cet événement a permis de plonger un groupe de jeunes et de séniors au cœur d'un processus de recrutement. Un moment ludique de mise en situation pour des candidats en attente de conseils, d'opportunités, soucieux de découvrir les différentes étapes d'un recrutement et de se familiariser avec les codes d'un entretien.



Du sport à la banque

> **L'Apels** (Agence pour l'éducation par le sport) propose un programme d'intégration de jeunes issus de la diversité, préalablement repérés par les associations sportives du territoire. Les sélectionnés bénéficient alors d'un contrat de professionnalisation avec le Crédit Agricole Centre-est.

Depuis 2017, vingt candidats ont été accompagnés, cinq ont été embauchés en CDI.

Pour ceux qui ne valident pas leur parcours au Crédit Agricole, le dispositif permet malgré tout de rebondir plus facilement. Le prochain rendez-vous est donné en 2022-2023 avec une promotion de cinq jeunes.



> **Avec Sport dans la Ville**, le Crédit Agricole Centre-est conjugue sport et insertion. Partenaire historique de l'association lyonnaise, nous avons en 2021 participé à plusieurs opérations solidaires ; comme Jogg dans la Ville ou le tournoi But en or, qui contribuent à financer les programmes de l'association.

Entreprendre pour apprendre

Cinq Caisses régionales de Crédit Agricole dont Centre-est ont organisé en 2021 un défi entrepreneurial auprès d'étudiants de BTS, en partenariat avec l'association Entreprendre pour Apprendre.

L'occasion pour ces jeunes, coachés par des collaborateurs, de se challenger sur une problématique d'entreprise. Autant de clés pour leur futur parcours professionnel.



Responsabilité.

[.Nom féminin] . [RESPONSABILITE]

Volonté de prendre soin sur le long terme de nos clients et de nos territoires, en nous engageant auprès d'eux.

Être responsable nous engage envers l'autre et la société.

Envers les femmes et les hommes, les entreprises et les territoires.



Rester attentifs aux autres et à nous-mêmes.

Apporter cohérence et lisibilité entre notre vision et nos actes, notre façon d'être et d'agir.

Agir spontanément et en responsabilité.



Respecter nos engagements quotidiens et sur le long terme.

Accéder.

Une présence à toutes les étapes des projets de logement de nos clients

RECHERCHE D'UN BIEN



FINANCEMENT



AIDE À LA RÉNOVATION

Nous offrons à nos clients un accompagnement 100% humain et un processus 100% digital pour gagner en qualité, en conformité et donc en délai pour le client.



Le Crédit Agricole Centre-est

1^{er}

FINANCEUR

des projets immobiliers de notre territoire avec **18 373 projets d'habitat**

Améliorer l'accèsion à la propriété

Soucieux de permettre à tous d'accéder à la propriété, nous nous sommes mobilisés en 2021 pour en améliorer les conditions :

> en renforçant nos encours de financement dans **les dispositifs de prêts réglementés** auprès des 20 acteurs du logement social présents sur notre territoire ;

> en participant à la **Foncière Solidaire de la Métropole de Lyon** dans le cadre du Bail Réel Solidaire. Ce dispositif permet de réduire d'environ 30 % les coûts d'achat par rapport au prix du marché, en dissociant le foncier du bâti.

La Métropole de Lyon a dans ce cadre l'ambition de construire **1 000 nouveaux logements sur des terrains portés par la Foncière, dans les six ans à venir.**

1^{er} financeur des primo-accédants

Favoriser.

De nouvelles formes d'habitat pour les séniors

En 2021, nous avons renforcé notre soutien à nos trois partenaires spécialistes en matière d'habitat inclusif pour séniors : **Vivre en Béguinage, Âges et Vie et Maison de Blandine.**

Notre ambition est de développer notre filière Santé Bien Vieillir et de nous positionner comme banque référente dans ce domaine.

Le résultat de nos actions communes

> **7 nouvelles résidences ont ouvert leurs portes** dans les départements de l'Ain, du Rhône et de la Saône-et-Loire, représentant un montant de près de 10 millions d'€.

> **13 maisons sont en cours de construction** et accueilleront de nouveaux résidents en 2022. Soit un investissement sur nos territoires de 17,5 millions d'€.

Chaque nouvelle résidence génère sur les communes des emplois spécifiques pour prendre soin des personnes âgées : animateurs, veilleurs, auxiliaires de vie...

Épauler.

Accompagner tous nos clients dans les moments difficiles

Aux côtés des professionnels pour pallier la perte de chiffre d'affaires liée à la crise sanitaire

En 2021, le Crédit Agricole Centre-est a maintenu son engagement auprès des clients ayant subi une perte d'activité. En prolongeant le financement des PGE, Prêts Garantis par l'État, et en mettant en parallèle à leur disposition un parcours simple et 100% digital pour leur apporter une réponse rapide.

8 362

Prêts Garantis par l'État (PGE) ont été versés sur les comptes des clients depuis leur mise en place en avril 2020

dont 85 % ont vu leurs échéances prolongées sur une durée pouvant aller jusqu'à 5 ans.

=

1,004 milliard d'€.



Avec nos clients en situation personnelle de fragilité financière

L'inclusion bancaire est un enjeu sociétal et d'excellence relationnelle pour le Crédit Agricole Centre-est. Elle passe par la mise en œuvre de mesures de prévention, par une détection des signaux de fragilité financière et par un accompagnement personnalisé pour traiter cette situation.

L'équipe recouvrement amiable

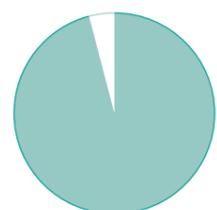
16 collaborateurs mobilisés sur tout notre territoire vont à la rencontre de nos clients pour les écouter, analyser leurs difficultés, en identifier les causes.

Nous mettons ensuite en place les solutions amiables les mieux adaptées, co-construites avec nos clients, pour un retour à l'équilibre durable.



L'alerte découverte

Ce nouveau dispositif pour éviter les frais bancaires est totalement gratuit. Nos clients sont informés par SMS de la situation débitrice de leur compte, peuvent régulariser la situation dans la journée et éviter la facturation.



94 %

des personnes suivies par l'équipe du recouvrement amiable ont retrouvé un équilibre de leurs comptes en 2021.

(Ré)agir.

Soutenir individuellement les agriculteurs touchés par les événements climatiques

6 avril 2021, le gel

Une catastrophe pour la plupart de nos clients arboriculteurs et viticulteurs. Dès le lendemain et 15 jours durant, les équipes commerciales, assurance, agriculture, mais aussi les administrateurs de nos Caisses locales se mobilisent pour contacter leurs clients, visiter les exploitations et constater les dégâts. Les soutenir humainement, mais aussi échanger sur les attentes et besoins de chacun.

Un accompagnement et des solutions au cas par cas ont été mises en œuvre : pauses de mensualités, Prêt Garanti par l'Etat, prêt à court terme de trésorerie, consolidation de prêts à moyen terme...

118

dossiers d'indemnisation traités par Pacifica, filiale assurance dommages du Groupe

55 visites d'exploitations

450 appels téléphoniques



« Replacer l'humain dans les chiffres, c'est aussi cela le mutualisme. »

Gilles Dumoulin, administrateur de la Caisse régionale et président de la Caisse locale de Galaure-Herbasse (26).

« Au lendemain du gel, à midi, l'information avait largement circulé. Nous avons cartographié l'ampleur des dégâts jusqu'à connaître les versants de collines plus touchés que d'autres. Nous avons ensuite dirigé les conseillers assurances et conseillers agri vers les exploitations les plus atteintes. Une par une, nous les avons appelées et accompagnées.

Je suis administrateur de la Caisse régionale, président de Caisse locale, mais aussi agriculteur.

Mon rôle est de rendre tout cela concret, de ramener le Crédit Agricole sur le territoire, sur les terres. Pour nos clients, c'est gage d'authenticité. Ils ne sont pas un numéro, leur dossier est traité, analysé, aidé individuellement et surtout compris. À mon échelle, je trouve ce système résilient, altruiste et sécurisant, empreint de chaleur humaine. Et dans ces moments-là, chacun a besoin de considération. Replacer l'humain dans les chiffres, c'est aussi cela le mutualisme. »

Cultiver.

Le Campus Agri : nous ouvrir toujours plus sur le monde agricole



En novembre 2021, le Crédit Agricole Centre-est a lancé son Campus Agri. Une formation de 6 à 8 mois destinée à parfaire la connaissance du monde agricole, former et faciliter la montée en compétences des conseillers souhaitant évoluer vers l'accompagnement de nos clients agriculteurs.

La première promotion a fait sa rentrée en mars 2022.

Soutenir.

Le Crédit Agricole a annoncé un plan de 25 millions d'euros pour l'inclusion des jeunes afin de les accompagner vers la reprise, à travers trois volets : l'insertion professionnelle, l'accompagnement financier et la solidarité avec la Grande Cause Mutualiste.

Connecter les jeunes à l'emploi

Des armes pour se lancer

Youzful, la nouvelle plateforme pour l'emploi

Depuis janvier 2021, la plateforme en ligne est dédiée à l'orientation et à l'emploi des jeunes. Gratuite et ouverte à tous, elle propose plus de 500 000 offres : stages, alternances, jobs étudiants, CDD, CDI...
Derrière ces offres : Pôle emploi, entreprises, professionnels et agriculteurs inscrits. Les jeunes peuvent également échanger avec des professionnels par messagerie privée.



2 sessions de job dating en avril et novembre 2021.

- > 70 candidats et 10 entreprises de l'Ain, Rhône et Saône-et-Loire.
- > 10 minutes d'entretien pour convaincre !

L'éducation budgétaire des jeunes

Le Crédit Agricole Centre-est via le Point Passerelle est engagé avec plusieurs partenaires dans la prévention et l'éducation budgétaire des jeunes en cours d'insertion professionnelle. En 2021, **77 ateliers d'éducation budgétaire** ont été animés auprès des missions locales, Maisons Familiales et Rurales (MFR) et EPIDE (Établissement Pour l'Insertion Dans l'Emploi).
= **485 jeunes de 16 à 25 ans** ont pu être sensibilisés.

Des ateliers ludiques et pédagogiques pour apprendre à maîtriser un budget, se familiariser à l'usage des moyens de paiement, d'un crédit ou d'un découvert, ou à constituer une épargne.

Parlons Cash

Depuis 2019, dans le cadre du programme d'éducation budgétaire du Point Passerelle et aux côtés de l'association Unis-Cité, **Parlons Cash regroupe 14 jeunes en service civique** pour les former aux outils de gestion budgétaire. L'objectif : leur permettre de sensibiliser ensuite leur propre réseau, pour les rendre eux-mêmes "formateurs" et étendre la portée de leurs apprentissages.

« Au sein de Parlons Cash, nous développons trois grandes thématiques : l'autonomie budgétaire, les arnaques et l'influence sur internet, et comment consommer responsable quand on a peu de budget.

Nous nous adressons à des jeunes avec un vrai besoin d'aide, mais finalement toute notre génération est concernée en démarrant sa vie d'adulte.

Nous les guidons pour comprendre le fonctionnement d'un budget et se saisir des priorités de dépenses, comme payer son loyer avant de s'acheter un vêtement par exemple.»



Marianne Rioual, volontaire en service civique au sein de la mission Parlons Cash chez Unis-Cité depuis novembre 2021.

> Parlons Cash est financée par la **Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement.**

Intégrer.

La jeunesse, Grande Cause Mutualiste 2021

Après le succès de la première édition en 2020 sur le thème de l'insertion par le sport, cette année, le Crédit Agricole Centre-est a fait des jeunes sa Grande Cause Mutualiste.

Via différents appels à projets, nous avons soutenu associations et acteurs locaux œuvrant auprès des jeunes dans les domaines de l'aide alimentaire, l'accès aux soins, à la culture, la lutte contre le décrochage scolaire ou encore l'accompagnement vers l'emploi.



94

projets soutenus pour **385 000 euros**

Des offres pour aller de l'avant

Eko, pour les budgets restreints



1 compte + 1 carte + 1 appli
+ l'accès à l'agence
= 2€ par mois

Globe trotter



L'offre réservée aux 18-30 ans qui partent à l'étranger.

1 compte + 1 carte de paiement internationale Mastercard + tous les frais de paiements réalisés à l'étranger inclus

5 000€ à taux zéro



Le prêt «coup de main»

étudiants et apprentis, pour financer une formation sans frais de dossier et sans garantie.

Le prêt étudiant et apprenti à taux boosté et unique



Quel que soit leur niveau d'études, le taux de 0,75% est appliqué **sans frais de dossier.**

Jusqu'à 50 000 € pour des durées **de 12 à 120 mois.**

Assurer.



Prévenir
et protéger

Convaincu de la nécessité d'accompagner nos clients dans la globalité de leurs projets, en 1991 le Crédit Agricole Centre-est devenait aussi assureur. Depuis 30 ans, nous développons cette expertise pour assurer et protéger nos clients en proposant des solutions adaptées à chaque besoin et à chaque situation.

En 2021, deux nouvelles offres ont complété la gamme :

> Ma Protection Maison

Face aux risques de cambriolage, d'agression et d'incendie. Elle s'appuie sur un service de télésurveillance 24h/24, 7j/7, assuré par Nexecur.

> Mon Assurance Décès

Pour protéger l'avenir de ses proches, en leur assurant un soutien financier et un service d'accompagnement dans les premiers temps.

Crédit Agricole Assurances, 1^{er} assureur de France

À l'échelle nationale, trois filiales couvrent l'essentiel des besoins : Pacifica (assurance dommages), Predica (assurance prévoyance) et Nexecur (télésurveillance et assistance des personnes).

93 %
de clients satisfaits de la gestion de leur sinistre.

À l'échelle des assurés Centre-est en 2021

+ de
100 000
nouveaux contrats d'assurance.

118 millions d'€
d'indemnisations versées aux
55 400 clients sinistrés.

Anticiper.

Réduire les risques

À notre engagement d'assurer et protéger, nous ajoutons depuis 2014 celui de réduire les risques de sinistres pour nos assurés.

L'alerte météo par SMS (un service de Pacifica, la filiale assurances du Groupe) permet aux assurés d'anticiper les mesures à prendre pour protéger leur famille et leurs biens en cas d'aléas climatiques.



Composer.

MA BANQUE AU QUOTIDIEN

Simple et transparente,

Ma banque au quotidien se décline en 5 offres (Eko, Globe-trotter, Essentiel, Premium et Prestige) pour simplifier les projets de vie de nos clients tout en répondant aux usages et nouveaux modes de consommation de notre société. Avec des formules adaptées au besoin de chacun, un panel de services utiles, et un prix unique mensuel simple à appréhender, incluant toujours la carte bancaire.

Rencontre avec Adrien Chazal, Responsable Développement de Ma banque au quotidien

Comment a été imaginée Ma banque au Quotidien ?

« Elle est née du constat d'une forte évolution ces dix dernières années. Les contextes, la réglementation, les usages de nos clients... tout a évolué. Les exigences et les habitudes ne sont plus les mêmes.

Nous avons fait remonter du terrain et des conseillers du Groupe les attentes, les irritants, ce qui fonctionnait ou non, pour construire une toute nouvelle offre qui corresponde au comportement de chacun de nos clients en tant qu'individu. Et c'est là que nous faisons la différence. Nous sommes parvenus à construire une offre facile, claire, très transparente et lisible sans qu'elle soit figée.

Le conseiller co-construit avec le client SON offre, qu'il va personnaliser dans les moindres détails. "Ma" banque au quotidien, c'est bien la mienne, avec mes besoins et mes usages. »



Proximité.

[Nom féminin] . [proksimite]

Être présents, offrir un maillage territorial et des outils numériques qui nous permettent de rester en lien avec nos clients et nos territoires.

Ce lien, nous le cultivons au quotidien au sein du Crédit Agricole Centre-est et dans tous nos choix d'évolution.

Par exemple :

- en poursuivant le programme de rénovation de nos agences, à la ville comme à la campagne, pour proposer une présence, un contact humain avec tous nos clients ;
- en faisant évoluer nos processus ;
- en développant des outils numériques pour entretenir ce lien, même à distance.

Maintenir notre présence au plus près de nos clients.



Nous adapter aux évolutions et besoins de nos territoires.



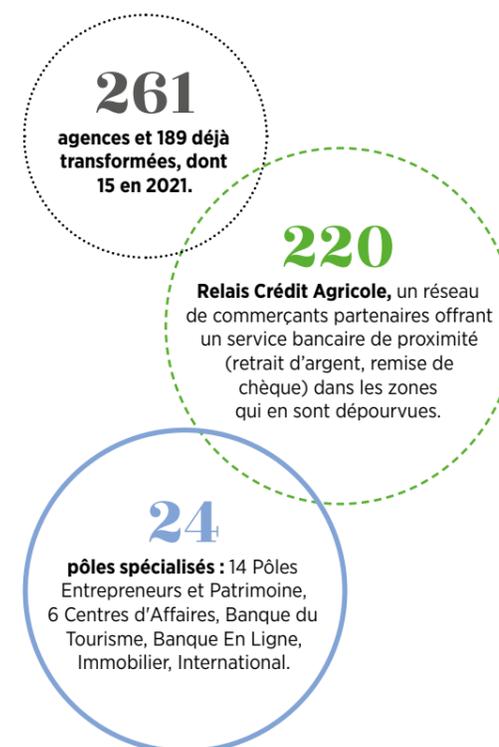
Prendre des décisions localement, en connaissant les besoins.

Instaurer une relation de confiance avec nos clients.

Rapprocher.

Réaffirmer la place de l'agence dans notre écosystème

Aujourd'hui, 261 points de vente et 2 996 collaborateurs nourrissent un lien privilégié avec nos clients, au travers d'un contact humain et d'une présence qui restent essentiels. Avec l'agence comme « hub » de la relation physique et digitale, nous réaffirmons cette valeur de proximité. En 2021, nous avons donc poursuivi notre plan d'investissement. Au-delà de leur transformation physique, nos agences intègrent toujours plus d'innovations digitales, associées aux expertises des équipes, acteurs essentiels de la création de valeur.



Les Pôles Entrepreneurs et Patrimoine

Ils réunissent un collectif d'expertises mobilisé au service de nos clients et de notre territoire : réseau de proximité, banque privée, filiales, centres d'affaires, partenaires... Les pôles s'appuient également sur les élus de Caisses locales qui grâce à leur présence sur le terrain ont une connaissance fine des enjeux et des acteurs économiques de leur territoire. > En 2021, le réseau s'est étoffé pour passer de 10 à 14 Pôles Entrepreneurs et Patrimoine répartis sur l'ensemble de notre territoire.



Frédéric Dumolard, Directeur du Pôle Entrepreneurs et Patrimoine d'Oyonnax.

« On parle beaucoup dans nos métiers de "banquier de la place". Et le Pôle Entrepreneurs et Patrimoine en est le parfait exemple. Notre rôle est de concentrer toutes nos compétences, en travaillant à rester proches des différentes structures locales : entreprises, collectivités, associations, clubs d'entrepreneurs... Tout cela nous permet de créer du lien et un réseau. Nous devenons un pôle de confiance et catalyseur de projets. Nous mettons en musique ces liens et l'ensemble de nos compétences de groupe pour apporter une solution à nos clients. »

Valoriser.

La Banque du dirigeant actionnaire et de sa famille

La nouvelle structure Banque du dirigeant est dédiée à l'accompagnement des dirigeants du territoire. Une équipe pluridisciplinaire composée de banquiers conseil et de banquiers privés leur propose une approche globale pour appréhender

les sujets de développement de leur entreprise, mais également la valorisation de leur patrimoine : conseils en transmission, opérations de financement structuré, diversification patrimoniale, réorganisation capitalistique notamment.

Simplifier.

Un parcours client plus fluide à l'ère du digital

Le Crédit Agricole Centre-est poursuit sa dynamique de transformation digitale au travers d'une gamme d'outils et de services innovants. Notre objectif : transformer le parcours client vers plus de proximité, d'instantanéité, de personnalisation et de sécurité.

Le selfcare, pour favoriser l'autonomie des clients

Pour répondre aux nouvelles attentes de nos clients, nous enrichissons régulièrement notre site internet de fonctionnalités leur permettant d'effectuer tout ou partie d'actions sur leur compte ou leurs contrats. Par exemple, suspendre la prochaine échéance d'un crédit en cours ou rejeter un prélèvement...

Auxquelles s'ajouteront entre autres en 2022 pour nos clients professionnels, la souscription d'un crédit consommation ou encore d'un crédit-bail. Bien entendu, chaque client peut choisir de contacter son conseiller pour l'accompagner dans ses opérations.

*Appli Ma Banque :
371 555 utilisateurs*

En 2022, une nouvelle version de l'application Ma Banque sera déployée pour toujours offrir la meilleure expérience client.



Up2pay Mobile, la solution d'encaissement en ligne

Parce qu'il est parfois complexe, coûteux et long de créer son propre site internet marchand, Up2pay Mobile permet à nos clients commerçants sans outil web de disposer d'une solution d'encaissement par carte bancaire. Un TPE les accompagne même en déplacement et permet les paiements sans contact, validés par un code PIN ou avec smartphone. Simple, rapide et totalement sécurisé.



Vizio, au cœur de la proximité client

Comment allier proximité humaine et rendez-vous en distanciel ? Vizio est un dispositif simple et sécurisé lui aussi de rendez-vous en ligne pour nos clients particuliers et leur conseiller. Avec un atout de taille : la possibilité pour le client de souscrire, signer en temps réel et pas à pas son contrat au cours du rendez-vous.



Une expérience optimisée

**100% humaine
100% digitale**

1
SERVIR NOS CLIENTS PARTOUT,
par tous et par tous les canaux.

2
CONSEILLER EN AGENCE,
en côte à côte ou à distance.

3
PERMETTRE LA SOUSCRIPTION
en agence ou en Vizio
avec la signature électronique.



Confiance.

[Nom féminin] . [kɔ̃fjãs]

Valeur morale partagée avec nos collaborateurs, clients et sociétaires, élus, et nourrie par notre ADN mutualiste et coopératif.

La confiance est le socle de nos relations avec nos clients et nos partenaires.

Elle implique d'être fiables dans nos réponses, éthiques dans nos pratiques et rigoureux dans la mise en œuvre de nos solutions.

Exiger qualité, transparence, rigueur et responsabilité dans nos actions.



Développer et entretenir une confiance réciproque avec toutes nos parties prenantes.



Garantir la sécurité des données et moyens de paiement de nos clients.



Inscrire.

L'éthique dans nos actions

Respect, transparence, loyauté, sécurité

Ces valeurs du Crédit Agricole sont inscrites dans une Charte éthique qui fixe les principes généraux d'actions à respecter vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes : clients et sociétaires, collaborateurs et partenaires.

Elles font du Crédit Agricole Centre-est **un tiers de confiance qui protège l'intérêt de ses clients à chaque étape de la relation.** Cet engagement fort repose sur une politique de tolérance zéro, un dispositif anticorruption spécifique et une prévention fondée sur la formation de nos collaborateurs.

POLITIQUE
TOLÉRANCE

O

Renforcer.

Protéger les données de nos clients en tant que tiers de confiance

Une charte a été signée en 2016 au sein du Groupe avec des engagements forts pris vis-à-vis des données de nos clients, les protégeant notamment contre la vente de leurs données personnelles.

En 2021, le Crédit Agricole Centre-est a actualisé et renforcé sa politique de sécurité des données sensibles. Nous y avons consolidé des objectifs de transparence et de clarté et développé la formation de nos collaborateurs.

Nous portons une attention particulière au respect du Règlement Général de Protection des Données (RGPD), aux droits qu'il ouvre à nos clients et à la rapidité des réponses que nous leur livrons.

Nous nous sommes ainsi fixé l'objectif de 100 % de réponses aux demandes d'exercice de droit, réalisées dans un un délai maximum de 30 jours.



« Nous sommes une banque. Nous traitons donc beaucoup de données personnelles. Certaines relèvent du secret professionnel et sont donc très sensibles. Nous disons clairement à nos clients "nous ne vendons pas vos données, voici comment nous les utilisons et les protégeons dans votre intérêt, voici à qui nous sommes susceptibles de les transmettre, combien de temps nous allons les conserver, voici comment manifester simplement votre opposition à certains traitements, etc." et tout cela de la manière la plus pédagogique possible grâce à notre "Politique de Protection des données". C'est essentiel.

Entre 2018 et 2021, l'expérience nous a permis de relever les améliorations souhaitables de cette politique. La clarté et la pédagogie ont fait partie des enjeux de cette refonte.

Il ne doit pas y avoir d'ambiguïté pour nos clients. La confiance passe par la transparence. »

Serge Todini, Délégué à la protection des données Crédit Agricole Centre-est.

Protéger.

Paiement et transactions en ligne : objectif sécurité.

Le Crédit Agricole Centre-est répond aux enjeux de sécurisation des transactions en ligne en proposant à ses clients deux services d'authentification renforcée :



1. Sécuripass
Intégré dans l'application Ma Banque, Sécuripass assure **la sécurité de la transaction** sans SMS, par un code personnalisé.

2. Sécuricode
Alternative à Sécuripass, Sécuricode permet au client de **valider ses achats en ligne** avec un code temporaire envoyé par SMS doublé d'un code personnalisé.

Un service d'alerte par SMS prévient également les clients dès qu'un paiement par carte bancaire semble frauduleux.

Le besoin de sécurité face à la fraude a-t-il évolué ces dernières années ?

Serge Todini,
Délégué à la protection des données
Crédit Agricole Centre-est.

« Notre devoir en qualité de banque est de rester en alerte et en veille permanentes. Nous analysons toutes les nouvelles méthodes de fraude pour nous y adapter, faire évoluer nos modèles de détection et lutter aux côtés des pouvoirs publics et de la Banque de France. Sécuripass et Sécuricode sont deux nouveaux outils très importants pour renforcer la confiance dans les paiements à distance.

Mais aujourd'hui, la fraude bancaire est de plus en plus fondée sur le vol de données personnelles, avec des tentatives de fraude beaucoup plus massives comme l'envoi en très grand nombre de mails de phishing visant à récupérer les éléments de sécurité de la banque en ligne.

Nous devons donc également sensibiliser nos clients pour qu'ils ne se fassent pas piéger et soient acteurs de leur propre sécurité. »

Cyber-sécuriser.

Protéger nos clients dès la conception de nos outils

Le Crédit Agricole s'attache à protéger les données de ses clients et collaborateurs en garantissant que la protection de la vie privée soit intégrée dans toutes ses applications technologiques et commerciales. Nous appliquons ainsi le « Privacy by design » et « Privacy by concept » du RGPD, qui placent

la protection des données privées comme règle du design et de la conception de chacune de nos offres et outils, dès les premières étapes de leur développement.

Un programme à l'échelle du groupe

La cybersécurité est couverte par un programme global déployé par le Groupe, afin de protéger ses intérêts et ceux de ses clients.





Territoire.

[.Nom masculin] . [тєкитвєк]

Soe de nos actions entre Ain, Rhône, Saône-et-Loire, Nord Ardèche, Nord Drôme et Nord Isère.

Un territoire : des territoires

Au Crédit Agricole Centre-est, nous faisons de la diversité une force et cherchons à nous adapter à différents territoires, zones rurales et urbaines, plus ou moins denses, agricoles ou industrielles, touristiques ou résidentielles. Nous voulons rester présents, innover, agir et être utiles dans l'intérêt de ce territoire et celui de ses habitants, ses entreprises, ses agriculteurs.

Être le premier financeur de l'économie locale, avec **80 751 projets** clients financés en 2021, soit **5,3 milliards d'euros** de crédits injectés dans l'économie locale.

Agir et investir pour le développement économique et socioculturel de notre territoire.



Fédérer des écosystèmes.



Encourager l'envie d'entreprendre et favoriser la réussite de projets.

Contribuer.

Encourager la création et le développement des entreprises

Ancré au cœur de son territoire, le Crédit Agricole Centre-est a l'ambition de contribuer au développement local en accompagnant les professionnels et les entreprises à toutes les étapes de leurs projets : création, amorçage, croissance, expansion, transmission, partenariats...

Pour eux, nous déployons toute une palette de services, financements et expertises.



Les cafés de la création

Organisés sur l'ensemble de notre territoire, ils permettent à des porteurs de projet en création d'activité de rencontrer dans une ambiance conviviale des professionnels.

Nos conseillers du Crédit Agricole Centre-est, mais aussi des équipes de notaires, experts-comptables, entrepreneurs partagent leurs questionnements et leur apportent des premiers éléments de réponses.

160

ENTREPRISES POUR L'INTERNATIONAL BUSINESS WEEK

Ce rendez-vous a réuni des entreprises soucieuses de préparer efficacement leur projet de développement international avec, au programme, des entretiens individuels avec les experts pays du Crédit Agricole, des ateliers et des conférences animées par des spécialistes.



En novembre 2021, sur le même principe, le premier café de la transmission agricole a ainsi été lancé à Montrevel-en-Bresse dans l'Ain.

20

agriculteurs souhaitant céder leur exploitation ont pu recueillir de précieuses informations et échanger avec des professionnels et experts : SAFER, chambre d'agriculture, fiscaliste, avocat...

Booster.

Accélérer l'innovation au Village by Crédit Agricole Centre-est



Accélérateur de business et d'innovation, le Village* rassemble experts, entreprises partenaires et start-up du territoire.

Dans cet espace, celles-ci bénéficient à la fois d'un programme d'accompagnement personnalisé, d'un pool d'expertises, mais aussi de notre réseau. Ensemble, ils favorisent la création d'écosystèmes vertueux dans une logique de « **Coopérer pour innover** ».

* implanté sur deux sites : à Champagne-au-Mont-d'Or et à Lyon.

22

nouvelles start-up accompagnées en 2021



80 start-up accompagnées depuis la création du Village en 2017

15 entreprises partenaires

Le Pack fait émerger les champions du sport business de demain

Le LOU Rugby, GL events et le Village by CA Centre-est se sont associés pour créer Le Pack. Un accélérateur de projets au service d'innovations digitales, technologiques ou sociales du sport, avec des thématiques telles que sport et handicap, le sport santé et nutrition, le e-sport, la fan expérience...

10 start-up ont intégré le Pack en 2021.



La foodtech nous donne le goût de l'innovation

Au cœur du SIRHA*, le rendez-vous incontournable de la food, nous avons cette année souhaité soutenir l'innovation au service des filières de l'alimentation, de l'hôtellerie et de la restauration. Lors de l'événement qui se tenait en septembre 2021 à Eurexpo Lyon, **nous avons accueilli sur le salon aux côtés de nos partenaires une trentaine de start-up de la foodtech, issues pour la plupart des Villages by CA où elles sont accélérées.**



Quatre autres Caisses régionales à nos côtés :

Crédit Agricole Centre France,
Crédit Agricole Loire Haute-Loire,
Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes,
Crédit Agricole des Savoie.

*SIRHA : Salon International de la Restauration, de l'Hôtellerie et de l'Alimentation

S'engager.

Soutenir la croissance

Contribuer à la vitalité économique et sociale du territoire, c'est aussi s'appuyer sur sa politique de capital investissement dynamique favorisant la croissance des entreprises.

En 2021, nous avons poursuivi et renforcé l'accompagnement des entreprises via nos deux filiales : Calixte pour le capital risque et Crédit Agricole Création en capital développement / transmission.

Calixte et Huttoxia pour le tourisme responsable

Nous accompagnons depuis 2012 Huttoxia dans son développement, devenue en 20 ans la référence mondiale dans le domaine du tourisme responsable. En 2021, au travers de notre filiale Calixte, le Crédit Agricole Centre-est a ainsi renouvelé sa confiance à l'entreprise en **mobilisant 10 millions d'€ (dont 5 millions d'€ en fonds propres)**.

Ce partenariat a permis notamment à Huttoxia d'accélérer l'acquisition de sites d'exception en Europe et en Amérique du Nord.

248 projets d'entreprises accompagnés en 2021 par le Crédit Agricole Centre-est dans le cadre d'un partenariat actif **avec les réseaux d'aide à la création d'entreprises**, tels Réseau Entreprendre et Initiative France.

= 21,7 millions d'€ de prêt bancaire

LE CAPITAL INVESTISSEMENT EN 2021

323 millions d'€

engagés au capital d'entreprises au travers de nos filiales ou de structures partenaires.

25 millions d'€

investis sur le territoire.

Bâtir.

Les grands projets immobiliers 2021

Chaque année, le Crédit Agricole Centre-est investit dans de grands projets par le biais de sa filiale Compagnie Foncière Lyonnaise (CFL). En 2021, il a accompagné :

> **Le nouveau siège de la société d'autoroutes AREA**, à Jonage (69). Construit par Eiffage et livré en 2023, il est destiné à réunir toutes les activités d'AREA en un seul lieu ;

> **l'acquisition de l'EHPAD Duquesne** (Lyon 6^e), une résidence médicalisée à taille humaine, qui offre soins, sécurité et bien-être à ses 87 résidents.



273 579 m²

gérés par nos foncières

98 millions d'€

d'investissements décidés et transformés en 2021

Dynamiser.

Unir nos forces contre la désertification médicale

Le Crédit Agricole poursuit ses efforts pour aider les professionnels de santé à s'installer dans les déserts médicaux notamment. En 2021, le Groupe a uni ses forces à celles de la Banque Européenne d'Investissement pour apporter ensemble des réponses à leurs besoins de financement.

> **Le Crédit Agricole est la première banque française à déployer cette enveloppe de financement** dont au minimum 20% sont dédiés aux territoires souffrant de désertification médicale.

> Sur le territoire du Crédit Agricole Centre-est, **41 projets ont pu être accompagnés** pour une enveloppe de financement de 9,6 millions d'€.

La Banque du Tourisme au cœur de la 2^e région touristique de France

> À Lyon, la Banque du tourisme a apporté son soutien à l'opération « **Votre meilleur resto de quartier** », un concours visant à promouvoir la diversité de la gastronomie lyonnaise.

> Signataire du manifeste « **Pour un tourisme bienveillant** » avec Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, nous sommes aussi partenaire de **Partir Ici**, une plateforme en ligne d'offres touristiques écoresponsables et de proximité de la région.



Privilégier.

Priorité aux entreprises du territoire pour Terralumia

90% des sous-traitants et fournisseurs de notre chantier Terralumia sont implantés dans la région Auvergne-Rhône-Alpes. C'est le cas de l'entreprise COMAI, située à Viriat dans l'Ain. Spécialisée dans les constructions métalliques, elle a pris en charge la charpente du hub.



Rencontre avec Christophe Villeneuve, dirigeant de l'entreprise COMAI

« Nous avons été retenus en 2020 pour réaliser la charpente métallique du hub de Terralumia et les six poteaux arbres qui la soutiennent. C'est un très bel ouvrage, de 9000 m² avec une forme assez complexe qui nous a mobilisés une année entière, entre les études, la fabrication et les trois mois de pose. Nous avons beaucoup apprécié le choix du Crédit Agricole de faire travailler une entreprise locale comme la nôtre. Tout le monde est gagnant, car cette proximité amène beaucoup de réactivité, aussi bien côté études que sur le chantier. Et d'un point de vue écologique, c'est aussi profitable à tout le monde! »

Nous aussi nous prévoyons la création de nouveaux locaux pour COMAI, à horizon 2023.

Ce projet va nous permettre d'opérer une transformation environnementale forte sur tous les plans : consommation énergétique des bâtiments, mode de fabrication des machines, rejets, etc. Nous souhaitons que le Crédit Agricole nous accompagne dans ce projet, d'autant plus que nous savons notre banque particulièrement impliquée dans le conseil et le financement de la transition énergétique. »

Animer.

Malgré la crise sanitaire, nous avons maintenu nos engagements auprès de nos partenaires. Par exemple :

Un coup de pouce financier pour le fonds de dotation Oyo pour tous

Le club d'Oyonnax Rugby y déploie des actions citoyennes sur son territoire autour de la santé et du handicap, de la jeunesse et de l'environnement.

Aux côtés des comités de judo

Dans l'Ain et la Saône-et-Loire, les comités de judo ont organisé en 2021 ateliers et stages « Covid-19 » compatibles avec par exemple des entraînements en plein air. Leur objectif : continuer d'assurer en toute sécurité l'activité physique des licenciés et professeurs.

Donner accès à la pratique artistique avec Cuivres en Dombes

Une aide financière a été accordée à l'association qui promeut le développement et la diffusion des pratiques artistiques dans cette région de l'Ain. Des artistes animent des séances pédagogiques autour de la musique dans les écoles.

Fin 2022, 26 écoles, soit environ 4 000 élèves, auront pu bénéficier de ce dispositif.

156 initiatives locales soutenues en 2021 pour un montant de **240 000 €**

Des caisses locales engagées aux côtés des associations.

VILLEREVERSURE (AIN)

350 bœufs bourguignons solidaires

Les 9 et 10 avril, notre Caisse locale a financé une animation conviviale et inédite dans la commune.

350 plats à emporter ont été cuisinés par deux entreprises clientes, puis vendus en totalité au profit de six associations du territoire.



BELLEVILLE (RHÔNE)

Une collecte citoyenne dont on prend de la graine !

La Caisse locale de Belleville et l'association Effet Papillon ont organisé auprès des citoyens jardiniers et amoureux de la nature une grande collecte de graines potagères bio et naturelles. Une grainothèque et un jardin pédagogique sont nés de cette aventure destinée à sensibiliser les citoyens, notamment les enfants, à la culture maraîchère authentique et naturelle.



ARDÈCHE, DRÔME, ISÈRE

Les séniors en musique

Sept Caisses locales des départements de l'Ardèche, de la Drôme et de l'Isère ont sollicité l'ensemble musical KAÏNOS pour intervenir dans des Ehpad de leur territoire. Nos administrateurs ont répondu présents lors des représentations pour dialoguer avec les résidents et maintenir du lien dans cette année encore troublée par la crise sanitaire.



CHAROLAIS (SAÔNE-ET-LOIRE)

400 livres pour nos aînés

Les Caisses locales du territoire Charolais (Saône-et-Loire) ont remis aux Ehpad locaux plus de 400 livres en gros caractères, issus d'une collecte auprès des clients et non-clients de l'agence de Digoïn, ainsi que 700 € pour l'acquisition de livres neufs.



Solidarité.

[Nom féminin] . [solidarité]

Devoir moral qui incite les hommes et les femmes à s'unir, à se porter entraide et à coopérer.

Au Crédit Agricole Centre-est, nous voulons mettre un point d'honneur à rester attentifs aux autres, aux individus, aux collectivités, aux entreprises. Pour nous, la solidarité s'exprime par notre soutien à nos clients les plus fragiles ou aux associations de notre territoire.



Accompagner au-delà de l'aide financière nos clients les plus en difficulté.

Proposer à nos collaborateurs des démarches solidaires.

Prendre part aux problématiques sociétales et les faire progresser aux côtés des associations.



Rétablir.

Aux côtés de nos clients fragilisés pour passer le cap d'un accident de la vie

Depuis plus de 10 ans, le Crédit Agricole Centre-est accompagne au travers du dispositif **Point Passerelle** les clients frappés par un événement de vie qui fragilise leur situation financière : perte d'emploi, décès du conjoint, séparation ou divorce, maladie...

Comment y accéder ?

Sur proposition d'une agence ou demande d'un service social, le client bénéficie d'un programme personnalisé, d'une durée de 6 mois à un an, en vue de retrouver autonomie et stabilité financière.

Quelle prise en charge ?

Différentes réponses bancaires peuvent être activées par l'équipe Point Passerelle : action sur les comptes,

consolidation, médiation de dettes... Des réponses sociales peuvent être apportées aux côtés de partenaires œuvrant dans l'accompagnement vers l'emploi, le logement ou la formation. Un suivi régulier dans la durée est ensuite proposé pour pérenniser leur remise en selle.

Nos partenaires du monde socio-économique :

- > Solidarités Nouvelles face au Chômage (SNC),
- > EGEE Rhône-Alpes (Entente entre les Générations pour l'Emploi et l'Entreprise),
- > Missions locales du territoire.

POINT PASSERELLE

4

COLLABORATEURS
À TEMPS PLEIN



18

référénts bénévoles (anciens administrateurs de Caisses locales et salariés retraités)

86%

des familles retrouvent par la suite un équilibre financier durable ou en progrès significatif



254

familles ont bénéficié de conseils et de solutions adaptées en 2021

Participer.

Sur le terrain des associations solidaires du territoire

Pour le Crédit Agricole Centre-est, soutenir doit aller au-delà d'une promesse financière. Depuis de nombreuses années, nous accompagnons les associations de notre territoire en sortant de notre rôle de banquier pour mettre notre réseau, nos collaborateurs, nos parties prenantes et nos compétences au service de causes solidaires.



Foot : un gaming solidaire

Partenaire historique du football amateur, le Crédit Agricole Centre-est a souhaité en 2021 connecter l'écosystème du ballon rond aux terrains virtuels en organisant deux tournois FIFA21 et un match d'exhibition au profit de l'association Aïda qui accompagne les jeunes touchés par le cancer.

2 600 €

récoltés abondés par le Crédit Agricole Centre-est = un don global de 5 000 € remis à l'association Aïda.

336
ACTIONS SOLIDAIRES
menées sur notre territoire en 2021
=
1,5 million d'€

« Les jours irrésistibles » conjuguent offre commerciale et solidarité.

Pour chaque crédit à la consommation souscrit par un client sociétaire, 5 € sont versés à l'association Emmaüs.

15 160 €

ont été remis à Emmaüs en 2021.



Ancrer.

La Fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est

Depuis sa création, en juin 2018, la fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est a soutenu financièrement **94 projets, dont 23 cette année**. Accès à la culture pour tous, insertion professionnelle des jeunes, habitat partagé pour personnes précaires, rénovation du patrimoine, intégration des personnes handicapées... sont autant de thématiques couvertes par la fondation.

Auditorium de Lyon (69)

Soutien pour trois ans au projet Demos, dispositif d'éducation et d'inclusion par la pratique musicale en orchestre pour 150 enfants issus de Quartiers de la Politique de la Ville.

Habitat et humanisme (71)

Création d'une pension de famille à Tournus.

Mémorial d'Izieu (01)

Contribution au financement de la réalisation d'un court métrage à partir de dessins des enfants juifs d'Izieu.

Association Prado Itinéraires et projet Passerelles

Homonyme de notre Point Passerelle (voir page 41), le projet PasserelleS porté par l'association Prado Itinéraires agit pour l'accès à l'autonomie et l'insertion socio-professionnelle des jeunes issus de l'Aide Sociale à l'Enfance ou d'un accompagnement lié à un handicap.

Rencontre avec Juliette Baechler, responsable de l'association Prado Itinéraires.

« En France, 138 000 enfants sont pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) ; tous en sortent à 18 ans, 21 pour certains. Ils doivent alors subvenir eux-mêmes à leurs besoins, y compris celui de se loger, avec parfois de grandes difficultés et une fragilité face à cette autonomie nouvelle. Cela peut même compromettre leur insertion. Nous les logeons dans des appartements spécifiquement aménagés, et les guidons pas à pas.

Nous voulons être une réponse d'accompagnement vers l'autonomie pour eux. »

Ressentir.

Des valeurs solidaires partagées avec nos collaborateurs

La solidarité est l'un des trois piliers de notre modèle mutualiste. Une valeur naturellement partagée par les collaborateurs qui chaque année s'engagent au travers de nos différentes actions.

Noël solidaire

Une initiative menée conjointement avec le Village by CA Centre-est et notre partenaire Sodexo au profit des plus démunis. Nos collaborateurs ont été invités à participer à une vaste et fructueuse collecte :

• Pour les Restos du Cœur

7 875 vêtements et 2 046 jouets récoltés : les vêtements chauds ont été distribués aux personnes sans-abri et les jouets offerts aux enfants de familles en grande précarité.

+

100 repas offerts et servis par Sodexo et le Crédit Agricole Centre-est.

• Pour Aïda

76 jouets neufs achetés et remis à l'association pour des enfants hospitalisés atteints d'un cancer.

L'arrondi solidaire sur salaire

Ce dispositif permet aux collaborateurs qui le souhaitent de céder chaque mois quelques centimes de leur salaire pour faire un don à 3 associations locales. Le montant de chaque don est ensuite doublé par l'entreprise. **En 2021, la somme totale collectée s'élève à plus de 7 800 € reversés à :**

- **l'association Line (01)**, qui offre bien-être et loisirs à des enfants souffrant de maladies graves ;
- **Passiflore (38)**, chantier d'insertion par l'activité économique ;
- **Pause Brindille (69)**, qui soutient les jeunes aidants.

En 2022, trois autres associations seront sélectionnées pour bénéficier de l'arrondi solidaire.



Pérennité.

[Nom féminin] . [pɛʁɛnɛt]

Répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.

Accompagner toutes nos transitions vers un avenir plus durable.

En juillet 2021 le Crédit Agricole et Amundi ont adhéré respectivement à la «Net Zero Banking Alliance» et à la «Net Zero Asset Managers Initiative». En cohérence avec son Projet Sociétal, le groupe s'engage par ces alliances à aligner les émissions de gaz à effet de serre induites par ses propres activités et celles liées à ses financements et investissements à la trajectoire de **neutralité carbone en 2050**.

Dans la même optique, Crédit Agricole Assurances a annoncé son adhésion à la Net Zéro Asset Owner Alliance et aux principes pour une assurance durable (PSI) en octobre 2021.

Faire le choix d'un développement raisonné tenant compte des enjeux climatiques, afin de transmettre un environnement durable.



Financer, conseiller, investir dans la transition énergétique.

Nous appliquer à nous-mêmes les principes de la transition durable et sensibiliser nos collaborateurs.

Guider.

Accompagner nos clients dans leur transition énergétique

Le Crédit Agricole Centre-est se positionne comme un acteur identifié et incontournable de la transition énergétique pour ses clients professionnels.

Au travers de nos conseils et grâce à notre réseau, nous souhaitons tout à la fois les orienter, « leur mettre le pied à l'étrier », et *in fine* les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées et dans leur financement.



Rencontre avec Florent Bonenfant,
Chargé d'affaires Transition énergétique.

Comment vos clients prennent-ils le virage de la transition énergétique ?

« Nous croisons plusieurs cas de figure aujourd'hui. Bien sûr, les entreprises motivées, qui veulent prendre le virage de la RSE et du développement durable volontairement. Mais nous voyons aussi beaucoup d'actions plus contraintes. Nous leur montrons alors le côté positif. Aujourd'hui, un supermarché par exemple qui analyse ses factures d'électricité les voit littéralement grimper au ciel ces derniers temps, avec une consommation H24. Il sait que ses frigo, clim, lumières ne sont pas optimisés.

Il doit changer, mais par où commencer ?

On trouve aussi des entreprises contraintes par leurs actionnaires ou donneurs d'ordre d'appliquer la RSE et de porter une attention sérieuse à leur bilan carbone. Par exemple, dans le domaine alimentaire, des grands groupes vont dire à leurs petits fournisseurs : "Vos produits sont très bien mais moi je veux une traçabilité et que vous m'indiquiez parfaitement vos actions RSE sur le social, le sociétal et bien sûr l'environnement."

Ces entreprises-là ne savent pas comment s'y prendre et où démarrer sans interlocuteur interne. Pourtant elles n'ont pas le choix. Nous sommes alors là pour les guider, les orienter, leur montrer les bonnes solutions et leur ouvrir le bon réseau sur le territoire.

Nous intervenons en tiers de confiance auprès d'elles, sur tous les sujets de la RSE. Nous avons eu cette année près de 200 contacts avec des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs sur notre territoire. »

3 webinaires pour nos clients professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités

En septembre et octobre 2021, nous avons organisé trois webinaires sur des thématiques de transition énergétique.

L'objectif de ces rendez-vous d'information co-animés avec des partenaires experts : **sensibiliser à la transition énergétique dans ses aspects économique, environnemental, réglementaire et sociétal.**

Deux livres blancs dédiés au photovoltaïque

Le premier opus, en 2019, était destiné aux agriculteurs et entreprises. Le deuxième, paru en 2021, s'adresse aux collectivités et répond à toutes leurs questions sur la technologie, l'économie ou encore le déroulé d'un projet. Ces deux livres et outils de transition énergétique ont été co-construits avec CNR (Compagnie Nationale du Rhône) et l'association Hespul.



Financer.

Accélérer nos projets de transition énergétique

En 2021, le financement de projets énergétiques de nos clients s'est accéléré. Installations photovoltaïques, opérations de rénovation thermique, unités de méthanisation : le montant total de **financements de projets de transition énergétique étudiés** s'élève à

167
millions d'euros

19 ha de centrale solaire sur une friche industrielle en Saône-et-Loire

Au cœur d'une zone industrielle de Montceau-les-Mines, une centrale au sol va être installée sur un ancien site d'exploitation minière de charbon. Ce parc de panneaux photovoltaïques de 19 ha fournira une capacité de 13,7 MWc. Un projet financé par le Crédit Agricole Centre-est et Unifergie, filiale du groupe Crédit Agricole.



Kiwis et agrivoltaïsme dans la Drôme

Comment éviter la concurrence d'usage des sols entre centrales photovoltaïques et agriculture ? En implantant les panneaux solaires au milieu des cultures.

C'est le pari que fait l'agrivoltaïsme, de plus en plus prisé. En produisant de l'électricité, les panneaux photovoltaïques apportent un revenu. Dans le même temps, ils favorisent et protègent les cultures — tomates, vignes, maraîchage — des aléas climatiques.

En 2021, le Crédit Agricole Centre-est a participé au financement de la construction d'une serre chapelle de 3,2 ha à Saulce-sur-Rhône, qui permettra de protéger une exploitation de kiwis jaunes et rouges.

L'Hôtel Logistique Urbain de Lyon pour une meilleure qualité de vie

Le projet d'Hôtel Logistique Urbain (HLU) constitue un projet phare de la logistique urbaine du dernier kilomètre. Situé dans le port Édouard-Herriot, à Lyon, son ouverture est prévue pour 2023.

Il permettra de mutualiser les flux de marchandises entrant dans l'agglomération lyonnaise et d'organiser une distribution optimisée, avec des véhicules adaptés au cœur de ville (petits utilitaires, vélos triporteurs, etc.).



Objectif : réduire la congestion routière, la pollution de l'air et les nuisances sonores, dans le respect de la Zone à Faibles Émissions (ZFE).

> Le Crédit Agricole Centre-est a organisé en tant que chef de file le financement des **45 millions d'euros** d'investissements prévus pour la construction de ce site.

L'offre Transition pour accompagner les exploitations agricoles et viticoles

Déployée fin 2019, l'offre Transition se destine notamment à l'agriculture biologique et aux exploitations viticoles ayant une démarche à Haute Valeur Environnementale.

En 2021, le Crédit Agricole Centre-est a installé 47 Jeunes Agriculteurs pour 8 millions d'euros (soit 20 % des investissements Jeunes Agriculteurs de 2021 réalisés en agriculture biologique).

Investir.

Nous engager dans le capital de projets énergétiques

En 2020, nous avons créé le **fonds d'investissement CACE'EN** (Crédit Agricole Centre-est Énergies Nouvelles).

Doté de **20** millions d'€, il est destiné à prendre des participations au capital d'infrastructures de production d'énergie.

5 millions d'€ ont été investis dans trois projets différents au cours de son premier exercice en 2021.

Le Crédit Agricole Centre-est s'engage également pour l'émergence de nouveaux acteurs en investissant à leurs côtés comme en Saône-et-Loire avec la participation **au capital de la Société d'Économie Mixte ENR 71**.



Sa mission : développer des équipements de production d'énergies renouvelables sur tout le département.

Actifs au travers de partenariats et notamment avec l'ADEME et le fonds d'investissement régional OSER, nous participons aussi à diverses commissions ayant pour objectif de favoriser les réalisations concrètes d'économie, de transition, de production d'énergies renouvelables et locales.

L'Investissement Responsable en nette progression

1,359 milliard d'€
D'ENCOURS D'INVESTISSEMENTS RESPONSABLES

L'Investissement Responsable (IR) repose sur des fonds d'investissement qui prennent en compte, en plus des critères financiers classiques, la stratégie de l'entreprise dans le domaine social, environnemental, solidaire et éthique.

Entre la gamme d'offres qui s'est élargie, la proactivité des conseillers et l'intérêt croissant de nos clients pour cet investissement différent et responsable, les encours d'IR ont considérablement progressé en 2021.



Sensibiliser.

Réduire notre propre empreinte carbone

Depuis plusieurs années au sein du Crédit Agricole Centre-est, l'ensemble de nos collaborateurs est sensibilisé pour limiter et réduire notre empreinte sur l'environnement. Convaincus que chaque acte compte, différentes animations et actions sont régulièrement menées pour réduire nos déchets, recycler, promouvoir les éco-gestes, l'économie circulaire, les transports doux, la biodiversité, le numérique responsable...

Un grand nettoyage numérique de printemps!

Aujourd'hui la pollution numérique représente 4 % des émissions mondiales de CO₂, soit 1,5 fois plus que l'aviation! Et ce chiffre devrait doubler d'ici à 2025.

Au printemps 2021, tous les collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est se sont donc mobilisés pour diminuer cet impact sur nos activités et plus largement sur le climat. Un grand nettoyage numérique a ciblé les données stockées sur les serveurs bureautiques et dans les messageries.

Un programme en 3 étapes : sensibilisation, bonnes pratiques et tutoriels.

Réduire.

Terralumia, un chantier exemplaire

En 2020, nous entamons les travaux de réarchitecture de notre siège social, Terralumia, à Champagne-au-Mont-d'Or. Ils s'achèveront en 2023. Bouygues Bâtiment Sud-Est a été choisi pour réaliser les travaux, en raison de ses engagements forts pour que ce chantier soit exemplaire sur les plans sociétaux et environnementaux.

Après une année de travaux, le bilan est à la hauteur de nos ambitions :

95 % des déchets de chantier recyclés et revalorisés (23 215 tonnes)



Le projet de mix énergétique, destiné à réduire de manière significative les consommations énergétiques et les émissions de gaz à effet de serre, se met en place.

- En 2021, des sondes géothermiques verticales ont été installées, soit 14 forages à une profondeur de 200 m. Dans ces sondes sont insérés 3 km de tuyaux pour faire circuler l'eau et assurer le rafraîchissement et le chauffage des locaux.

- En janvier 2022, un accord de raccordement au réseau de chaleur Ouest Lyonnais a été signé. Ce réseau est alimenté à plus de 80% avec des résidus de bois.

- Enfin, dernière étape, fin 2022, 1740 m² de panneaux photovoltaïques en toiture seront installés.

Mix énergétique

=

électricité

+ photovoltaïque

+ géothermie

+ réseau de chauffage urbain

Terralumia obtient le trophée de l'immobilier d'entreprise.

À l'occasion de la Journée de la construction, du bâtiment et de l'immobilier organisée le 22 novembre 2021 par Le Progrès Lyon, le trophée de l'immobilier d'entreprise a été attribué à Terralumia. Un prix qui récompense un projet unique et innovant.



ENSEMBLE ON Y ARRIVERA

Ça commence comme ça, par des gens qui veulent changer les choses.

Un couple qui éco-rénove sa maison.

Une famille qui choisit d'acheter des produits locaux directement au producteur.

Des gens qui créent des lieux pour faire vivre leur région et relier les générations.

Un jeune conducteur qui passe à l'électrique.

Et le Crédit Agricole qui leur en donne les moyens.

En éclairant et en accompagnant massivement la transition énergétique des individus et des entreprises.

En investissant dans ce qui est bon pour tous.

En creusant le sillon de l'agriculture de demain avec tous les acteurs de la filière agroalimentaire.

En rendant nos territoires plus forts et en favorisant l'inclusion des populations les plus fragiles, partout en France.

Au Crédit Agricole, on sait que seul on ne peut pas changer les choses, mais si on soutient un par un chacun de nos 25 millions de clients, **#ENSEMBLEONYARRIVERA**

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



Pour en savoir plus, rendez-vous sur : credit-agricole.com/ensembleonyarrivera

02/2022 - Édité par Crédit Agricole S.A., agréé en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 12, place des États-Unis, 92127 Montrouge Cedex - Capital social : 9 340 726 773 € - 784 608 416 RCS Nanterre.

DES ENGAGEMENTS POUR L'AVENIR

Le projet sociétal du groupe
Crédit Agricole

10
ENGAGEMENTS
AUTOUR DE
TROIS
THÉMATIQUES



Agir
pour le Climat
et la transition
vers une
économie bas
carbone

1

Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.

2

Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique.

3

Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100 % de nos financements aux entreprises et agriculteurs.



Renforcer
la cohésion et l'inclusion
sociale

4

Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, quelle que soit sa situation, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique

5

Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales.

6

Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation.

7

Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole et au sein de sa Gouvernance.



Réussir
les transitions
Agro/ Agri

8

Accompagner l'évolution des techniques agricoles vers un système agro-alimentaire compétitif et durable.

9

Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique.

10

Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire.

Annexes.

[Adjectif] . [anɛks]

Qui se rattache à quelque chose de plus important pour le compléter.

Synthèse du rapport de gestion.

Données d'activité économique

Une année 2021 en reprise économique mais toujours marquée par le contexte de crise sanitaire

Les performances économiques mondiales ont continué d'être largement conditionnées par la diffusion du virus et la réponse sanitaire (déploiement de la vaccination, stratégie de confinement), la structure des économies (poids relatifs de l'industrie et des services dont tourisme), et la contre-offensive budgétaire et monétaire (ampleur des soutiens à l'activité).

Après avoir subi une récession de 8% en 2020, la France s'est dès le deuxième semestre 2020 engagée sur la voie d'une reprise vive qu'elle a poursuivie en 2021. La nouvelle vague épidémique et la diffusion du variant Omicron ont fait peser de nouvelles craintes sur la vigueur de la reprise à court terme mais l'absence de mesures très restrictives a permis d'en limiter l'impact.

Dans ce contexte, le Crédit Agricole Centre-est a continué de tout mettre en œuvre pour délivrer la totalité de ses activités au service de ses clients et prospects en étant tout particulièrement vigilant à la sécurité de ses collaborateurs et aux conditions d'exercice de leur activité. La Caisse régionale a poursuivi sa mobilisation pour faire face à cette situation inédite et a participé activement aux mesures de soutien à l'économie, exprimant ainsi pleinement notre raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

Dans un contexte où la croissance était en forte reprise, la caisse régionale a continué de développer ses activités dans l'une des toutes premières régions de l'Union européenne tant par sa superficie et sa population que par la richesse qui s'y crée. Le territoire du Crédit Agricole Centre-est bénéficie en effet de puissants atouts : positionnement stratégique de carrefour européen, proximité d'importants marchés, cadre de vie remarquable dont la métropole lyonnaise est un fleuron dans les classements mondiaux, fort potentiel de recherche et d'innovation, un écosystème entrepreneurial dense et performant, une dynamique de l'emploi très bien orientée. Première région industrielle de France, Auvergne-Rhône-Alpes compte le plus grand nombre d'emplois en France dans l'Industrie. Le territoire se caractérise aussi par la très grande diversité des productions agricoles (l'élevage laitier et la viticulture notamment), par le nombre d'exploitations en agriculture biologique et de celles commercialisant en circuits courts.

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

Le Crédit Agricole Centre-est sert plus d'une personne sur quatre sur son territoire. Au cœur de la crise, l'accélération du digital et le maintien d'une proximité avec des agences restées ouvertes ont confirmé leur rôle de puissants leviers de l'excellence relationnelle à l'égard des clients et des sociétaires.

L'accélération du développement digital a permis d'augmenter de 68 148 notre nombre de clients utilisateurs de l'application Ma banque, ainsi le nombre d'utilisateurs est passé de 303 457 à 371 555 utilisateurs durant l'année 2021, et ce n'est pas moins de 195 900 connexions journalières sur l'ensemble des outils digitaux mis à disposition de nos clients. 32 814 clients ont pris rendez-vous par Internet et 16 115 entrées en relations clients ont été réalisées de manière digitalisée.

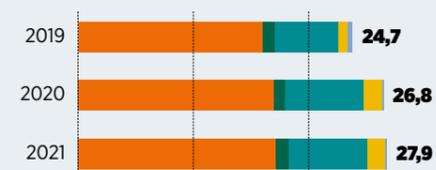
58 453 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole Centre-est en 2021, portant à 1 269 541 le nombre de clients qui nous accordent leur confiance (+4 335 clients par rapport à 2020). Cette évolution marque, par ailleurs, la dynamique d'accompagnement de notre territoire durant l'année écoulée.

Socle du modèle mutualiste et preuve d'un engagement fort au service de ses valeurs, le sociétariat poursuit sa progression : à fin 2021, 531 860 clients sont sociétaires d'une Caisse locale (+20 227 par rapport à 2020).

Une année restée dynamique pour le crédit et la collecte

L'année 2021 a été marquée par une activité de crédits très dynamique, soutenue par une demande forte de soutien à l'économie pour les professionnels et les entreprises, et des taux toujours bas. L'activité collecte a également progressé, soutenue par l'épargne bilan et notamment par la poursuite de la croissance forte des dépôts à vue.

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



Encours de crédit (Mds€)

Habitat Conso Équipement Trésorerie Autres

Avec une demande soutenue de crédits sur l'ensemble de l'année 2021, l'encours de crédits affiche une croissance forte de 4,1 % sur l'exercice et atteint 27,9 milliards d'euros au total.

Le montant total des nouveaux crédits injectés en 2021 par le Crédit Agricole Centre-est dans l'économie régionale a atteint un niveau élevé de 5,3 milliards d'euros prêtés, en intégrant l'ensemble des réalisations de crédits ainsi que la production de crédit-bail réalisée par Crédit Agricole Leasing et Factoring. En détail, les réalisations de crédits sont tirées par les crédits d'équipement (+8,6 %) ; les crédits à l'habitat ont enregistré une hausse de +4,1 % avec des réalisations à 3,1 milliards d'euros.

L'accompagnement de nos clients pendant cette période s'est aussi traduit par la mise en place puis par la transformation des Prêt Garantis par l'État. Depuis la mise en place du dispositif, la Caisse régionale a enregistré 8 361 demandes de PGE pour un montant de réalisation de crédit de 1 005 millions d'euros. Au 31 décembre 2021, 89 % de ces réalisations ont été transformées selon le choix de nos clients : remboursement total ou amortissement du prêt.

La collecte levier d'action sur notre territoire



Encours collecte (Mds€)

Monétaire Bancaire Assurance Financière

L'encours total de collecte atteint 38,1 milliards d'euros à la clôture 2021, soit une progression de +4,6 % sur l'exercice. La collecte monétaire et bancaire est intégralement mise au service du développement du territoire au travers des crédits qu'elle permet de financer.

Cette évolution est tirée pour une part par la collecte bilan : +8,1 % pour la collecte monétaire (essentiellement dépôts à vue) et +5,5 % pour l'épargne bilan (essentiellement PEL et livrets) pour un encours global de 26,0 milliards d'euros. De manière globale la croissance de la collecte s'explique principalement par l'épargne de précaution de nos clients particuliers et entreprises sur leurs dépôts à vue. D'autre part l'encours de collecte hors bilan sur valeurs mobilières est en progression de +3,5 % à 2,6 milliards d'euros (cette progression prenant en compte l'effet valorisation de marché) et la collecte assurance vie est également en progression de 2,2 % pour un encours de 9,0 milliards d'euros. Notons la belle progression des encours de parts sociales (+9,7 %) souscrits par nos clients sociétaires, témoignage de l'adhésion à notre modèle mutualiste et reflet de l'évolution du nombre de nos sociétaires.

Assurances et services

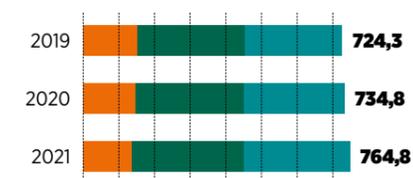
Le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi en 2021 le développement de son activité assurances dans le cadre de l'approche globale des besoins de ses clients, notamment en matière de protection des biens et personnes. La Caisse régionale détient un portefeuille de 760 173 contrats d'assurances avec les filiales Pacifica et Prédica du groupe Crédit Agricole. Le portefeuille Pacifica de Crédit Agricole Centre-est comprend 547 703 contrats d'assurances, et il évolue de +3,0 % par rapport à 2020. Le portefeuille Prédica du Crédit Agricole Centre-est comprend 212 473 contrats d'assurance prévoyance en évolution de 0,8 %.

L'année 2021 a par ailleurs vu la prise en charge de près de 55 000 sinistres par le Crédit Agricole Centre-est, soit une hausse de 5 % par rapport à 2020. L'année 2021 a notamment été marquée par des événements climatiques sévères ayant touché les exploitations de nos clients (viticulture et maraîchage notamment). Notre taux de satisfaction clients détenteurs de contrats Pacifica est de 93 % en 2021.

Concernant les services, notre démarche d'excellence relationnelle et notre attention portée à la qualité des services bancaires au quotidien se sont notamment traduits par le déploiement depuis décembre 2021 d'une nouvelle offre de gestion de compte intégrant la carte et un ensemble de services. Cette nouvelle offre de banque au quotidien a été marquée par une simplification de la gamme de produits et une transparence renforcée sur les prestations et la tarification. Au total, nos clients sont actuellement détenteurs de 583 254 formules (+ 8 938 contrats en net) leur permettant de gérer efficacement leurs comptes au quotidien, et de 824 172 contrats cartes (+17 177 contrats en net).

Données financières

Le Produit Net Bancaire (PNB)



Produit Net Bancaire (M€)

Périmètre de gestion CR seule

PNB Fonds propres Marges/commissions

PNB d'intermédiation

Au 31 décembre 2021, sur le périmètre de la Caisse régionale seule (hors sociétés techniques de titrisation des crédits), le Produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 764,8 millions d'euros, en hausse de 4,1 % par rapport à l'exercice 2020.

Le PNB d'intermédiation affiche une hausse de +7,9 % à 309,8 millions d'euros malgré un contexte de taux bas. En effet, la marge d'intermédiation s'améliore nettement par un effet volume sur les crédits réalisés et surtout grâce à une amélioration du coût des ressources.

Le PNB sur commissions affiche une progression de +4,0 % à 311,3 millions d'euros. Cette évolution positive s'explique notamment par un portefeuille assurances des biens et des personnes en augmentation et un accompagnement dynamique sur l'équipement de nos clients pour gérer leurs comptes.

Enfin, le PNB issu de la gestion des fonds propres de la Caisse régionale s'établit à 143,7 millions d'euros, en légère baisse à -3,2 %, notamment en lien avec la baisse des intérêts perçus sur titres d'investissement suite à l'échéances de titres obligataires à haut rendement. Ce PNB intègre également les dividendes versés par la SAS La Boetie et par la SACAM Mutualisation. Ce PNB bénéficie également de la contribution significative des relais de croissance portés par les filiales de la caisse régionale à hauteur de dividendes pour 51 millions d'euros (contre 28 millions d'euros en 2020).

Des charges de fonctionnement en lien avec la reprise économique et portant nos investissements

Les charges de fonctionnement s'élèvent à 383,5 millions d'euros, en hausse de 3,4 % par rapport à 2020.

Le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi son plan d'investissement lié au programme de transformation et de digitalisation afin d'améliorer ses services à la clientèle et optimiser son fonctionnement. 189 agences ont été transformées à fin 2021 en agences collaboratives, ce qui a entraîné une accélération des dotations aux amortissements sur ces dernières années. Le contexte et les changements entraînés par la crise sanitaire ont accéléré nos dépenses liées aux investissements informatiques, notamment pour l'équipement en mobilité de nos collaborateurs. À noter également la rénovation régulière de notre parc d'automates.

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

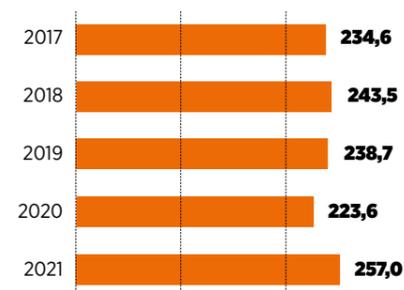
Avec un PNB à 764,8 millions d'euros et des charges nettes de -383,5 millions d'euros, il en découle un Résultat brut d'exploitation à 381,3 millions d'euros, en augmentation de +10,0 %. Il traduit la solidité de notre modèle de banque universelle de proximité, la maîtrise de nos charges, au service de notre territoire.

La maîtrise du risque : un enjeu majeur

Depuis le début la crise sanitaire, la Caisse régionale a adopté une attitude prudente en termes de provisionnement du risque de crédit. Si le risque avéré reste maîtrisé avec un taux de créances douteuses et litigieuses à 1,62 % en 2021, contre 1,64 % en 2020, les provisions sur créances saines ont fait l'objet de nouvelles provisions en anticipation de difficultés possibles de nos clients. Dans ce contexte, le coût du risque s'élève à 46 millions d'euros.

Un résultat net en hausse

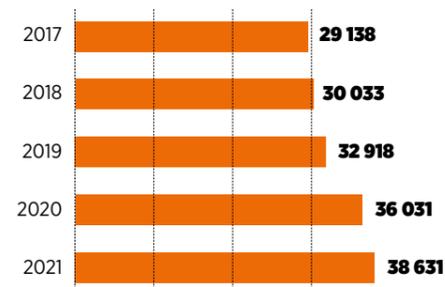
Après la prise en compte d'une charge d'impôt sur les sociétés de 78,2 millions d'euros, le résultat net social de la Caisse régionale au titre de l'exercice 2021 s'élève à 257,0 millions d'euros, en hausse de 14,9 % par rapport à l'année 2020. Ce résultat, réinvesti dans la caisse régionale à plus de 90 %, vient rehausser nos fonds propres, renforçant notre solidité, et nous permettra de continuer d'investir, et d'accompagner notamment les transitions énergétiques et sociétales à venir.



Résultat net (MC)
Périmètre CR seule

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

À la clôture de l'exercice 2021, le Crédit Agricole Centre-est présente un total de bilan de 38,6 milliards d'euros en progression de 7,2 % (+2,6 milliards d'euros) par rapport à l'année 2020. Cette progression est en partie portée par la hausse des encours de crédits, reflet de l'accompagnement économique de notre territoire dans cette période inédite.



Total bilan (MC)
Périmètre CR seule

Un acteur engagé qui investit pour son territoire

Le Crédit Agricole Centre-est s'implique pleinement dans le développement de son territoire. En 2021, ses investissements se sont notamment portés sur l'immobilier avec 98,2 millions d'euros supplémentaires décidés et transformés par l'intermédiaire de ses filiales immobilières, ce qui en fait un acteur immobilier de premier plan sur son territoire, avec 273 579 m² gérés.

La Caisse régionale a également poursuivi le renforcement de ses engagements dans le capital investissement au service du développement économique et social de son territoire. À fin 2021, le Crédit Agricole Centre-est est engagé à hauteur de 323 millions d'euros dans l'accompagnement des entreprises (22 % de plus qu'à fin 2020) via du capital investissement, dont 104 millions d'euros directement investis sur le territoire grâce à ses deux filiales Calixte et CA Création.

2022 : année de la poursuite de nos engagements

Accompagnement personnalisé des clients fragilisés par la crise, accélération de la digitalisation des processus, poursuite de la transformation et de la modernisation de nos réseaux d'agences, développement des compétences des collaborateurs au travers de formations sur la transformation de l'entreprise : le Crédit Agricole Centre-est s'engage pour être le partenaire privilégié de tous ses clients dans leurs projets en 2022.

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

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

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. À travers les huit mots de son engagement, le Crédit Agricole Centre-est définit les différents enjeux sociétaux auxquels il apporte ses réponses et démontre ainsi sa contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

Sa préparation est le résultat d'un travail collégial, impliquant le Comité de Direction du Crédit Agricole et les responsables des directions du Crédit Agricole Centre-est, qui ont été mobilisés tout au long de la démarche.

En 2015, les pays membres de l'ONU ont adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et ses 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), qui donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux liés à la pauvreté,

aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice. Le Crédit Agricole Centre-est y contribue à travers l'ensemble de ses métiers.



LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

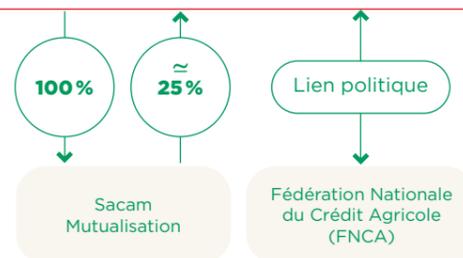
Le périmètre du groupe Crédit Agricole rassemble Crédit Agricole SA, l'ensemble des Caisses régionales et des Caisses locales, ainsi que leurs filiales.

CAISSES RÉGIONALES

11,2M
DE SOCIÉTAIRES
détenant les parts sociétales des

2 406
CAISSES LOCALES

39
CAISSES RÉGIONALES
détenant ensemble la majorité
du capital de Crédit Agricole SA.
via la SAS Rue la Boétie⁽²⁾



PUBLIC

29,3 %
INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS

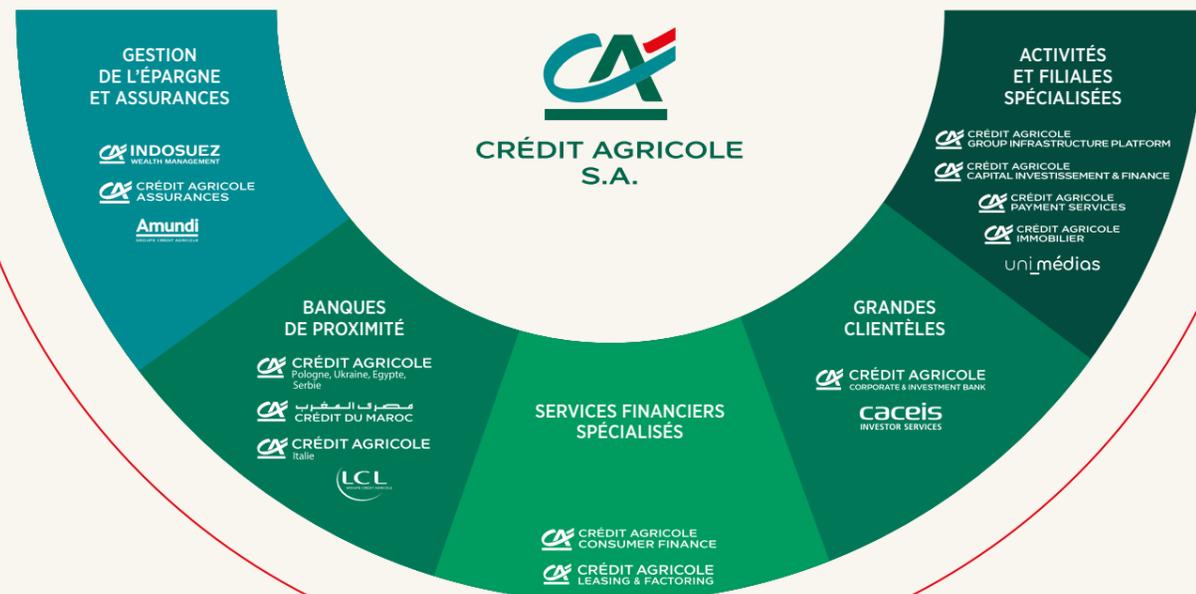
7,3 %
ACTIONNAIRES INDIVIDUELS

5,1 %
SALARIÉS VIA L'ÉPARGNE SALARIALE

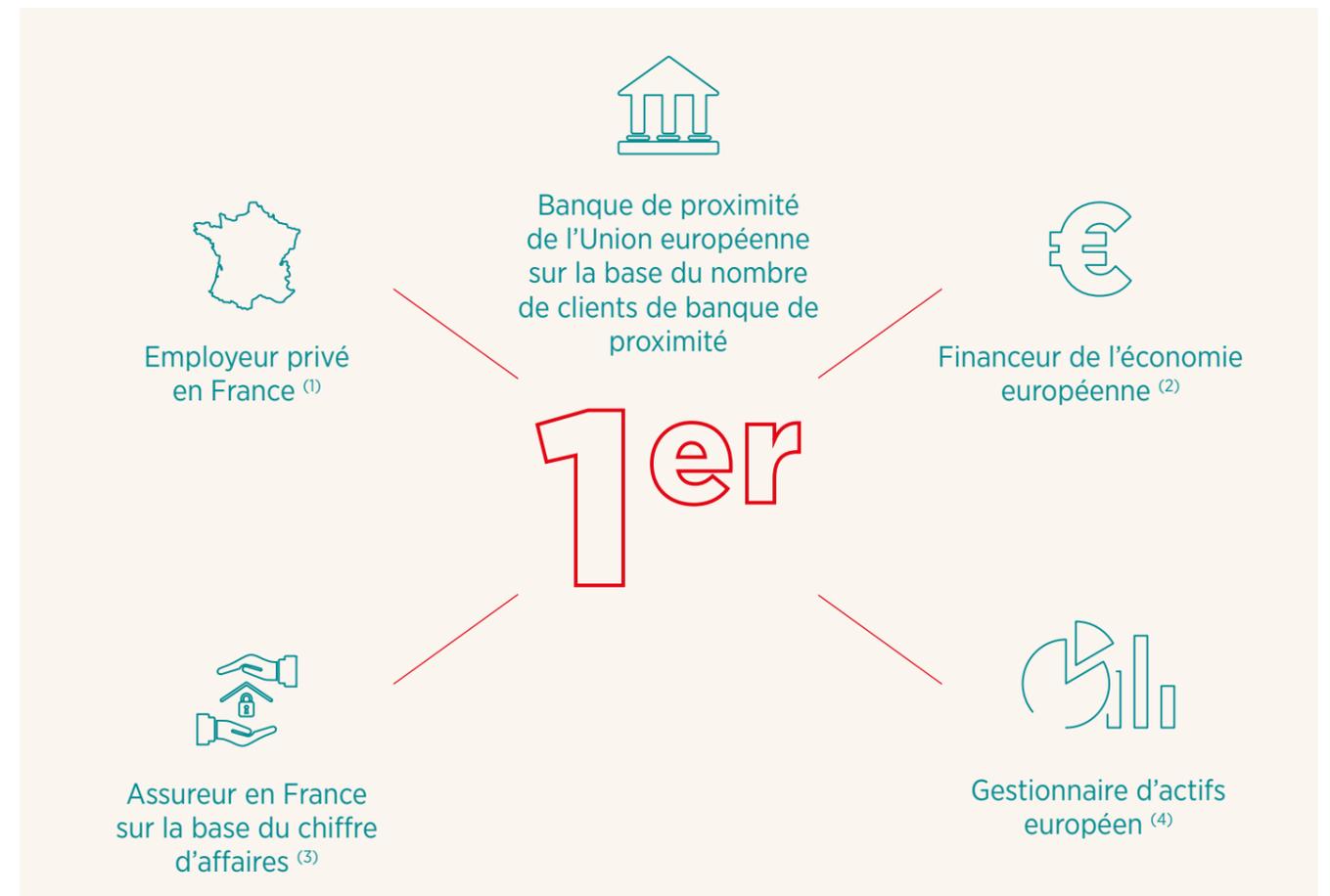
2,8 %⁽¹⁾
AUTOCONTRÔLE

DÉTENANT
44,5%

DÉTENANT
55,5%



CLASSEMENTS ET CHIFFRES CLÉS



53 millions*
DE CLIENTS

10^e
par la taille
de son bilan⁽⁵⁾

47 Pays

9 500
agences
dont 7 400 en France
(Caisses régionales et LCL)

(1) Source : Challenge 2021, périmètre Groupe Crédit Agricole.

(2) Source interne : ECO 31 décembre 2021.

(3) L'Argus de l'assurance 2021.

(4) Source : IPE "Top 500 Asset Managers" juin 2021.

(5) Source : The Banker 2021.

* dans le monde.

(1) Autocontrôle intégrant les rachats d'actions de 2021 qui seront annulés en 2022. Après annulation de 87 673 241 actions, l'autocontrôle sera non significatif et la détention de SAS Rue de la Boétie remontera à environ 57 %.

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

www.credit-agricole.fr/ca-centrest

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



CENTRE-EST