

RAPPORT INTÉGRÉ . 2020

# Proximité DISTANCIATION sociale

PHYSIQUE

AGIR CHAQUE  
JOUR DANS VOTRE  
INTÉRÊT ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ



CENTRE-EST

## Sommaire

**20**

### Équipes protégées / organisations agiles

- 22** Une priorité : protéger la santé et la qualité de vie au travail.
- 24** L'agilité au service de la continuité d'activité.
- 26** Synergies et circuits de décision adaptés.

**04**

### Regards sur 2020

En 2020, nous avons pu éprouver la force de notre groupe et de notre ancrage local.

- 04** Regards croisés.
- 06** Notre raison d'être.
- 07** TOP 10 des actions menées pendant la crise.
- 08** Modèle d'affaires et chiffres clés.
- 10** Les enjeux sociétaux 2020. Nos réponses, nos engagements.

**12**

### Action collective / proximité locale

- 14** Solidité du groupe, gouvernance mutualiste et ancrage local : la force d'un modèle.
- 15** Coopération, agilité et réactivité. Les clés de succès de notre gouvernance.
- 16** Le comité de direction.
- 18** Le conseil d'administration.

**28**

### Garder le lien / passer le cap

- 30** Se mobiliser pour nos clients, les aider face à la crise.
- 32** Aller de l'avant et faciliter la reprise d'activité.
- 33** Un geste mutualiste fort pour les assurés.
- 34** Épauler nos clients en situation de fragilité financière.
- 36** Accompagner les jeunes.
- 37** Acheter responsable.

**38**

### Projets solidaires / enjeux d'avenir

- 40** Santé et bien vieillir, deux enjeux sociétaux forts.
- 42** La solidarité, une valeur pilier du mutualisme.
- 44** Le sport comme école de la vie.
- 46** Créer une dynamique de transition énergétique.
- 48** Limiter nos impacts et notre empreinte carbone.
- 49** Protéger l'environnement pour préserver l'avenir de l'Homme.
- 50** Encourager la croissance des entreprises du territoire.
- 52** Les travaux de ré-architecture de notre siège sont lancés.

**54**

### Annexes

- 55** Synthèse du rapport de gestion.
- 57** Méthodologie et organisation du projet.
- 58** Le groupe Crédit Agricole.

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,  
Bernard Buisson, Véronique Racoussot-Sorosina,  
Anne Bouiller, Catherine Espejo, Guy Forge, Marie-Pascale Perrimbert, Sébastien Piegay, Aurélie Bellemain et Céline Rigaud  
Rédaction : Catherine Espejo, Nadège Gerente, Marie-Pascale Perrimbert, Sébastien Piegay, Céline Rigaud  
Réalisation photos / Crédits photos : Bertrand Gaudillière - Collectif Item, Nicolas Villon, Gary Delvingt, Corinne Bertrand, Archigroup - Atelier Thierry Roche et associés - Asylum, Julien Piffaut, iStock.

Mars 2021  
Document imprimé en 800 exemplaires en région Auvergne-Rhône-Alpes sur un papier 100% recyclé.



# En 2020, nous avons pu éprouver la force de notre groupe et de notre ancrage local

Par PASCAL DÉSAMAIS,  
Président depuis mars 2020 et  
Directeur général de l'Isara-Lyon  
et RAPHAËL APPERT,  
Directeur général

## 2020. Une année qui restera dans les mémoires

● **RAPHAËL APPERT** Face à l'urgence, un certain 17 mars, il nous est tout d'abord apparu fondamental de protéger la santé de nos 3000 collaborateurs, de maintenir notre activité et d'accompagner tous nos clients.

Être agiles et réactifs, mettre en place les protections sanitaires extrêmement rapidement, s'équiper, se connecter avec tout autant de célérité, ont été les facteurs-clés de succès nous permettant de poursuivre notre activité. Surtout, tout cela a été rendu possible grâce à la mobilisation exceptionnelle de l'ensemble des collaborateurs. Et je tenais à les remercier pour cet engagement sans faille.

● **PASCAL DÉSAMAIS** Cette première année en tant que président du Crédit Agricole Centre-est a été particulière à de nombreux égards et j'en retiens surtout cette incroyable force de notre modèle dans sa capacité à s'adapter, réagir, répondre aux enjeux sociétaux. Nous représentons une belle entreprise, solide, portée par des valeurs qui ne sont pas seulement des paroles mais qui se sont traduites cette année encore en actes sincères et forts.

Les élus des 128 caisses locales, présents sur le terrain, ont engagé de nombreuses actions solidaires pour être aux côtés des plus fragiles sur tout le territoire.

## La solidarité comme enjeu-clé

● **P. DÉSAMAIS** Le soutien à l'économie, au sport, aux associations et aux acteurs locaux a été une mission phare de nos équipes, dès les premières heures du confinement de mars.

Nos Caisses locales ont été des relais essentiels pour identifier les besoins des Ehpad et réseaux d'aides à domicile qui ont pu être couverts grâce au fonds national de solidarité pour les aînés.

Notre première édition de la « Grande Cause Mutualiste », qui a récompensé les projets de 110 associations pour un montant de 337 000 €, est aussi une pleine illustration de leur engagement. Notre modèle mutualiste et ses valeurs de solidarité, d'entraide, de coopération sont plus que jamais d'actualité et ont pris encore plus de sens cette année. Le cap symbolique des 500 000 sociétaires, franchi en juin dernier, le prouve bien.

« Pour réussir 2021, nous commençons par dire bravo à nos équipes. »

**Distanciation physique et proximité sociale.**  
**En mars 2020 s'est répandue une nouvelle formule avec deux mots qui ne devraient pas coexister : « distanciation sociale ».**  
**Le leitmotiv du Crédit Agricole Centre-est aura donc été durant cette année de conserver le lien social avec nos collaborateurs, nos clients, nos sociétaires, nos administrateurs, nos partenaires, et ce d'autant plus que nous devions prendre des distances sanitaires. Ce paradoxe, ce lien fondamental sur lequel nous ne voulions pas transiger, Raphaël Appert et Pascal Désamais l'analysent dans cet éditorial « croisé ».**

« Notre modèle mutualiste et ses valeurs de solidarité, d'entraide, de coopération sont plus que jamais d'actualité et ont pris encore plus de sens cette année. »

● **R. APPERT** Soutenir l'économie de nos territoires, c'est très concrètement échanger avec nos clients, les appeler, les écouter et trouver des solutions à leurs difficultés. Pour maintenir leur trésorerie, nous avons enregistré 8 521 demandes de PGE, Prêts Garantis par l'État pour un montant de 965,7 M€. Au plus haut de la crise, nous avons mis en pause 14 345 prêts représentant 107 M€ d'échéances. Et nous avons accompagné les professionnels pour développer des solutions digitales afin de faciliter le paiement à distance et le Click & Collect.

## Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société

● **P. DÉSAMAIS** En 2020, notre raison d'être a démontré toute sa pertinence. Notre activité s'est concrè-

tement avérée essentielle pour soutenir l'économie. Nous avons fait de cette priorité le point de convergence de nos actions pour accompagner nos clients, les plus fragiles notamment, nos partenaires, nos fournisseurs, nos associations.

● **R. APPERT** Et cette priorité nous a tous animés et nous a permis de trouver les ressources nécessaires pour accélérer nos projets et notre transformation digitale, qui était déjà largement lancée.

Nous conserverons *in fine* de 2020 un certain nombre d'initiatives déployées dans des délais record au service de notre performance et de notre utilité.

Nous la terminons qui plus est avec des résultats très satisfaisants, malgré une provision pour risques plus importante que d'habitude. Ces résultats nous permettront de jouer amplement notre rôle d'acteur économique majeur de notre territoire, en accompagnant la reprise d'activité, bien sûr, mais aussi en soutenant celles et ceux pour lesquels le chemin sera plus escarpé.



Notre raison d'être :

## Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société



### Nos valeurs



### Nos 3 axes stratégiques RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise)



# TOP 10 DES ACTIONS MENÉES PENDANT LA CRISE

#### PROTÉGER nos collaborateurs et nos clients

**7 914** litres de gel hydroalcoolique  
**800 000** lingettes désinfectantes  
**1 416 000** masques  
**2 240** plexiglas

Cette année, plus que jamais, la santé de chacun est devenue la priorité de tous au sein de nos agences et sites.

#### ADAPTER notre organisation pour maintenir nos activités

Les équipes dédiées à l'informatique ont déployé très rapidement des solutions de connexion permettant à 1500 collaborateurs de maintenir leur activité en mobilité. Tout cela en un temps record et en plein confinement.

#### APPORTER des solutions de paiement à distance aux commerçants

Nous avons accompagné les professionnels dans la mise en place de solutions d'encaissement à distance et l'usage du **Click & Collect**.

#### ATTRIBUER aux professionnels assurés une aide exceptionnelle

Nous avons permis à 1 600 agriculteurs et professionnels ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation de **bénéficier du geste mutualiste pour un montant total de 7,8 millions d'euros**.

#### FAVORISER l'entraide grâce à la plate-forme « J'aime mon territoire »

La plateforme a permis à chacun, particulier ou commerçant de proximité, de **demander ou proposer de l'aide près de chez soi**. Un véritable réseau s'est créé, favorisant la solidarité, plus que jamais au cœur de nos préoccupations.

#### ÊTRE AU PLUS PRÈS des entreprises et professionnels

- **8521 demandes de PGE, Prêts Garantis par l'État pour un montant de 965,7 M€.**
- **14 345 pauses crédit** accordées représentant 107 M€ d'échéances.
- En renforçant la relation : très concrètement les appeler, les écouter, échanger et trouver des solutions adaptées à leurs difficultés.

#### AGIR pour nos aînés

Cette année, nos aînés ont été les plus touchés et les plus isolés. Avec « Tous unis pour nos aînés face à la Covid-19 », **230 structures ont reçu une aide matérielle** (achat de tablettes numériques par exemple) ou financière au profit de 27 699 bénéficiaires (personnes âgées et personnel soignant).

#### ORGANISER 78 assemblées générales de Caisses locales à huis clos

Au 17 mars 2020, au moment où le pays tout entier se confine, 53 rencontres annuelles des sociétaires ont été réalisées. Nous avons décidé de maintenir la partie statutaire de ces rencontres et de les organiser selon des modalités spécifiques en conformité avec nos statuts. Ainsi, **78 assemblées générales de même que l'assemblée générale de la Caisse régionale ont pu avoir lieu à huis clos** et notre gouvernance a pu fonctionner normalement.

#### ÊTRE SOLIDAIRE des soignants

En plein confinement, des Caisses locales se sont mobilisées pour **offrir 650 combinaisons de protection aux soignants** de l'hôpital d'Ambérieu-en-Bugey. Des repas ont pu être distribués aux soignants, confectionnés par un restaurateur local. De nombreuses autres initiatives ont été portées pour les soignants également à Saint-Trivier-sur-Moignans (Ain), Tarare (Rhône), Saint-Germain-du-Bois (Saône-et-Loire) ou encore la Côte-Saint-André (Nord Isère).

#### SOUTENIR les associations sportives

Nous avons lancé notre « Grande Cause Mutualiste » autour de l'insertion par le sport afin d'accompagner les associations dans leurs projets. Au total, **110 actions ont été soutenues pour un montant total de 337 000 €**.

## Nos fondamentaux (nos ressources 2020)

### Des femmes et des hommes engagés

**2968** collaborateurs  
**1522** administrateurs

### Une présence territoriale 100 % humaine et 100 % digitale

**263** agences

**209** relais Crédit Agricole

**1** équipe Point Passerelle

### Un modèle de banque mutualiste solide

**511 633** sociétaires

**5,5** milliards d'euros de fonds propres sociaux

**128** caisses locales

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

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

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

Banque de financement et d'investissement en France et à l'international

## 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 89 % et un modèle coopératif avec une autonomie de décision en région.

### Une banque universelle de proximité...

Des métiers & compétences...



Épargne, crédits, services bancaires et moyens de paiement



Des biens et des personnes, la prévoyance



Transaction, vente de neuf, gestion, syndic, courtage

### ... au service de tous

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

**1265 206**  
clients dont

**54 405**  
nouveaux clients et

**18 905**  
nouveaux sociétaires en 2020

### 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

**207** recrutements en CDI

**285** alternants et stagiaires



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

**58%** au comité de direction

### Nos clients et partenaires nous font confiance

**89 264** projets financés

**94 %** de clients satisfaits du traitement de leur sinistre assurance



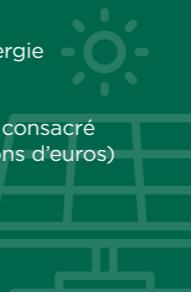
**69** projets de jeunes entreprises accompagnées par le Village by CA Centre-est et CA Création

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

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

**117**

millions d'euros de financement d'énergie renouvelable et économies d'énergie



Création d'un fonds d'investissement consacré à la rénovation énergétique (20 millions d'euros)

Partenariat stratégique avec la CNR

### Un contributeur à l'Économie Sociale et Solidaire

Ré-architecture du site de Champagne-au-Mont-d'Or :

**25**

tonnes de mobilier réemployées (dons, ressourcerie solidaire) et **20** tonnes de matériels et câbles informatiques recyclés



### Un acteur économique de 1<sup>er</sup> plan...

**26,8**

milliards d'euros d'encours de crédits

**36,7**

milliards d'euros d'encours d'épargne

**49**

millions d'euros d'investissements décidés par nos filiales immobilières

**171,3**

millions d'euros d'impôts et taxes



### ... particulièrement mobilisé pendant la crise sanitaire

**8 521**

demandes clients de PGE, Prêts Garantis par l'État, pour un montant de 965,7 millions d'euros

**14 345** pauses crédit au 3 juin, au plus haut de la crise

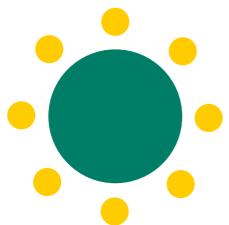
**230** structures ont reçu une aide en matériel ou financière pour les personnes âgées ou les soignants pour 620 000 €

**7,8** millions d'euros de soutien mutualiste pour accompagner 1600 clients agriculteurs et professionnels assurés au Crédit Agricole

# Les enjeux sociétaux 2020

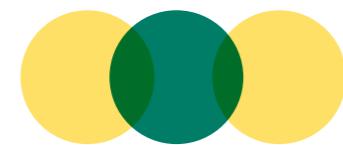
## Nos réponses, nos engagements

**Acteur engagé, notre raison d'être est depuis juin 2019 d'«Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société».** Même si cette antenne n'est que la simple confirmation de l'essence du modèle mutualiste et coopératif qui nous guide depuis plus de 140 ans, elle nous engage au quotidien.  
**Elle nous porte au-delà de notre métier dans une vision humaine, solidaire, éthique et responsable tant auprès de nos collaborateurs, que de nos clients et de notre propre avenir.**  
**Les réponses aux enjeux sociétaux sont déclinées autour des trois axes développés ci-dessous :**



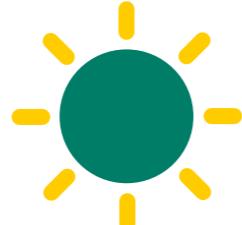
**Protéger la santé des collaborateurs,  
tout en maintenant l'activité**

**ÉQUIPES PROTÉGÉES /  
ORGANISATIONS AGILES**



**Soutenir l'écosystème économique  
en toute responsabilité**

**GARDER LE LIEN /  
PASSER LE CAP**



**S'engager pour notre société  
et notre environnement**

**PROJETS SOLIDAIRES /  
ENJEUX D'AVENIR**

En réponse aux enjeux :

- **de santé des salariés, dans le cadre de la crise sanitaire,** en adaptant notre propre organisation. En mettant en place des mesures sanitaires adéquates, mais aussi en prenant en compte les situations particulières de chaque collaborateur ;
- **de pérennité de l'activité,** en faisant preuve d'agilité. En accélérant notre transformation pour permettre aux collaborateurs de se mobiliser pleinement au service de leurs clients ;
- **de maintien de l'emploi et du recrutement,** en préservant l'emploi des jeunes et en respectant nos engagements avec nos stagiaires et alternants.

En réponse aux enjeux :

- **de soutien de nos clients professionnels et entreprises pour les aider à passer le cap de la crise,** en mobilisant l'ensemble des forces de l'entreprise autour de cet unique objectif et en continuant à accompagner nos clients sur tous leurs projets ;
- **de responsabilité vis-à-vis de la clientèle en fragilité financière :** prévenir, détecter la fragilité financière en proposant ensuite les bonnes solutions ;
- **de responsabilité vis-à-vis de nos fournisseurs,** en adoptant des mesures d'achat dédiées à la crise sanitaire.

En réponse aux enjeux :

- **de besoin de liens, d'entraide et d'engagements sociétaux,** en renforçant nos actions solidaires sur notre territoire (soutien aux aînés, aux associations...) ;
- **d'évolution démographique,** en apportant des réponses aux différents besoins de logement adaptés aux séniors ;
- **de financements et d'investissements en faveur de l'environnement et du climat,** en mobilisant nos ressources pour accompagner nos clients dans leur transition énergétique et écologique, pour une mobilité plus verte. Aussi en agissant pour préserver la biodiversité et limiter notre empreinte carbone.

## L'éthique dans les affaires, clé de notre politique de **responsabilité sociétale**



En juillet 2017, le Crédit Agricole est devenue **la première banque française à bénéficier de la certification ISO 37001.** Résultat de l'engagement du groupe à lutter contre la corruption et à porter cet engagement avec un haut

niveau de responsabilité, **cette norme internationale valorise notre « système de management anticorruption ».**

Elle récompense notamment la charte éthique du groupe, qui fixe les principes généraux d'action à respecter vis-à-vis de nos clients, bien sûr, mais aussi de nos élus, de nos collaborateurs, ainsi que de nos fournisseurs. *In fine*, l'ensemble de nos parties prenantes. C'est un engagement fort, qui repose tout à la fois sur **une politique de tolérance zéro, un dispositif anti-corruption spécifique et une prévention** fondée notamment sur la formation des collaborateurs.

Corollaire de cet engagement, **la protection des données** est également notre préoccupation constante. Une charte a ainsi été signée 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.

## Authentification

Encore plus  
de cybersécurité  
en 2020

Avec l'évolution du dispositif SécuriPass, la cybersécurité est renforcée au Crédit Agricole.

Ce service d'authentification forte permet de sécuriser l'accès aux services sensibles en ligne par un code personnalisé ou une empreinte digitale.

## Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies (ONU)

Les Nations Unies ont lancé en 2015 un nouvel agenda afin d'éradiquer les inégalités, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous dans le cadre de 17 Objectifs de Développement Durable (ODD).

**Le Crédit Agricole Centre-est y contribue totalement à travers l'ensemble de ses métiers.** Certains ODD apparaissent comme étant très spécifiquement liés aux enjeux RSE stratégiques du Crédit Agricole Centre-est.

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

Thibault Chastagnier

# Action collective



# proximité locale

## Utiles

« Depuis plusieurs mois au sein de la Caisse locale de Cluny, et avant même cette crise, nous avons travaillé à améliorer notre propre organisation et l'échange entre collaborateurs et élus pour nous appuyer sur nos complémentarités. Ils ont la compétence bancaire, nous, élus, avons la connaissance du tissu local. Nous sommes administrateurs mais aussi commerçants, entrepreneurs, industriels. Ce lien renforcé nous permet de partager nos problématiques, de faire remonter les informations du « terrain ». C'est comme cela que l'on devient un vrai relais de proximité pour les sociétaires et les clients. Ce fonctionnement fait directement écho à la raison d'être du Crédit Agricole : "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société." »

Nous avons alors pu réagir, lancer des projets. Par exemple, mobiliser rapidement le Fonds de solidarité du Crédit Agricole et obtenir une aide pour le centre hospitalier du Clunisois. En juillet, les élus sont allés remettre un chèque de plus de 7 300 € aux personnels soignants. Argent utilisé pour financer des équipements de protection contre la Covid-19 qui faisaient grandement défaut à l'été 2020. Nous avons alors été fiers d'être présents, sur le terrain, utiles aux côtés de ceux qui étaient en première ligne. Ce fut un grand moment de responsabilité sociale et d'action concrète sur notre territoire. »

**Thibault Chastagnier**  
Président de la Caisse locale de Cluny, Saône-et-Loire  
Directeur de pôle de production du Groupe Ducerf

## Solidité du groupe, **gouvernance mutualiste** et **ancrage local** : la force d'un modèle

Ces trois piliers historiques du Crédit Agricole Centre-est font de nous une banque unique et forte, qui a su tenir le cap pendant cette crise 2020.

### 1 LA SOLIDITÉ ET LES EXPERTISES D'UN GROUPE

#### > UN COLLECTIF PUISSANT

Fort de ses 39 Caisses régionales de plein exercice et s'appuyant sur les expertises d'un groupe bancaire international, le groupe Crédit Agricole est le **premier financeur de l'économie française**. Nos bons résultats financiers se fondent sur la solidité de nos **4 métiers** : banque, assurance, immobilier, investissement sur le territoire.

52 millions de clients



### 2 UNE GOVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

#### > STABILITÉ ET SOLIDARITÉ

Le fonctionnement démocratique du Crédit Agricole Centre-est fait de nous une banque atypique. Nous concevons notre métier autour de **3 valeurs : la proximité, la solidarité et la responsabilité**.

Comment cela se traduit-il ?

Chaque client peut devenir sociétaire en souscrivant des parts sociales de Caisse locale, fondement de la structure mutualiste. **Tous les sociétaires sont ainsi égaux, selon le principe : un homme = une voix.**

### 3 UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

#### > UNE GRANDE PROXIMITÉ

En couvrant autant les zones rurales que les centres urbains, le Crédit Agricole Centre-est s'appuie sur un maillage fin nous permettant d'être **à la fois à tous et proches de chacun**. Présents sur le terrain, nos collaborateurs et élus nourrissent leur proximité avec tous les acteurs. Ils développent au quotidien leur connaissance des enjeux du territoire et peuvent ainsi apporter des solutions utiles pour accompagner tous les projets.

89 264 projets financés en 2020



## Coopération, agilité et réactivité

Les clés de succès de notre gouvernance

**Face à une situation sanitaire en constante évolution, les instances clés ont dû s'adapter très rapidement et se réinventer sous de nouvelles formes pour permettre à l'entreprise de continuer d'avancer. Notre mode de gouvernance coopérative a alors montré toute sa force.**

### HUIS CLOS POUR 78 ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE CAISSES LOCALES

Chaque année, les assemblées générales de Caisses locales sont des rendez-vous essentiels d'information et d'échange dédiés aux sociétaires.

### DES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES EXTRAORDINAIRES POUR ANTICIPER L'AVENIR

L'objectif de ces assemblées générales, organisées en novembre dans chaque Caisse locale, était de **faire évoluer leurs statuts afin qu'elles puissent fonctionner en toutes circonstances**.

Un certain nombre de dispositions ont été entérinées, comme le vote à distance des sociétaires.

### Capacité d'adaptation

Poursuite des instances décisionnelles

- Une adaptation rapide a permis à tous les comités de gouvernance (comités de direction, des risques, d'audit, de transformation et de performance) de continuer à se tenir pour garantir le pilotage des activités de l'entreprise. Preuve supplémentaire de l'engagement de tous.

En 2020, le conseil d'administration a eu lieu dix fois, deux sous la présidence de Jacques Ducerf et huit sous la présidence de Pascal Désamais, avec un taux d'assiduité de 97%. Il a étudié 112 dossiers (87 en 2019).



# Le comité de direction



- **Raphaëlle COMBY**  
Directrice du conseil et du développement des entreprises
- **Bernard BUISSON**  
Directeur général adjoint
- **Laura BOUCHILLOU**  
Directrice des ressources humaines et de la transformation
- **Simone KORN**  
Directrice des assurances et du développement sociétal



- **Ramona RISTEA**  
Directrice du développement des professionnels, de l'agriculture et du territoire
- **Raphaël APPERT**  
Directeur général
- **Véronique RACOUSSOT-SOROSINA**  
Directrice générale adjointe
- **Marc BALAS**  
Directeur commercial



- **Nicole LAVOCAT**  
Directrice de l'excellence opérationnelle
- **Benoît TASSOU**  
Directeur général adjoint
- **Thierry LAURENCIN**  
Directeur des crédits et du pôle utilisateur
- **Stéphanie GENFOLLEN**  
Directrice des finances et du recouvrement



# Le conseil d'administration



○ **Raphaël APPERT**  
Directeur général

○ **Pascal DÉSAMAIS**  
Président  
Directeur général de l'Isara (Rhône)

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

○ **Didier LAPOSTOLET**  
Vétérinaire (Rhône)

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



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

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

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

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

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



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

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

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

○ **Martine RAPY**  
Directrice régionale d'une mutuelle d'assurance de la fonction publique (Ain)

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

Un conseil d'administration actif et engagé

Les membres du conseil d'administration de la Caisse régionale sont élus par les présidents de Caisses locales lors de l'assemblée générale.

Quinze administrateurs indépendants, dont 43% 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...

# Équipes

protégées

organisations

# agiles



● Laura Bouchillou

## Assurer la sécurité de chacun

« Accompagner l'activité de nos collaborateurs et surtout protéger leur santé a été une préoccupation de tous les instants depuis le premier jour de la crise. Au-delà de la mise en œuvre du protocole sanitaire, nous avons porté une attention très forte à toutes les situations particulières. Parallèlement, nous avons pris très vite des dispositions générales pour travailler autrement. Ainsi, au 17 mars, 300 postes de travail étaient équipés pour travailler à distance. En avril, leur nombre était multiplié par 5. Aujourd'hui, nous en comptons 3 000. Tout cela a nécessité des prouesses à la fois technologiques et d'accompagnement de la part des équipes pour mettre « en route » ce nouveau mode

de fonctionnement. Cela a demandé une forte et rapide adaptation et également beaucoup d'énergie de leur part, beaucoup d'apprentissages, de nouvelles façons de faire. Grâce à tout ce que nous avons mis en place, nous sommes restés présents pour nos clients. C'est une de nos fiertés de l'année : cette symétrie réussie entre les attentions portées à nos collaborateurs et les moyens déployés pour accompagner tous nos clients, surtout pendant la crise.

Voilà une illustration concrète de notre raison d'être. »

**Laura Bouchillou**  
Directrice des ressources humaines et de la transformation du Crédit Agricole Centre-est



Équipes protégées  
Organisations agiles

# Une priorité : protéger la **santé** et la **qualité de vie** au travail

Grâce à la très grande réactivité des équipes concernées et des prestataires mobilisés, dès le mois de mars le dispositif de prévention sanitaire était déployé dans toutes nos agences et sites administratifs.

## LA SANTÉ EN PREMIÈRE LIGNE

Très vite, toutes les mesures pour préserver la santé des 3000 collaborateurs du Crédit-Agricole Centre-est ont été prises : **affichage des gestes barrière, installation de parois en plexiglas, marquage au sol, jauge de clients limitée en agence et, bien sûr, distribution de gel hydroalcoolique et de masques**. Tout ce qui a permis de préserver la santé des collaborateurs mais aussi l'activité de chacune de nos agences dans les meilleures conditions.

## Une organisation repensée

Pour permettre aux équipes de continuer à travailler sereinement, à servir nos clients avec le même engagement, il a aussi fallu repenser les organisations avec des modalités différentes selon la fonction et les lieux de travail.



Alternance des équipes



Travail à distance



Présence à 100 % des équipes des sites dont l'activité essentielle n'est pas possible à distance

## ► Un espace de communication pour maintenir le lien

- Parallèlement, un espace de communication dédié « Covid-19 », accessible par tous les collaborateurs, a été mis en ligne afin de les informer en continu des mesures prises par l'entreprise - qu'il s'agisse de sécurité, d'organisation, de modalités pratiques... - mais aussi pour répondre à leurs questions.

5239  
questions traitées



## ASSURER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La crise de la COVID-19 a bouleversé la vie privée et professionnelle de chacun. Elle a aussi suscité questions et inquiétudes.

**Le Crédit Agricole Centre-est a veillé à accompagner et soutenir tous ses collaborateurs, avec des dispositifs adaptés aux différentes situations** (gardes d'enfants, travail à distance...) et aux nouvelles façons de travailler.

Par ailleurs, toutes les mesures ont été prises pour maintenir l'emploi et la rémunération de l'ensemble des collaborateurs.

## Un dialogue social intensifié

Dans ce contexte inédit, nous avons maintenu un dialogue étroit avec les partenaires sociaux. Dès le premier confinement, **2 points hebdomadaires avec les représentants du personnel ont ainsi été instaurés**.

Ce temps d'échanges a été essentiel pour co-construire des mesures répondant au mieux aux besoins des collaborateurs.

**« La période que nous vivons est exceptionnelle. Il y a nécessairement des craintes personnelles, suivant les situations de chacun. Mais je me suis tout de suite senti accompagné et protégé par l'entreprise. Tout a été mis en œuvre très vite en termes d'équipement comme les masques, le gel hydro-alcoolique, la signalétique, et aussi en termes d'organisation de l'activité dans l'agence et d'accueil des clients. Je me sens serein quand je viens au travail, je me sens aussi serein en me disant que demain j'aurai toujours mon activité. »**



○ Baptiste P.  
Conseiller de clientèle de particuliers,  
Agence Lyon Vaise Saône

Équipes protégées  
Organisations agiles

# L'agilité au service de la continuité d'activité

**Si protéger les collaborateurs a été l'une des priorités, assurer l'activité a également constitué un enjeu majeur. De la mise en place accélérée des connexions à distance en passant par la digitalisation des formations ou encore le renforcement de la synergie entre les équipes, c'est toute une chaîne d'agilité exceptionnelle qui a permis de relever le défi.**

## UNE PROUesse TECHNIQUE POUR PERMETTRE LE TRAVAIL À DISTANCE

Le 16 mars, le confinement est annoncé. Dès lors, des solutions pour maintenir l'activité sans rupture ont dû être rapidement déployées.

**Les équipes dédiées à l'informatique ont installé des connexions à distance en un temps record, avec l'appui des filiales du groupe, et notamment CATS** (Crédit Agricole Technologies et Services).

Dans les agences, le vaste plan de déploiement d'ordinateurs portables prévu initialement s'est poursuivi malgré le confinement, grâce à l'agilité et la capacité d'adaptation des équipes.

Fin 2020

100 %   
de collaborateurs internes équipés et autorisés au travail à distance

## Un accompagnement sur le travail et le pilotage à distance

Une assistance téléphonique a été proposée aux collaborateurs pour faciliter la prise en main des outils bureautiques à distance.

Mais au-delà des aspects techniques, ce nouveau mode de travail a surtout nécessité de la part de tous un vrai effort d'adaptation. **Des guides de bonnes pratiques en matière de pilotage à distance**

ont été mis à la disposition de tous pour gagner en efficacité et en sérénité, tout en maintenant le lien. Dès le début de l'année 2021, ce dispositif a été complété par des ateliers d'échanges, de partage d'expérience et de bonnes pratiques.

Formations e-learning  
Elles représentent

5 045 jours

(38% du nombre de jours de formation)  
ce qui représente 321 modules différents



13292

jours de formation en 2020

## Point de vue

Un enjeu de réactivité pour notre équipe

**Nicolas G., responsable de l'équipe ADT - Accompagnement Digital et Technologique - et pilote du déploiement des connexions à distance, revient sur cette année 2020 chargée de difficultés autant que de succès et d'adaptabilité.**

« Nous avons vraiment vécu un premier mois de confinement très compliqué avec beaucoup de charges d'activité, beaucoup de sollicitations des utilisateurs. Pour nombre de collaborateurs, c'était la première fois qu'ils connectaient leur PC portable à distance depuis chez eux. Il a donc fallu les accompagner. »

### La relation comme clé de succès

« C'est une période où il y a eu beaucoup de collaboration entre les techniciens et les utilisateurs finaux des sites et des réseaux. Généralement, les techniciens sont un peu "les travailleurs de l'ombre". Ils installent les logiciels et les solutions matérielles, mais on ne les voit pas forcément. Là, une vraie relation s'est instaurée.

Finalement ce que je retiendrai de la période, c'est que malgré toutes les difficultés, nous avons été très soudés. C'est une période où l'on a pu voir une véritable coopération s'installer et des travaux avancer beaucoup plus vite qu'en temps normal. Nous avons su nous adapter et aller très vite dans les décisions et choix techniques. »



Équipes protégées  
Organisations agiles

# Synergies et circuits de décision adaptés

**Face à l'urgence de la situation pour nos clients et au volume des demandes de prêts, l'agilité a été, là encore, une clé de réussite.**

## COORDONNER LES ÉQUIPES

**À l'échelle du groupe, toutes les entités se sont alignées sur la même priorité.**

La coordination entre Crédit Agricole SA, les Caisses régionales, le pôle utilisateur crédit et les équipes informatiques a permis de proposer en un temps record le PGE (Prêt Garanti par l'État).

Au Crédit Agricole Centre-est, des circuits courts de décision se sont mis en place, permettant des décisions plus rapides pour gagner en efficacité dans un contexte d'urgence.

## La mobilisation collective entre sites et réseaux s'intensifie

Comme dans le reste de l'entreprise, les collaborateurs du service après-vente crédits se sont mobilisés pour épauler leurs collègues des agences et traiter le plus rapidement possible les pauses, reports, réaménagements de crédits, levées de garantie, pour les clients particuliers et professionnels.

Ils ont mis en place des formations rapides à distance et une assistance téléphonique au quotidien.

**Pour chaque collaborateur, la conviction d'être utile à la société a été un moteur incroyable et une réalité qui s'est imposée à tous.**

## ► Respecter nos engagements et continuer à préparer l'avenir

Pendant le premier confinement, là où d'autres entreprises ont placé les alternants en chômage partiel, **nous avons fait le choix de maintenir leurs missions pour leur permettre de valider leurs diplômes et de ne pas pénaliser davantage un public déjà fragilisé par la crise.**

**150 alternants** ont été accompagnés cette année. La grande majorité d'entre eux est formée au métier de conseiller de clientèle particuliers. Nous avons également maintenu nos engagements en recrutant **135 stagiaires** en 2020, ce qui est très significatif, dans une période où les jeunes ont du mal à trouver des entreprises qui les accueillent.

Enfin, nous avons poursuivi notre dynamique de recrutement, avec **207 nouvelles embauches** en 2020.

**« Nous avons été le relais entre les clients, le réseau de proximité, le pôle utilisateurs-crédits et les équipes informatiques. »**

Nous étions un rouage essentiel à la bonne marche de toute la mécanique de crédit.

Il a fallu traiter en urgence la mise en place de pauses crédits pour alléger les charges de nos professionnels. Tout simplement pour qu'ils puissent continuer à fonctionner, payer leurs salariés, leurs loyers, avant que les aides de l'État n'arrivent.

Lorsqu'une aide est demandée, elle n'est évidemment jamais perçue immédiatement. Dans ce laps de temps, chaque entrepreneur se pose alors la question de comment gérer ses charges... Nous étions là pour leur répondre.

Je pourrais donc qualifier notre activité de mars de véritable raz de marée. Nous étions le relais du pôle utilisateurs crédits, qui est en charge du développement et répond à l'expression des besoins des clients, mais aussi le relais des informaticiens, qui nous faisaient directement tester les nouveaux outils programmés. Nous étions dans le même temps l'interlocuteur direct de nos collègues du réseau. Ils n'avaient alors pas encore tous les outils, et avaient beaucoup de cas particuliers à traiter.



Pour faire face à l'évolution quotidienne de la situation et rester efficaces, nous avons beaucoup échangé entre nous. Chaque jour de nouveaux outils, de nouvelles solutions devaient émerger.

**In fine, chacun s'est senti très utile pour ses collègues du réseau et très utile pour ses clients professionnels, et c'est ce qui nous a motivés. »**

© Sandrine D.  
Analyste crédit au SAV des crédits professionnels



# Garder le lien Passer le cap

**Tabata Mey**

**Ludovic Mey**

le lien

Passer

## Merci, on est bien entourés !

« Après trois années de projet et de péripéties, début 2020, nous ouvrons enfin le Food Traboule à Lyon. En parallèle, nous obtenons notre première étoile dans notre restaurant Les Apothicaires. Un beau démarrage ! Seulement deux mois plus tard, stop. La crise Covid. On se dit, où est-ce qu'on va ? Comment sauver les meubles ? Au-delà des aides de l'État, nous avons eu la chance d'être accompagnés. C'est une force. Nous sommes deux à porter le projet, mais nous avons aussi l'équipe qui nous entoure et nos partenaires, dont le Crédit Agricole. Quand nous avons décidé d'acheter la Tour Rose alors en dépôt de bilan pour créer Food Traboule il y a trois ans,

le Crédit Agricole a joué le jeu. Parce qu'ils ont cru en nous sans hésiter une seconde. Ils se sont intéressés à l'aventure humaine, à notre duo, avant de regarder les tableaux financiers. S'ils ne nous avaient pas suivis, nous serions passés par un investisseur. Ils nous ont vraiment permis d'être chez nous et de faire exactement ce qu'on voulait. Maintenant que l'on a un début de succès, ce sont les investisseurs qui viennent nous voir pour nous proposer de l'aide. Mais non, c'est bon, merci, on est bien entourés ! »

**Tabata et Ludovic Mey**  
Fondateurs et cuisiniers du restaurant étoilé  
Les Apothicaires et du Food Traboule, à Lyon

# Se mobiliser pour nos clients, les aider face à la crise

Accompagner les professionnels et les aider à passer le cap d'une crise au long cours : tel a été l'axe majeur qui a rythmé la mobilisation de nos équipes pendant l'année 2020, avec l'objectif de préparer la reprise d'activité.

## ÊTRE PRÉSENT, GARDER LE LIEN

Pour apporter un soutien relationnel et bancaire renforcé à nos clients particuliers, professionnels, entreprises et agriculteurs, nos équipes ont été particulièrement proactives :

- continuité de conseil et qualité de nos services bancaires assurées ;
- agences ouvertes avec des horaires adaptés et de nouvelles formes d'accueil ;
- "conseil à distance" renforcé via tous les canaux disponibles (téléphone, e-mail, visio) et pour toutes les opérations.

Pour faciliter la vie de nos clients et les rendre plus autonomes, le panel d'offres et de services à souscrire en ligne grâce à la signature électronique a été étoffé : PGE, contrats de crédit-bail, autorisation de prélèvement BtoB, paiement par lien, commande de carte bancaire avec livraison à domicile pour les particuliers.



31 000

rendez-vous via les canaux digitaux



583 000

clients digitaux en décembre 2020

> soit +6 % par rapport à décembre 2019



## ► 15 tutos sur les réseaux sociaux



Pour aider nos clients à effectuer leurs opérations bancaires à distance, nous avons publié 15 tutoriels Banque en ligne sur nos réseaux sociaux Facebook, Twitter et Instagram.

Faire un virement dans votre appli Ma Banque.

Gérer vos virements en cours sur notre site internet.

Gérer votre carte bancaire sur notre site internet.

## UN ACCOMPAGNEMENT MASSIF DES PROFESSIONNELS, ENTREPRISES, AGRICULTEURS

Dès le début de la crise, les conseillers du Crédit Agricole Centre-est ont contacté régulièrement leurs clients pour prendre de leurs nouvelles, s'informer sur leurs besoins et mettre en œuvre rapidement les mesures les mieux adaptées à leur situation : **prêts garantis par l'État (PGE), gel des échéances de prêts, moratoires, commissions plafonnées, solutions de crédits de trésorerie...**

Cette démarche a permis d'éclairer les professionnels et les entrepreneurs sur le dispositif de soutien de l'État, d'anticiper les éventuelles difficultés et de faciliter la poursuite ou la reprise de l'activité avec une approche globale de leurs besoins : **banque au quotidien, financement, encaissement à distance, assurance.**

## « Au-delà des outils déployés, il a surtout fallu avoir un rôle d'écoute. »

Nous, les conseillers "pro", étions les premiers appelés par des clients en panique. "J'ai des choses à payer, j'ai une entreprise à faire tourner, j'ai des articles à vendre." On a eu beaucoup de sollicitations. Beaucoup d'urgences.

Nous devions répondre aux problématiques qu'ils avaient à l'instant t mais aussi anticiper celles qu'ils allaient rencontrer dans les mois à venir avec des charges à payer, des marchés à aller chercher, des besoins de trésorerie.

**Il a fallu les accompagner encore plus que d'habitude.**  
Nous avons pu compter sur une forte solidarité collective. Et cela continue. Nos clients ont compris nos difficultés, nos doutes à nous aussi. Avec eux, nous sommes entrés dans une relation de partenaires.

C'est positif, puisque cette relation, c'est tout à fait nous. Nous n'avons plus cette image de banquiers prenant des frais, nous sommes là pour accompagner nos clients dans leurs projets et au quotidien. Un événement comme celui-ci nous l'a prouvé, et tout le monde va s'en souvenir, même dans 10 ans. Nos clients se souviendront que le Crédit Agricole a été là dans les moments difficiles. »

Charles B.  
Chargé de clientèle professionnelle en Beaujolais Val de Saône

# Aller de l'avant et faciliter la reprise d'activité

**La crise a accéléré le processus de transformation dans lequel le Crédit Agricole Centre-est est engagé, notamment en matière numérique. Une attention soutenue a été portée aux très petites entreprises et aux commerçants de proximité qui jouent un rôle essentiel dans l'économie locale.**

## CLICK & COLLECT : SURMONTER LA CRISE GRÂCE AUX SOLUTIONS DE PAIEMENT

Pour permettre aux commerces de proximité de poursuivre leur activité et de se lancer dans la vente en ligne, nous avons mis à leur disposition des solutions digitales facilitant les encaissements à distance ou en itinérance et avons accompagné le Click & Collect. Nous avons également renforcé la visibilité des commerces fermés via nos sites internet bancaires, nos médias sociaux ou encore les plateformes « J'aime mon territoire » et « CA Mon commerce ». Enfin, des mesures financières ont été prises, comme le remboursement de la cotisation mensuelle des terminaux de paiement (TPE).

## ► La nouveauté Up2pay Mobile pour préparer la sortie de crise

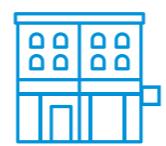
À l'échelle du Crédit Agricole, plusieurs solutions de paiement et d'encaissement ont été développées et généralisées pour les professionnels. L'une des principales nouveautés est l'offre Up2pay Mobile par lien lancée en juin. Elle permet aux commerçants qui ne disposent pas d'un site internet marchand (voire pas de site internet du tout), d'encaisser de manière simple et sécurisée les paiements par carte bancaire, même en déplacement.

**Comment cela fonctionne ? Il leur suffit d'envoyer par mail ou SMS un lien de paiement à leurs clients.** En cliquant sur celui-ci, l'acheteur est redirigé vers une page de paiement sécurisée.



## La transformation de nos agences continue

La crise a ralenti nos projets sans pour autant les arrêter. Nous avons ainsi poursuivi le programme de transformation et de rénovation de nos agences, engagé depuis 2016. Au-delà de leur métamorphose physique, les agences intègrent toujours plus d'innovations digitales, associées aux expertises de nos équipes, pour répondre pleinement aux attentes de nos clients et leur offrir une expérience de qualité.



180  
agences  
transformées sur  
263 à la fin 2020

**« Je gère une boutique de cadeaux, objets, déco... Quand le premier confinement est arrivé, je me suis retrouvée dos au mur. Comme d'autres commerces, j'ai mis du temps pour trouver la bonne solution et sauver mon activité. J'ai donc créé un site, répertorié mes 900 articles et le Crédit Agricole m'a équipée en solution de paiement en ligne pour permettre le Click & Collect. En novembre, lors du deuxième confinement, j'étais prête. La vente à distance m'a vraiment permis de sauver mon chiffre de fin d'année à l'approche des fêtes. Aujourd'hui, bien sûr l'utilisation est moindre, mais je continue d'avoir des commandes en ligne en plus du passage en boutique. Ce site reste une très belle vitrine. »**

◎ Géraldine Faustino  
Gérante de la boutique Au Bonheur d'Émilie à Saint-Just-Chaleyssin

# Un geste mutualiste fort pour les assurés

**Le Crédit Agricole a décidé d'attribuer une indemnisation exceptionnelle à ses clients professionnels et agriculteurs assurés, touchés par une perte d'exploitation.**

Le confinement de mars et avril a provoqué une forte baisse d'activité chez les artisans, commerçants, professionnels, exploitants agricoles,

notamment. Ceux-ci ont dû faire face à des pertes d'exploitation imprévues, non couvertes par le champ de leur contrat d'assurance.

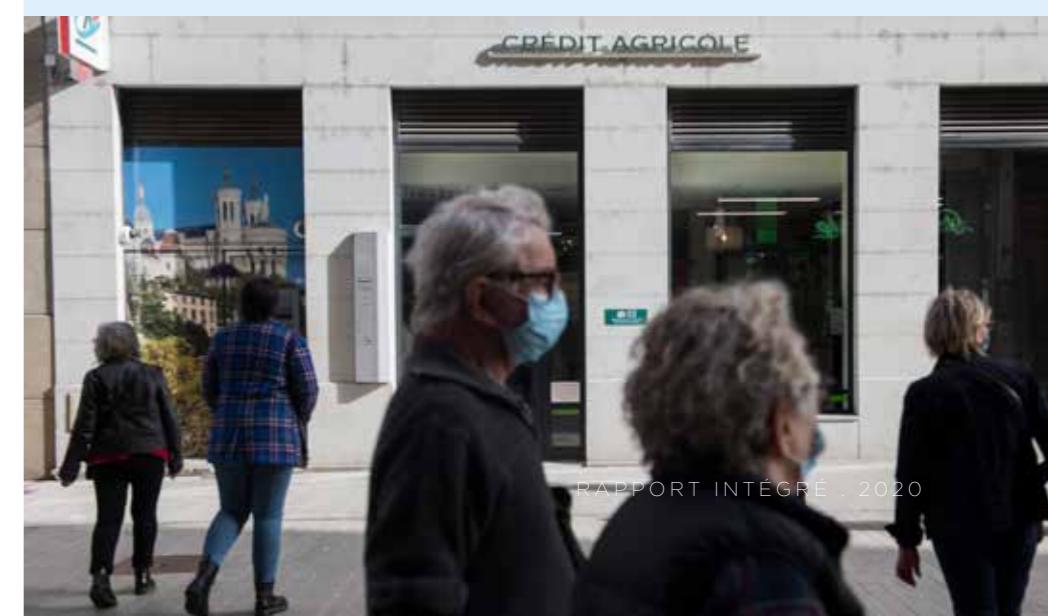
**Malgré cette absence de couverture contractuelle, et pour les aider à passer le cap,** le Crédit Agricole, avec sa filiale assurances Pacifica, a mis en œuvre dès le 22 avril un dispositif inédit de soutien pour tous ses assurés ayant souscrit une assurance multi-risque professionnelle ou agricole avec perte d'exploitation.



200 M€

mobilisés à l'échelle nationale.  
> dont 7,8M€ pour 1600 clients professionnels et agriculteurs du Crédit Agricole Centre-est.

Cette somme correspond à une estimation forfaitaire de la perte de revenus du secteur économique concerné pendant la période.





# Épauler nos clients en situation de fragilité financière

## PRÉVENIR, DÉTECTOR ET ACCOMPAGNER

L'offre « budget protégé », mise en œuvre en 2020, a pour objectif de permettre à nos clients de sortir le plus rapidement possible d'une situation inconfortable :

- **prévention** avec l'accès à un site internet dédié afin de leur donner les clés pour maîtriser leur budget ;
- **détection de situations**, avec un dispositif d'information pour leur signaler rapidement une situation débitrice leur laissant le temps d'intervenir pour régulariser et ne pas subir de facturation ;
- **proposition au plus tôt de solutions adaptées** : offres et services bancaires tels que le module budget protégé, l'offre EKO, les alertes SMS... et des solutions extra-bancaires.

 4000 clients bénéficiaires de l'offre « budget protégé ».  
> soit +25 % en un an, ce qui démontre la pertinence de ce dispositif.

En tant que banque coopérative, nous sommes fortement attachés aux valeurs de solidarité et de responsabilité. Elles impliquent d'accompagner tous nos clients, dans les étapes de leur vie. Cette année, plus que jamais, nous avons donc renforcé notre soutien à tous ceux qui traversent des moments difficiles ou dont la situation est fragile.

## ► Des cartes bancaires pour assurer le versement des minima sociaux

En temps normal, le versement des revenus sociaux génère un flux important de clients en agence, qui souhaitent effectuer des retraits d'argent au guichet. Pour faciliter ces opérations tout en préservant la santé de tous, un dispositif exceptionnel d'envoi à domicile de cartes de retrait gratuites a été mis en place.



34



## ► Un dispositif pour se « remettre en selle »

### En 2020, le Point Passerelle du Crédit Agricole Centre-est a fêté ses 10 ans.

Depuis sa création, il a permis d'accompagner plus de 3 500 familles en difficulté avec un taux de retour à la normale supérieur à 80 %.

Ce dispositif ne cesse de faire la preuve de son utilité, et plus encore dans cette période de crise sanitaire.

### Un accompagnement humain, social et financier

Tout au long de l'année, une équipe de quatre animateurs et quinze bénévoles (anciens ou actuels administrateurs de Caisses locales et collaborateurs retraités) se mobilise auprès des clients fragilisés suite à un événement de vie : séparation, perte d'emploi, maladie, décès... Cet accompagnement sur mesure les aide à passer le cap de cette difficulté et à retrouver stabilité financière et autonomie.

Leur action repose sur un ensemble de solutions personnalisées financières (actions sur les comptes, restructuration d'un prêt, suivi budgétaire, carte passeuse...) et/ou sociales (conseils administratifs, médiation sociale, aide à l'emploi...).

### Des partenariats dans le monde socio-économique

L'animateur Point Passerelle travaille en partenariat avec des acteurs comme les garages solidaires Renault, le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT), EDF, Habitat et Humanisme, l'Entente des Générations pour l'Emploi et l'Entreprise (EGEE)... pour apporter aux familles accompagnées des solutions autour du logement, de la mobilité, de l'emploi et de la précarité énergétique.

 3500 familles accompagnées en 10 ans

## Jeunes

Les ateliers d'éducation budgétaire

En parallèle de ces actions, l'équipe Point Passerelle du Crédit Agricole Centre-est anime régulièrement des ateliers d'éducation budgétaire auprès de jeunes de 16 à 25 ans, en lien avec les Missions Locales du territoire.

52

ateliers budgétaires en 2020.

« Cette année 2020 a marqué nos 10 ans et a aussi été particulière du fait de la crise sanitaire.

Elle a fait émerger des situations plus complexes, pour lesquelles nous n'avions pas toutes les solutions.

Cela nous a montré l'importance du réseau que nous avons construit en 10 années : avec les assistantes sociales, les régies sociales, nos partenaires socio-économiques, mais aussi avec les Points Passerelle qui se sont développés dans les autres Caisses régionales.

Demain, nous allons accentuer plus encore l'accompagnement personnalisé des jeunes de moins de 30 ans.

Le contexte de crise a renforcé ce besoin. En interne, notre objectif est aussi que les animateurs du Point Passerelle soutiennent et accompagnent directement nos collègues du réseau.

Nous savons qu'ils ont des demandes. Nous savons qu'ils sont confrontés à des clients en difficulté, qu'ils ont parfois du mal à trouver les solutions adaptées, à savoir qui appeler, quelles décisions prendre, etc. Nous pouvons leur apporter notre expérience.

Je suis fière de faire partie d'une entreprise qui a su aller aussi loin dans la solidarité, mettre en place et développer à ce point des choses concrètes. Et nous pouvons aller encore plus loin. »

© Nathalie P.  
Animatrice Point Passerelle

# Accompagner les jeunes

Les jeunes ont été frappés de plein fouet par la crise. Face à cette situation de précarité, notre priorité est de tout mettre en œuvre pour leur apporter des solutions financières et les accompagner sur le chemin de l'emploi.

## DES « COUPS DE MAIN » FINANCIERS

Suite au premier confinement, plusieurs mesures ont été prises pour aider les étudiants à aller de l'avant :

- le lancement d'un **prêt « coup de main » à taux 0%**, destiné aux étudiants et apprentis majeurs, accessible sans condition de revenu ;
- la **baisse du taux du prêt étudiant**, qui a permis au Crédit Agricole Centre-est d'accompagner près de **1600 projets pour un montant total de 29 millions d'euros** ;

- après l'été, l'**offre jeunes sociétaires**, avec 1 an de services bancaires pour seulement 4€, a répondu à la fois à leur budget restreint et à leur envie d'engagement. Avec notamment la possibilité de participer au financement d'actions de développement et de solidarité sur le territoire en devenant sociétaire.

## CONNECTER LES JEUNES AUX ENTREPRISES QUI RECRUTENT

Début novembre, un *job dating* au format 100% digital et surtout 100% inédit a été organisé avec notre partenaire Wizbii.

**92 jeunes ont pu rencontrer 18 recruteurs régionaux.**

Une expérience très appréciée compte tenu du contexte : **84% des jeunes l'ont jugée utile à leur recherche d'emploi, et 88% des entreprises souhaiteraient renouveler l'expérience.**

Et cela tombe bien, puisqu'en 2021, le Crédit Agricole lance Youzful, une plate-forme gratuite et accessible à tous visant à connecter, au niveau local, les jeunes en quête d'emploi avec les acteurs économiques, qu'ils soient artisans, agriculteurs ou TPE/PME. Une plateforme dédiée aux jeunes pour les accompagner dans leur recherche d'emploi notamment (via une messagerie privée), et leur permettre de trouver un job près de chez eux.

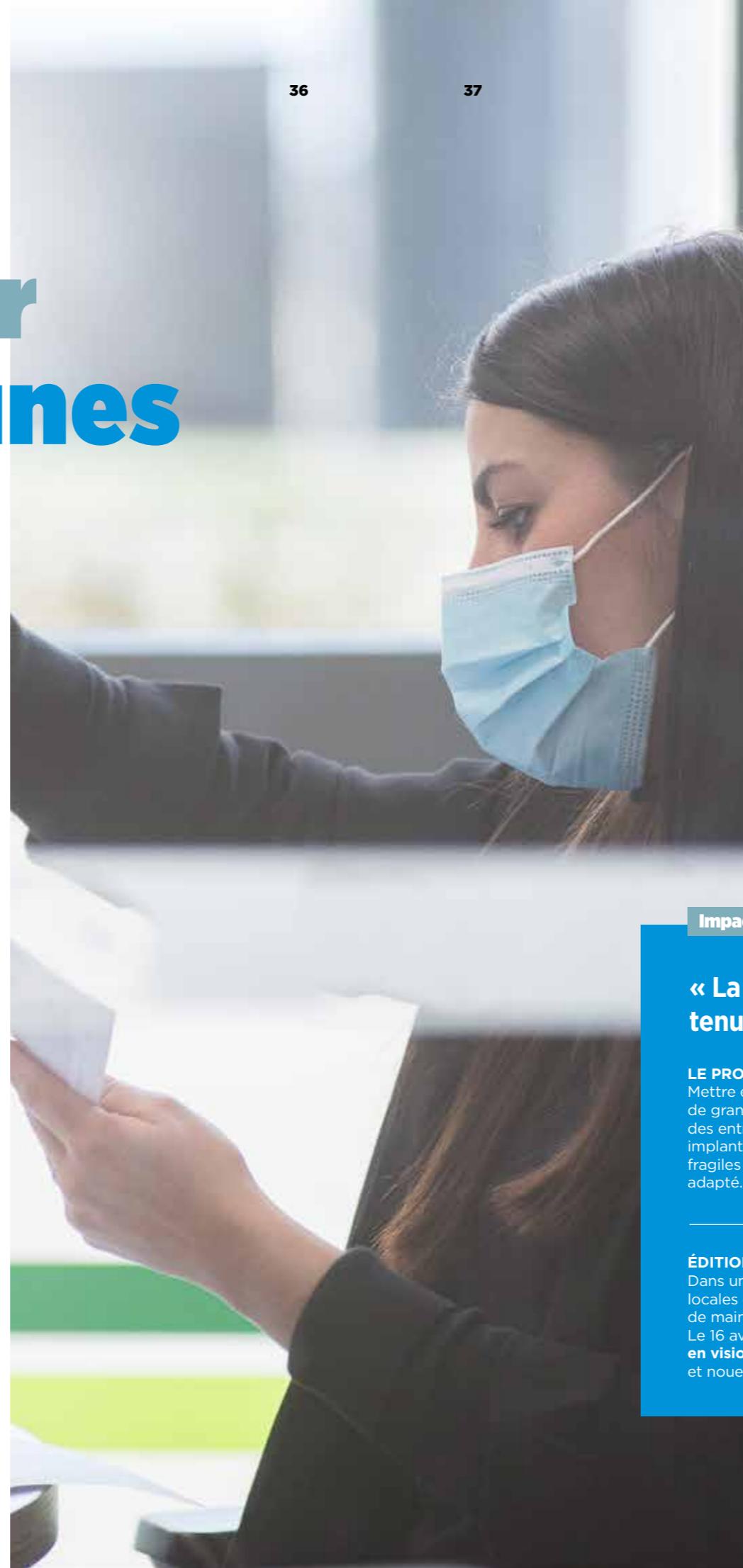
## « PARLONS CASH », UNE INITIATIVE QUI PREND DE L'AMPLEUR

Lancé en novembre 2019 et poursuivi en novembre 2020, **Parlons Cash a rassemblé une promotion de 28 jeunes en service civique** (14 jeunes par session).

Développé par le Point Passerelle du Crédit Agricole Centre-est en partenariat avec l'association Unis-Cité, le projet consiste à **former des jeunes aux outils d'éducation budgétaire, afin qu'ils aillent ensuite sensibiliser leurs pairs.**

Les sujets phares : **prévenir le surendettement et adopter les clés d'une saine éducation budgétaire.**

Ce programme est financé par les fondations Solidarités by Crédit Agricole Centre-est et Crédit Agricole Solidarité et Développement.



# Acheter responsable

Notre responsabilité sociétale s'affirme également auprès de l'ensemble de nos parties prenantes, dont nos prestataires.

## UNE RELATION DE CONFIANCE TISSÉE AVEC NOS FOURNISSEURS

> Régler rapidement les factures, acheter local et responsable, autant d'engagements pris vis-à-vis de nos fournisseurs.

Face au confinement et aux difficultés rencontrées autant par nos clients que par nos partenaires, nous avons adapté notre organisation pour continuer à régler nos fournisseurs dans les meilleurs délais.

Pour pallier le délai d'acheminement par voie postale, la **plateforme de dépôse facture a été systématiquement proposée aux fournisseurs** qui n'étaient pas encore utilisateurs.

De plus, pour respecter notre engagement d'acheter local et diminuer notre empreinte environnementale, nous avons privilégié des entreprises clientes pour l'acquisition de fournitures sanitaires anti-Covid.

Enfin, rappelons que tous nos achats se font dans le cadre de la Charte « Relations Fournisseurs Responsables », élaborée en 2018 et qui garantit les règles de déontologie vis-à-vis de nos fournisseurs.



## Impact social

### « La Tournée des achats impactants » s'est tenue à distance en 2020

#### LE PROJET

Mettre en relation des acheteurs de grands groupes avec des entreprises d'insertion, implantées sur les territoires fragiles ou encore du secteur adapté.

#### LE FINANCEMENT

Une initiative portée par le fonds d'investissement à vocation sociale, Impact Partenaires, et soutenue par le Crédit Agricole Centre-est.

#### ÉDITION 2020

Dans un contexte de crise où il est important de soutenir les entreprises locales et de leur donner de la visibilité, les organisateurs ont décidé de maintenir l'édition 2020, dans un format à distance.

Le 16 avril, **15 entreprises à impact social ont donc pu échanger en visioconférence avec 4 acheteurs de grandes entreprises** et nouer des contacts pour de futures affaires.



# Projets

solidaires

Enjeux

# d'avenir

## Une ouverture

« 12 tablettes ont pu être achetées avec le soutien financier du Crédit Agricole. Elles ont permis à nos résidents confinés en chambre de s'ouvrir sur l'extérieur. Avec les familles, pour suivre un projet culturel... Aussi pour se donner rendez-vous avec le voisin ou sa copine habituelle de table alors que les repas étaient eux aussi confinés en chambre. Ces tablettes ont permis de voir plus loin, de se projeter et on en garde le côté positif même déconfinés, en pouvant prendre rendez-vous avec la famille éloignée, les petits-enfants à l'étranger. Tout cela va perdurer. »

**Zélie Berraud**  
Responsable du service «vie sociale»,  
Ehpad La Montagne, Châtillon-sur-Chalaronne

« J'ai connu le Crédit Agricole il y a maintenant une quarantaine d'années. La Banque rurale, de terrain, où je pense la majorité de nos résidents a eu un compte du fait de leur métier agricole. J'avais imaginé qu'elle serait devenue une banque internationale, changée. Je l'ai redécouverte cette année, avec cet élan de solidarité et cette humanité dans la proximité. Je pense que cette crise a mis en avant l'importance des actions envers l'autre, et j'espère que ça ne sera pas une mode passagère avec la Covid-19. Nous devons nous préoccuper de l'autre, de notre environnement, des grandes questions à soulever avant qu'il ne soit trop tard. Et pour cela nous devrons être solidaires avant tout. »

**Damien Bruggeman**  
Directeur des Ehpad publics La Montagne à Châtillon-sur-Chalaronne et Les Saulaies à Saint-Trivier-sur-Moignans



© Damien Bruggeman

# Santé et bien vieillir, deux enjeux sociétaux forts

**Le Crédit Agricole a placé les thématiques de la santé et du bien vieillir au cœur de ses priorités stratégiques et de son projet client. Au Crédit Agricole Centre-est, nous avons fait le choix d'une part de nous concentrer sur le parcours résidentiel des personnes âgées, en contribuant au développement de solutions d'habitat inclusif avec des partenaires engagés et spécialistes. D'autre part, de soutenir les projets améliorant l'accès aux soins dans les territoires.**

16

maisons inclusives ouvertes  
ou en cours de construction  
sur notre territoire.

Soit 156 logements pour  
167 personnes âgées, pour un  
engagement du Crédit Agricole  
Centre-est de 12 M€.

**Comment aider les seniors à conserver leur autonomie le plus longtemps possible ? Quels logements imaginer pour répondre à leurs besoins, leur situation de santé et leurs ressources financières ?**

Pour relever ces défis, nous sommes engagés aux côtés de 3 acteurs de l'habitat « à taille humaine », implantés dans des villes moyennes ou en zone rurale :

- **Vivre en Béguinage** propose des résidences de colocation pour seniors autonomes ou en légère perte d'autonomie ;
- **Maison de Blandine** héberge dans un esprit « maison de famille intergénérationnelle » des personnes âgées et des jeunes, étudiants ou travailleurs ;

- **Âges et vie** accueille depuis 2006 dans ses maisons 8 résidents en perte d'autonomie ainsi que des auxiliaires de vie habitant sur place.

En finançant ces nouveaux lieux de vie, nous répondons à l'enjeu du vieillissement de la population, tout en concourant au dynamisme de l'activité socio-économique en milieu rural et péri-urbain. Chaque nouvelle résidence génère en effet des emplois d'animateurs, de veilleurs, et autres métiers spécifiques pour prendre soin des personnes âgées et veiller à leur bien-être.

## **La maison inclusive par Âges et vie est organisée autour de l'accueil de 8 personnes âgées dépendantes en colocation.**

C'est l'équilibre que nous avons trouvé pour un lieu de vie à taille humaine, à prix abordable, avec un vrai accompagnement humain et presque familial. Pour chaque colocation, 3 salariés s'occupent des résidents à plein temps, sur des roulements de jour et de nuit depuis un logement de fonction situé dans la maison. Cela permet d'avoir une assistance non pas technique, avec une alerte, mais bien physique et humaine.

**Et l'année 2020 nous a prouvé que notre modèle était le bon, que la petite taille de nos maisons était un atout.**

Chacun y habite chez soi, en rez-de-jardin avec une porte-fenêtre dans sa chambre, depuis laquelle on peut continuer à échanger avec sa famille tenue à l'extérieur notamment durant les confine-

ments. Cela leur a permis de garder le lien. Ce lien humain primordial. Demain, notre projet doit se développer nationalement, avec déjà 150 communes identifiées. Nous sommes associés et financés par le groupe Korian et tout naturellement par le Crédit Agricole. Nous avons en effet une stratégie d'implantation territoriale assez proche ! Allez aujourd'hui dans n'importe quelle commune de France, dans un bourg de 2500 habitants, et vous y trouverez l'église, la mairie, l'école et l'agence du Crédit Agricole. C'est vraiment la banque des territoires.

Nous, notre envie pour demain, c'est de voir dans ce dessin de bourg la maison Âges et vie. L'ADN d'Âges et vie, c'est le territoire.

Partout en France, Âges et vie, c'est la solution de bon sens près de chez vous ! »

© Thierry Morel et Simon Vouillot,  
co-fondateurs d'Âges et vie

## ► Un guichet unique pour les aidants

À Craponne dans le Rhône, grâce au soutien de la fondation Solidarités By Crédit Agricole Centre-est, le SIPAG (Syndicat Intercommunal pour les personnes âgées) a pu ouvrir un guichet unique destiné aux aidants qui accompagnent des seniors de plus de 60 ans.

Regroupant 13 communes, le SIPAG met en œuvre une politique sociale de proximité autour de 3 grandes missions : la prévention de la perte d'autonomie, l'écoute et l'accompagnement des ainés, l'accompagnement des proches aidants.

créé une demi-douzaine de maisons médicales de santé en salariant les médecins et le personnel médical.

- Enfin, nous avons financé à hauteur de 10 M€ la deuxième tranche des travaux de rénovation de l'hôpital de Villefranche-sur-Saône.

Zoom

### L'habitat inclusif

Ce « nouveau » format d'habitat permet en particulier aux personnes âgées de vivre dans un espace privatif et de conserver leur indépendance, tout en profitant d'un cadre de vie collectif et convivial. Le gouvernement a rendu un rapport en juin 2020 sur l'habitat inclusif et le définit comme « un modèle d'habitat accompagné, partagé, et inséré dans la vie locale pour les personnes handicapées ou âgées ayant besoin d'être soutenues dans leur projet d'autonomie ».



# La solidarité,

## 166 initiatives menées par les Caisses locales

Culturelles, sportives, solidaires, environnementales... chaque année, les actions déployées sur tout le territoire témoignent d'un engagement mutualiste toujours à l'œuvre, soutenu par les **1522 administrateurs du Crédit Agricole Centre-est**.

Permettre à un enfant malade de bénéficier de cure et médecine douce pour lui apporter confort et bien-être, organiser la transmission de savoirs entre des artisans retraités et des jeunes (photo ci-contre), donner du temps pour rompre la monotonie de la vie des personnes âgées... autant de projets utiles et créateurs de liens, qui ont pu se dérouler en 2020 malgré des contraintes sanitaires complexes, et qui ont permis de **dépasser le cap des 2000 initiatives locales réalisées depuis la création du dispositif**.

**2352**  
projets et actions solidaires menés en 2020 pour un montant total de plus de **10 M€**.

## 7 221 € d'arrondi solidaire

Chaque collaborateur a la possibilité d'arrondir son salaire de quelques centimes chaque mois.



Le Crédit Agricole Centre-est abonde à 100% ce montant.



**En 2020, le dispositif a permis de collecter 7 221€**, reversés aux associations **Cantonaide** (aide alimentaire), **Odysseus 3.1** (environnement) et **Syntaxe erreur 2.0** (usages numériques).

En 2021, d'autres associations en bénéficieront.



## Des kits de protection sanitaire

En parallèle des actions menées auprès des soignants du territoire (voir notre TOP 10 page 7), certaines Caisses locales se sont mobilisées pour permettre aux personnes les plus exposées de se protéger.

La Caisse locale Lyon Rive droite est ainsi partie en maraude pour distribuer aux sans-abris gel hydroalcoolique, masques, savon solide et essuie-mains **aux côtés de l'association Help'night Lyon**.

Dans le Beaujolais, 9 Caisses locales ont préparé et distribué des kits sanitaires aux vendangeurs.



## 2 871 vêtements et 1 851 jouets pour les Restos du Coeur

C'est par un vaste élan de générosité que les collaborateurs ont répondu présents à la **2<sup>e</sup> édition du Noël Solidaire** organisée par le Village by CA Centre-est, la Caisse régionale et Sodexo.

Les jouets ont été offerts à des enfants lors de la cérémonie « Noël du cœur » et des vêtements chauds distribués à des personnes sans abri.

## Aux côtés des jeunes atteints par le cancer avec l'association Aïda

Le Crédit Agricole Centre-est s'est associé à Crédit Agricole Assurances pour l'opération « **1 contrat souscrit = 5€ de don à une association régionale** » qui aura permis de récolter **14 490€**.

Le choix s'est alors porté sur l'association Aïda qui accompagne les jeunes touchés par le cancer et améliore leur qualité de vie.

**Rencontre avec Loup Guyot, responsable de l'administration, de la logistique et des technologies de l'association, très active dans la région lyonnaise.**

**Aida mène 3 types d'action : des interventions auprès des jeunes dans les hôpitaux, via des activités créatives, musicales ou des jeux ; la sensibilisation de la jeunesse à l'engagement et la maladie ; et enfin nous finançons des actions de recherche et des bourses de thèses sur le cancer.**

**Les 14 490€ récoltés grâce au Crédit Agricole Centre-est ont été utilisés pour soutenir les services hospitaliers Lyon Sud et IHOP Léon Bérard.**

**Nous avons pu acheter des tablettes et clés 4G pour équiper les jeunes malades et leur permettre d'avoir accès à des kits d'activités et à la visio durant le confinement et les fêtes.**

**Quand on est dans un service de maladies lourdes comme le cancer, on ne peut pas sortir, mais surtout on n'a personne pour venir nous voir. Ces kits ont pu sortir les malades de l'isolement. Nous les créons avec les petites mains de l'association et les moyens dont nous disposons. Le financement du Crédit Agricole nous a permis de pérenniser ces envois. »**

# une valeur pilier du mutualisme



## Des pots de miel symboles de douceur

En 2019, le Crédit Agricole Centre-est a implanté un nouveau rucher sur son site de Mâcon. Une partie de la **première récolte de miel a été offerte à l'association l'Olivier des Sages**, qui lutte contre l'isolement des personnes âgées. 200 pots de miel ont été distribués à des personnes en grande précarité, notamment psychique, pour leur apporter un peu de douceur.



## « 4 jours irrésistibles » avec le Secours populaire

Du 23 au 26 novembre 2020, les clients et sociétaires du Crédit Agricole Centre-est ont pu reverser au Secours populaire 5€ par contrat de Crédit consommation souscrit.

En conjuguant offre commerciale et opération de solidarité, **20 090€ ont été collectés au cours de ces « 4 jours irrésistibles ».**



## Ses missions et combats

Le champ d'actions de la fondation rime avec solidarité et culture, éducation, santé, entrepreneuriat, accompagnement social et environnement, comme en témoignent les projets menés en 2020, parmi lesquels :

- « **Le Carillon** », un réseau de solidarité entre SDF et commerçants-voisins solidaires ;

- « **Second souffle** » pour accompagner des entrepreneurs en difficulté ;

- **Le soutien au Mas**, association accueillant des femmes victimes de violence conjugale ;

- **Unisoap**, qui recycle les savons d'hôtel à des fins humanitaires ;

- l'ouverture d'un « **Café Joyeux** » à **Lyon**, café qui emploie des personnes atteintes de trisomie 21 ou de troubles cognitifs ;

- « **Tous en jeu** », un projet de danse inclusive entre danseurs et adolescents handicapés (photo ci-dessous).

# 'SPORT COMME ECOLE DE LA VIE'

**« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », c'est aussi pour le Crédit Agricole Centre-est s'engager sur les terrains sociaux que sont ceux du sport. Nous défendons la notion du « sport comme école de la vie » autour des valeurs de dépassement de soi, de respect, d'humilité et d'entraide. Le sport est vecteur de lien social, moteur du « vivre ensemble », et il nous semble essentiel de le soutenir à tous les âges de la vie, tous les niveaux, et tout particulièrement cette année.**

## LES YEUX DES JEUNES JUDOKAS BRILLENT FACE AUX CHAMPIONS OLYMPIQUES

Depuis 3 ans, le champion Teddy Riner est l'ambassadeur de nos actions en lien avec « Le sport comme école de la vie ». Il incarne les valeurs du judo, en totale corrélation avec notre identité de banque coopérative et mutualiste. Partenaires de la Fédération Française de Judo, nous réalisons également chaque année différentes opérations. Ainsi, le 29 janvier 2020, le Crédit Agricole Centre-est a organisé un événement exceptionnel. **Le double champion olympique David Douillet** (photo ci-contre) est venu transmettre sa passion pour son sport et faire la démonstration de quelques prises face à 700 licenciés, qui ne sont pas prêts d'oublier cette rencontre.



## LABEL JEUNES FFF : DES CLUBS DE FOOTBALL EXEMPLAIRES

Partenaire de la Fédération Française de Football depuis 1974, le Crédit Agricole Centre-est a souhaité en 2020 soutenir plus encore les clubs engagés dans l'obtention du label Jeunes FFF. Ce label, gage de rigueur et d'exigence, impacte des domaines aussi variés que la santé, l'engagement citoyen, l'environnement, le fair-play, l'arbitrage. Il incite également les clubs à mettre en place un plan de féminisation ou encore à travailler sur la formation des éducateurs.



## Grande Cause Mutualiste

### Faire du sport un véritable vecteur d'intégration sociale

Pour sa première édition, notre « Grande Cause Mutualiste » a retenu en 2020 la thématique de l'insertion par le sport (une cause sociétale différente sera soutenue chaque année).

Au travers d'une plateforme dédiée, les différents acteurs associatifs ont pu déposer leur projet en lien avec la thématique pour tenter de bénéficier d'un soutien financier pouvant aller jusqu'à 5 000 €.

> Au total, 110 associations ont été accompagnées pour un montant global de 337 000 €. Parmi les projets, la pratique de l'escalade pour les personnes à mobilité réduite, l'accessibilité au sport dans des zones géographiques éloignées ou encore la création de moments sportifs dans les Ehpad.



## Rugis comme une Lyonne avec la carte de l'équipe féminine de l'OL

L'équipe féminine de l'Olympique Lyonnais n'est plus à présenter tellement son palmarès est inégalé avec entre autres 14 Championnats de France ou encore 7 Ligues des Champions féminines.

En tant que partenaire officiel, nous avions à cœur de valoriser ces sportives d'exception en créant une carte bancaire à leur effigie. Une première pour une équipe féminine.



## JL Bourg Basket 2020 : le sport professionnel mis à l'épreuve

En parallèle de ses partenariats avec les fédérations sportives, le Crédit Agricole Centre-est soutient activement des clubs professionnels implantés sur le territoire, à l'image du LOU Rugby, de l'Elan Chalon ou de la JL Bourg Basket, dont nous avons rencontré le président, Julien Desbottes.

### Un certain 17 mars 2020, comment réagit un club sportif ?

« Nous avons été stoppés en plein envol. Confinés comme tout un chacun. Mais avec un arrêt d'autant plus douloureux que nous vivions une montée sportive historique, avec une place en Coupe d'Europe pour la saison 2020/2021. C'est une première pour le club.

Le choc est donc multiple. Sportif, avec encore en 2021 une énorme frustration de devoir jouer sans nos partenaires, sans nos abonnés, sans nos fidèles. Et nous voyons bien que la victoire est triste si elle est vécue seuls.

Un choc aussi économique. Nous sommes un club sportif professionnel, donc une PME. Nous avons rapidement dû faire le compte des aides à notre disposition pour évaluer notre avenir. Des aides de l'Etat qui ont été nombreuses et rapidement mises en place. Aussi l'aide de nos partenaires majeurs. »



Le soutien de vos partenaires dans cette période a été essentiel ?

« C'est dans les périodes de crise que les valeurs doivent être mises en pratique. Dans les entreprises et dans notre club, nous affichons celles de la pérennité, de l'humain, mais il est tellement plus facile de les écrire sur les murs que de les mettre en pratique... »

Cette crise nous a permis de voir que nous étions particulièrement bien accompagnés. Avec des partenaires comme le Crédit Agricole Centre-est qui, en plus de nous aider, l'a fait spontanément. Et c'est un vrai signe. Avec de la visibilité et un panneau immense sur le siège du Crédit Agricole de Bourg-en-Bresse. Avec le maintien des engagements financiers, en nous suivant pour la montée en Coupe d'Europe.

C'est cela, un partenaire. Parfois le terme est usurpé. Là en période de crise, il prend tout son sens et montre une relation de fidélité, plus profonde. Et heureusement ! »



# Créer une dynamique de transition énergétique

Conscient de l'urgence climatique et convaincu du rôle moteur de la finance dans la transition énergétique, le Crédit Agricole s'est engagé en 2019 dans une stratégie climat alignée sur les Accords de Paris et déclinée par l'ensemble de ses entités.

## INVESTIR ET ACCOMPAGNER

En parfaite adéquation avec la dynamique nationale dans laquelle s'investit le Crédit Agricole, le Crédit Agricole Centre-est agit au travers d'un double objectif : **investir dans des solutions locales de production d'énergies renouvelables et accompagner les entreprises et collectivités dans leur transition énergétique.**

## UN FONDS D'INVESTISSEMENT POUR LES ÉNERGIES NOUVELLES

Acteur du financement de projets de transition énergétique sur notre territoire, nous sommes aussi membre des fonds d'investissement régionaux dédiés aux énergies renouvelables : fonds OSER, fonds territorial ENR de Saône-et-Loire, etc.

Cette année, une nouvelle étape est franchie avec la **création du CACEEN, fonds d'investissement Crédit Agricole Centre-est Energies Nouvelles**. Doté de 20 M€, il est destiné à prendre des participations au capital d'infrastructures de production d'énergie. À ce jour, le fonds est **actionnaire de 40 centrales photovoltaïques de toiture**.

## 117 M€ POUR LES ÉNERGIES VERTES

En 2020, le financement de projets énergétiques de nos clients s'est accéléré. Unités de méthanisation, installations photovoltaïques, opérations de rénovation thermique : le montant total des financements acceptés s'élève à plus de **117 M€, soit une progression de près de 39 % par rapport à 2019**.

Nous avons accompagné plus de 120 projets photovoltaïques d'une puissance de 100 kWc\* et plus, auprès de clients professionnels et agriculteurs.

Soit **l'équivalent de la consommation de 2950 foyers français**.

En matière de rénovation thermique du parc immobilier - un défi de taille pour diminuer les émissions de gaz à effet de serre - nous accentuons également notre accompagnement. Un exemple emblématique est le financement à hauteur de **27 M€ du projet Green Campus Park à Vénissieux**. Ce parc d'affaires intra-urbain de 28 bâtiments va être transformé en profondeur pour améliorer l'environnement de travail et les performances énergétiques.

\* Le kWc - kilowatt-crête - est une unité de mesure utilisée pour évaluer la puissance atteinte par un panneau solaire lorsqu'il est exposé à un rayonnement solaire maximal.



X3

Le financement de la rénovation thermique a triplé entre 2019 et 2020, passant de **11,3 M€ à 33,6 M€**.



## Des néons LED en crédit-bail

Crédit Agricole Leasing et Factoring, filiale du groupe, propose une offre de financement en crédit-bail des systèmes d'éclairage par LED.

Avec son concours, nos équipes ont accompagné la galerie commerçante Cap Emeraude du groupe Leclerc à Bourg-en-Bresse, dans une démarche éco-responsable de « relamping ».

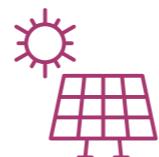
Résultat, **3 500 mètres linéaires de néons remplacés par un éclairage LED plus efficace, plus durable et beaucoup plus économique en consommation électrique.**

## UNE EXPERTISE ÉNERGÉTIQUE DÉVELOPPÉE

Contribuer au développement d'une économie bas carbone est une entreprise collective. Pour ce faire, nous travaillons étroitement avec les parties prenantes concernées : associations, pouvoirs publics, spécialistes, entreprises...

Nous coopérons par exemple avec l'Ademe et sommes **la seule banque signataire du Plan climat air énergie de la Métropole de Lyon**.

Sur le terrain et pour accompagner les professionnels, entreprises et collectivités territoriales dans leur démarche de transition énergétique, nous nous appuyons sur nos experts et les filiales du Crédit Agricole. **Notre équipe d'ingénieurs-conseils assiste ainsi les clients dans l'étude et la construction de leur projet**, les oriente vers les solutions économiquement les plus pertinentes et les acteurs reconnus du secteur.



### ► Zero Emission Valley

-

Lancé par la Région Auvergne-Rhône-Alpes, ce programme vise à construire une filière d'excellence autour de la **mobilité hydrogène via le déploiement d'une vingtaine de stations et d'une flotte de 1000 véhicules individuels, utilitaires et de transport**.

Le Crédit Agricole Centre-est est partie prenante du projet aux côtés de 4 autres Caisses régionales.

### ► Un livre blanc dédié au photovoltaïque dans les collectivités

-

En 2020, le Crédit Agricole Centre-est a reconduit sa coopération avec Hespul, association pionnière dans le solaire et CNR, concessionnaire du fleuve Rhône et premier producteur français d'énergie 100 % renouvelable. Ensemble, nous co-construisons le deuxième tome d'un livre blanc destiné aux collectivités territoriales souhaitant investir dans des installations solaires.

**Rencontre avec Cécile Magherini, directrice des Nouvelles Énergies de CNR.**

### ► Le premier opus de ce livre blanc paru en 2019 était destiné aux agriculteurs et entreprises. Ce deuxième tome s'adresse aux collectivités.

Il est une contribution la plus concrète possible à la solarisation du patrimoine des territoires. Il s'agira d'un véritable outil de pédagogie pour que les élus dans leurs débuts de mandat puissent passer à l'action. Présents sur le terrain, nous connaissons les questions que les territoires se posent car ils nous interrogent. Pour permettre d'enclencher la transition énergétique concrètement, notre ambition est de partager nos connaissances : description de la technologie, économie

des projets, déroulé d'un projet, ou comment être actionnaire.

Pourquoi agir aux côtés d'une banque ? Investir et financer nos actions est essentiel. Avec Crédit Agricole Centre-est, nous partageons les valeurs de proximité, d'action au service de la transition énergétique et une forte motivation sur l'innovation. Humainement, nous avons plaisir à travailler ensemble. Au-delà du livre blanc, cette collaboration nous permet de confronter nos perceptions du marché et nos remontées d'expérience, en étant tous deux engagés sur le terrain. Tous deux acteurs locaux avec une vision stratégique à long terme.

**Ensemble nous partageons nos visions d'avenir. »**



48

## Limiter nos impacts et notre empreinte carbone

### AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS



1



2



3

#### Passer à l'ère du **smart building**

Dans le cadre du programme de rénovation de nos agences Crédit Agricole, nous équipons chacune d'entre elles d'un **dispositif de pilotage à distance** permettant d'agir à la fois sur les équipements techniques, de mesurer et d'optimiser les consommations d'énergie, et d'assurer le confort des collaborateurs grâce au préchauffage des espaces et à un système d'éclairage intelligent.

**- 16 %**

d'émissions liées aux déplacements professionnels et à la consommation d'énergie entre 2017 et 2019.

#### Réduire la consommation d'énergie

En 2020, nous avons entamé les travaux de ré-architecture de notre siège social à Champagne-au-Mont-d'Or (voir pages 52 et 53). Les choix effectués en matière d'isolation des constructions nouvelles et de rénovation des bâtiments existants vont conduire à une **rédiction par cinq de la consommation d'énergie**.

#### Recycler et donner plutôt que jeter

Une démarche éco-responsable accompagne de A à Z le chantier de rénovation de notre siège social. Recycler et réemployer ont constitué le fil conducteur du déménagement des bâtiments pour laisser place aux travaux avec :

- **25 tonnes de mobilier** données aux associations et aux collaborateurs ;
- le matériel informatique recyclé ;
- les végétaux condamnés par les travaux prélevés et offerts aux collaborateurs ;
- les matériaux issus du chantier de déconstruction proposés **en réemploi via l'association Mineka** (faux planchers, dalles de moquette, cloisons, luminaires, etc.).

#### ▶ Nos impacts personnels

En parallèle de nos actions, les collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est ont été invités à participer à une web-conférence animée par un cabinet de conseil indépendant. La thématique : prendre conscience de l'impact de chacun de nos comportements (alimentation, déplacements, etc.) sur notre empreinte carbone, dans notre sphère personnelle et professionnelle.

49

## Protéger l'environnement pour préserver l'avenir de l'Homme

**La viabilité de l'environnement est un élément central de notre responsabilité sociale. Nous portons notamment nos efforts sur l'accompagnement d'initiatives touchant aussi bien à la conversion de l'agriculture vers de nouveaux modèles qu'à la préservation de la biodiversité dont nous avons tous besoin.**

### SOUTENIR LA TRANSITION AGRICOLE

Banquier historique du monde agricole, nous finançons et soutenons toutes les transitions agricoles : **agriculture biologique, appellations d'origine contrôlée, circuits courts, etc.**

L'offre « transition agricole » est ainsi proposée aux agriculteurs qui souhaitent opérer un passage en bio qualitatif (Haute Valeur Environnementale, AOC, etc.). Elle leur permet de traverser ce moment fragilisant pour leur trésorerie, d'investir pour leur conversion, de protéger leur famille face aux différents aléas.

### PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ AVEC VAVILOV

Fondé en 1894, l'institut Vavilov, situé à Saint-Pétersbourg, est la plus ancienne banque de semences au monde. Nous soutenons ses actions, et notamment la création d'une station scientifique à Charly, au sud de Lyon, avec les fondations Solidarités by Crédit Agricole Centre-est et Crédit Agricole Pays de France. En parallèle, nous avons fait installer un potager Vavilov dans le parc de notre site de Champagne-au-Mont-d'Or, destiné à l'étude des variétés russes et locales.

**En 2020, des arbres fruitiers sont venus compléter la collection de végétaux du jardin Vavilov implanté dans le parc.** Ils s'installent tout naturellement aux côtés de nos ruches, d'un hôtel à insectes et de nichoirs pour aider à la nidification des faucons crécerelles qui fréquentent régulièrement le lieu.



174

installations « aidées » financées en 2020 (jeunes agriculteurs bénéficiant de dotations et/ou prêts bonifiés), pour un montant total de **59,1 M€**.

**31 %**

des jeunes installés bénéficient d'aides Bio.

1 contrat souscrit  
= 1 arbre planté

•  
Avec Crédit Agricole Assurances et en partenariat avec Reforest'Action, nous avons lancé en 2019 auprès de nos clients une opération de reboisement des forêts.

Pour 1 contrat assurance protection souscrit, le client peut planter un arbre dans une forêt de la région française de son choix.

**22 954**

arbres ont ainsi été plantés depuis 2019.

### LES GRANDES FORÊTS COMMENCENT TOUJOURS



### PAR LES PETITES POUSSES.

1 CONTRAT SIGNÉ = 1 ARBRE PLANTÉ.  
LES ASSURANCES CRÉDIT AGRICOLE ENGAGENT AVEC VOUS POUR LE REBOISEMENT DE NOTRE NATURE.  
AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



# Encourager la croissance des entreprises du territoire

**Favoriser le développement de l'innovation, donner les moyens à de jeunes pousses de réaliser leur projet, ou encore investir dans le capital des entreprises pour leur permettre de se développer : autant d'actions fortes qui sont la preuve de notre engagement pour la vitalité des entreprises de notre territoire...**



## 15 NOUVELLES START-UP AU VILLAGE BY CA CENTRE-EST

Espace unique de réflexion, d'innovation et d'accélération, le Village by CA Centre-est, implanté depuis sa création en 2017 à Champagne-au-Mont-d'Or, est une belle illustration de notre utilité au territoire ! En 2020, il a accueilli 15 nouvelles start-up ; **70 emplois ont été créés par les pépites accélérées, qui ont levé 9,9 M€.** Et l'aventure continue de plus belle !

En septembre, le Village a ouvert un deuxième site au sein des Jardins du LOU, un ensemble immobilier situé au pied de l'emblématique stade de Gerland, à Lyon. Ce « hameau » lui permet d'accueillir une nouvelle promotion de start-up et des équipes projets d'entreprises, avec une offre mixte d'espaces partagés et de bureaux privatisés.

## ► 54 accélérations

Depuis 2017 le Village by CA Centre-est a accompagné 54 start-up en phase d'accélération. Chacune d'entre elles bénéficie d'un **accompagnement personnalisé mêlant coaching, mentorat et lead business.** Ce programme est également proposé aux équipes projets de PME, ETI ou grands groupes du territoire.

**Avec cette implantation, nous avons souhaité répondre aux attentes des start-up et à leurs besoins de locaux dans Lyon. Nous voulons que cet espace soit ouvert aux entreprises afin qu'elles puissent loger leurs équipes projet dans un environnement stimulant et au contact de start-up, dans une logique "coopérer pour innover" », explique Benjamin Petitjean, maire du Village by CA Centre-est.**

Une logique gagnant-gagnant que le Centre d'affaires d'entreprises Lyon Métropole du Crédit Agricole Centre-est mettra à profit depuis ces locaux, en favorisant les rencontres et la coopération entre ses clients et les start-up du Village.

## ANIMER L'ENVIE D'ENTREPRENDRE

Le Crédit Agricole soutient la création et le développement d'entreprises, de toutes tailles. Le site internet [www.jesuisentrepreneur.fr](http://www.jesuisentrepreneur.fr), les Cafés de la création, la participation à des réseaux comme Initiative France et Entreprendre, etc. mettent des ressources à disposition des créateurs, qu'ils soient ou non clients du Crédit Agricole Centre-est.

 + de 250 projets ont ainsi été accompagnés sur 2020, avec plus de 500 emplois créés ou préservés.

## LE CAPITAL INVESTISSEMENT, LEVIER DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Le capital investissement permet aux entreprises de disposer de ressources financières pour soutenir leur activité, saisir des opportunités de croissance et accélérer leur transformation. Fin 2020, le Crédit Agricole Centre-est était engagé à hauteur de **265 M€ dans l'accompagnement des entreprises (16 % de plus qu'en 2019) via du capital**

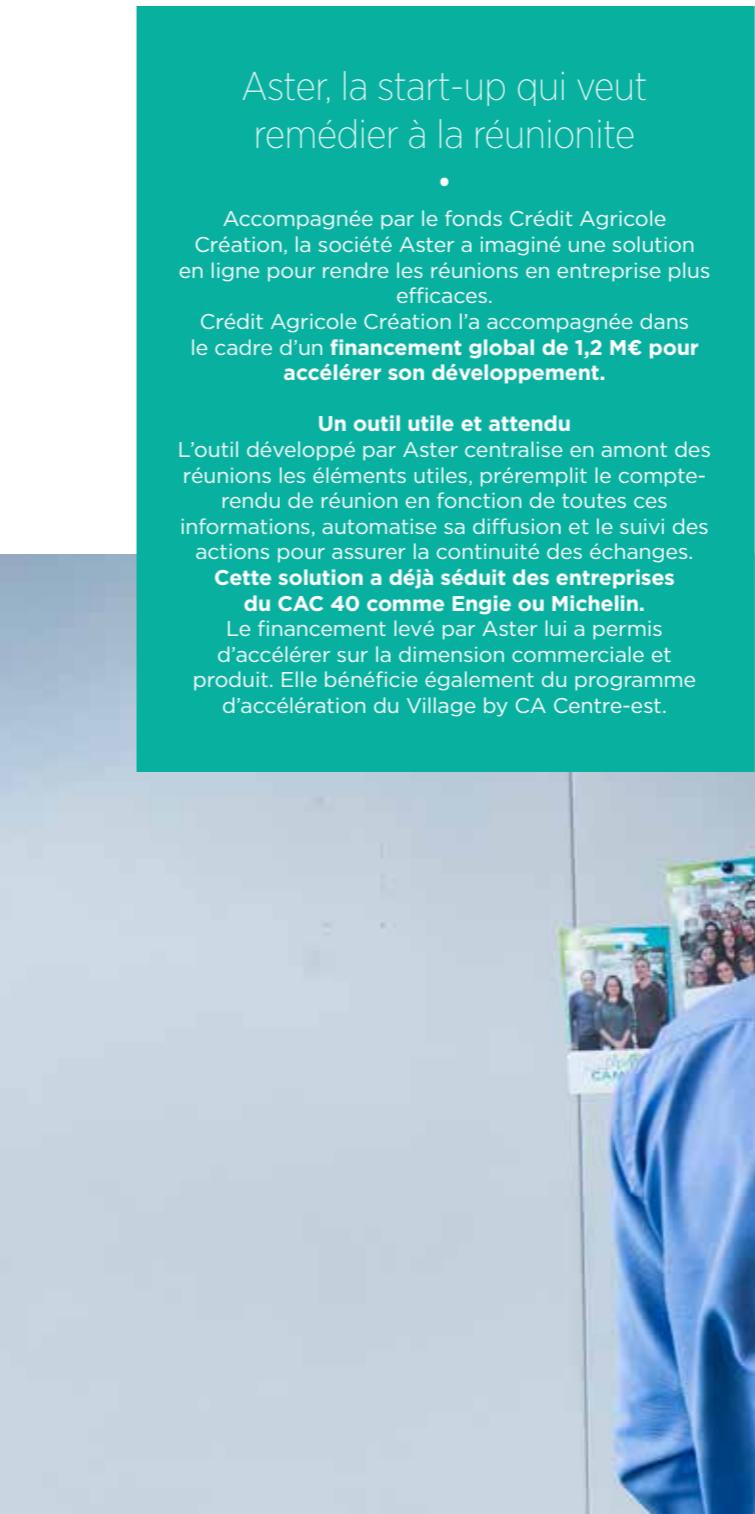
**investissement, dont 112 millions d'euros directement investis sur le territoire** grâce à 2 fonds gérés par la Caisse régionale, Calixte et CA Création. En parallèle, la Caisse régionale dispose d'une structure dotée de 48 M€, Crédit Agricole Investissements Stratégiques Centre-est, dont l'objectif est de prendre des participations stratégiques dans des entreprises du territoire.

**En 2020, 16 M€** ont été investis par le Crédit Agricole Centre-est dans le capital de 10 entreprises de toutes tailles sur son territoire.

## LA COMPAGNIE FONCIÈRE LYONNAISE, INVESTISSEUR IMMOBILIER

Filiale du Crédit Agricole Centre-est, la Compagnie Foncière Lyonnaise exerce un double métier : la gestion du patrimoine en compte propre pour le Crédit Agricole Centre-est d'une part, et des co-investissements dans des projets immobiliers de grande envergure avec des partenaires nationaux (internes ou externes au groupe Crédit Agricole) d'autre part. Dans la continuité de la stratégie menée depuis plusieurs années, elle a engagé **49 M€ complémentaires sur des actifs immobiliers du territoire en 2020.**

 **275 000 m<sup>2</sup>** gérés par la Compagnie Foncière Lyonnaise.



# Les travaux de ré-architecture de notre siège sont lancés

**Installé depuis 1987 à Champagne-au-Mont-d'Or, le siège du Crédit Agricole Centre-est va être profondément transformé. Les travaux ont débuté en octobre 2020, dans un site entièrement vidé de ses occupants. Ils doivent s'achever en janvier 2023. Ce projet de rénovation est un symbole fort d'un point de vue environnemental et social. Il nous ressemble et nous rassemblera encore davantage**

En 2015, la Caisse régionale décide de remodeler son siège, en écho à un large projet de transformation de l'entreprise engagé en 2013.

Le projet immobilier se double d'un projet sociétal, répondant à de nouvelles attentes de bien-être et performance au travail, de nouveaux enjeux environnementaux et à une nouvelle vision de la place de l'entreprise dans son environnement.

À l'issue d'un concours international d'architectes conduit en 2017, les cabinets d'architecture Archigroup et Atelier Thierry Roche & Associés sont retenus.

Leur projet traduit ces partis pris : création d'une nouvelle ouverture du site sur la ville de Champagne-au-Mont-d'Or, construction d'un cœur de vie (hub) central favorisant les échanges, réduction des consommations d'énergie et choix d'un mix énergétique vert, réappropriation du parc...

La maîtrise d'ouvrage déléguée a été confiée à Crédit Agricole Immobilier, filiale du groupe Crédit Agricole.

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

32 000 m<sup>2</sup> de bureaux et d'espaces communs ou partagés

Un parc de 10 hectares

1500 collaborateurs Crédit Agricole Centre-est et filiales du groupe (1 000 collaborateurs avant rénovation)

Projets solidaires  
Enjeux d'avenir

52



Plus que rénovés ou réhabilités, les bâtiments seront "ré-architecturés", pour offrir une nouvelle approche de leurs usages. La réarchitecture, cela veut dire que l'on redonne des nouveaux usages dans ces bâtiments existants. En Europe, nous avons déjà cette culture du "réusage" et ce n'est pas pour rien qu'une partie de Lyon est classée patrimoine mondial de l'Unesco. En tant qu'architectes, nous devons aussi être respectueux du patrimoine plus récent, même s'il n'a que 30 ou 40 ans. Dans ce projet, la transformation est totale, avec tous les intérieurs réimaginés. Il y aura des plateaux de bureaux conformes aux dernières normes de confort. Nous voulons atteindre le label Osmoz, un label français sur la qualité de vie au travail.

**Le Crédit Agricole Centre-est a fait le choix de labelliser l'intégralité de l'ensemble du projet de façon à veiller à la meilleure qualité de vie dans ces nouveaux espaces. »**

Denys Léger, Architecte Archigroup

Sur la façade, nous prévoyons un vrai travail sur la matière et la lumière. Avec des cassettes aluminium qui viendront faire vibrer et souligner ses ondulations. C'est un projet qu'on ne verra jamais de la même manière en fonction de l'heure de la journée et le passage en voiture ou à pied.

**Nous allons créer un nouveau cœur de vie, un « hub » comme point de connexion central pour rapprocher les collaborateurs.**

Tout le parc sera également rénové. Finalement c'est une ville synapse qu'on est en train de recréer. D'un élément qui était très linéaire, nous allons faire quelque chose dans lequel le lien entre les personnes sera optimisé. Plus il y a de lien, plus on se construit. »

Thierry Roche, Architecte Atelier Thierry Roche & Associés

53

Faire travailler des entreprises locales

80 à 90 %

de la sous-traitance seront confiés à des entreprises locales.

## La nature entre en scène

La végétalisation de la toiture du hub contribuera à lutter contre l'inertie thermique en pied de façade, en apportant de la fraîcheur.

La biodiversité sera également un élément fort du projet. Le jardin Vavilov, installé au cœur du parc pour préserver et développer des variétés rares, sera étendu. Les ruches seront ré-installées et d'autres projets, encore en réflexion, viendront enrichir cet écosystème.



## UN ENGAGEMENT DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET DE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE

L'ensemble du projet porte deux ambitions environnementales :

- **diviser par 5** la consommation d'énergie ;
- **par 7** les émissions de gaz à effet de serre.

**Une baisse du coût de l'énergie : 200 000 €/an estimés, contre 700 000 €/an actuellement**

# Annexes

54

55

## Synthèse du rapport de gestion

### DONNÉES D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

#### Une année marquée du sceau de l'épidémie de Covid-19

La Covid-19 constitue un choc inédit par sa nature, bouleversant nos équilibres : mondiale, exogène, la crise sanitaire affecte l'offre comme la demande, en contrignant des pans entiers d'activité à la mise en sommeil, tout en imposant une contraction de la consommation et, en corollaire, l'accumulation involontaire d'une épargne abondante.

Le Crédit Agricole Centre-est met tout 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. Dans un contexte où la croissance est ralentie, il continue 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 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 restant tout de même bien orientée.

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.

#### Clients et sociétaires : l'excellence relationnelle multi-canal au cœur de nos préoccupations

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 +6% notre nombre de clients (583 000 clients en décembre 2020) ; 303 457 clients sont utilisateurs de l'application Ma banque. 31 000 clients ont pris rendez-vous par Internet et 10 700 entrées en relations clients ont été réalisées de manière digitalisée.

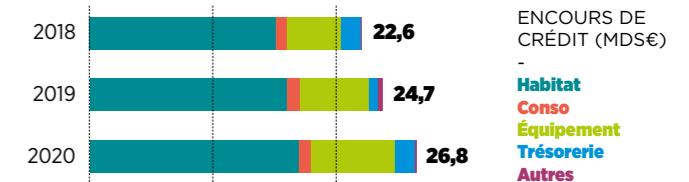
54 405 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole Centre-est en 2020, portant à 1265 206 le nombre de clients qui nous accordent leur confiance (+3176 clients par rapport à 2019). Cette évolution marque, par ailleurs, la dynamique d'accompagnement de notre territoire durant l'année écoulée.

Socle du modèle mutualiste et preuve d'un engagement fort au service de ses valeurs, le sociétariat poursuit sa progression : à fin 2020, 511 633 clients sont sociétaires d'une Caisse locale (+18 905 par rapport à 2019).

#### Une année restée dynamique pour le crédit et la collecte

L'année 2020 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 bas. L'activité collecte a également progressé, soutenue par l'épargne bilan et notamment par le développement des encours monétaires issus des dépôts à vue.

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

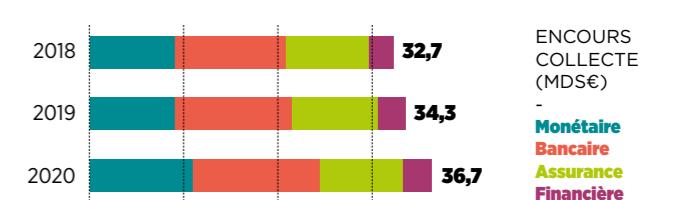


Avec une demande soutenue de crédits sur l'ensemble de l'année 2020, l'encours de crédits affiche une croissance record de 8,5% sur l'exercice et atteint 26,8 milliards d'euros au total.

Le montant total des nouveaux crédits injectés en 2020 par le Crédit Agricole Centre-est dans l'économie régionale a atteint un niveau très élevé de 6,1 milliards d'euros prêtés, en intégrant les réalisations de Prêts Garantis par l'État (PGE) et 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 (+27,4%) ; les crédits à l'habitat ont enregistré une légère baisse (-6,1%) avec des réalisations à 3,1 milliards d'euros.

L'accompagnement de nos clients pendant cette période de crise s'est traduit par la mise en place du Prêt Garanti par l'État (PGE) et la mise en place de pauses de crédits non contractuelles pour nos clients professionnels et entreprises. La Caisse régionale a enregistré 8 521 demandes de PGE pour un montant de 965,7 millions d'euros. Au 31 décembre 2020, 7 237 prêts ont été versés sur les comptes de nos clients pour un montant de 893,5 millions d'euros. Début juin 2020, au plus fort des demandes, la Caisse régionale avait enregistré 14 345 prêts en pause non contractuelle pour un montant d'échéances mensuelles de 107,4 millions d'euros.

#### La collecte au service du territoire



L'encours total de collecte atteint 36,7 milliards d'euros à la clôture 2020, soit une progression de 7% 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 fortement tirée par la collecte bilan (+16% pour la collecte monétaire et +6,1% pour l'épargne bilan) pour un encours global de 24,9 milliards d'euros. Elle s'explique par l'épargne de précaution de nos clients particuliers et entreprises sur leurs dépôts à vue. L'encours de collecte hors bilan sur valeurs mobilières est en baisse de -0,7% à 2,5 milliards d'euros (effet valorisation marché) et la collecte assurance vie reste quasiment stable pour un encours de 8,8 milliards d'euros. Notons la belle évolution des encours de parts sociales (+10%) souscrits par nos clients sociétaires, témoignage de l'adhésion à notre modèle mutualiste et reflet de l'évolution du nombre de nos sociétaires avec la barre symbolique des 500 000 sociétaires franchie.

## Assurances et services

Le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi en 2020 le développement de son activité assurances. La Caisse régionale détient un portefeuille de près de 743 000 contrats d'assurances des biens avec les filiales Pacifica et Predica du groupe Crédit Agricole. Le portefeuille Pacifica Centre-est comprend près de 532 000 contrats d'assurances, et il évolue de +2,5% par rapport à 2019. Le portefeuille Predica Centre-est comprend plus de 211 000 contrats d'assurance prévoyance (quasiment stable par rapport à 2019).

L'année 2020 a par ailleurs vu la prise en charge de près de 50 000 sinistres par le Crédit Agricole Centre-est, soit un niveau comparable à 2019. Par ailleurs, la Caisse régionale a accompagné ses clients professionnels et agriculteurs, durement touchés par la crise, en indemnisant de manière exceptionnelle les pertes d'exploitation. Cela représente 200 millions d'euros à l'échelle du groupe Crédit Agricole dont 7,8 millions d'euros versés aux clients du Crédit Agricole Centre-est.

Dans une démarche d'excellence relationnelle, l'attention portée à la qualité des services bancaires au quotidien à destination des particuliers, des professionnels et des agriculteurs, se traduit notamment par la commercialisation de 565 215 comptes à composer et comptes services, en hausse de +5 040 contrats en net et de 806 995 contrats cartes (+4 517 contrats en net).

## DONNÉES FINANCIÈRES

### Le Produit Net Bancaire (PNB)

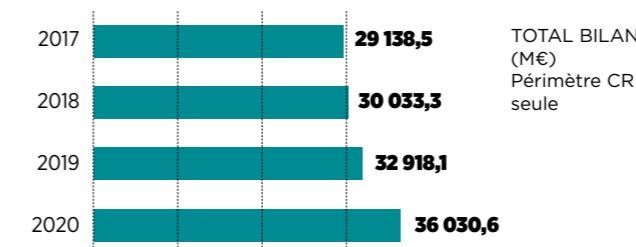


Au 31 décembre 2020, sur le périmètre de la Caisse régionale seule (hors sociétés techniques de titrisation des crédits), le Produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 734,8 millions d'euros, en hausse de 1,4% par rapport à l'exercice 2019.

Le PNB d'intermédiation affiche une hausse de +4,7% grâce aux réalisations de crédits qui affichent un rythme soutenu malgré un contexte de taux bas. En effet, la marge d'intermédia-

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

À la clôture de l'exercice 2020, le Crédit Agricole Centre-est présente un total de bilan de 36 milliards d'euros en progression de 9,5% (+3,1 milliards d'euros) par rapport à l'année 2019. Cette progression est essentiellement portée par la hausse des encours de crédits, reflet de l'accompagnement économique de notre territoire dans cette période inédite.



### Des charges de fonctionnement en diminution

Les charges de fonctionnement s'élèvent à 370,9 millions d'euros, en baisse de 1,2% par rapport à 2019.

Le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi son plan d'investissement lié au programme de transformation et de modernisation de l'entreprise avec, entre autres, 180 agences transformées en agences collaboratives, ce qui a entraîné une accélération des dotations aux amortissements sur ces dernières années. D'autre part, un travail d'optimisation des charges a été mené, notamment sur les frais de déplacements et de réceptions en lien direct avec le contexte de crise sanitaire dû à la Covid-19.

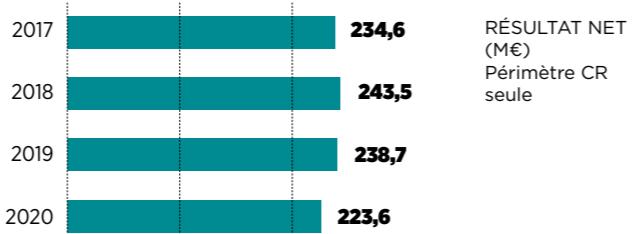
### Le Résultat brut d'exploitation et le Résultat net : témoignage de la solidité de notre modèle

Avec un PNB à 734,8 millions d'euros et des charges nettes de -370,9 millions d'euros, il en découle un Résultat brut d'exploitation à 363,9 millions d'euros, en augmentation de +4,3%. Il traduit la solidité de notre modèle économique, la maîtrise de nos charges et notre utilité au territoire.

### La maîtrise du risque : un enjeu majeur

Face à la crise d'une ampleur inédite, 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 1,64% en 2020, stable par rapport à 2019, les provisions sur créances saines ont été significativement rehaussées en anticipation de défauts possibles de nos clients. Dans ce contexte, le coût du risque s'élève à 51 millions d'euros, en hausse de 22,9 millions d'euros.

### Un résultat net très satisfaisant



Après la prise en compte d'une charge d'impôt sur les sociétés de 75,2 millions d'euros, le résultat net social de la Caisse régionale au titre de l'exercice 2020 s'élève à 223,6 millions d'euros, en baisse de 6,3% par rapport à l'année 2019.

### Un acteur engagé qui investit pour son territoire

Le Crédit Agricole Centre-est s'implique dans le développement territorial par différentes voies. En 2020, ses investissements se sont notamment portés sur l'immobilier avec 35 millions d'euros supplémentaires engagés par l'intermédiaire de ses filiales immobilières, ce qui en fait un acteur immobilier de premier plan sur son territoire, avec 275 000 m<sup>2</sup> 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 2020, le Crédit Agricole Centre-est est engagé à hauteur de 265 millions d'euros dans l'accompagnement des entreprises (16% de plus qu'à fin 2019) via du capital investissement, dont 112 millions d'euros directement investis sur le territoire grâce à ses deux filiales Calixte et CA Création.

### 2021 : année de relance économique

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 2021.

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, impliquée 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, énergies renouvelables, agroalimentaire, tourisme.

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

## Méthodologie

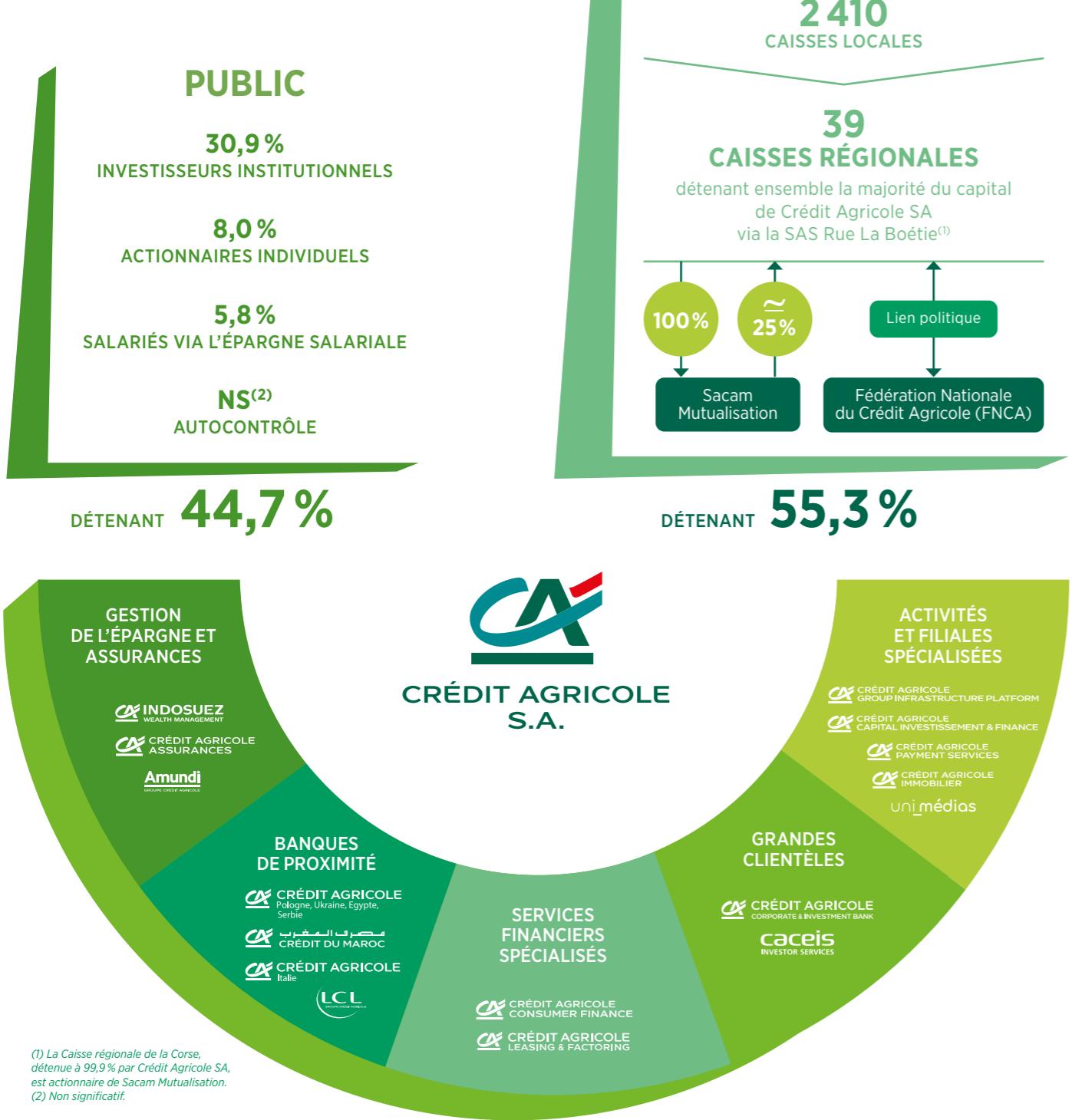
Ce rapport intégré a pour ambition de partager sa stratégie et témoigner de son engagement en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise au service de ses parties prenantes. Il se fonde sur les éléments constitutifs et les principes directeurs du cadre de référence de l'International Integrated Reporting Council (IIRC). Dans ce rapport, le Crédit Agricole Centre-est démontre aussi sa contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

## Organisation du projet

Sa préparation est le résultat d'un travail collégial, impliquant le Comité de Direction et les responsables des directions du Crédit Agricole Centre-est, qui ont été mobilisés tout au long de la démarche pour sélectionner et structurer l'information. Cette édition a été réalisée en s'appuyant sur les travaux du groupe Crédit Agricole, qui a la volonté de partager encore davantage ses convictions et sa stratégie.

# 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.



(1) La Caisse régionale de la Corse, détenue à 99,9 % par Crédit Agricole SA, est actionnaire de Sacam Mutualisation.

(2) Non significatif.

## CAISSES RÉGIONALES

10,9 M  
DE SOCIÉTAIRES  
détenant les parts sociales de

2 410  
CAISSES LOCALES

39  
CAISSES RÉGIONALES

détenant ensemble la majorité du capital  
de Crédit Agricole SA  
via la SAS Rue La Boétie<sup>(1)</sup>



DÉTENANT 44,7%

DÉTENANT 55,3%



52  
*millions*  
de clients



1<sup>re</sup>  
banque de proximité  
de l'Union européenne

Sur la base du nombre de clients de banque de proximité



48  
pays



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

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



**CENTRE-EST**