

DOSSIER DE PRESSE

FAÇONNEUR D'AVENIR

2021



RODOLPHE CATTIER,
DIRECTEUR D'AGENCE
HATICE YANTUR,
CONSEILLÈRE PARTICULIERS
AGENCE DE MIREBEAU-SUR-BÈZE

CA
CHAMPAGNE
BOURGOGNE



« Cette année 2021 si particulière n'a pas mis les projets de nos clients à l'arrêt, bien au contraire, et nous nous sommes mobilisés collectivement pour répondre à leurs attentes et à leurs besoins. Les marchés sont restés dynamiques, nos résultats sont bons et le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne conforte sa place de premier banquier sur le territoire. Les belles performances enregistrées en 2021 renforcent notre solidité financière. Une solidité sur laquelle nous nous appuyons pour accompagner et soutenir le territoire et ses habitants à travers l'innovation, le financement des transitions énergétiques, climatiques et environnementales ou encore l'emploi.

2021, ce sont aussi les élans de solidarité dont chacun a fait preuve. Le lien social n'a jamais été aussi important et le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a mis un point d'honneur à le consolider au travers de multiples actions.

La Caisse régionale s'est fortement mobilisée auprès des jeunes. C'était l'engagement qu'elle avait pris et qu'elle a tenu. La Fondation Agir en Champagne-Bourgogne a soutenu 93 associations en 2021. Un fonds d'urgence exceptionnel de 320 000 euros a été débloqué pour venir en aide de manière inédite au tissu associatif local. L'emploi des jeunes a également fait l'objet d'une attention particulière.

JEAN-YVES REMILLET

PRÉSIDENT DU CRÉDIT AGRICOLE DE CHAMPAGNE- BOURGOGNE

EMMANUEL VEY

DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CRÉDIT AGRICOLE DE CHAMPAGNE- BOURGOGNE

Evidemment, dans ce contexte qui reste particulier, **nous avons continué à aider nos 600 000 clients de la manière la plus juste possible.**

L'écoute et la solidarité ont été décuplées. Nous avons déployé beaucoup d'énergie pour nous adapter aux difficultés. Au cours des derniers mois, le Crédit Agricole a tenu son rôle en faveur de l'économie pour faire naître les projets de clients déterminés à avancer.

2021 a également été marquée **par notre capacité à nous transformer et à innover.** Cette année, nous avons vu éclore notre Village by CACB, à la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin à Dijon, un lieu stratégique, imaginé en lien avec les acteurs locaux. et nous avons travaillé ensemble, collaborateurs et administrateurs, à la construction de notre nouveau projet d'entreprise.

Nous sommes aujourd'hui prêts à relever de nouveaux défis : faire plus que financer ce territoire, le façonner en détectant, en implusant et en soutenant de nouveaux projets ».



SOMMAIRE

1 - 8

2021, ACTEUR MAJEUR DE LA RELANCE

9 - 10

2022, SE TRANSFORMER COLLECTIVEMENT

Mutualiste et coopérative, la Caisse régionale s'est engagée en proximité et dans la durée pour accompagner le territoire et ses habitants. Qu'il s'agisse de moments de vie, d'opportunités de développement ou de grandes transitions sociétales, elle a agi pour construire ici, et avec tous les acteurs du territoire, un avenir prometteur et responsable.

Dans un contexte marqué par la relance, la Caisse régionale, agile et engagée, a su relever les défis majeurs qu'elle s'était fixés : innovation et transformation du territoire, accompagnement et écoute de ses acteurs.

2021, ACTEUR MAJEUR DE LA RELANCE

1^{ER} FINANCEUR DE L'ECONOMIE

En 2021, le Crédit Agricole a multiplié les démarches d'accompagnement auprès de l'ensemble de ses clients.

POUR LES PARTICULIERS, UNE ANNÉE EXCEPTIONNELLE POUR L'HABITAT

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a accompagné ses clients particuliers dans leurs projets d'habitat et leurs équipements au quotidien.

1,1 milliard d'euros de crédits a été financé dans le domaine de l'habitat soit 11 000 projets.

POUR LES PROFESSIONNELS ET LES ENTREPRISES, UN ACCOMPAGNEMENT DANS UN CONTEXTE DE REPRISE

Depuis 2 ans, la Caisse régionale a apporté des solutions adaptées à la situation de chacun de ses clients.

Au total, 3 091 Prêts Garantis par l'Etat ont été accordés pour un montant de 433 M€. 1 009 « Pauses Crédits », tous marchés confondus, ont été mises en place pour permettre à nos clients de traverser cette crise. **En 2021, 328 M€ ont été octroyés pour soutenir les projets des professionnels.**

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, aux côtés de ses filiales, a accompagné le développement de grands groupes du secteur de l'agriculture et de l'agroalimentaire sur son territoire.

1^{ÈRE} BANQUE D'AFFAIRES RÉGIONALE SUR SON TERRITOIRE
AVEC **20 OPÉRATIONS** ARRANGÉES POUR **262 M€**

1^{ER} INVESTISSEUR RÉGIONAL SUR LE TERRITOIRE :
3,8 M€ EN 2021 ET **PRÈS DE 50 M€** INVESTIS GLOBALEMENT

Ces opérations d'envergure illustrent la force, le professionnalisme et l'efficacité du Groupe Crédit Agricole dans la création de relations à long terme et le regroupement de ses diverses expertises.

POUR LES AGRICULTEURS/VITICULTEURS, PRÉPARER L'AGRICULTURE DE DEMAIN

Dans un contexte marqué par des événements climatiques majeurs, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, **1^{ère} Caisse régionale en Assurance Récolte**, a une nouvelle fois soutenu l'agriculture en cette période de gel en versant **25 millions d'euros d'indemnités à ses clients**.

2021, se caractérise aussi par l'accompagnement accru des transitions agricoles au sens large du terme (climatique, environnementale, sociétale...) : circuits courts/vente directe, lancement de l'offre AGILOR plan de relance (à fin novembre 2021, 163 dossiers ont été financés pour un montant de 3,1 M€), offres vertes, démarche Bio, soutien apporté à nos clients dans leurs projets d'énergies renouvelables...

Elle reste la banque de référence en matière d'installation et de transmission des exploitations. **9 jeunes agriculteurs sur 10 sont installés par la Caisse régionale**.

En 2021, 480M€ de financements ont été accordés à la filière.

UN DISPOSITIF UNIQUE D'ACCOMPAGNEMENT EN PROXIMITÉ

140 AGENCES
1 761 COLLABORATEURS
AU SERVICE DE NOS
605 205 CLIENTS
DONT **25 776**
NOUVEAUX CLIENTS

85 CAISSES LOCALES
978 ADMINISTRATEURS
AU SERVICE DE NOS
283 100 SOCIÉTAIRES
DONT **8 720**
NOUVEAUX SOCIÉTAIRES

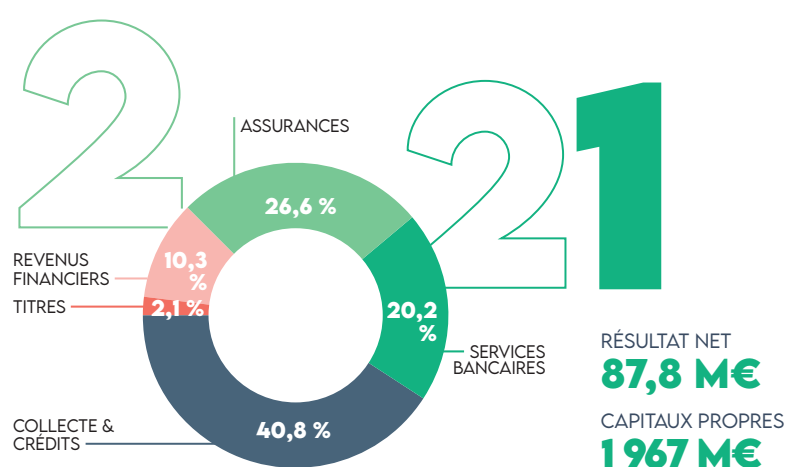
- Les 4 Centres d'Affaires Entreprises
- L'Agence Grandes entreprises
- Le Centre d'Affaires Immobilier et Institutionnels
- Le Pôle Banque d'Affaires Régional
- Des experts en gestion conseillée
- Des experts de la transition
- Les 4 Points Passerelle
- Le Village by CACB
- Des filiales : Créinvest, Carvest...
- Amundi, Indosuez

DES RÉSULTATS AU SERVICE DU TERRITOIRE

PRODUIT
NET BANCAIRE
330,4 M€

En 2021, dans un environnement toujours marqué par le contexte sanitaire, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi l'accompagnement de ses clients fragilisés par la crise et s'est affirmé comme un acteur majeur de la relance économique.

Il a soutenu ses clients dans leurs projets de vie et a contribué au développement socio-économique des territoires. **En 2021, près de 26 000 nouveaux clients nous ont rejoint.**



2,7 MDS€ DE NOUVEAUX CRÉDITS OCTROYÉS DONT :

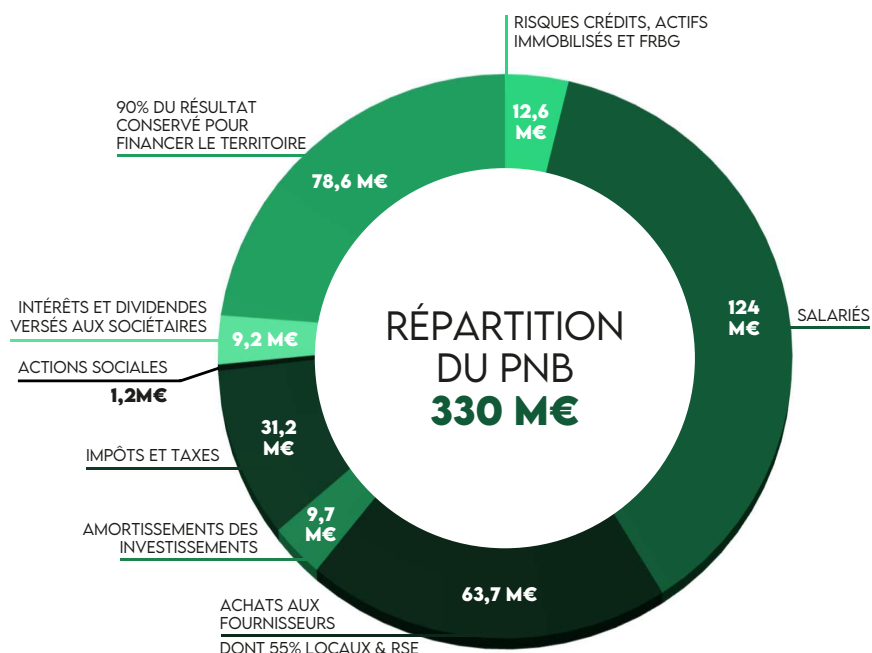
1,3 MDS€ AUX PARTICULIERS (HABITAT & CONSOMMATION)

1,4 MDS€ AUX ENTREPRISES, PROFESSIONNELS, AGRICULTEURS & COLLECTIVITÉS PUBLIQUES

12,8 MDS€ DE PRÊTS FINANCÉS (+ 5,7%) & **28,95 %** DE PARTS DE MARCHÉ

20,8 MDS€ D'ÉPARGNE COLLECTÉE (+ 7,6%) & **28,41 %** DE PARTS DE MARCHÉ

2,7 Mds€ de nouveaux crédits ont été octroyés cette année. Nos clients particuliers ont continué à attribuer une place de choix à l'habitat avec un montant de financement record (plus de 1,1 Md d'euros réalisés). En 2021, plus que jamais, ils ont fait le choix d'un habitat responsable. Il en est de même pour leur épargne et leur choix de placement. **Le niveau de collecte atteint 20,8 Mds€.**



Cette année encore, l'intensité relationnelle et la satisfaction client atteignent des niveaux records avec un Indice de Recommandation Client en augmentation (> à 60).

Le résultat net au 31 décembre 2021 s'établit à 87,8 M€, en amélioration de 18,5% par rapport à celui de 2020. Une performance record dans un contexte de relance.

LA TRANSFORMATION DIGITALE

FLUIDIFIER LES OPÉRATIONS ET LE PARCOURS CLIENT GRÂCE À LA DIGITALISATION

La digitalisation des opérations accélérée par la crise, permet de gagner en efficacité dans le traitement des demandes : conseil à distance, souscription des contrats sur Internet via la signature électronique, réalisation d'opérations en toute autonomie avec l'application Ma Banque...

168 824 utilisateurs Ma Banque

Un centre de contact multimédia

61,1 millions de connexions sur le site Internet.

55,8 % de clients connectés Ma Banque et/ou NPC

Des dispositifs ont été développés :

- Le dispositif de rendez-vous en ligne **Vizio client**. Plus de 1 000 entretiens ont été réalisés à distance en 2021.
- Le **parcours DigiConso** permet de souscrire une offre de crédit à la consommation en 15 minutes.
- Le **nouvel Espace Projet Habitat** : cet outil permet de souscrire un crédit habitat en un seul rendez-vous, de la simulation à la réalisation.

De nouveaux outils internes déployés :

- **Solead** détecte les projets clients sur Internet,
- **Caesar et Arc+** facilitent le traitement des demandes et des réclamations clients.

RÉINVENTER LA PROXIMITÉ GRÂCE À NOS 140 AGENCES BANCAIRES

Pour renforcer la relation de proximité, le **déploiement d'un nouveau modèle d'agences bancaires** se poursuit :

- Espaces d'accueil repensés
- Innovations numériques et de services connectés

5 nouvelles agences ont été inaugurées en 2021. La transformation se poursuit et s'accélère en 2022 avec la rénovation de 25 agences sur nos 4 départements.

DES ÉQUIPES AGILES

De nouveaux modes de fonctionnement ont été mis en place pour travailler différemment :

- Appel à idées
- Mini-labs
- Sprints



L'INNOVATION AU SERVICE DE NOTRE TERRITOIRE

LE VILLAGE BY CACB, SE DONNER LES MOYENS D'INNOVER

Le Village by CACB poursuit sa dynamique de croissance. Ce nouvel écosystème situé, en plein cœur de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin à Dijon, a ouvert ses portes en septembre 2021.

L'objectif : donner une nouvelle dimension à l'innovation en :

- aidant les entreprises à s'imprégner de solutions innovantes et de modes de fonctionnements nouveaux,
- accompagnant les start-up grâce aux partenariats avec d'autres Villages, lieux propices à la créativité, la coopération et la croissance.

Le Village by CACB fait partie des investissements de recherche et développement du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, il contribue à ancrer start-up et entreprises sur notre territoire, à les faire évoluer et plus généralement à les accompagner dans leur transformation. Il s'inscrit sur les thématiques essentielles de développement de notre territoire (agricole/viticole, transitions, santé...) mais aussi sur les sujets de transformation de la Caisse régionale, par le biais de la Caisse locale de l'Innovation (RSE, relation client, data ...).

En 2021, il était composé de 19 start-up et 18 partenaires.



RESTER MOBILISÉ POUR LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES GRÂCE AUX CAFÉS DE LA CRÉATION ET LEUR FORMAT 100% VIRTUEL

Les **Cafés de la Création** sont l'opportunité pour les futurs créateurs d'entreprise de rencontrer gratuitement les experts de l'entrepreneuriat. En raison des contraintes imposées par le contexte, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne dynamise son concept d'accompagnement des entrepreneurs en toute sécurité, avec des rendez-vous mensuels 100% virtuels. **18 cafés de la création virtuels ont permis d'accompagner 402 créateurs d'entreprises en 2021.**

En 2022, la Caisse régionale fêtera le 1500^{ème} porteurs de projets détectés et le 100^{ème} café organisé.

VERS UNE TRANSITION DURABLE

ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS ÉNERGETIQUES ET AGRICOLES DE NOS CLIENTS

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne confirme sa volonté d'accompagner ses clients dans leur démarche de transition énergétique et poursuit la structuration de la filière en interne. L'objectif est de devenir l'acteur bancaire de référence grâce à la mise en place de démarches, d'offres et d'accompagnement de l'écosystème de la transition énergétique, climatique et sociétale.

1^{ER} FINANCEUR RÉGIONAL EN ÉNERGIES RENOUVELABLES

- **25 000 foyers alimentés en gaz vert** par les méthaniseurs financés par la Caisse régionale. **70 projets de méthanisation** déjà accompagnés. **39 M€** réalisés.
- **500 financements de production solaire photovoltaïque** pour les entreprises, les agriculteurs et les professionnels : **100 M€** octroyés à **123 projets**.
- **2 600 foyers accompagnés dans la rénovation énergétique** avec l'Eco-prêt à taux zéro + offre prêts travaux verts

UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

La Caisse régionale a mis en place des actions concrètes pour agir en faveur de l'environnement :

- **Proposer des offres responsables.**
 - 2 600 foyers ont été accompagnés dans la rénovation énergétique avec l'Eco Prêt à Taux 0, et l'offre Prêt travaux verts.
 - 1 600 clients ont bénéficié de l'offre Véhicule Vert.
 - 2,1 Mds placés sur le fonds d'investissement socialement responsable.
- **Maîtriser la consommation énergétique** en rénovant agences et sites.
- **Réduire les déplacements et la consommation de papier :**
 - 802 345 opérations réalisées en agence en 2021 ont été signées électroniquement.
 - Le e-relevé, solution de dématérialisation, poursuit également sa progression. 41 489 clients sont passés en e-relevé en 2021.
 - La Caisse régionale a divisé par 2 sa consommation de papier en 2021.
- **Recycler les cartes bancaires et les équipements électriques/électroniques.** En 2021, 66 433 cartes bancaires ont été collectées pour recyclage soit une augmentation de 9 % de cartes recyclées par rapport à 2020.
- **Développer une politique d'achats responsables. Les fournisseurs locaux sont privilégiés :** + de 55% des dépenses sont effectuées sur notre territoire.
- **Agir en faveur de l'environnement, de la biodiversité par la protection des pollinisateurs et la participation à la reforestation.** Depuis septembre 2020, dans le cadre de nos projets de préservation de la biodiversité, 12 ruches ont été installées et réparties dans chacun des départements du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne. Elles ont permis de récolter 225 kg de miel en 2 ans.

EMPLOYEUR RÉFÉRENT

Le Crédit Agricole a renforcé son engagement pour l'emploi. Il reste l'un des premiers employeurs privés de la région avec **1 761 salariés et 126 embauches en 2021**.

L'entreprise mène une politique volontariste et favorise le recrutement par le biais de l'alternance et en lien avec les écoles supérieures et spécialisées de la région. Cette année, la Caisse régionale a accueilli **80 alternants**, soit une augmentation de 42 % par rapport à 2020.

En 2021, 8 792 jours de formation ont été comptabilisés, soit 7% de la masse salariale.

Notre façon de recruter a également évolué : recrutement par simulation, escape game, mises en situation, job dating virtuels...

S'EMPLOYER CHAQUE JOUR



À FAVORISER L'EMPLOI.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



LES JEUNES, NOTRE PRIORITÉ

FONDS D'URGENCE EXCEPTIONNEL EN FAVEUR DE LA JEUNESSE ET ACTIONS DE SOLIDARITÉ

La crise sanitaire a entraîné des bouleversements économiques et sociaux. Elle a accru les disparités, les risques de décrochage et d'exclusion en particulier chez les jeunes. Fidèle à son engagement, **la Fondation AGIR en Champagne-Bourgogne et les 85 Caisses locales du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne ont décidé de dédier, en 2021, un fonds d'urgence Jeunes de 320 000 €.**

Suite à un appel à projets ouvert du 15 avril au 20 novembre sur jaimemonterritoire-ca.fr, 129 dossiers ont été accompagnés. Il a permis aux associations et aux structures à but non lucratif qui œuvrent pour les jeunes, d'agir.

D'autres actions significatives ont été menées :

- Une collecte de boîtes solidaires à destination des jeunes, contenant des produits non périssables.
- La participation des collaborateurs à un challenge de marche connectée pour collecter des fonds au profit des associations locales sportives.

L'association Point Passerelle de Champagne-Bourgogne est, elle aussi, venue en aide aux jeunes en détectant leurs besoins. Elle a accordé 121 « coups de pouces » à des jeunes pour les aider au financement du permis de conduire, ou encore à l'achat de matériel numérique.

L'association Point Passerelle anime également des ateliers budgétaires auprès d'un public de jeunes en situation fragile. En 2021, 1 057 jeunes ont appris à gérer leur budget durant 113 ateliers.

YOUZFUL ACCOMPAGNE LES JEUNES VERS L'EMPLOI

Sur le terrain de l'insertion professionnelle, en janvier, au plus fort de la crise sanitaire, la plateforme Youzful a été déployée. Cette plateforme 100 % digitale, gratuite et accessible à tous, est au service de l'orientation et de l'emploi des jeunes. **Depuis le lancement, 2 544 jeunes et 73 professionnels se sont inscrits sur le portail Youzful.**

En 2021, 300 jeunes (CDI, alternance et stages) ont été accueillis au sein de la Caisse régionale.

MUTUALISME & SOCIÉTARIAT, TOUS SOLIDAIRES

« AGIR » SANS RELÂCHE POUR SOUTENIR LE TISSU ASSOCIATIF LOCAL

En 2021, 93 projets ont bénéficié de la participation financière de la **Fondation d'entreprise du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne.**

Au total, depuis sa création en 2013, 513 associations ont été accompagnées pour un montant total de 1 356 280 €.

2022, SE TRANSFORMER COLLECTIVEMENT

La crise sanitaire a marqué durablement les esprits et les habitudes des Français. Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, acteur de la relance, se doit d'envisager l'avenir différemment, d'ouvrir le champ des possibles. En 2022, il continuera à jouer un rôle décisif dans le développement économique de son territoire :

- **Œuvrer pour l'humain**, qu'ils s'agissent des habitants du territoire, de ses clients, des acteurs locaux, de la jeunesse ; et l'accompagner dans la réussite de ses projets de vie.
- **Renforcer notre accompagnement et nos expertises sur les filières qui font la richesse du territoire** : agriculture, viticulture, agroalimentaire, tourisme, santé...
- **Prendre en compte l'environnement et les transitions** : la crise sanitaire, l'adaptation de nos organisations, notre rôle clé dans le soutien à l'économie, la digitalisation accélérée de la société, l'évolution de l'agriculture, le renforcement des inquiétudes liées au réchauffement climatique, l'émergence de nouveaux modes de consommation, et de vie plus largement.

ÊTRE ACTEUR ET FAÇONNEUR D'UNE SOCIÉTÉ DURABLE

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a lancé les travaux de son nouveau Projet d'Entreprise en 2021. Participatif et collaboratif, il est construit en questionnant notre environnement et nos parties prenantes externes, nos collaborateurs et nos élus.

QUELLE BANQUE ET QUELLE ENTREPRISE POUR DEMAIN ?

Les orientations stratégiques de ce nouveau Projet s'appuient sur 4 ambitions :

LA BANQUE DE LA FAMILLE

La famille au sens large, qu'elle que soit sa configuration, reste le modèle au sein duquel se construisent les projets. L'enjeu : être le partenaire de confiance de chacun de ses membres, à chaque étape de leur vie personnelle ou professionnelle.

LA BANQUE DU CONSEIL

En tant que banque coopérative implantée sur son territoire, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne conjugue une multiplicité d'expertises. Fédérés, réorganisés, amplifiés, ces savoir-faire sont la clé pour accompagner et anticiper les besoins de nos clients. La crise sanitaire a fait bouger les lignes.

LA BANQUE DU TERRITOIRE

La synergie Caisse locale/Agence est une particularité et une force du Crédit Agricole. La combinaison de ces deux expériences garantit la détection des projets à fort impact pour le territoire. C'est l'assurance d'être présent au quotidien pour soutenir les entrepreneurs en se dotant de moyens financiers conséquents pour investir en faveur des projets d'avenir au plus proche du terrain.

L'ENTREPRISE EXEMPLAIRE

Entreprise responsable à tous les niveaux, employeur de 1700 femmes et hommes, la Caisse régionale se mobilise à la fois pour le bien-être de ses équipes et pour la préservation de l'environnement. Avec une clé déterminante, l'audace, qui permet à chaque salarié de contribuer à l'évolution de son entreprise.

Ces ambitions reflètent l'intégration des grands enjeux de la Caisse régionale dans sa politique générale et son Projet d'Entreprise.

FAÇONNER L'AVENIR GRÂCE UN PLAN D'ACTIONS CONCRET ET IMPACTANT

Ces 4 ambitions donneront vie à des actions concrètes et déterminées comme par exemple :



LA BANQUE DE LA FAMILLE

- Développement d'un nouveau modèle relationnel autour de la notion de famille.



LA BANQUE DU TERRITOIRE

- Investir 100M € de fonds propres sur le territoire.
- Déployer un nouveau modèle de distribution.
- 50 M€ d'investissements pour repenser et revaloriser le modèle de proximité.



LA BANQUE DU CONSEIL

- Construire des filières d'excellence : Tourisme et Santé.
- Lancement d'un programme « 100 experts de plus ».



L'ENTREPRISE EXEMPLAIRE

- Démarrage du programme 0 carbone.
- Accord sur les nouveaux modes de travail.



CRÉDIT AGRICOLE 



CONTACTS PRESSE

CLAIRE LORICHON

RESPONSABLE COMMUNICATION
CLAIRE.LORICHON@CA-CB.FR
06 73 87 17 36

MYLÈNE FARGEOT

RELATIONS PRESSE
MYLENE.FARGEOT@CA-CB.FR
06 37 12 05 99

OPHÉLIE ROS

RELATIONS PRESSE
OPHELIE.ROS@CA-CB.FR
03 80 63 54 93



CREDIT-AGRICOLE.FR/CA-CB