



# RAPPORT INTÉGRÉ

2018



Toute une banque  
pour vous

# LE SPORT COMME ÉCOLE DE LA VIE



Teddy Riner a été l'invité vedette de la journée exceptionnelle organisée en juin 2018 par le Crédit Agricole Centre-est pour fêter le 1<sup>er</sup> anniversaire du partenariat national avec la Fédération Française de Judo.

Édité par le Crédit Agricole Centre-est  
Directeur de la publication : Laura Bouchillou  
Conception/réalisation : Agence Trait d'Union/Lyon,  
Catherine Espejo, Marie-Pascale Perrimbert,  
Sébastien Piegay, Céline Rigaud  
Rédaction : Anne-Françoise Sarger  
Réalisation photos : Sabine Serrad  
Crédits photos : iStock, AdobeStock, Thierry Moiroux,  
FeiyuTech@vimblerC  
Sources des définitions : dictionnaire Littré et CNRTL  
(Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales)

Mars 2019  
Document imprimé à 1 000 exemplaires en région  
Auvergne-Rhône-Alpes sur un papier FSC avec des encres  
végétales (Fagnola - Imprimerie labellisée Imprim'vert)



## SOMMAIRE

/4  
Message

/8  
Opportunités  
et risques

/10  
Faits  
marquants

/12  
Fierté

/24  
Audace

/32  
Confiance

/46  
Envie  
de progrès

/54  
Annexes

/58  
Synthèse  
du rapport  
de gestion

/62  
Le Groupe  
Crédit  
Agricole

*[Découvrez le film institutionnel du Crédit Agricole Centre-est.](#)*



# TOUTE UNE BANQUE AU SERVICE DE SES CLIENTS ET DE SON TERRITOIRE



**1 241 694**  
clients, dont  
**66 093**  
nouveaux

Encours  
de collecte  
**32,8 Mds€**  
(+ 1,5 %)



Un sociétariat  
en plein  
développement  
**468 515**  
sociétaires

Encours  
de crédits  
**22,9 Mds€**  
(+ 8,4 %)

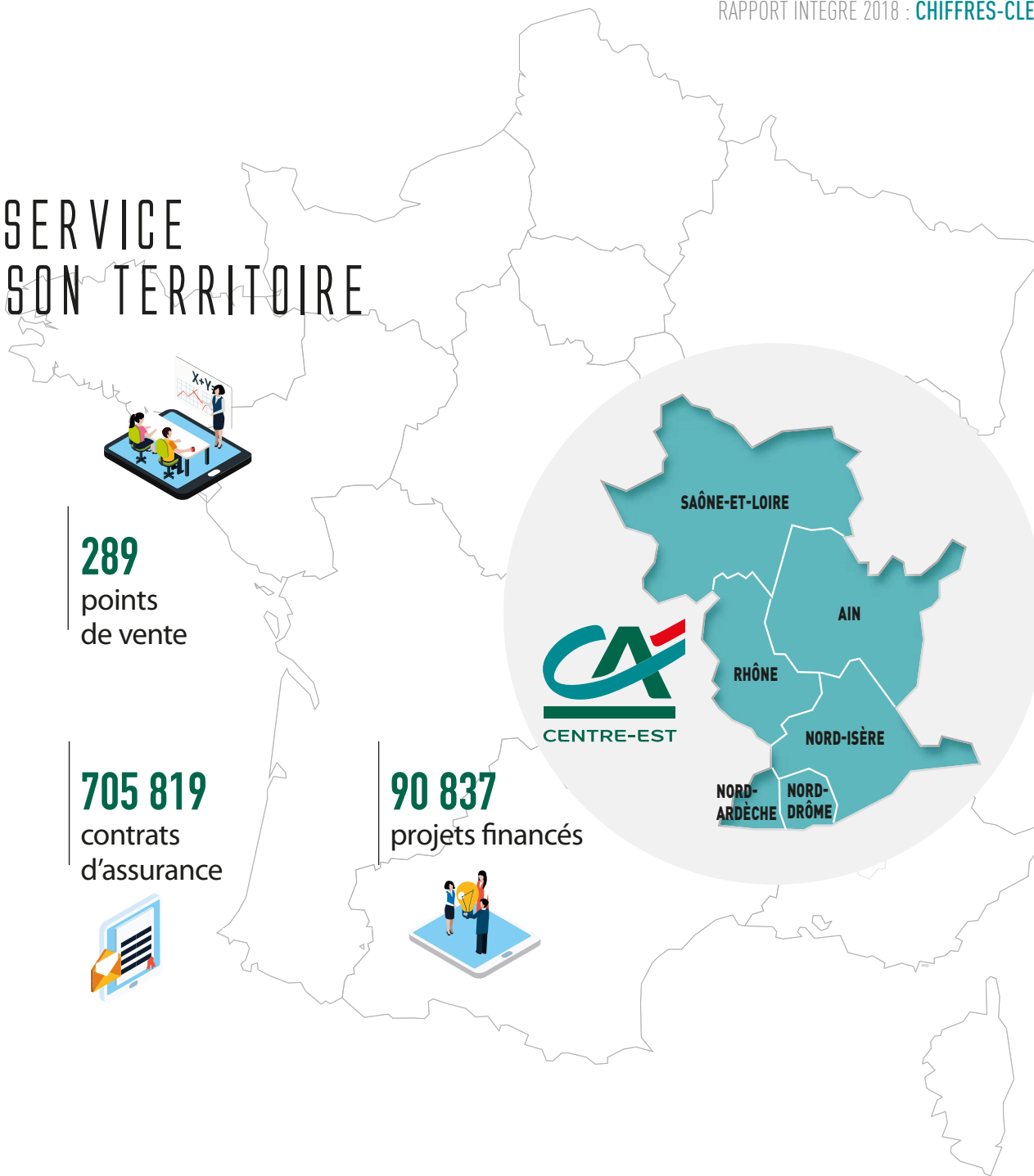


**289**  
points  
de vente

**705 819**  
contrats  
d'assurance



**90 837**  
projets financés





## MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



« Une entreprise avec le cœur qui bat  
au rythme de ses territoires »



Raphaël Appert et Jacques Ducerf



**Le Crédit Agricole Centre-est a choisi de publier son premier rapport intégré. La démarche est très récente en France et manifeste un positionnement novateur de la part des entreprises qui s'y lancent, chacune animée par ses propres raisons. Quelles sont celles qui ont motivé la Caisse régionale ?**

**Jacques Ducerf :** Notre responsabilité sociale d'entreprise est notre orientation stratégique première. Elle irrigue l'ensemble de nos activités, plaçant nos valeurs en dimension structurante de notre développement.

Le rapport intégré s'inscrit dans cette continuité. C'est une nouvelle avancée au service d'une ambition qui se renforce au fil des ans. Une façon encore plus transversale d'affirmer notre vision sociétale, notre position de leadership territorial et les liens de proximité avec nos parties prenantes.

**Raphaël Appert :** Si le Groupe Crédit Agricole a déjà publié son premier rapport intégré en 2017, le Crédit Agricole Centre-est est l'une des premières Caisses régionales à se lancer dans l'exercice. Nous n'y sommes pas tenus, c'est une démarche volontaire et exigeante. En tant que banque régionale universelle de proximité, nous nous engageons en précurseurs. C'est aussi se présenter sous un autre angle, par la déclaration de performance extra-financière : quel modèle de société voulons-nous, comment y contribuons-nous ? Notre RSE était déjà une source de création de valeur. Comment cela se traduit-il dans nos activités en matière de performance, d'innovation mais aussi de solidarité, d'engagement aux côtés de nos clients ? Le rapport intégré apporte de nouvelles clés de lecture et de compréhension sur la manière dont nous abordons ces enjeux et les réponses que nous apportons.

**Entre transformation et rupture, 2018 s'annonçait marquée par l'accélération, avec l'enjeu d'être « confortable à pleine vitesse ». Comment la banque s'est-elle comportée ?**

**J.D. :** Non seulement avec de très bonnes performances, comme le montrent nos résultats en matière de conquête clients, d'encours de crédits (+ 8,4 %) et d'investissements immobiliers, mais la belle surprise est que ce degré de confort est perçu par nos clients et nos collaborateurs. Tous nous disent : « vous pouvez encore accélérer ! ». C'est particulièrement le cas pour tout ce qu'a apporté la transformation digitale : des services innovants pour nos clients, plus simples d'usage, en interne, des méthodes de management encore plus proches des gens, des modes de recrutement plus performants... Ces mutations ont été rapides, importantes ; leur portée s'évalue par deux indicateurs stratégiques qui mesurent, l'un, le pourcentage de clients qui nous recommandent, l'autre, l'engagement de nos collaborateurs. Les deux sont en net progrès, sur la majorité des critères interrogés, ce qui traduit une vraie reconnaissance de la transformation menée depuis cinq ans à travers notre projet d'entreprise.

**R.A. :** D'autres faits confortent cette reconnaissance : les communautés spontanées que nos collaborateurs et nos administrateurs créent autour de projets ou d'initiatives, les prix nationaux que nous recevons pour nos modes de recrutement ou l'amélioration de nos délais de paiement fournisseurs. Tous ces signes procèdent des liens tissés et entretenus avec nos parties prenantes, du travail effectué au quotidien par nos équipes.

**Quelles réussites, quels faits marquants de l'exercice sont pour vous les plus représentatifs des ambitions du Crédit Agricole Centre-est en matière de RSE ?**

**J.D. :** L'une des traductions les plus évidentes de notre vision de la RSE est la cohérence d'ensemble qui structure notre leadership sur le territoire. Il s'est renforcé en 2018, à travers une présence qui se déploie dans toutes les dimensions de nos métiers, de nos typologies de clients et plus largement de nos parties prenantes. Nous sommes devenus la banque des start-up, comme le premier anniversaire du Village by CA Centre-est a été l'occasion de le rappeler. Nous sommes au cœur des projets immobiliers d'exception, ainsi que le montre la magnifique réhabilitation du Grand Hôtel-Dieu. Et nous sommes encore aux côtés des collectivités, des associations, à travers les initiatives locales que nous soutenons, chacune porteuse d'une énergie formidable, d'une envie de partager des valeurs, des ambitions, des actions. Cet engagement, actif depuis 20 ans, s'est simplifié et structuré à travers la création de la Fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est. Elle vise à soutenir les projets humanistes dans tous les champs de la vie qui constituent autant d'enjeux auxquels il est de notre responsabilité de répondre : culture, éducation, santé, environnement...

**R.A. :** La proximité est une composante essentielle des relations avec nos parties prenantes. L'exemple emblématique, ce sont les agences transformées, 125 à fin 2018. Issues d'un positionnement précurseur autour du concept de hub de la relation, elles racontent autant à nos clients qu'à nos collaborateurs une organisation qui



mise tout sur le collectif, le sens de l'équipe, l'ouverture. Leur mise en espace est innovante dans l'univers bancaire, associant espaces de convivialité, de rencontre, de confidentialité. Tout aussi innovant est leur fonctionnement, qui repose sur des dossiers partagés entre les équipes – plus personne n'est « propriétaire » d'un client, et, par conséquent, celui-ci est libre d'effectuer ses démarches où il veut, y compris chez lui, quand il veut et avec qui il le souhaite, dans son agence ou non. En 2018, 80 % de nos clients ont pu effectuer des opérations avec une autre personne que leur conseiller habituel pour plus de commodité et de réactivité.

#### **Quels sont les enjeux et les objectifs de cette nouvelle année ?**

**R.A. :** La relation client demeure prioritaire. De nombreux projets ont été lancés pour toujours faire mieux et surprendre nos clients ; ils commencent à porter leurs fruits et seront des jalons importants en 2019 : Mon projet immo ou Mon patrimoine, qui propose le conseil patrimonial dès le 1<sup>er</sup> euro à investir. Nous allons soutenir les activités qui ont connu une vraie montée en puissance, comme la prévention et l'assurance des biens et des personnes.



Et être toujours plus présents sur les grands sujets sociétaux et environnementaux que sont la santé, le bien vieillir, le logement, la transition énergétique – et notamment le marché des énergies renouvelables.

**J.D. :** Notre signature dans le monde économique et social s'est renforcée en 2018. Les acteurs et décideurs nous identifient par notre capacité d'action, l'énergie investie, notre lien au territoire devenu très visible. Tout cela fait du Crédit Agricole Centre-est une mosaïque de compétences, mais aussi et surtout une entreprise vivante sur son territoire, animée par de hautes exigences : la confiance, la proximité, l'utilité.

Nous sommes comme un athlète, capable de performances extraordinaires en faisant bien fonctionner ensemble ses muscles et son cerveau. Jamais à l'abri d'une moindre performance mais qui dispose d'atouts déterminants : nous sommes adossés à un groupe solide, structurés par notre gouvernance mutualiste... il nous appartient de continuer à en faire quelque chose de bien.

# ◆ NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

(voir la version intégrale en annexe)



## NOTRE MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR

Notre statut est celui d'une **banque de plein exercice** du groupe Crédit Agricole, avec sa gouvernance autonome, Comité de Direction et Conseil d'Administration.

Nous sommes une **banque universelle** de proximité et proposons à nos clients toutes les expertises d'un grand groupe en coordination avec nos filiales.

**Partenaires de nos clients, nous les accompagnons dans la réalisation de tous leurs projets :** habitat, constitution d'un patrimoine, installation, transmission, protection, banque au quotidien, entrepreneuriat.

Nos 3 015 collaborateurs s'engagent chaque jour à leurs côtés pour les accompagner à travers **quatre métiers principaux :**

- Banque
- Assurance
- Immobilier
- Accompagnement des entrepreneurs



## NOTRE MODÈLE DE DISTRIBUTION

**C'est celui d'une banque de proximité universelle multicanale fondée sur une relation 100 % humaine, 100 % digitale.** Il permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100 % à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale dans toutes nos agences.

Nos activités s'appuient sur **trois principes majeurs :**

- notre modèle coopératif, qui est basé sur le principe de vote démocratique : 1 personne = 1 voix ;
- nos valeurs mutualistes : proximité, responsabilité, solidarité ;
- notre ancrage territorial, qui se déploie notamment à travers 132 Caisses locales, 289 points de vente dont 270 agences de proximité et 19 agences spécialisées (centres d'affaires, de patrimoine, Banque en Ligne) et 10 pôles Entrepreneurs et patrimoine.

Notre activité bancaire et notre fonctionnement interne permettent de soutenir 93 000 emplois en France\*.

\*Étude réalisée en 2017 par le cabinet Utopies selon le modèle « LOCAL FOOTPRINT »



## NOS DIFFÉRENCES

**Notre gouvernance**, qui s'appuie sur des administrateurs indépendants élus par nos sociétaires, et place **le résultat financier comme un moyen et non comme un but.**

**Notre volonté de placer les femmes et les hommes** au cœur de nos finalités.

**Notre vision à long terme**, celle d'une entreprise coopérative qui existe depuis plus d'un siècle et peut s'appuyer sur cette base solide pour se projeter résolument vers l'avenir.

**Notre proximité relationnelle et la simplicité dans nos relations.**

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

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

# LES OPPORTUNITÉS ET LES RISQUES LIÉS AUX GRANDES MUTATIONS

Le Crédit Agricole Centre-est est un acteur bancaire et financier régional de premier plan, fort de son engagement mutualiste et conscient de sa responsabilité sociale et sociétale. C'est à ce titre qu'il intervient dans un monde dont toutes les composantes connaissent des mutations accélérées. Dans ce contexte mouvant, il s'est doté de repères solides et à long terme lui permettant d'identifier ces mutations et de mettre en œuvre des leviers agiles et performants pour en faire des opportunités de changements.



## L'exigence croissante en matière de réglementation

À toutes les échelles - internationale, européenne, nationale et sectorielle -, la réglementation se renforce dans une volonté de protéger les consommateurs et garantir l'intégrité et la transparence des pratiques financières au sein de l'environnement bancaire.

Pour le Crédit Agricole Centre-est, le respect de la réglementation est un pré-requis - facteur de sécurité pour la banque et ses clients - qui s'inscrit de manière évidente dans le cadre éthique de son action. Il s'agit d'une part de maîtriser cette complexité en se dotant des compétences nécessaires et, d'autre part, d'intégrer la conformité comme un élément essentiel de la qualité du service.



## Les évolutions technologiques et numériques

Les technologies digitales ont investi de nombreux usages et favorisé l'émergence de nouvelles pratiques. Le progrès dans ce domaine est rapide, mais il a ses revers : la fracture numérique, qui peut exclure certaines populations d'un accès aux services essentiels ; l'hyper-digitalisation, qui déshumanise des lieux et des relations ; les cyber-attaques, qui menacent les données sensibles et les équipements.

Pour le Crédit Agricole Centre-est, l'enjeu de la transformation digitale a été identifié à sa mesure, qu'il s'agisse des processus internes, des activités, de la relation client. Le mot d'ordre « 100 % humain, 100 % digital » se décline de manière effective dans toutes les composantes de la Caisse régionale : des plateformes totalement sécurisées qui mettent en ligne les solutions de financement ou d'assurance proposées, accélèrent les échanges et les transactions, assorties d'applications reprenant les fonctionnalités essentielles ; en parallèle, des femmes et des hommes plus engagés que jamais aux côtés de leurs clients, en lien de proximité et d'écoute ; des agences conçues comme des espaces de partage et de convivialité. La Caisse régionale a par ailleurs engagé un programme global renforçant les mesures de cybersécurité afin de protéger ses intérêts et ceux de ses clients, et de répondre aux exigences de conformité réglementaire.





## Les évolutions économiques et sociales

Le territoire du Crédit Agricole Centre-est est dynamique et attractif pour les entreprises et les porteurs de projets. Sur le plan social, les tendances sont plus incertaines : des catégories se précarisent (jeunes, personnes isolées), le vieillissement de la population augmente les besoins de santé.

**Pour le Crédit Agricole Centre-est**, acteur impliqué dans le développement des territoires, l'action se déploie sur plusieurs fronts : soutenir les dynamiques locales pour favoriser la vitalité économique, accompagner les créations d'entreprises comme les projets innovants, être un employeur responsable soucieux d'insertion et de diversité. Mais aussi être aux côtés des particuliers à chaque instant, qu'il s'agisse pour eux de pouvoir se loger, de préparer et protéger leurs projets, de financer l'achat d'un bien, de traverser un moment difficile, de se prémunir contre la dépendance. La Caisse régionale a renforcé son soutien dans les domaines de la santé, du bien vieillir, du logement social, qui sont autant de leviers de croissance fondés sur son engagement sociétal.



## Les dérèglements climatiques

Métier historique du Crédit Agricole, l'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires s'inscrit aujourd'hui dans de grandes mutations environnementales, économiques et sociétales. Le changement climatique, notamment, affecte fortement l'activité et donc le revenu des agriculteurs. La donnée environnementale est aussi présente dans les projets innovants qui apportent leur pierre à l'édifice écologique.

**Pour le Crédit Agricole Centre-est**, être présent aux côtés des agriculteurs du territoire est un engagement pris depuis l'origine. Il se renouvelle constamment à travers des solutions qui aident à faire face à l'évolution des modes de production et de distribution, aux attentes des consommateurs, et à une très forte pression réglementaire : financer des dispositifs protégeant les cultures, sécuriser les revenus. Plus en amont sur la chaîne de valeur, il intervient comme un acteur de référence de la transition énergétique et financeur de premier plan des énergies renouvelables.

## Les Objectifs de Développement Durable de l'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, de par son activité d'intermédiaire économique, y contribue à travers l'ensemble de ses métiers. Certains ODD apparaissent plus particulièrement dans leurs correspondances avec les enjeux RSE stratégiques du Crédit Agricole Centre-est. Vous retrouverez, identifiées avec ces logos, certaines actions concrètes en lien avec les ODD.

# ◆ FAITS MARQUANTS 2018

JANVIER

Lancement de la **signature électronique habitat**, qui permet aux clients de signer leur offre de prêt immobilier en ligne.



Le **street art** s'installe à l'agence de Lyon Croix-Rousse !

FÉVRIER



Le 8 février, plus de **50 étudiants** se rassemblent sur le campus du Crédit Agricole Centre-est afin d'imaginer ensemble des solutions innovantes pour l'avenir du mutualisme.



**BIENVENUE À VOTRE RENCONTRE ANNUELLE DES SOCIÉTAIRES**

Coup d'envoi des **rencontres annuelles** des sociétaires organisées dans chaque Caisse locale.

MARS

**LE VILAGE**  
by CA

**Village by CA Centre-est**, structure innovante dédiée aux start-up, fête son 1<sup>er</sup> anniversaire, avec un bilan enthousiasmant : 28 start-up accélérées, 17 partenaires, plus de 10 000 visiteurs accueillis à la Grande Maison. Au total, plus de 150 « belles rencontres ».

La Caisse régionale tient sa **23<sup>e</sup> assemblée générale**.



AVRIL



**Inauguration du Grand Hôtel-Dieu**, un site exceptionnel qui renaît au cœur de Lyon, grâce au Crédit Agricole Centre-est et à Crédit Agricole Assurances.



Le **1<sup>er</sup> job dating** de l'année organisé par le Crédit Agricole Centre-est à l'Espace Kennedy (Bourg-en-Bresse) réunit 7 entreprises et 51 jeunes en recherche d'emploi.

MAI

Avec le **1<sup>er</sup> prix « Délais de paiement fournisseurs »**, le Crédit Agricole Centre-est voit saluées ses pratiques exemplaires en matière de règlement des prestataires sous un délai moyen de 29,6 jours à date de facture.



**285 initiatives locales** menées en 2018 par le réseau mutualiste du Crédit Agricole Centre-est, telle « **la course colorée** » organisée à Mervans avec le soutien de la Caisse locale du pays Sangerinois.

JUIN



**Teddy Riner** est l'invité vedette de la journée exceptionnelle organisée par le Crédit Agricole Centre-est pour fêter le 1<sup>er</sup> anniversaire du partenariat national avec la Fédération Française de Judo.



**Solidarités**  
by Crédit Agricole Centre-est  
FONDATION D'ENTREPRISE

Création de la **Fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est**, qui vise à soutenir des projets d'intérêt général privilégiant les valeurs humanistes et porteurs de développement sur le territoire.

JUILLET

Succès du Mois de l'assurance avec plus de **12 978 contrats souscrits**.

Le Crédit Agricole Centre-est lauréat du **Prix de l'innovation marketing et digitale 2018**, décerné par l'Association des professionnels du marketing.



AOÛT



Lancement de la **8<sup>e</sup> édition de Muzik' Casting**, le tremplin musical organisé par la Fédération régionale Auvergne Rhône-Alpes du Crédit Agricole.

SEPTEMBRE



Organisation d'un **Café de la création** à Autun pour conseiller les porteurs de projet ; au total, 21 ont été proposés en 2018 sur tout le territoire.

**Rencontre des entreprises responsables** sur le campus du Crédit Agricole Centre-est à Champagne-au-Mont-d'Or, sur le thème « La performance bienveillante, un rêve à portée de main ».



OCTOBRE



Accompagné de cinq autres Caisses régionales, le Crédit Agricole Centre-est finance un projet immobilier d'envergure : **la réhabilitation de l'ancien siège du groupe Sanofi**.

Le Crédit Agricole annonce qu'il sera supporter national de la **Coupe du monde féminine de football 2019**, qui se déroulera du 7 juin au 7 juillet et dont les demi-finales et finale se disputeront à Lyon.

Animée par l'ambition de mettre en lumière les professionnels des métiers de bouche « du pré jusqu'à l'assiette » la **4<sup>e</sup> édition des Talents gourmands** couronne trois de ses neuf finalistes dans les catégories Agriculteur, Artisan et Restaurateur.



NOVEMBRE

À l'occasion de la Semaine du sociétariat, les Caisses régionales, dont le Crédit Agricole Centre-est, célèbrent leurs **dix millions de sociétaires**.



Ouverture à Villefranche-sur-Saône de la **100<sup>e</sup> agence transformée**, le Pôle Entrepreneur et Patrimoine du Beaujolais.



La « **tournée des achats impactants** » fait escale au Village by CA Centre-est. L'objectif : mobiliser les acheteurs de grands groupes en direction des fournisseurs implantés dans des zones économiquement fragiles.

DÉCEMBRE



Dix ans après avoir signé la **Charte de la diversité**, le Crédit Agricole Centre-est renouvelle son engagement autour de nouvelles ambitions.

Vingt étudiantes et étudiants de Master 2 de l'ESCEM (École Supérieure de Commerce et d'Économie Numérique) relèvent le défi du **hackathon** lancé par le Crédit Agricole Centre-est pour animer l'espace jeunes. Le projet gagnant met la solidarité à l'honneur, en adhésion avec les valeurs mutualistes.



# FIERTÉ\*

Dans un monde qui bouge si vite que les repères deviennent plus flous, nous restons fidèles à nos valeurs par notre modèle de gouvernance et nos exigences éthiques comme à nos racines locales. Nous revendiquons la fierté d'appartenir au monde mutualiste qui nous donne la détermination d'aller toujours plus loin dans nos engagements.

\*[fjɛ:ɾtɛ] n.f. : du latin *ferus* - Hardiesse, courage, intrépidité.  
Sentiment élevé de la dignité, de l'honneur.





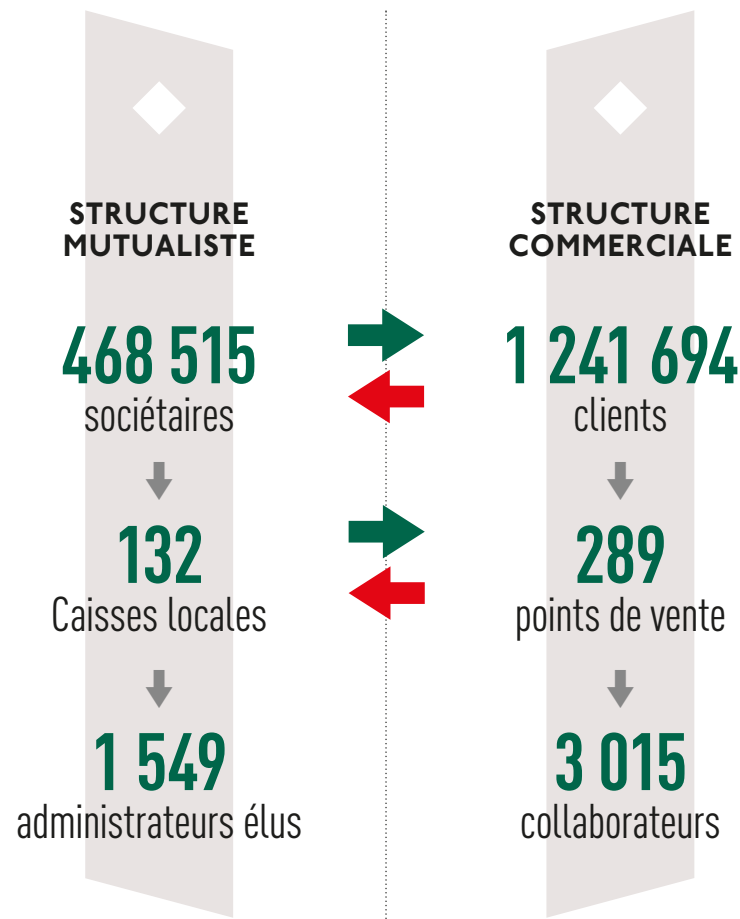


# FIERS DE NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET DE NOS VALEURS MUTUALISTES

Le mutualisme, c'est notre différence à cultiver. Un modèle humaniste à faire vivre, à illustrer, à partager. Il s'ancre dans les actions quotidiennes de nos collaborateurs, de nos sociétaires.

## La gouvernance coopérative et mutualiste, socle de stabilité et de solidité

Son statut fait du Crédit Agricole Centre-est une banque unique, différente. Une banque universelle de proximité, qui fait partie de l'un des plus grands groupes bancaires mondiaux, mais aussi, et avant tout, une banque coopérative. Une banque au fonctionnement démocratique, en lien étroit tissé avec son territoire à travers les administrateurs et qui conçoit son métier autour de trois valeurs : la proximité, la solidarité, la responsabilité. Le Crédit Agricole Centre-est construit chaque jour sa solidité et renforce sa stabilité, qui lui permettent de faire face aux grands défis contemporains, de répondre aux enjeux sociétaux, de résister aux variations de la conjoncture.







## Cap sur les 500 000 sociétaires

En phase avec son temps, le modèle mutualiste et coopératif permet d'établir des relations toujours fortes et toujours plus riches avec les sociétaires. En franchissant en juillet 2018 le cap des dix millions de sociétaires, le Crédit Agricole est devenu la plus grande coopérative du monde. De son côté, le Crédit Agricole Centre-est compte 468 515 sociétaires. Ils sont 50 003 à l'avoir rejoint cette année, dont 4 706 lors de la Semaine du sociétariat en novembre. Une belle dynamique !

Chaque client peut devenir sociétaire en souscrivant des parts sociales de Caisse locale. Quel que soit le nombre de parts détenues, tous les sociétaires sont égaux, selon le principe : 1 personne = 1 voix.



Comme la Caisse locale Village by CA Centre-est (photo), agences et réseau mutualiste ont fêté le dix-millionième sociétaire.



## UNE GOUVERNANCE SOLIDE ET ÉQUILIBRÉE

Deux instances pilotent le Crédit Agricole Centre-est : le Comité de Direction, composé de douze membres, et le Conseil d'Administration, qui compte quatorze administrateurs. Ce « double regard » forme un modèle solide et équilibré de gouvernance coopérative : une responsabilité partagée entre dirigeants salariés et dirigeants élus, socle même du principe mutualiste.

/16

De gauche à droite debout :

**Bernard BUISSON**

Directeur général adjoint

**Nicole LAVOCAT**

Directeur de l'excellence opérationnelle

**Patrick KLEER**

Directeur général adjoint

**Raphaëlle COMBY**

Directeur conseil et développement des entreprises

**Raphaël APPERT**

Directeur général

**Christelle PERRIN**

Directeur expérience client et risques

**Stéphanie GENSOLLEN**

Directeur finances et recouvrement

**Marc BALAS**

Directeur commercial

De gauche à droite assis :

**Thierry LAURENCIN**

Directeur crédits, agriculture et immobilier

**Simone KORN**

Directrice développement épargne et assurances

**Laura BOUCHILLOU**

Directrice ressources humaines, communication et RSE

**Emmanuel VEY**

Directeur général adjoint



LE COMITÉ DE DIRECTION





## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Le Conseil d'Administration de Crédit Agricole Centre-est (de gauche à droite) :

**Jean-Michel BAILLET** (Censeur)  
Chef d'entreprise Slimpack (Ain)

**Anne VIGNAT DUCRET**  
Chef d'entreprise Forestière et Développement (Ain)

**Bernard REYBIER**  
Vice-Président,  
chef d'entreprise Fermob (Ain)

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

**Raphaël APPERT**  
Directeur général

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

**Marguerite GRANJON**  
Vice-Présidente (Rhône),  
exploitante agricole retraitée

**Didier LAPOSTOLET,**  
Vétérinaire (Rhône)

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

**Éric ANGELOT**  
Chef d'exploitation viticole (Ain)

**Hubert JANIN**  
Secrétaire du Bureau du Conseil,  
chef d'entreprise (Isère)

**Pascal DESAMAIS**  
Directeur de l'ISARA (Rhône)

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

**Marc LE BRUN**  
Viticulteur (Rhône)

**Martine RAPY**  
Référente qualité d'une mutuelle  
assurance de la fonction publique  
(Ain)

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

## Proximité et représentativité

Le Conseil d'Administration de la banque est composé de quatorze administrateurs indépendants. Ils sont élus lors de l'assemblée générale, composée principalement des Présidents de Caisse locale. Personnes de terrain, représentants des acteurs économiques du territoire, les administrateurs exercent dans des domaines très variés. Entrepreneur, viticulteur, directeur d'une école d'ingénieurs, vétérinaire... la diversité de leurs activités professionnelles reflète l'ancrage du Crédit Agricole Centre-est dans le tissu économique régional.



Faire de la diversité  
une priorité active

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, un Comité des nominations a été créé au sein du Conseil d'Administration de la Caisse régionale. Composé de trois administrateurs, il contribue à l'élaboration de la politique de diversité appliquée aux membres du Conseil d'Administration ainsi qu'à leur plan de formation. Par ailleurs, et bien que le Crédit Agricole Centre-est ne soit pas concerné par les textes régissant la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des conseils d'administration en raison de son statut coopératif, le Comité a fixé pour 2018 un objectif d'au moins 30 % de femmes administratrices, d'ores et déjà dépassé.



# FIERS DE NOS ÉQUIPES ENGAGÉES

Dans chaque activité, l'engagement des équipes du Crédit Agricole Centre-est est constant. Il soutient toutes les actions menées, aussi bien pour accompagner les montées en compétences au service d'une relation client toujours plus forte et plus novatrice, que pour mettre en œuvre les valeurs mutualistes à travers la Charte de la diversité, les initiatives solidaires des collaborateurs et celles des élus sur le terrain.



/18

Cap sur 2023 ! En septembre, tous les collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est se sont réunis pour préparer ensemble l'avenir.



91 % des collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est fiers de travailler pour leur entreprise

C'est l'un des chiffres marquants qui ressortent de l'IER 2018 (indice d'engagement et de recommandation), l'un des indicateurs stratégiques du Crédit Agricole. Il mesure tous les deux ans la satisfaction et la fierté d'appartenance de chaque collaboratrice et collaborateur. Le score 2018 est en nette progression par rapport à 2016.



## S'ENGAGER POUR LA RELATION CLIENT



Remise de diplômes pour les 37 collaborateurs Bachelor et Mastère de la promotion 2018.

◆  
**192**  
embauches

**347**  
stagiaires

**125**  
alternants dans les  
agences et les sites  
administratifs



### Des équipes impliquées et compétentes

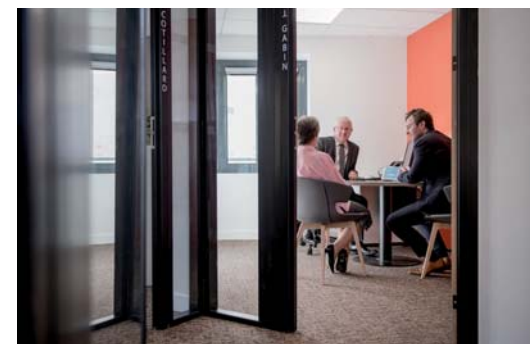
#### 15 910 jours de formation en 2018

Pour s'adapter aux mutations de son environnement et répondre à la réglementation, le Crédit Agricole Centre-est anticipe les compétences dont ses métiers auront besoin à moyen et long terme. Il permet également à ses collaborateurs de développer leur employabilité : il les accompagne dans leurs parcours, fournit les clés nécessaires à leur épanouissement professionnel. Formation, apprentissage, parcours adaptés sont les clés de la montée en compétences individuelles et collectives.

2018 a été une année dynamique en matière de recrutement, y compris pour propulser les jeunes vers leur future carrière dans les métiers de la banque. Ainsi sur les 81 alternants accueillis dans le réseau de proximité, 54 % ont été recrutés en CDI à l'issue de leur parcours.

#### Aller chercher les talents là où ils se trouvent

La proximité se conjugue au Crédit Agricole Centre-est dans toutes ses dimensions, y compris dans les modes de recrutement. Depuis trois ans, l'équipe Ressources Humaines organisait deux sessions par semaine à Lyon, auxquelles se rendaient des candidats provenant de l'ensemble du territoire. En 2018, inversion de la tendance : cette fois, c'est l'équipe qui est partie sur le terrain en mode « Talents tour ». La 1<sup>re</sup> édition s'est tenue en juin à Mâcon. Résultat : 25 candidats de Saône-et-Loire qui ont répondu à l'appel, et une dizaine retenue pour intégrer la banque.



### Des équipes présentes aux côtés des clients

#### Les quatre piliers de la relation client : des mots aux actes

Une relation client réussie se travaille en profondeur et sur la durée. Le Crédit Agricole Centre-est fonde la sienne sur quatre piliers : la proactivité, la réactivité, la qualité d'écoute et de conseil, l'attention et la considération. Des mots qui se traduisent concrètement par des contacts réguliers, des retours rapides apportés aux demandes, un conseil personnalisé, un traitement des réclamations adapté.

### Faire des réclamations un levier de progrès

L'engagement des équipes s'exprime aussi par la manière dont sont traitées les réclamations clients. Pour la troisième année consécutive, l'AFNOR a renouvelé et même étendu la certification ISO 9001 à l'ensemble des agences et réseaux, en soulignant les points forts relevés : l'implication, la motivation, les bonnes pratiques mises en œuvre, les multiples actions entreprises dans le cadre de l'amélioration continue, la recherche d'efficacité dans les outils.

## FIERS DE NOS ÉQUIPES ENGAGÉES

### Des équipes exemplaires en matière d'éthique et de conformité

#### L'éthique, une évidence

En 2018, la Charte éthique du groupe Crédit Agricole a été diffusée auprès de l'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est. Les formations sur ce thème sont nombreuses. S'y ajoutent les règles en matière de conformité, déontologie et éthique que fixe la politique d'intégration et de montée en compétences. Toute nouvelle embauche s'accompagne de l'acquisition de ces bonnes pratiques.

#### Le respect des données privées, une autre évidence

L'application du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) s'est traduite au sein du Crédit Agricole Centre-est d'abord par la diffusion d'une Charte spécifique concernant les données privées des collaborateurs ; ensuite par un accompagnement des équipes RH (vidéos, e-learning) pour aider chacune et chacun à s'approprier ce sujet complexe. Avec une finalité : inscrire la relation client dans une approche toujours plus transparente et toujours plus éthique.



### Le résultat de ces engagements auprès des clients se traduit par une satisfaction en hausse

L'un des principaux indicateurs de la satisfaction client est l'IRC (indice de recommandation client). 2018 confirme une double tendance : les clients apprécient de plus en plus leur banque et sont de plus en plus nombreux à l'exprimer. Sont particulièrement salués les services qui rendent la relation encore plus simple et plus fluide : la prise en charge des mails sous 24 h, les confirmations de rendez-vous à J-2, les canaux d'échange digitaux.





## S'ENGAGER POUR METTRE EN ŒUVRE LES VALEURS MUTUALISTES

### Des équipes de collaborateurs solidaires

La solidarité est l'un des trois piliers du mutualisme, une valeur naturellement partagée par les collaborateurs, les sociétaires et les administrateurs du Crédit Agricole Centre-est. Elle se concrétise par des actions menées dans une visée collective : chacune, chacun, apporte sa pierre à l'édifice. Juin a mis l'accent sur cet engagement. Intitulé « Mois 100 % solidaire », il a vu se décliner de nombreuses initiatives, parmi lesquelles :

• **Le lancement de l'arrondi solidaire sur les salaires.** Le principe ? Chaque personne qui le souhaite peut faire un don de 1 à 99 centimes par mois sur la base d'un arrondi sur le net à payer, le montant étant abondé à 100 % par le Crédit Agricole Centre-est et versé à trois associations d'intérêt général du territoire. En 2018, 4 236 € ont ainsi été collectés au profit des Restos du cœur de Saône-et-Loire, d'Habitat et Humanisme et de la Fondation des Hospices civils de Lyon. En 2019, d'autres associations en bénéficieront.



### • Une journée chez Emmaüs à Vénissieux.

Des collaboratrices du Crédit Agricole Centre-est sont venues rejoindre l'équipe du site de Vénissieux pour partager le quotidien des compagnons le temps d'une journée. Une manière privilégiée de découvrir celles et ceux qui s'engagent chaque jour pour une société plus humaine et plus juste.



### • Des congés solidaires en partenariat avec Planète urgence.

Cette démarche permet aux salariés de l'entreprise de mettre leurs compétences à la disposition de projets à l'international. Les champs sont vastes : informatique, boulangerie, soutien scolaire... Co-financées par le salarié et l'entreprise, les missions durent deux semaines. Cinq collaborateurs sont partis en 2018 et d'autres partiront en 2019 vivre une expérience unique et inoubliable.

## FIERS DE NOS ÉQUIPES ENGAGÉES

### Des équipes d'élus mobilisées autour des initiatives locales

Chaque année, de nombreuses actions se déploient sur tout le territoire. Culturelles, sportives, solidaires, environnementales... elles témoignent d'un engagement mutualiste toujours à l'œuvre, soutenu par les 1 549 administrateurs du Crédit Agricole Centre-Est.

**285**  
initiatives locales  
en 2018

## Retour sur...

### Trois jours de fête pour un centième anniversaire

En 1918, Édouard Herriot fonde à Cibeins, dans l'Ain, l'école d'agriculture de Lyon. L'objectif, à l'époque : ralentir l'exode rural et attirer les jeunes en les formant aux différents métiers d'une exploitation agricole. Devenu depuis le lycée agricole de Cibeins, et soutenu depuis quatre ans par le Crédit Agricole Centre-est, l'établissement a joyeusement fêté son centenaire en mai. Des camions très vintage ont fait revivre la livraison de lait aux crèches et hôpitaux lyonnais, et de nombreuses animations ont été organisées tout au long du parcours. Cinq Caisses locales du Crédit Agricole Centre-est se sont mobilisées sur l'événement, illustrant ainsi l'ancrage local de la banque.



### Vague rose à Digoin

Chaque année, « Octobre rose » est le mois de la lutte contre le cancer du sein. En 2018, sept Caisses locales se sont associées à cet événement. Elles ont soutenu « La Digoinaise », une course à laquelle ont pris part 3 500 marcheurs et coureurs. Au-delà du soutien financier, les administrateurs et présidents des Caisses locales, les collaborateurs, se sont distingués sur le terrain en participant à ce moment de solidarité et de partage. Un groupe Crédit Agricole Centre-est composé de 123 personnes a couru ou marché pour la bonne cause !

### Les joies de la glisse pour tous

L'hiver 2017-2018 a vu à la patinoire éphémère du quartier Monplaisir, à Lyon, la naissance d'une belle invention : la « lugiglace ». Le principe : un ensemble luge + fauteuil embarqué qui permet aux personnes handicapées d'évoluer sur la glace. L'appareil est relié à un ordinateur, commandé par un accompagnant sur patins. Financée avec le concours du Crédit Agricole Centre-est, cette innovation est désormais mise à disposition dans d'autres patinoires de la Métropole.





### Une entreprise qui agit en faveur de la diversité



Il y a dix ans, le Crédit Agricole Centre-est signait la Charte de la diversité. Un engagement précurseur, volontariste, ambitieux. Un engagement qu'il a renouvelé le 11 décembre 2018 dans le cadre de l'étape lyonnaise du Tour de France de la diversité organisé par Entreprises pour la Cité. Réaffirmant ainsi une priorité forte en faveur d'une vision de l'insertion professionnelle reflétant toute la diversité de la société française. Cette priorité se manifeste à travers plusieurs initiatives. Mission Talents et ses matinées de recrutement sans CV ; le partenariat avec l'APELS, association avec laquelle sont recrutés des jeunes issus des quartiers défavorisés, qui pratiquent le sport à bon niveau et ont été retenus pour leur comportement exemplaire ; l'intégration de personnes en situation de handicap dans des parcours de professionnalisation d'un an.



### Ça joue ! Acte 1

Novembre, Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. Sur trois sites du Crédit Agricole Centre-est, le rideau se lève sur une pièce originale : « Travail, bien-être et plus si affinités ». Le sujet : la qualité de vie au travail, revisité avec humour par la compagnie Insolite Fabriq et ses comédiens handicapés.



### Ça joue ! Acte 2

Fortes et structurantes, les valeurs du rugby animent l'association XIII Handi. Elles ont été au cœur des rencontres organisées en février pour initier des jeunes en fauteuil à la pratique de ce sport. Des matchs plus qu'amicaux auxquels ont activement participé des collaborateurs du Crédit Agricole Centre-est, partenaire de l'événement.





# AUDACE\*

Réinventer notre relation client, soutenir des projets qui embellissent la vie et parfois la changent, être en permanence connectés à l'avenir : pour explorer ces thématiques, l'audace insuffle une énergie formidable.

Elle nous emmène toujours un peu plus loin jusqu'à repenser nos métiers, nos offres, nos engagements.

\*[o'das] n.f. : du latin audax - Mouvement qui porte à des actions extraordinaires, procédé qui brave les habitudes, hardiesse.







# OSER LA PROXIMITÉ



## L'agence « hub de la relation »

Le Crédit Agricole Centre-est en a la profonde conviction : il est essentiel de réaffirmer la valeur de la proximité, avec l'agence « hub » de la relation physique et digitale. La meilleure preuve de cette volonté de réinventer l'agence pour proposer aux clients une banque 100 % humaine et 100 % digitale est le grand programme de transformation en cours. Au-delà de leur métamorphose physique, les agences « nouvelle génération » intègrent toujours plus d'innovations digitales associées à des expertises étendues, avec une organisation repensée des équipes au service des clients, quels que soient leur projet, leur localisation ou leur situation.

La proximité se décline aussi sous d'autres formes : les pôles dédiés aux entrepreneurs et au patrimoine, le Village by CA Centre-est ou encore les points verts (un réseau de commerçants partenaires permettant aux clients de bénéficier de services de base, comme le retrait d'argent ou la remise de chèque).

Cette stratégie de l'humain, du conseiller et de l'agence au cœur de la relation est gagnante : 98,5 % des clients qui ont répondu aux enquêtes sur leur agence transformée plébiscitent ce nouveau format. Ces nouvelles banques sont reconnues comme « des lieux de vie et de convivialité où l'on se sent accueilli et accompagné » qui valorisent la proximité.



## Qu'est-ce qu'un hub ?

Un carrefour, une plateforme de correspondance vers laquelle convergent des modes de transport, des communications, mais aussi, et surtout, des femmes et des hommes. Le hub est au centre d'un réseau. Il sert de passerelle entre un point et un autre.





Le 20 septembre 2018 a été inaugurée l'agence Lyon Grand Hôtel-Dieu. Avec une innovation à la clé : un espace entièrement dédié aux entrepreneurs.

### Le client servi partout, par tous et pour tout

C'est la réalité aujourd'hui sur l'ensemble du territoire du Crédit Agricole Centre-est. Cette nouvelle organisation répond à une attente très forte des clients : pouvoir effectuer la majorité de leurs opérations bancaires dans n'importe quelle agence du Crédit Agricole Centre-est.

Concrètement, chaque agence du réseau devient l'agence de tous les clients. Plus besoin d'aller dans **son** agence pour faire une commande de devises, rencontrer un conseiller pour son projet, se faire établir un chèque de banque, demander une explication ou même faire une réclamation... Ces opérations sont possibles dans toutes les agences du Crédit Agricole Centre-est.

◆  
**125**  
 agences  
 transformées  
 à fin 2018  
 ◆

### Les pôles : des concentrés d'expertises au plus près des clients

Le 19 novembre 2018, le Crédit Agricole Centre-est a inauguré le Pôle entrepreneurs et patrimoine du Beaujolais, au service des artisans, professions libérales, viticulteurs et chefs d'entreprise. Il fait partie des dix pôles répartis sur l'ensemble de son territoire. Le principe ? Concentrer en un lieu unique l'ensemble des compétences et expertises à même d'accompagner les professionnels dans leurs projets : réseau de proximité, banque privée, centre d'affaires, experts des filiales. Ce réseau comprend aussi deux pôles spécifiques : entrepreneuriat et innovation Lyon Métropole et Lyon Immobilier et Patrimoine.



Inauguré en 2016, l'Espace Kennedy, à Bourg-en-Bresse, est devenu une adresse de référence de l'écosystème économique local. Rencontres business, salon du digital, rencontre avec les joueurs de la JL Bourg-Basket... de nombreux temps forts rythment la vie d'un lieu grand ouvert sur son environnement.



# OSER INVESTIR DANS DE JEUNES ENTREPRISES

## Le Village by CA Centre-est, trait d'union entre start-up et ETI

Le Crédit Agricole Centre-est est aujourd'hui reconnu pour son engagement aux côtés des entreprises prometteuses, pour l'enthousiasme avec lequel il soutient les projets innovants des start-up.

La traduction la plus emblématique de cette démarche est le Village by CA Centre-est créé en mars 2017, un accélérateur de start-up innovantes. Ce lieu unique rassemble start-up, experts et entreprises partenaires, de l'ETI (entreprise de taille intermédiaire) au grand groupe.

Les jeunes entreprises bénéficient d'un accompagnement personnalisé ainsi que de l'expérience, de l'expertise et du carnet

d'adresses des entreprises partenaires. Ces dernières sont quant à elles placées dans une dynamique d'innovation permanente au contact des start-up.

En 2018, un nouveau dispositif a été mis en place, celui du mentorat. Six mentors – administrateurs, sociétaires ou référents innovation de la Caisse locale Village by CA Centre-est\* – se sont lancés dans la démarche. Leurs missions : apporter aux entrepreneurs un éclairage à la fois extérieur et expérimenté, ouvrir leurs réseaux, favoriser le croisement de regards à travers des rencontres.

*\* La Caisse locale Village by CA Centre-est réunit, à l'échelle du territoire du Crédit Agricole Centre-est, des entreprises sociétaires de toutes tailles mais aussi des acteurs de l'écosystème local.*

LE  
VILLAGE  
by CA  
centre-est

28

start-up hébergées  
au Village by CA  
Centre-est,  
17 entreprises  
partenaires





Donner des ailes aux projets de chacun : lancés en juin 2016, les Cafés de la création rencontrent un succès qui ne se dément pas ; 21 ont eu lieu en 2018 (40 sont prévus en 2019), réunissant porteurs de projets de création d'entreprise, experts, partenaires économiques.



### Encourager l'envie d'entreprendre

Contribuer à la vitalité du territoire, c'est favoriser le développement de l'innovation, encourager la création d'entreprise... Au croisement de ces deux axes stratégiques, Crédit Agricole Création a pour vocation la prise de participation dans des start-up innovantes à fort potentiel. **10 M€ de capital** sont gérés par Crédit Agricole Création pour soutenir **50 start-up** contribuant à soutenir près de **500 emplois**.

Parmi les investissements de l'année 2018, citons Tilkee, éditeur d'une solution logicielle de tracking de documents numériques ; 365 Talents, éditeur d'une solution RH basée sur l'intelligence artificielle ; Monsieur Gourmand, un service de traiteur en ligne ; Imatics, qui développe des solutions innovantes en radiologie interventionnelle assistée par ordinateur, et Afyren, société spécialisée dans l'ingénierie en microbiologie et la production de molécules biosourcées.

Plus largement, les investissements en capital réalisés en 2018 par les filiales du Crédit Agricole Centre-est (Calixte, Crédit Agricole Création et CAC PME) dans les entreprises de la région se sont élevés à 20 millions d'euros, et ont contribué à soutenir plus de 5 000 emplois.

◆  
**5 214**  
emplois soutenus  
à travers les  
investissements  
réalisés en 2018

/29

la structure de capital  
développement du Crédit  
Agricole Centre-est  
a poursuivi sa croissance  
en 2018 avec des  
investissements dans  
quatre ETI et trois PME  
pour 15,8 millions d'euros.





# OSER LES GRANDS PROJETS

/30



## Campus : un futur siège en mode collaboratif

Le projet « Campus », dont les travaux de restructuration vont débuter mi-2019, est plus qu'une simple rénovation du siège du Crédit Agricole Centre-est. Il est aussi guidé par une vision novatrice de la relation entre les équipes, qui intègre un fonctionnement collectif plus fluide, des façons de travailler toujours plus collaboratives. Le bâtiment actuel consacre de plus en plus de place aux espaces dédiés à la créativité et à la co-création. Le futur Campus ira encore plus loin, à l'image des agences transformées qui revisitent la relation client.

Il sera aussi exemplaire en matière de performance énergétique : sa consommation sera réduite de 80 % au m<sup>2</sup>, et s'appuiera sur des énergies renouvelables : photovoltaïque, géothermie, chauffage au bois.



## COMPAGNIE FONCIÈRE

LYONNAISE

### Compagnie Foncière Lyonnaise, acteur du territoire

Dans la continuité de la stratégie menée depuis plusieurs années, 40 millions d'euros complémentaires ont été engagés sur des actifs immobiliers du territoire par la Compagnie Foncière Lyonnaise, filiale du Crédit Agricole Centre-est. Outre l'inauguration du Grand Hôtel-Dieu à Lyon, l'année a été marquée par un engagement dans six nouveaux ensembles immobiliers. Sont notamment programmées des opérations dans le Pays de Gex, secteur dans lequel la Compagnie Foncière Lyonnaise a commencé son intervention en 2018.

**256 000 m<sup>2</sup>**

gérés par la Compagnie  
Foncière Lyonnaise



### Le Grand Hôtel-Dieu retrouve sa ville

La renaissance du Grand Hôtel-Dieu, au cœur de Lyon, a donné lieu au plus grand chantier privé de rénovation d'un monument historique en Europe. Après cinq ans de travaux, l'ouverture au public en avril 2018 a été l'occasion de plusieurs jours d'animations pour faire découvrir les enseignes, bars et restaurants

venus s'insérer entre les cours et les jardins. Le lieu sera achevé en 2019 avec un hôtel cinq étoiles (au printemps), un centre de congrès et la Cité internationale de la Gastronomie (à l'automne). Un site d'exception réouvert aux lyonnais et aux visiteurs du monde grâce à l'audace du Crédit Agricole Centre-est aux côtés de Crédit Agricole Assurance, qui ont acquis le Grand Hôtel-Dieu et financé sa réhabilitation.

# CONFIANCE\*

La confiance constitue le socle de nos relations avec nos clients et nos partenaires. Elle se fonde sur des résultats solides, réinvestis sur le territoire. Elle implique des engagements élevés : être fiables dans nos réponses, éthiques dans nos pratiques, rigoureux dans la mise en œuvre de nos solutions.

*\*[kɔ̃'fjãs] n. f. : du latin cum (avec) et fidere (croire)  
Sentiment qui fait qu'on se fie à quelqu'un ou à quelque chose.  
Sentiment de sécurité, d'harmonie, d'assurance.*







# UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

**Nos clients nous font confiance** : ils le montrent à travers les enquêtes de satisfaction, les souscriptions à nos offres, leur fidélité à l'égard de la Caisse régionale. Cette confiance est le fruit d'un travail constant pour eux et avec eux, alimenté par les projets et les outils que nous développons au plus proche de leurs attentes.



## OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

### L'innovation au service de la relation client

Trois projets phares au service de la relation client ont été lancés en 2018 : Mon Patrimoine, Mon Projet Immo, et une nouvelle approche de la relation client. Leur point commun : ils sont issus d'enquêtes menées auprès des clients sur leurs attentes, leurs ressentis, qui ont permis de redéfinir une organisation et de co-construire de nouvelles démarches.



### Mon Patrimoine

Cette approche de conseil innove pour accompagner tous les clients dans la constitution, l'optimisation et la protection de leur patrimoine, dès le 1<sup>er</sup> euro à investir. La démarche s'appuie sur trois piliers :

- **la vision globale du patrimoine du client autour de trois dimensions** : l'épargne, l'immobilier et la prévoyance ;
- **le client comme acteur** : il co-construit les solutions avec son conseiller à travers une démarche personnalisée ;
- **le conseil dans le temps** : un bilan est réalisé tous les ans pour suivre l'évolution du patrimoine du client.

### Mon Projet Immo

Avec ce nouveau parcours pour les projets liés à l'habitat, de la recherche de bien à la télésurveillance, le client est accompagné, suivi, conseillé. Une approche intégrée différenciante qui rend l'expérience client plus simple, plus efficace, plus sereine.

### Jouer collectif pour transformer la relation client

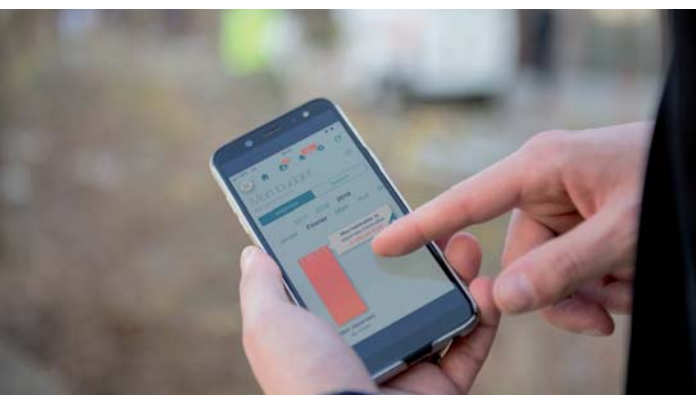
Pour répondre aux attentes des clients et leur apporter des réponses rapides, adaptées, personnalisées, l'organisation des équipes a été entièrement repensée en mode collectif. Elle permet au client d'effectuer ses opérations bancaires dans n'importe quelle agence du Crédit Agricole Centre-est.



◆

**209 000**  
clients du Crédit Agricole  
Centre-est utilisent  
l'appli Ma banque.

◆



### Des outils digitaux pour simplifier le parcours client

Le Crédit Agricole Centre-est poursuit sa dynamique de transformation digitale en étoffant sa gamme d'outils innovants. Ils transforment le parcours client vers plus de proximité, d'instantanéité, de personnalisation et de sécurité.

#### La signature électronique habitat

Depuis mai 2018, les clients du Crédit Agricole Centre-est peuvent signer en ligne leur offre de crédit immobilier. Le Crédit Agricole est la première banque française à proposer cette fonctionnalité digitale sur un périmètre du crédit immobilier aussi large. Un processus simple, rapide et sécurisé.

#### La vidéo-signature des contrats

« Signez, vous êtes filmé ! » Ce pourrait être le slogan d'une fonctionnalité novatrice expérimentée depuis septembre par la Banque directe du Crédit Agricole Centre-est : la signature de document en vidéoconférence. L'entretien en visio peut se faire via un smartphone, une tablette ou un ordinateur, le document (contrat, ordre de virement...) est transmis en PDF pour lecture par le client, qui n'a qu'un clic à faire pour le signer. Un service emblématique, qui innove pour préserver la relation humaine tout en accélérant les échanges.

#### Un simulateur de financement primé

La 13<sup>e</sup> édition des Prix de l'excellence marketing a décerné au Crédit Agricole Centre-est le 1<sup>er</sup> prix de l'innovation marketing et digitale pour le simulateur de financement développé au sein d'un digital lab en coopération avec la start-up Rocket Labs. Cet outil innovant d'accompagnement des professionnels et agriculteurs répond à l'ensemble de leurs besoins d'investissement et de trésorerie, intègre les solutions d'assurance et développe une relation client-conseiller multicanale transparente.

### Une présence digitale active et performante

Le Crédit Agricole est en tête du baromètre D-Rating 2018, indicateur de mesure de « l'empreinte digitale » (nombre de visites du site et de l'application, taux d'engagement des visiteurs...), devant les autres banques traditionnelles. L'application « Ma Banque » reste quant à elle l'appli bancaire préférée des Français, selon le baromètre NetObserver® 2018. Elle intègre une technologie novatrice, l'agrégation bancaire, qui permet une synchronisation en direct des données pour pouvoir consulter ses comptes, gérer son budget, suivre ses opérations...



Les équipes Crédit Agricole et Rocket Labs lors de la remise des Prix de l'excellence marketing.



## UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

### QUATRE MÉTIERS QUI PARTICIPENT À LA CRÉATION DE VALEUR

Preuve de la confiance accordée par ses clients, le Crédit Agricole Centre-est affiche des résultats en progression sur ses quatre métiers : la banque, l'assurance, l'accompagnement des entrepreneurs, l'immobilier. La banque renforce ainsi sa position de leader régional, et confirme son ambition d'être un véritable « assembleur de solutions » pour ses clients, grâce à la synergie de tous les métiers du Groupe Crédit Agricole.



◆  
**1,5 M**  
de contacts clients  
en 2018  
◆

**66 093**  
nouveaux clients ont  
fait confiance au Crédit  
Agricole Centre-est  
(+ 0,5 %) en 2018.

#### 1. Banquier mutualiste

Banque universelle de proximité, le Crédit Agricole Centre-est est le partenaire de référence des projets de son territoire, au service de tous ses clients : particuliers, professionnels, entreprises, collectivités locales et associations. Pour servir ses 1 241 694 clients, il s'appuie sur son réseau de 289 points de vente, agences de proximité et réseaux spécialisés.

Banque 100 % humaine, 100 % digitale, le Crédit Agricole Centre-est améliore sans cesse l'expérience client avec de nouveaux

outils digitaux, tout en renforçant les contacts directs avec les clients : en 2018, 512 000 rendez-vous ont ainsi eu lieu en face à face ou au téléphone.

En 2018, l'activité crédits a été particulièrement soutenue, avec une croissance record de 8,4 % des encours, avec 5,1 milliards d'euros de nouveaux crédits injectés par la banque dans l'économie régionale. Un niveau très élevé, tiré par les réalisations de crédits équipement (+ 17,5 %) et consommation (+ 10,5 %). 90 837 projets clients ont ainsi été financés.

### Accompagner la clientèle patrimoniale

dans la diversification de son patrimoine et la conseiller pour une gestion active de ses investissements demeurent des priorités du Crédit Agricole Centre-est. Pour apporter les réponses les plus performantes, il s'appuie à la fois sur les expertises internes de la Banque Privée et sur ses filiales spécialisées. En matière de gestion, le Crédit Agricole Centre-est tient au libre choix de ses clients et s'adapte à leurs préférences : il reste à la disposition des plus autonomes ou propose un service de Gestion Accompagnée qui permet aux clients de bénéficier d'un service d'expertise pour les accompagner dans la gestion des valeurs mobilières de leurs portefeuilles titres et assurance-vie.

### Investir autrement avec l'ISR

L'Investissement Socialement Responsable (ISR) repose sur des fonds d'investissement qui prennent en compte, en plus des critères financiers classiques, le comportement de l'entreprise dans le domaine social et environnemental. Partenaire depuis plus de 20 ans d'Habitat et Humanisme, le Crédit Agricole Centre-est commercialise un OPCVM\* dit « de partage » : Solidarité CA Habitat et Humanisme et Solidarité contre la faim. La banque propose aussi des fonds orientés environnement, comme Atout Valeurs Durables, axé sur le développement des technologies « vertes ». Preuve de l'appétence des clients pour un investissement différent, **les encours ISR ont progressé de 11 % en 2018**, malgré des marchés financiers en repli en 2018.

\*Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières

### Développer l'activité des professionnels et agriculteurs

Avec 8 456 conquêtes en 2018, le Crédit Agricole Centre-est a dépassé le seuil des 50 000 clients professionnels et agriculteurs, augmentant ainsi sa part de marché de 0,8 point. 14 500 projets ont été financés pour un montant de 687 M€ (+ 5,4 %). Des résultats obtenus grâce à l'expertise des équipes, aux offres adaptées, mais aussi à des démarches innovantes dans le parcours client, comme le Prêt Express Agri Pro. Le Crédit Agricole Centre-est accompagne également les professionnels du secteur touristique via la Banque du Tourisme, créée en 2016.



### Le Prêt Express Agri Pro, ou comment digitaliser à 100 % un parcours client

Qu'il s'agisse de financer un nouvel équipement ou de faire face à un besoin de trésorerie ponctuel, les clients professionnels ou agriculteurs éligibles peuvent désormais effectuer un crédit 100 % en ligne « Prêt Express Agri Pro », depuis la demande jusqu'à la signature électronique. La réponse est immédiate, le traitement du dossier rapide et simplifié.

◆  
**8 456**  
nouveaux clients  
professionnels  
◆



## UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

### Être là aussi pour les clients en difficulté

En tant que banque coopérative, le Crédit Agricole Centre-est est fortement attaché aux valeurs de solidarité et de responsabilité qui impliquent d'accompagner tous les clients, dans toutes les étapes de leur vie. Il est là en particulier pour ceux qui traversent des moments difficiles ou dont la situation est fragile.

**Le Point Passerelle** a ainsi été créé pour accompagner une personne ou une famille sur une durée de six mois à un an. Saisi par une agence ou une assistante sociale, il permet de mettre en œuvre des réponses financières adaptées à un accident de la vie : divorce, décès du conjoint, maladie...

Il peut aussi aider son client dans ses démarches. La sortie s'effectue une fois les situations rétablies. Le taux de succès de cette structure a progressé en 2018 : il est de 81 %, contre 73 % en 2017. Le Point Passerelle intègre « l'éducation budgétaire » de la personne ou de la famille concernée. Il propose aussi des ateliers pédagogiques pour les jeunes adultes, co-animés par des bénévoles, qui sensibilisent à la gestion équilibrée d'un budget.



Le Crédit Agricole Centre-est est également aux côtés **des agriculteurs sinistrés par la sécheresse.**

Devant l'ampleur de la sécheresse en Saône-et-Loire, le Crédit Agricole Centre-est a mis en place une mesure exceptionnelle pour accompagner ses clients agriculteurs victimes de cette situation. Il a notamment doublé l'aide du département (une enveloppe de 10 millions d'euros) : tout exploitant agricole bénéficiaire du prêt départemental et qui en avait fait la demande a pu obtenir un prêt



complémentaire à 1 % du même montant auprès de la Caisse régionale. 57 dossiers ont ainsi été acceptés pour un montant total de 677 000 euros.

Par ailleurs, le Crédit Agricole, à travers sa filiale Pacifica, a cherché des solutions pour ses clients agriculteurs de plus en plus confrontés à des sinistres climatiques : un sur deux a été touché ces trois dernières années. Pour leur permettre de faire face à ce risque récurrent et sécuriser leur exploitation, il leur propose trois offres :

- **l'assurance des prairies**, pour un versement de capital en cas de baisse de production fourragère ;
- **l'assurance récoltes**, pour couvrir l'exploitation face aux pertes de rendement consécutives à un aléa climatique subi ;
- **l'assurance grêle**, pour une protection localisée à la parcelle.



## 2. Assurer les personnes et les biens

En tant que bancassureur, le Crédit Agricole Centre-est a une double responsabilité : gérer les risques de ses clients, avec une offre globale assurance proposant des solutions adaptées à chaque besoin et à chaque situation ; réduire ces risques, à travers une dynamique de prévention engagée auprès des assurés.

En 2018, l'activité assurance auprès des particuliers a progressé avec **81 447 nouveaux contrats dommages souscrits**, et un portefeuille en hausse de 5,1 %. Dans un contexte de totale ouverture du marché, le Crédit Agricole Centre-est a su rester compétitif sur l'assurance emprunteur et fidéliser son portefeuille clients. Il s'est également hissé au 2<sup>e</sup> rang de l'usage de l'e-ADE (assurance des emprunteurs), avec plus de 83% d'adossement.

### Une offre élargie

- **Une assurance des accidents de la vie à l'écoute des assurés** : en 2018, le Crédit Agricole Centre-est a lancé avec succès sa nouvelle assurance des accidents de la vie (AAV). Elle s'adresse à tous types de population : chaque jour, 2 000 enfants de moins de 6 ans sont touchés par un accident grave du quotidien ; 90 % des accidents

de la vie sont liés à une chute chez les personnes âgées. En réponse aux besoins des assurés, des avantages spécifiques sont proposés aux moins de 26 ans (accompagnement psychologique en cas de cyber-harcèlement), aux familles et aux plus de 50 ans. La nouvelle offre se veut à la fois plus protectrice (indemnisation dès 1 % de déficit fonctionnel permanent), plus accessible et plus simple.

- **Le Crédit Agricole Centre-est en phase avec les nouvelles mobilités urbaines** : les utilisateurs de plus en plus nombreux de trottinettes électriques, monoroues et autres hoverboards peuvent, depuis décembre 2018, être couverts en souscrivant à l'offre NVEI (Nouveaux Véhicules Électriques Individuels).

### Sensibiliser à la prévention des risques

En cohérence avec sa responsabilité sociétale, le Crédit Agricole Centre-est s'est engagé depuis 2014 dans une démarche d'accompagnement de ses clients sur la prévention des risques. 60 animations en mode ludique et pédagogique (démonstrations, jeux, quiz, réalité virtuelle...) ont été co-organisées par les Caisses locales et les agences, sur des thématiques variées : accidents domestiques des enfants et des personnes âgées, dangers de l'alcool au volant...

◆  
**94 %**  
 de clients satisfaits  
 en 2018 suite à la gestion  
 de leur sinistre  
 ◆

### Le 1<sup>er</sup> assureur de France

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

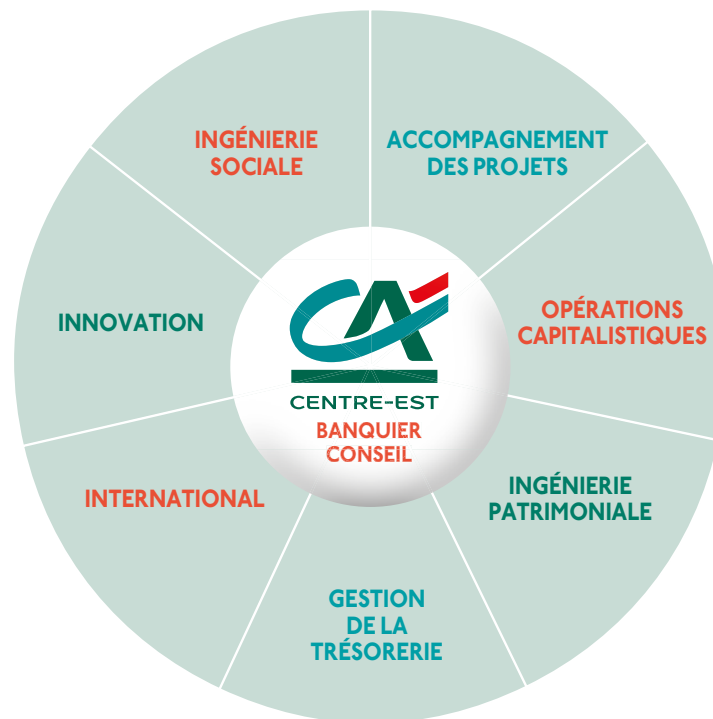


## UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS

### 3. Accompagner les entreprises dans toutes les étapes de leur évolution

Le Crédit Agricole Centre-est accompagne les entreprises au quotidien et dans toutes les étapes de leur vie, de la création à la transmission, en passant par le développement. Les centres d'affaires sont au cœur de la relation pour les conseiller et les mettre en relation avec un dispositif complet d'experts : banque à l'international, banque privée et banque d'affaires. Ces équipes travaillent en étroite collaboration avec toutes les compétences du Groupe Crédit Agricole : Crédit Agricole Région Investissements, Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CA-CIB), Indosuez Private Banking, Amundi, Crédit Agricole Leasing & Factoring, Sodica...

◆  
En 2018, **1 Md€**  
de crédits ont été distribués aux  
entreprises et institutionnels et  
91 M€ aux collectivités publiques,  
portant les encours à 4,1 Mds€.  
◆

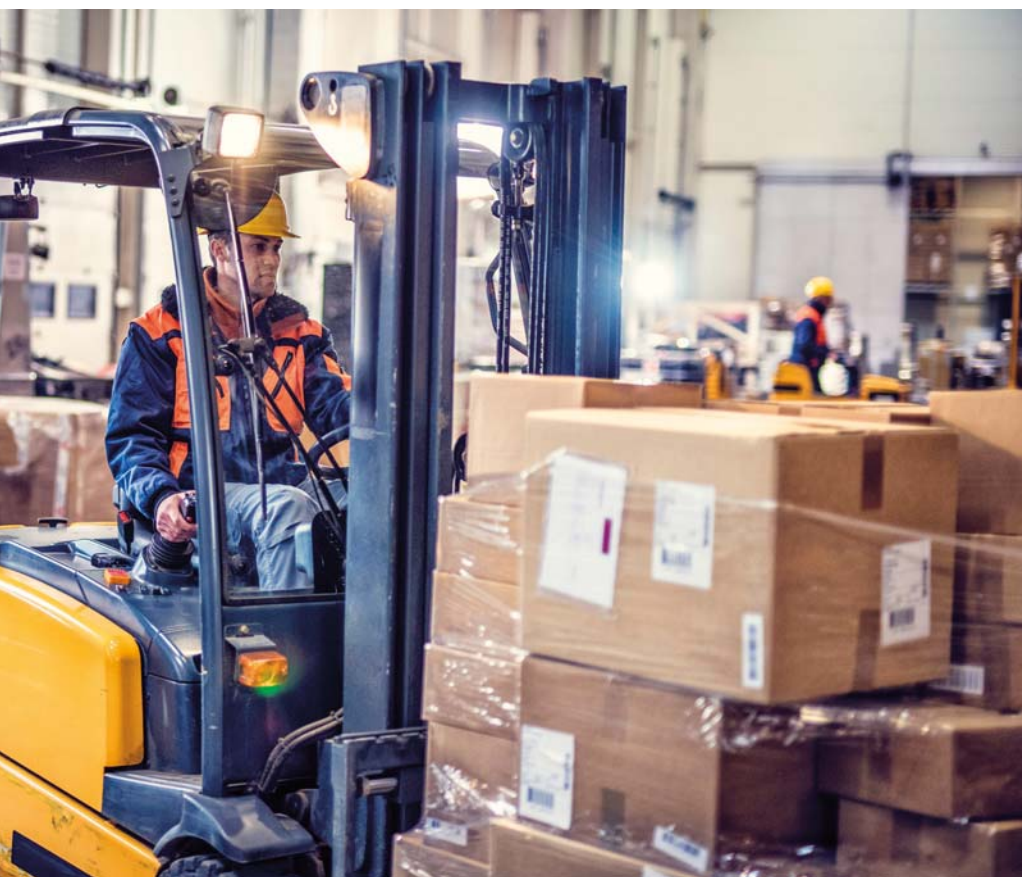


#### Développer le territoire en soutenant les collectivités

Le Crédit Agricole Centre-est s'investit depuis plusieurs années aux côtés des petites et moyennes collectivités. Il finance ainsi de nombreux projets visant à rendre les territoires toujours plus attractifs, performants économiquement et agréables à vivre : logements, rénovation urbaine, équipements... Une équipe pluridisciplinaire d'experts accompagne les acteurs de l'aménagement du territoire sur des domaines en forte croissance : énergies renouvelables, économie sociale et solidaire, logement social, immobilier de bureaux...

À Ferney-Voltaire, dans l'Ain, le financement d'une ZAC permettra, par ricochet, de favoriser la vitalité locale sur les trente prochaines années aussi bien en matière de logements qu'en matière de bureaux et d'infrastructures, pour poursuivre le développement économique de ce territoire.





### Faciliter le développement international des entreprises du territoire

Pour épauler les entreprises dans leur développement à l'étranger, dans les opérations courantes comme dans l'élaboration de projets à moyen et long terme, le Crédit Agricole Centre-est met à leur disposition un centre d'affaires dédié.

Le centre d'affaires international du Crédit Agricole Centre-est organise régulièrement des réunions d'information thématiques pour ses clients, regroupant des partenaires (Altios, CCI, douanes...) et les experts du Pôle Accompagnement International du Crédit Agricole. En 2018, trois demi-journées ont ainsi été consacrées aux marchés de l'Amérique du Nord, de l'Europe de l'Est et aux primo-exportants.

## « Mon change » /41

est une application qui permet de réaliser des opérations de change vers ou depuis 17 devises, de façon autonome, 24 h/24 et à cours connu. Un service pour les clients frontaliers travaillant en Suisse.





## UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS



### 4. Acteur de référence de l'immobilier

Depuis plus de 20 ans, le Crédit Agricole Centre-est a développé toutes les compétences qui lui permettent d'être aujourd'hui un acteur de référence de l'immobilier. Confirmant son rôle d'assembleur de solutions sur ce marché, ses expertises se déploient sur toute la chaîne du logement : investissement, financement, assurance, services immobiliers, promotion immobilière.

En 2018, dans un contexte de taux restant attractifs, le Crédit Agricole Centre-est a financé 33 130 projets habitat, pour un montant de 3,1 Mds€.

Par ailleurs, les ventes de logements neufs ont enregistré un record, fruit d'une très belle synergie entre les équipes du Crédit Agricole Centre-est et de sa filiale Square Habitat. En 2018, cette dernière affichait un chiffre d'affaires de 12,1 M€, en hausse de 8 % par rapport à 2017.





Lancée en 2018 par Square Habitat, l'activité de courtage en financement « Mon Courtier et Moi » a pour objectif d'apporter un service complémentaire aux clients et prospects, en les aidant à trouver le financement le mieux adapté pour finaliser leur projet immobilier.



### Au service du logement social

En 2018, dans un contexte de hausse du coût du logement en zone urbaine et de baisse de l'allocation personnalisée au logement (APL), le Crédit Agricole Centre-est a renforcé son soutien au logement social et intermédiaire avec une hausse de plus de 3 % du nombre de logements sociaux financés. Il a également financé la construction de 210 logements étudiants par des organismes de logement social.

### Investir dans des projets d'envergure

Accompagné de cinq Caisses régionales du Groupe\*, le Crédit Agricole Centre-est a financé une opération immobilière d'envergure à Lyon : la réhabilitation de l'ancien siège de Sanofi, qui a été racheté par la région Auvergne Rhône-Alpes pour y installer un nouveau lycée.

\* Les Caisses régionales Nord de France, Touraine Poitou, Sud Rhône Alpes, Centre France et Champagne Bourgogne.



# UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS PARTENAIRES

## Une politique d'achats responsables

Le Crédit Agricole Centre-est intègre sa stratégie RSE dans sa politique achats, notamment à travers ses achats responsables et ses relations avec les fournisseurs. Pour que cet engagement soit porté et partagé par tous, plusieurs actions sont menées :

- **élaboration d'une charte d'achats responsables**, afin de rappeler les règles de déontologie vis-à-vis des fournisseurs (égalité de traitement, prévention des risques de conflits d'intérêts, encadrement strict des avantages et cadeaux...); intégrant les obligations réglementaires, cette charte se veut une expression des valeurs mutualistes, qui rappelle que les actions du Crédit Agricole Centre-est sont guidées par des démarches structurées,



responsables, respectueuses des hommes, de leur territoire et de leur environnement ;

- **signature par les collaborateurs concernés de la lettre d'engagement de l'acheteur ;**
- **mise à disposition d'un « Guide pratique de l'acheteur »** pour les doter d'outils leur permettant de réaliser des achats responsables (grille de choix avec critères RSE pouvant peser de 10 à 40 %, recours prioritaire aux fournisseurs ou prestataires du territoire...);
- **formation des acheteurs** (managers, responsables budgétaires) aux achats responsables.



Le Crédit Agricole  
Centre-est fait appel  
à près de  
**70 %**  
de fournisseurs locaux,  
présents sur son territoire  
(hors Groupe).



### Le Crédit Agricole Centre-est reçoit le 1<sup>er</sup> prix national des « Délais de Paiement Fournisseurs 2018 », catégorie ETI - Grands Groupes

Parce que l'excellence relationnelle doit également concerner ses fournisseurs, le Crédit Agricole Centre-est a mis en place un dispositif pour accélérer le paiement des factures reçues. Aujourd'hui, le délai moyen est de 29,6 jours à date de facture. Ce prix distingue une attention exemplaire envers les prestataires, souvent fragilisés par des clients dont les délais de règlement sont trop tardifs. Il illustre ainsi la manière dont la responsabilité sociétale de l'entreprise se décline dans sa relation avec ses fournisseurs.



/45



### La tournée des achats impactants

Le recours aux fournisseurs particuliers que sont le STAP\*, les entreprises implantées sur les territoires fragiles et les EI\*\* croise deux engagements de RSE : favoriser la diversité, ici pour aider les personnes en situation de handicap, les habitants des quartiers prioritaires et des zones de revitalisation rurale ainsi que les publics de l'insertion à s'intégrer par le travail ; préférer les prestataires locaux pour soutenir l'économie du territoire.

Dans la lignée de ces engagements, le Crédit Agricole Centre-est a accueilli en novembre 2018 la « tournée des achats impactants ».

L'objectif : mobiliser les acheteurs des grands groupes pour qu'ils ouvrent leurs carnets de commande aux entreprises implantées sur les territoires fragiles (quartiers prioritaires de la Politique de la Ville et zones de revitalisation rurale), aux Entreprises d'Insertion (EI) et aux Entreprises Adaptées (EA). Les rencontres entre 30 acheteurs et 60 entreprises « à impact social » ont eu lieu sous forme de speed meetings de 10 minutes : un mode innovant pour encourager les achats responsables.

\* Secteur du travail adapté et protégé

\*\* Entreprises d'insertion



# ENVIE DE PROGRÈS\*

Les facteurs environnementaux, sociaux et sociétaux font partie intégrante des enjeux stratégiques du groupe Crédit Agricole. D'où une conviction qui nous anime : la volonté de contribuer à une société plus équitable, plus sobre, plus accueillante. Acteur impliqué, nous participons à la création de valeur sur notre territoire et nous nous engageons pour répondre aux grands défis contemporains, forts de la légitimité que nous confèrent nos activités.

*\*[prɔ̃grɛ] n. m. : du latin progressus « marche en avant ; développement des choses ; accroissement », dér. de progredior « aller en avant ».  
Transformation graduelle vers le mieux, développement, avancement dans une action.*



$$f(z,c) = \sinh(z) + 1/c^k$$





# ENVIE D'AGIR DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La responsabilité environnementale du Crédit Agricole Centre-est se déploie sur plusieurs champs : l'impact de ses activités, le soutien des projets énergétiques innovants, l'accompagnement des particuliers à travers des offres éco-responsables.



## Soutenir les projets liés aux énergies renouvelables

En septembre 2017 était créée au sein du Crédit Agricole Centre-est l'activité Énergies Renouvelables, avec notamment la mise en place d'un nouveau métier dédié, celui de chargé d'énergies renouvelables.

En 2018, le Crédit Agricole Centre-est a accepté plus de 49 millions d'euros de financements à long terme de projets énergétiques, concernant la méthanisation et le solaire photovoltaïque, deux activités en forte croissance.

60 % d'entre eux étaient portés par des agriculteurs et des acteurs locaux, 40 % par des professionnels du secteur.

De nombreux projets sont cofinancés avec des Caisses régionales voisines et Unifergie, filiale du groupe Crédit Agricole spécialisée dans les projets liés à la transition énergétique.

Le Crédit Agricole Centre-est a également financé, à hauteur de 20 millions d'euros, des projets éoliens et solaires développés par CN'Air, filiale de la Compagnie Nationale du Rhône.



◆  
**49 M€**  
en 2018  
pour financer  
des projets ENR

## Un nouveau modèle : les centrales villageoises

À l'été 2018, le Crédit Agricole Centre-est a participé au financement de centrales villageoises dans les Monts d'Or, à hauteur de 77 % du montant total. Le principe : des centrales photovoltaïques installées sur 21 toitures de particuliers, collectivités ou entreprises, dont l'installation et l'exploitation sont

assurées par une société ad hoc, créée pour l'occasion. Il s'agit d'un nouveau modèle d'initiative énergétique locale imaginé par la région Auvergne Rhône-Alpes dans le cadre du développement des territoires à énergies positives. Il permet de fédérer une collectivité (souvent une communauté de communes) autour d'un projet d'énergies renouvelables : un concept à forte valeur ajoutée pour les territoires.



### Accompagner les particuliers par des offres éco-responsables

La lutte contre le changement climatique repose aussi sur les nombreuses initiatives des particuliers, de plus en plus sensibilisés sur le sujet. Le Crédit Agricole Centre-est propose plusieurs produits et services pour soutenir ces démarches :



- **le prêt Économie d'Énergie et l'éco-prêt à Taux Zéro**, mis en place depuis plusieurs années pour favoriser la rénovation énergétique des logements ;
- **le crédit « objet vert »** pour financer tout projet (rénovation, achat de véhicule particulièrement peu polluant) visant à réduire son empreinte énergétique ;
- **l'offre de financement individuelle des travaux de rénovation énergétique des copropriétés**. Cette offre s'adresse aux copropriétaires dont la copropriété a validé des travaux de rénovation énergétique. Elle se présente sous une forme simple, celle d'un crédit à la consommation assorti d'un taux très performant.

### Réduire l'empreinte carbone de nos activités

Comme pour toute entreprise, l'activité propre du Crédit Agricole Centre-est a des impacts sur l'environnement. Preuve de l'engagement environnemental, de nombreuses actions sont mises en œuvre pour les limiter et mobiliser l'ensemble des collaborateurs : généralisation des visioconférences et du e-learning pour les formations afin de limiter les déplacements, augmentation du parc de voitures électriques, atelier « mobilité » pour sensibiliser les collaborateurs au covoiturage et aux modes actifs\*, incitation à l'utilisation des transports en commun.

**Le pilotage à distance des bâtiments** : améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments est une priorité. Dans le cadre du programme de rénovation de ses agences, le Crédit Agricole Centre-est équipe ainsi chacune d'elles d'un dispositif de pilotage à distance (GTC). Il permet à la fois d'agir sur les équipements techniques (régulation, confort et détection d'éventuelles pannes), de mesurer et d'optimiser les consommations d'énergie, et d'assurer le confort des collaborateurs grâce à un préchauffage des espaces et un système d'éclairage intelligent.



\* Précédemment baptisés « modes doux », les modes actifs désignent les moyens de transport qui font appel uniquement à l'énergie humaine : marche, vélo, trottinette...



L'atelier mobilité organisé le 15 octobre 2018 sur le Campus du Crédit Agricole Centre-est. Au programme : démonstrations et essais de voitures et vélos électriques.

# ENVIE DE CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS ÉQUITABLE

Depuis plusieurs années, l'engagement social du Crédit Agricole Centre-est s'est renforcé. Il intervient dans différents domaines pour répondre aux défis sociétaux qui forment autant d'enjeux de son territoire : l'insertion, le logement social, l'accompagnement des petites et moyennes collectivités, les projets en lien avec la santé...

/50

LE SPORT  
COMME  
ÉCOLE DE LA VIE

## Les valeurs du sport au service du « mieux vivre ensemble »

Plus qu'un loisir, le sport est un moteur du « vivre ensemble », un vecteur social qui permet à chacun de s'épanouir, de grandir et d'avancer dans la vie. Le Crédit Agricole souhaite porter les valeurs du sport avec une ambition qui parle d'elle-même : « **Le sport comme école de la vie** ». Le soutien apporté aux clubs locaux et régionaux privilégie les initiatives menées autour de programmes tels que Sport et insertion, Sport et santé, Sport et éducation... C'est le sens que le Crédit Agricole Centre-est donne aux actions qu'il conduit aux côtés des districts de



Teddy Riner lors de son entrée remarquée devant 600 jeunes judokas aux anges.

football du territoire ou encore du judo en soutien des comités départementaux.

La couverture de ce rapport rappelle l'un des beaux temps forts de 2018 : la venue le 28 juin du champion Teddy Riner, ambassadeur du « **sport comme école de la vie** » qui a, entre autres, effectué une démonstration de judo devant 600 jeunes judokas du territoire ou encore rencontré une centaine de jeunes de l'association « **Sport dans la Ville** ». Sport dans la Ville est la principale association d'insertion par le sport en France, elle a été créée à Lyon en 1998. Le Crédit Agricole Centre-est est un partenaire historique. Il soutient le

développement des programmes « L dans la Ville » (insertion des jeunes filles), « Job dans la Ville » (accompagnement de jeunes par le parrainage), ainsi que la rénovation et la construction de centres sportifs.

Autre partenariat, celui mené avec l'Agence pour l'Éducation par le Sport (APELS) dont le programme vise à la réussite éducative et l'insertion des jeunes. Le projet « Déclics sportifs » a ainsi permis à quatre jeunes sportifs venant du handball, du football et de la boxe d'apprendre les métiers de la banque en alternance : un essai transformé puisque trois ont été intégrés en CDI.



## Cap sur l'emploi

### Les job datings

Organisées avec la plateforme Wizbii, ces rencontres aident des jeunes diplômés à démarrer leur carrière professionnelle par la mise en relation avec des entreprises locales. Comme le nom l'indique, les entretiens sont courts, ciblés : un format très apprécié des participants, décliné cette année à Chalon-sur-Saône et à Bourg-en-Bresse.



### « Un jour, un métier »

Depuis 2011, le Crédit Agricole Centre-est ouvre ses portes aux collégiens dans le cadre du programme « Un jour, un métier », piloté par « Les entreprises pour la cité » dont il est membre. À cette occasion, des élèves de 3<sup>e</sup> issus d'un quartier prioritaire viennent découvrir les coulisses et les métiers de la banque. Une journée d'immersion et d'échange avec les collaborateurs qui leur permet de mieux appréhender le monde du travail pour réfléchir à leur future orientation professionnelle.



## Un logement pour tous

### L'Heure solidaire avec Habitat et Humanisme

Le Crédit Agricole Centre-est est un partenaire historique de ce mouvement. Depuis plus de trente ans, celui-ci agit en faveur du logement, de l'insertion et de la recréation de liens sociaux, à travers de multiples actions telle « l'Heure solidaire » dont la première édition a eu lieu en 2018. Le principe : offrir l'heure gagnée avec le passage à l'heure d'hiver, soit en temps, soit en don équivalent à une heure de salaire. Étaient invités à participer le grand public et les entreprises : le Crédit Agricole Centre-est a mobilisé ses collaborateurs pour les inciter à offrir une heure de leur temps.



### Soliha

Acteur majeur du logement social en France, le mouvement Soliha (Solidaires pour l'habitat) agit aux côtés des associations et collectivités. Ses champs d'intervention : améliorer les conditions d'habitat des populations défavorisées, fragiles et vulnérables ; revitaliser les bourgs et quartiers dégradés. Le Crédit Agricole Centre-est s'est impliqué aux côtés de la coopérative Soliha Bâtitisseur de logements Insertion Rhône-Alpes dès sa création.



## ENVIE DE CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ PLUS ÉQUITABLE



### Priorité à la santé et au bien vieillir

/52



#### Basket Santé

Menée par la JL Bourg Basket depuis la saison 2017-2018 avec le soutien du Crédit Agricole Centre-est, la pratique du « Basket santé » est destinée à tous les publics, et plus particulièrement aux résidents des établissements de santé et maisons de retraite. Son objectif : être un outil de santé qui favorise la prise et/ou la reprise de conscience de son corps et, au-delà, apporte tous les bienfaits liés à une activité physique régulière et adaptée. Un outil de lien social aussi, à travers des rencontres humaines, celles d'un sport collectif qui incite au partage et refuse l'exclusion.



#### Soutenir les leaders régionaux de la santé-nutrition

Le Crédit Agricole Centre-est, avec Crédit Agricole Assurances, a participé à la levée de fonds lancée par Mérieux Equity Partners en novembre 2018. Cette société de gestion accompagne les sociétés en forte croissance dans les domaines de la santé et de la nutrition. La Caisse régionale entend ainsi se renforcer dans ces secteurs, à travers le soutien des « champions régionaux » appelés à développer leur expertise à l'international.



#### Accompagner les besoins de logement des personnes âgées

Dans le cadre du projet Santé Bien Vieillir qui, au niveau national, constitue l'un des six domaines d'excellence du Crédit Agricole, le centre d'affaires Développement du Territoire du Crédit Agricole Centre-est accompagne les projets de création et de rénovation d'EHPAD ou de résidences seniors portés par les collectivités, les hôpitaux ou les associations. Plus largement, la vocation du Crédit Agricole Centre-est est d'accompagner les grands acteurs publics et associatifs du secteur médico-social pour répondre à l'enjeu sociétal du vieillissement de la population.



# ENVIE DE NOUS ENGAGER ENCORE PLUS LOIN

Le Crédit Agricole Centre-est affirme sa responsabilité sociale et sociétale par une nouvelle initiative qui structure et amplifie sa politique de mécénat : la création, en 2018, de sa Fondation d'entreprise « Solidarités by Crédit Agricole Centre-est ».



Le Conseil d'Administration de la Fondation lors de la soirée de lancement en juin 2018.



**L'objectif de la Fondation :** soutenir les projets d'intérêt général qui privilégient les valeurs humanistes, dans tous les champs de la vie qui constituent autant d'enjeux auxquels la banque entend répondre : culture, éducation, santé, environnement...

Elle dispose d'un budget de 3 millions d'euros sur cinq ans, les financements étant attribués par un Conseil d'Administration qui associe salariés et élus du Crédit Agricole Centre-est à des personnes de la société civile qualifiées dans leur domaine d'intervention.

**17 projets ont ainsi été soutenus en 2018, parmi lesquels :**

- **Le projet Vavilov :** porté en France par un fonds de dotation, il entend contribuer à la préservation et au développement de la plus grande banque au monde de graines de variétés cultivées. Le collectif développe un réseau de jardins connectés où des



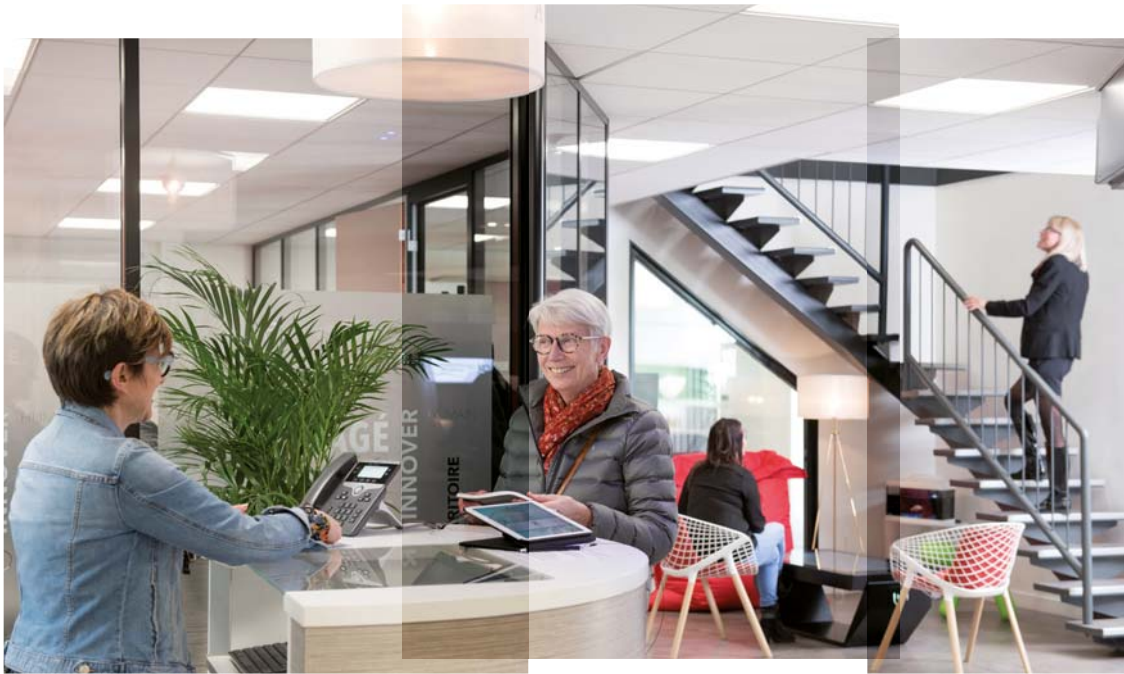
variétés de fruits et légumes sont cultivées à des fins d'études et de collecte des graines. Une station d'expérimentation scientifique va également voir le jour près de Lyon. Ce projet majeur est cofinancé dans le Rhône par la fondation nationale Pays de France.

- **Les Escales solidaires Habitat et Humanisme :** partenaire de longue date de la Caisse régionale, Habitat et Humanisme développe des lieux d'accueil et de partage, ouverts à tous, pour partager un repas et bien plus, les Escales solidaires. La fondation Solidarités by Crédit Agricole Centre-est participe au financement d'une nouvelle escale à Lyon, dans le 8<sup>e</sup> arrondissement, et d'une escale mobile dans un bus réformé du SYTRAL.

- **Aux côtés d'Entrepreneurs du monde :** un centre d'orientation et d'aide à la création d'entreprise pour un public en situation de précarité et d'exclusion, avec le soutien conjoint des fondations Solidarités by Crédit Agricole Centre-est et Crédit Agricole Solidarité et Développement.



# ANNEXES





## Méthodologie

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



## Organisation du projet

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

Cette première 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.

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



## NOS MISSIONS, NOS VALEURS

La Caisse régionale de Crédit Agricole Centre-est est une banque de plein exercice du Groupe Crédit Agricole. Les décisions sont prises **localement** sur notre territoire.

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

Notre modèle coopératif s'appuie sur le principe de **vote démocratique** : **1 personne = 1 voix**, avec une limite d'âge à 65 ans pour nos administrateurs.

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

## NOS RESSOURCES



### LES FEMMES ET LES HOMMES

**3 015**  
collaborateurs

**1 549**  
administrateurs



### CAPITAL FINANCIER

**4,546 Mds€**  
de fonds propres sociaux



### VILLAGE BY CA CENTRE-EST

- Programme d'accélération du développement d'entreprises innovantes
- 28 start-up accompagnées par 17 partenaires

### FONDATION

- Solidarités by Crédit Agricole Centre-est
- 17 projets soutenus



### PRÉSENCE TERRITORIALE

**132**  
Caisses locales

**289**  
points de vente, dont :  
• **270** agences  
• **19** agences spécialisées (centres d'affaires, de patrimoine, Banque En Ligne)

**229**  
points verts (points d'accès aux opérations courantes chez un commerçant)

**10**  
pôles Entrepreneurs et Patrimoine (lieux d'accès à nos expertises)

**1**  
équipe Point Passerelle aidée par 15 bénévoles

**3**  
sites qui regroupent tous les domaines d'activité et d'expertise

**1**  
espace jeunes (espace de coworking et d'échange dédié aux jeunes)



### PÔLES SPÉCIALISÉS

- Banque d'Affaires
- Banque du tourisme
- Agence succession
- Développement agricole départemental



### CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

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

### FILIALES DU GROUPE

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

## ÊTRE LE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

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

**1 241 694** clients,  
dont **468 515** sociétaires  
(50 003 nouveaux sociétaires)

**66 093** nouveaux clients  
dont **8 456** professionnels

### UN MODÈLE DE DISTRIBUTION PERMETTANT UNE RELATION 100 % HUMAINE ET 100 % DIGITALE

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

## NOTRE CRÉATION DE VALEUR



### NOS MÉTIERS

#### Banque

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires

#### Assurance

- Des biens
- Des personnes
- Prévoyance

#### Immobilier

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

#### Accompagnement des entrepreneurs

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



## NOTRE EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

Mesure au 01/01/2017 du poids socio-économique de la Caisse régionale en matière d'emploi

**93 000** emplois\* soutenus en France

\* mesure réalisée par le cabinet Utopies (selon la méthode locale Footprint)

### CONTRIBUTION AU PIB À TRAVERS NOS MÉTIERS



### CONTRIBUTION DIRECTE À L'ÉCONOMIE



## NOS RÉSULTATS



### LES FEMMES ET LES HOMMES

**192** nouveaux embauchés

**78 %** d'IER (engagement des collaborateurs vis-à-vis du Crédit Agricole Centre-est)

**40 %** de femmes au Conseil d'Administration

**50 %** de femmes au Comité de Direction



### CAPITAL FINANCIER ET FONDATION

**3 M€** consacrés au mécénat sur 5 ans (17 projets soutenus en 2018)

**153 M€** d'impôts et taxes

Près de **7** fournisseurs sur 10 sont locaux

**109 M€** d'achats (hors Groupe)

**29,6** jours de délai de paiement moyen (à date de facture)



### PRÉSENCE TERRITORIALE

**285** initiatives locales

**125** agences transformées :

- Déploiement de la signature électronique pour la plupart de nos opérations et contrats
- **140 000** connexions journalières sur [www.ca-centrest.fr](http://www.ca-centrest.fr)
- **209 000** utilisateurs de l'appli Ma Banque
- **246 500** socionautes ont vu au moins une ou plusieurs publications du Crédit Agricole Centre-est

**729 M€** de PNB

**243 M€** de résultat net social, dont **91 %** conservés pour financer le développement du Crédit Agricole Centre-est sur son territoire

**5,1 Mds€** de crédits réalisés

**90 837** projets financés

**22,9 Mds€** d'encours de crédits

**32,8 Mds€** d'encours d'épargne

**705 819** contrats d'assurance en portefeuille

**97 676** contrats d'assurance souscrits

**97 M€** de sinistres assurance payés

**94 %** de satisfaction suite à sinistre

**400** familles accompagnées en 2018 par Point Passerelle



### PÔLES SPÉCIALISÉS

**10 000** familles accompagnées tout au long de la succession

**49 M€** de financements en énergies renouvelables



### FILIALES CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

**134,2 M€** de stock d'investissement direct au capital d'entreprises du territoire (capital investissement) dont : **116 M€** investis depuis l'origine de Calixte (79 opérations), dont **16 M€** en 2018

**40 M€** d'engagement d'investissement par la Compagnie Foncière Lyonnaise et **6** projets décidés en 2018

## CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

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

- Notre volonté de placer **les femmes et les hommes** au cœur de nos finalités

- Notre vision à long terme basée sur une **entreprise coopérative** fondée en 1885

- Notre proximité **relationnelle**

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

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

# SYNTHÈSE DU RAPPORT DE GESTION



## Une vitalité préservée dans un contexte économique national incertain

Dans un contexte national où la croissance est ralentie mais où la dynamique de l'emploi reste bien orientée, le Crédit Agricole Centre-est développe ses activités dans l'une des toutes premières régions de l'Union européenne tant par sa superficie et sa population que par la richesse qui s'y crée. Elle bénéficie de puissants atouts : positionnement stratégique de carrefour européen, proximité d'importants marchés, cadre de vie remarquable dont la métropole lyonnaise est un fleuron dans les classements mondiaux, fort potentiel de recherche et d'innovation avec de nombreux « clusters », un écosystème entrepreneurial dense et performant. Le territoire se caractérise par ailleurs 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. Depuis 2013, sa population croît deux fois plus vite qu'en moyenne en France (3,3 % contre 1,5 %).

## Clients et sociétaires : l'excellence relationnelle au rendez-vous

Le Crédit Agricole Centre-est sert **plus d'une personne sur quatre** sur son territoire (**90 837 projets clients** financés en 2018) avec l'appui d'un réseau de 289 points de vente, agences de proximité et réseaux spécialisés au service de l'ensemble de ses clients. **Plus de neuf agences sur dix affichent un Indice de Recommandation Client (IRC) positif.**

**66 093 nouveaux clients** ont rejoint le Crédit Agricole Centre-est en 2018, dont 8 456 professionnels, portant à 1 241 694 le nombre de clients qui lui accordent leur confiance. La démarche qualité mise en place, notamment sur le sujet des réclamations clients, a permis en 2018 de traiter **71,1 % des réclamations dans un délai de 10 jours.**

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

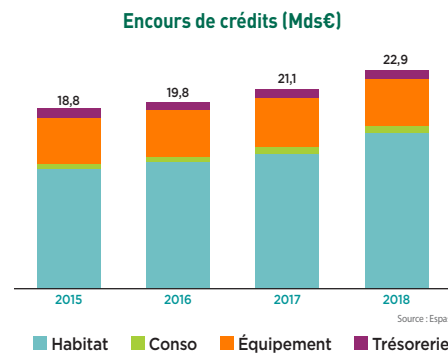
Socle du modèle mutualiste et preuve d'un engagement fort au service de ses valeurs, le sociétariat poursuit sa progression : **à fin 2018, 468 515 clients étaient sociétaires d'une Caisse locale (+ 5,9 % par rapport à 2017). 285 initiatives** locales ont été menées en 2018 par les 132 Caisses locales, traduisant ainsi leur dynamisme et leur implication dans la vie de leurs territoires.

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

## Une année dynamique pour le crédit et la collecte

L'année 2018 a été marquée par une activité de crédits très dynamique, soutenue par des taux bas et un marché porteur, tant pour l'habitat que pour la consommation et l'équipement. L'activité collecte a également progressé, soutenue par l'épargne bilan.

### Une croissance record pour le crédit



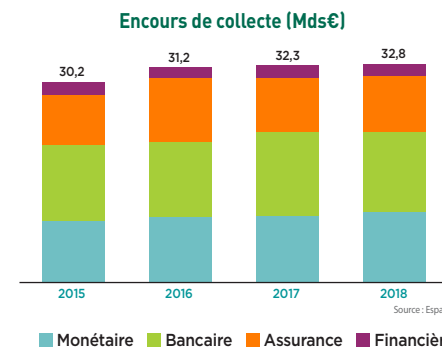
Avec une demande soutenue de crédits sur l'ensemble de l'année 2018, l'encours de crédits affiche une croissance record de 8,4 % sur l'exercice et atteint 22,9 milliards d'euros au total.

**Le montant total des nouveaux crédits injectés en 2018 par le Crédit Agricole Centre-est dans l'économie régionale a atteint un niveau très élevé à 5,1 milliards d'euros**, en intégrant la production de crédit-bail réalisée par Crédit Agricole Leasing et Factoring.

Les réalisations de crédit sont fortement tirées par les crédits d'équipement (+ 17,5 %) et consommation (+ 10,5 %). Les crédits à l'habitat sont restés sur une très bonne dynamique, mais les réalisations affichent une baisse par rapport à 2017 (- 11,6 %) suite à un effet moindre des rachats de crédits entre banques par rapport à 2017.

L'activité de remboursements anticipés des crédits habitat (0,8 milliard d'euros) et de réaménagements (0,2 milliard d'euros) s'est fortement contractée par rapport à 2017 (respectivement - 28 % et - 81 %).

### La collecte au service du territoire



L'encours total de collecte atteint 32,8 milliards d'euros à la clôture 2018, soit une progression de 1,5 % sur l'exercice.

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

**La collecte monétaire a progressé de 2,2 % à 9,5 milliards d'euros**, sous l'effet de l'augmentation des encours des dépôts à vue des clients.

**Les encours d'épargne bancaire s'élevèrent à 13,0 milliards d'euros, en hausse de 3,6 %**, principalement tirés par les livrets et l'épargne logement. Le livret sociétaire enregistre un montant de collecte nette de plus de 99 millions, portant l'encours total à plus d'un milliard d'euros.

**L'encours d'épargne sur les supports d'assurance-vie a progressé de 0,2 %, pour un encours total de 8,5 milliards d'euros.** Dans un contexte de forte baisse des marchés financiers en 2018, les encours d'épargne financière ont chuté de 10,0 % pour atteindre près de 1,7 milliard d'euros.

## Assurances et services toujours en progression

2018 a été une année dynamique pour le développement de l'activité assurances. Avec ses filiales Pacifica et Predica, la Caisse régionale détient un portefeuille de près de 705 000 contrats :

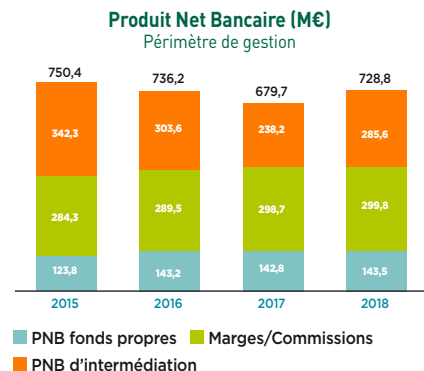
- le portefeuille Pacifica comprend près de **497 000 contrats d'assurance des biens et des personnes, en hausse de 5,1 %** ;
- le portefeuille Predica comprend **plus de 208 800 contrats d'assurance prévoyance (+ 0,5 %)**.

L'année 2018 a par ailleurs vu l'accompagnement de 49 603 sinistres par le Crédit Agricole Centre-est, soit 1 365 de plus qu'en 2017.

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 par **la commercialisation de 545 414 Comptes à Composer, en hausse de 15 550 contrats en net et de 748 490 contrats cartes (+ 22 088 contrats en net).**



## Le Produit Net Bancaire



Au 31 décembre 2018, le Produit Net Bancaire (PNB) s'élève à 728,8 millions d'euros, en hausse de 7,2 % par rapport à l'exercice 2017, tiré par la progression de 19,9 % du PNB d'intermédiation.

Malgré la pression des taux bas, le PNB d'intermédiation bénéficie des volumes de crédits et d'un effet de base favorable lié aux opérations exceptionnelles 2017 de restructuration des dettes moyen et long terme de la Caisse régionale afin d'optimiser le coût des ressources.

Les commissions affichent une progression de 0,3 % en un an, sous l'effet d'une bonne dynamique de l'équipement des clients en services et assurances.

Enfin, le PNB issu de la gestion des fonds propres de la Caisse régionale est en légère hausse (+ 0,5 %) à 143,5 millions d'euros. Ce PNB bénéficie de la progression des dividendes des filiales du groupe Centre-est – 14,8 millions d'euros en 2018, soit + 2,6 millions d'euros.

## Des charges de fonctionnement en légère augmentation

Les charges de fonctionnement s'élèvent à 370,9 millions d'euros, en progression de 1,8 % par rapport à 2017.

Par ailleurs, le Crédit Agricole Centre-est a poursuivi son plan d'investissement lié à son ambitieux programme de transformation et de modernisation avec, entre autres, 125 agences transformées en agences collaboratives.

Dans un contexte d'évolution rapide de l'environnement, la mise en place de nouvelles enveloppes projets liées à la transformation de l'entreprise a entraîné une augmentation des charges informatiques en 2018.

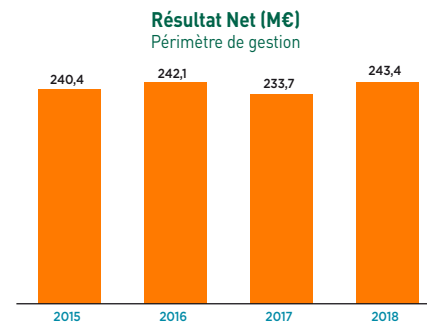
## La maîtrise du risque : un enjeu majeur

Dans un contexte de croissance forte des encours, la maîtrise du risque reste un enjeu majeur. Le ratio de créances douteuses et litigieuses est en baisse de 12 points de base sur l'année 2018 et s'élève à 1,69 %. Le taux de couverture des créances douteuses et litigieuses par des provisions s'établit quant à lui à 69,8 %.

Dans ce contexte, le coût du risque s'élève à 36,7 millions d'euros, en hausse de 27 millions d'euros. Cette augmentation s'explique par des effets de modèle d'actualisation des provisions, l'entrée en contentieux de dossiers significatifs ainsi qu'un effet de base 2017 lié aux travaux préparatoires IFRS 9.

## RBE et Résultat Net en hausse sur 2018

Le Résultat Brut d'Exploitation (RBE) 2018 s'élève à 357,9 millions d'euros, contre 315,2 millions d'euros pour l'exercice 2017, soit une hausse de 13,6 %.



Après la prise en compte d'une charge d'impôt sur les sociétés de 59,6 millions d'euros, le Résultat Net social de la Caisse régionale et des Sociétés Techniques de Titrisation (STT) au titre de l'exercice 2018 s'élève à 243,4 millions d'euros, en hausse de 4,1 % par rapport à 2017.

## Un bilan en progression

À la clôture de l'exercice 2018, le Crédit Agricole Centre-est seul (hors STT) présente un total de bilan de 30 milliards d'euros, en progression de 3,1 % (+ 0,9 milliard d'euros) par rapport à 2017. La hausse des encours de crédits de 1,6 milliards d'euros par rapport à 2017 est financée essentiellement par du refinancement de marché et clientèle ainsi que par une réallocation des emplois.

## Un acteur engagé qui investit pour son territoire

Le Crédit Agricole Centre-est s'implique dans le développement territorial par différentes voies. En 2018, ses investissements se sont essentiellement concentrés sur le capital investissement avec un engagement complémentaire de 29 millions d'euros, dont un partenariat fort autour de la santé avec Mérieux Développement.

Les investissements en capital réalisés par ses filiales (Calixte, Crédit Agricole Création et CAC PME) dans les entreprises de la région se sont élevés à 20 millions d'euros, et ont contribué à soutenir plus de 5 000 emplois. Les fonds propres totaux investis directement dans ces structures s'élèvent quant à eux à 108 millions d'euros, soit une allocation complémentaire de 16 millions d'euros en 2018 (+ 21 %).

Dans la continuité de la stratégie menée depuis plusieurs années, 40 millions d'euros complémentaires ont été engagés sur des actifs immobiliers du territoire via la Compagnie Foncière Lyonnaise, filiale du Crédit Agricole Centre-est. Outre l'inauguration du Grand Hôtel-Dieu à Lyon, l'année a été marquée par un engagement dans six nouveaux ensembles immobiliers.

## 2019 : une dynamique d'accélération toujours plus vive

Poursuite du déploiement des agences collaboratives, accélération des relais de croissance, développement des compétences des collaborateurs à travers des formations ciblées sur les enjeux de la transformation de l'entreprise : le Crédit Agricole Centre-est va conforter en 2019 la dynamique d'accélération qui confirme sa place de partenaire privilégié de ses clients à toutes les étapes de la vie.

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

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

# LES FILIALES : DES EXPERTISES DÉDIÉES COMPLÉMENTAIRES DU CŒUR DE MÉTIER

Dans le prolongement de son cœur de métier en banque et assurances, le Crédit Agricole Centre-est développe ses activités d'immobilier et de capital investissement au service de sa clientèle à travers plusieurs structures consolidées. Il bénéficie ainsi des expertises et contributions de ses filiales dédiées à ces métiers : la Compagnie Foncière Lyonnaise (CFL), Crédit Agricole Centre-est Immobilier (CACEI - Square Habitat), Calixte Investissement. Il détient également une participation minoritaire dans Crédit Agricole next bank (Suisse) qui lui permet d'accompagner les projets de ses clients frontaliers.

## COMPTES SOCIAUX

### Bilan social (montants en M€)

	2017	2018
<b>ACTIF</b>		
Opérations interbancaires et internes au réseau	2 623	2 314,9
Opérations avec la clientèle	20 248	21 877,5
Opérations sur titres	2 819,3	2 444,1
Participations et parts dans entreprises liées	2 738,8	2 722,3
Immobilisations	104,8	128,6
Comptes de régularisation et actifs divers	604,6	545,9
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>29 138,5</b>	<b>30 033,3</b>
<b>PASSIF</b>		
Opérations interbancaires et internes au réseau	14 072,7	14 528
Comptes créditeurs de la clientèle	9 181,2	9 315,8
Dettes représentées par un titre	359,6	338,8
Comptes de régularisation et passifs divers	568,1	650,6
Provisions pour risques, réglementées, FRBG	633	653,5
Capital souscrit	191,5	191,5
Primes d'émission, réserves	3 897,8	4 111,9
Report à nouveau	0	- 0,2
Résultat de l'exercice	234,6	243,5
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>29 138,5</b>	<b>30 033,3</b>
<b>HORS BILAN</b>		
<b>Engagements donnés</b>	<b>3 633,4</b>	<b>3 604,7</b>
Engagements de financement	2 378,9	2 376,7
Engagements de garantie	1 248,8	1 222,9
Engagements sur titres	5,7	5,1
<b>Engagements reçus</b>	<b>6 592,9</b>	<b>7 605</b>
Engagements de financement	114,9	72,7
Engagements de garantie	6 472,3	7 527,3
Autres engagements reçus	5,7	5,1

### Compte de résultat social\* (montants en M€)

	2017	2018
Marge d'intermédiation globale	238,2	285,6
Marge sur commissions	298,7	299,8
PNB d'activité	536,9	585,3
PNB pour compte propre CR	142,8	143,5
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>679,7</b>	<b>728,8</b>
Charges de personnel	212,9	211
Autres charges de fonctionnement	152,4	160,9
Charges de fonctionnement	364,6	370,9
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>315,1</b>	<b>357,9</b>
Provisions et exceptionnel	9,5	54,9
Impôt société	72	59,6
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>233,7</b>	<b>243,4</b>

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

## COMPTES CONSOLIDÉS

### Bilan (montants en M€)

	2017	01/01/2018**	31/12/2018
<b>ACTIF</b>			
Caisse, banques centrales	116,2	116,2	116,9
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	17,4	1 410,5	1 229,4
Instruments dérivés de couverture	57,2	57,2	48
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	-	2 848,5	2 673,7
Actifs financiers disponibles à la vente	3 689	-	-
Actifs financiers au coût amorti	-	24 240,1	25 280,7
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 953,3	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	20 718,4	-	-
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	0	0	0
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	1 586,2	-	-
Comptes de régularisation et actifs divers	541,2	526,4	482,5
Participations dans les entreprises mises en équivalence	61,2	60	60
Immobilisations	381,2	381,2	425,9
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>29 121,3</b>	<b>19 640,1</b>	<b>30 322,1</b>
<b>PASSIF</b>			
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	6,7	6,7	6,3
Instruments dérivés de couverture	75,8	75,8	90,1
Passifs financiers au coût amorti	-	23 547,1	24 098,5
Dettes envers les établissements de crédit	13 983,9	-	-
Dettes envers la clientèle	9 153,1	-	-
Dettes représentées par un titre	415,7	-	-
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	49,1	49,1	29,1
Comptes de régularisation et passifs divers	483,3	490	551
Provisions pour risques et charges	53	53	68,6
Capital et réserves	4 498,1	4 864,1	4 869,6
Gains ou pertes latents ou différés	135,4	553,7	381,1
Résultat de l'exercice	267,2	-	227,8
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>29 121,3</b>	<b>29 640,1</b>	<b>30 322,1</b>

### Compte de résultat (montants en M€)

	2017	01/01/2018**	31/12/2018
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>770,5</b>	<b>-</b>	<b>738,6</b>
Charges de fonctionnement	384,1	-	392,1
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>386,4</b>	<b>-</b>	<b>346,5</b>
Provisions et exceptionnel	5,2	-	52
Impôt société	114	-	66,7
<b>RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ</b>	<b>267,2</b>	<b>-</b>	<b>227,8</b>
<b>CONTRIBUTION DES FILIALES</b>	<b>33,5</b>	<b>-</b>	<b>15,5</b>
Immobilier	13,4	-	10,5
Capital Investissement	10,2	-	5,4
Autres	9,9	-	- 0,4

\*\* 1<sup>re</sup> application de la norme IFRS 9 au 1<sup>er</sup> janvier 2018

# ◆ GROUPE CRÉDIT AGRICOLE TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS

Partenaire de confiance de ses clients, le Crédit Agricole s'appuie depuis 125 ans sur ses valeurs historiques de **proximité**, de **responsabilité** et de **solidarité**. Il a pour ambition d'être présent dans la durée aux côtés de l'ensemble de ses clients, pour accompagner leurs projets de vie, les prémunir contre les aléas et protéger leurs intérêts.

Au service de tous, des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité, aux agriculteurs et grandes entreprises internationales, il s'engage à apporter ses conseils avec transparence, loyauté et pédagogie.

Son modèle de **banque universelle de proximité** est le socle d'un **Projet Client ambitieux**, offrant une relation globale et durable avec ses clients.

La synergie de tous les métiers du Groupe apporte une diversité d'expertises à chaque client, et propose un modèle de distribution d'une banque 100 % humaine et 100 % digitale.

Le Groupe vise **l'excellence relationnelle au service de tous** :

**Banque au quotidien - Crédit et épargne - Assurances - Gestion d'actifs - Gestion de fortune - Crédit-bail - Affacturage - Banque de financement et d'investissement - Services aux émetteurs et aux investisseurs - Services de paiement - Immobilier**

**La politique de responsabilité sociétale et environnementale** du Crédit Agricole est au cœur de son identité coopérative et mutualiste, et de son ambition. Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.

L'intégration systématique du risque climatique dans ses stratégies de financement comme d'investissement (en gestion d'actifs et assurance), l'amplification de son rôle dans le financement des projets d'énergies renouvelables ainsi que l'accompagnement de tous ses clients dans la transition vers une économie dite « bas carbone » illustrent son engagement. Cette politique est incarnée par **la mobilisation** de ses 141 000 collaborateurs.



1<sup>ER</sup>

Bancassureur en Europe  
Financier de l'économie  
française  
Gestionnaire d'actifs européen



51 M  
de clients



47  
pays



141 000  
collaborateurs



# ORGANISATION DU GROUPE

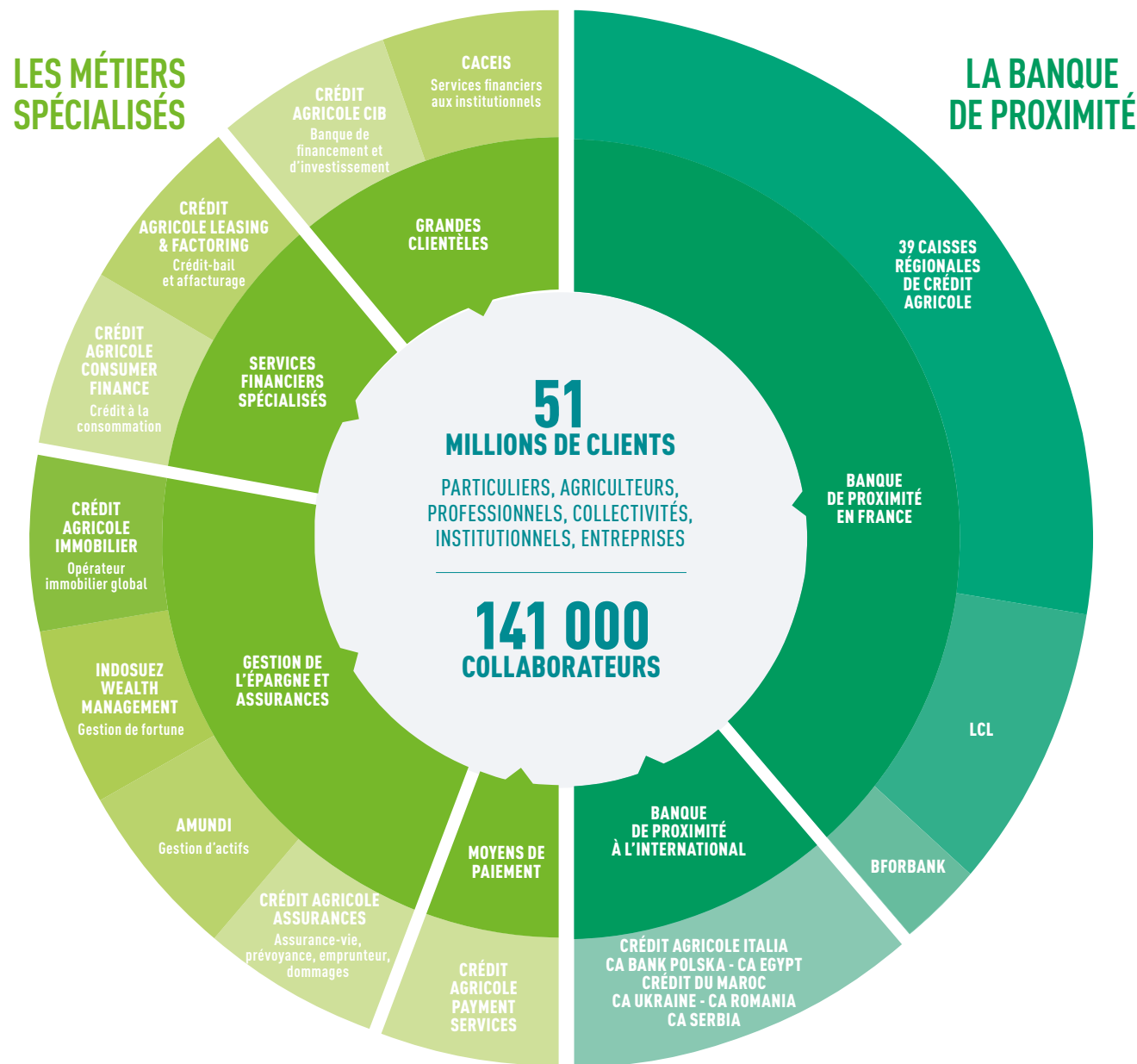


Plus de 10 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole.

Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 432 Caisses locales** et désignent chaque année leurs représentants : **plus de 30 000 administrateurs qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.**

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses régionales**. Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'organe de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers **SAS Rue La Boétie**, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire à 56,3 % de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



Autres filiales spécialisées : Crédit Agricole Capital, Investissement & Finance (Idia, Sodica), Uni-Médias



**Toute une banque  
pour vous**

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