

IMPACTS+

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE
DE NOTRE TERRITOIRE

20
24



AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ



CHARENTE-MARITIME
DEUX-SÈVRES



IMPACTS+ a vocation à vous présenter nos engagements et nos actions, pour répondre aux attentes de nos clients, de la société et contribuer à bâtir un environnement durable et prospère.



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



Sommaire

01

Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée	06
Notre démarche et nos enjeux	08
Nos réponses	10

02

La banque à travers sa gouvernance coopérative	14
Bienvenue au cœur d'une banque singulière	16
La dynamique coopérative au cœur de nos territoires	18
Notre maillage territorial	20
Une banque qui s'adresse à tous et partout	22
Notre projet sociétal	24

03

Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif	26
Relever le défi climatique	26
Renforcer la cohésion et les relations sociales	30
Agir en employeur responsable	34
Gouvernance et conduite des affaires	37

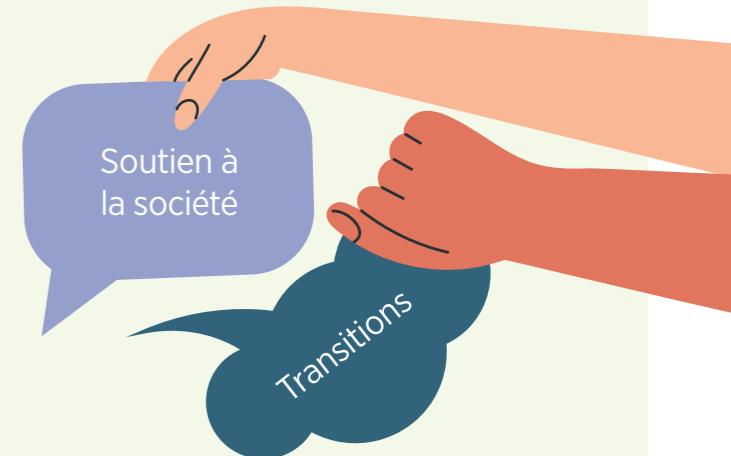
04

Regards croisés	40
-----------------	----

Le territoire : un espace économique, social et environnemental

Le Crédit Agricole occupe une place significative dans le paysage bancaire français, contribuant activement au **développement économique, social et humain des territoires**, tout en préservant leur intégrité environnementale.

Fière de son identité coopérative et mutualiste, marquée par un ancrage territorial fort qui la lie à l'ensemble des acteurs locaux, notre Caisse régionale est à l'écoute de ses clients et de leurs besoins, en résonnance avec ceux qui traversent plus largement la société. Nous réalisons régulièrement des enquêtes auprès de nos clients afin d'évaluer leur satisfaction quant à nos actions menées sur le territoire.



37 % des français

considèrent que le secteur banque, finance et assurance¹ doit davantage contribuer à améliorer la société dans laquelle ils vivent.

Ils attendent de leur banque :

- qu'elle agisse avec éthique et respect envers l'ensemble des parties prenantes,
- qu'elle accompagne de manière inclusive les acteurs des territoires,
- qu'elle prenne en compte l'environnement et accompagne les transitions climatiques.



1. Données issues du baromètre RSE vague 8 réalisé par l'institut de sondage CSA, sur la période du 15/05/2024 au 29/05/2024, sondage réalisé auprès de 2 591 Français.

2. Enquête Indice d'Engagement sociétal réalisée par l'Institut Ifop auprès de 1223 clients et 100 non clients du Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres en octobre 2024.

O1 Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée

La prise en compte, en proximité, des grands défis sociétaux et environnementaux.

Fort de son identité coopérative et mutualiste, le groupe Crédit Agricole s'est toujours attaché, au fil de son histoire, à répondre aux évolutions de la société, jusqu'à devenir **banque universelle de proximité** au début des années 90.

Dans toutes ses activités, notre Caisse régionale applique un modèle de fonctionnement qui concilie ambitions économiques, sociales et environnementales, porté par une gouvernance équilibrée et responsable.

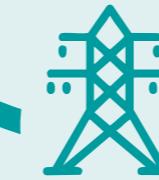


Une approche historique au service de nos clients et de nos territoires



1885

Création de la 1^{ère} coopérative bancaire pour accompagner la modernisation de l'agriculture.



1895

Électrification des campagnes à laquelle le Crédit Agricole a participé ; élément clé du développement durable pour améliorer la qualité de vie des habitants et limiter l'exode rural.



1950-1970

Accompagner la bancarisation des ménages et l'accès à la propriété.

1991

Le Crédit Agricole devient une **banque universelle de proximité** présente pour tous les clients dans tous leurs moments de vie.

2011

1^{er} rapport réglementaire de responsabilité sociétale inclus dans le rapport de gestion et audité par un organisme indépendant.



COP21 - CMP11
PARIS 2015
UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE

2015

Adoption de l'accord de Paris autour de 3 piliers : atténuation et adaptation liées aux changements climatiques, rendre les flux financiers compatibles avec les objectifs climatiques.

2019

Le groupe Crédit Agricole confirme son modèle de banque universelle de proximité et se dote d'une Raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT



ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



2021

Le groupe Crédit Agricole crée son **Projet Sociétal** avec 3 priorités : **agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires.**



TRANSITIONS & ÉNERGIES



SANTÉ & TERRITOIRES

2022

Lancement de 2 nouveaux métiers Crédit Agricole Transitions et Énergies et Crédit Agricole Santé et Territoires.

2025

Publication du 1^{er} rapport de durabilité¹ du groupe Crédit Agricole.

¹Le rapport de durabilité est un document que les entreprises réalisent pour partager leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance.

Notre démarche et nos enjeux

Les enjeux auxquels nous devons collectivement répondre sont environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Afin d'identifier les plus significatifs à son échelle, notre Caisse régionale a mené **une analyse dite de double matérialité**.

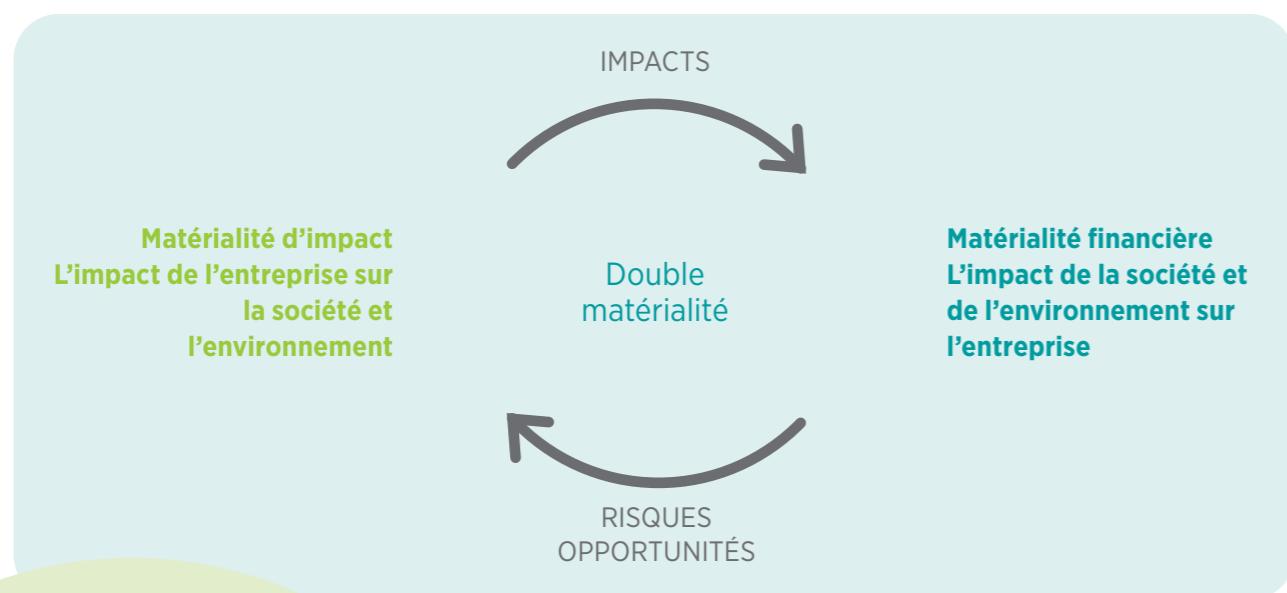
Elle implique de :

- **définir les impacts** de ses activités sur la société et l'environnement,
- **déterminer les risques et opportunités** générés par les évolutions de la société et de l'environnement qui affectent ses activités.

Cette analyse nous permet de déterminer **les solutions** à proposer afin de créer de la valeur pour nos clients, pour nos parties prenantes et pour la société.

Les engagements pris par notre Caisse régionale visent à améliorer notre impact pour :

- **anticiper** les évolutions sociétales et les changements à venir, ainsi que les actions à mener,
- **garantir** la pérennité de nos activités, des offres et services que nous proposons à nos clients.



La double matérialité.
La flèche du haut représente les impacts que les activités de notre Caisse régionale ont sur la société et l'environnement.
La flèche du bas représente les impacts des dérèglements climatiques et sociaux sur nos activités .

EN SAVOIR

Découvrez l'ensemble des impacts, risques opportunités et des enjeux du groupe Crédit Agricole en cliquant ici

Nos parties prenantes

Les parties prenantes constituent l'ensemble des acteurs avec lesquels notre Caisse régionale est susceptible d'interagir dans le cadre de ses activités : clients, collaborateurs (instances représentatives du personnel), actionnaires & investisseurs, partenaires, autorités publiques & régulateur, société civile & grand public.

À travers un dialogue régulier, nous sommes à l'écoute de leurs attentes pour **construire des relations durables** et apporter des réponses créatrices de valeur.



Nos réponses

Pour faire face aux grands défis environnementaux, sociaux et agricoles de notre époque, le Crédit Agricole s'engage à agir au plus près des besoins quotidiens de ses clients et en adéquation avec l'économie réelle des territoires, pour réussir une transition plus juste.



● Climat

Accompagner les transitions de nos clients et de nos territoires face aux changements climatiques qui les affectent.



● Cohésion sociale

Favoriser l'accès aux offres et services pour tous et partout, en renforçant la vitalité économique des bassins de vie.



● Relation sociale

Maintenir la qualité de vie au travail, le bien-être et les droits de nos collaborateurs.



● Gouvernance

Garantir une conduite des affaires dans le respect des normes éthiques et réglementaires, et au bénéfice de toutes nos parties prenantes.

● Climat

Les gaz à effet de serre (GES) présents dans l'atmosphère accroissent le dérèglement climatique.

Pourquoi ? En piégeant une partie du rayonnement infrarouge (la chaleur émise par la Terre), ces GES provoquent une hausse de la température à la surface terrestre.

D'où viennent les GES ? Ils sont principalement produits par les activités humaines, et notamment par la combustion des énergies fossiles (charbon, gaz, pétrole) dont nos industries et nos transports ont besoin.

En conséquence, les épisodes climatiques extrêmes deviennent plus fréquents et intenses, avec des effets divers au cœur de nos territoires :

- les sécheresses prolongées fragilisent les bâtiments, réduisent les rendements des cultures, et posent des difficultés d'accès à l'eau potable ;
- les vagues de chaleur mettent à l'épreuve la santé des habitants, en particulier des personnes âgées et fragiles ;
- les inondations, exacerbées par des pluies importantes, frappent régulièrement certaines régions, causant des dégâts considérables ;
- dans les zones côtières, la montée des eaux provoque une érosion des littoraux et un risque de submersion marine, problématiques pour les infrastructures et les habitats.



Dans notre région :

- ces dernières années, des épisodes de grêle, inondations, tempêtes, sont des événements de plus en plus fréquents, même s'ils présentent un caractère aléatoire d'une année sur l'autre.

Comment agir ?

Face au changement climatique, **l'enjeu d'atténuation** implique que tous les acteurs de la société réduisent collectivement leurs émissions de gaz à effet de serre.

Cela nécessite :

- de faire évoluer nos modes de consommation et nos organisations ;
- d'accompagner les transitions de nos clients.

Pour cela, notre Caisse régionale :

- s'appuie sur des financements, investissements et activités d'assurance. Dans tous les secteurs d'activité de ses clients, la banque joue un rôle indirect mais essentiel pour la transition,
- agit sur sa propre empreinte carbone, soit les émissions de gaz à effet de serre associées à son fonctionnement.

● Cohésion et relations sociales

Socle du Crédit Agricole depuis sa création, le modèle coopératif implique que les valeurs mutualistes de **responsabilité, solidarité et proximité**, soient mises au service de l'action pour l'**utilité** aux territoires.

Le cœur de notre engagement réside dans un soutien continu à nos clients, que nous accompagnons à chaque étape de leur parcours de vie.

Cela s'exprime par :

- L'accessibilité et l'adaptation de nos offres et services pour tous nos clients dans tous les moments de vie.
- Notre mobilisation pour l'éducation financière et budgétaire.
- La garantie de la protection des données personnelles.
- L'accès à des emplois et à des opportunités professionnelles sur tous les territoires.



L'universalité de la banque (pour tous et partout) et l'utilité aux territoires sur lesquels nous opérons, se révèlent des principes essentiels dans un contexte de changements sociétaux profonds, générateurs d'incertitudes.

Dans cet environnement en constante évolution, le Crédit Agricole s'engage à répondre aux enjeux :

- **de mixité et de diversité**, facteurs de cohésion des équipes et de performance à long terme
- **de dialogue social**, vecteur de cohésion interne et d'engagement des collaborateurs
- **de formation et d'insertion des jeunes**, garantes du maintien des compétences et du lien intergénérationnel
- **d'amélioration continue** des conditions de travail pour garantir l'épanouissement de chacun.

● Gouvernance

Chaque Caisse régionale est pilotée par un comité de direction et un conseil d'administration, composé d'administrateurs élus par les clients sociétaires. Ce « double regard » forme un modèle solide et équilibré de gouvernance coopérative.

Démocratique et coopérative, cette gouvernance :

- encadre les pouvoirs et les décisions des dirigeants,
- garantit en toute transparence que les ressources du Crédit Agricole sont utilisées en accord avec sa Raison d'être.

La conduite des affaires au sein du Groupe Crédit Agricole poursuit deux objectifs majeurs :

- la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles,
- une gestion saine des relations d'affaires avec les fournisseurs.



Une charte éthique commune à toutes les entités du Groupe affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs. Elle souligne également nos principes d'actions à respecter au quotidien vis-à-vis de nos parties prenantes.

Cliquez sur la charte éthique pour la découvrir.

Notre gouvernance coopérative repose sur 5 principes :

1. Un statut : une banque coopérative est une société de personnes et non une société de capitaux. Son capital appartient à ses clients sociétaires, détenteurs de parts sociales de leur Caisse locale.

2. Une finalité : satisfaire les besoins de ses clients et contribuer au développement du territoire. Le profit est un moyen, pas une fin en soi.

3. Une gouvernance : « 1 personne = 1 voix ». Chaque sociétaire a le même poids dans le vote à l'Assemblée Générale de sa Caisse locale. Un double regard : conseil d'administration et comité de direction.

4. Une vision long terme : la propriété et la performance de la coopérative sont envisagées sur le long terme.

Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas et se transmettent de génération en génération.

5. Une coopération : la coopérative est un lieu de partage du savoir, de mise en commun et échange d'expertises des administrateurs, qui s'appuie sur la consultation et la co-construction avec des sociétaires.

Le Crédit Agricole s'est construit de façon décentralisée, en s'appuyant sur l'initiative locale et l'autonomie des Caisses régionales qui sont au cœur de l'organisation.

Banques coopératives, sociétés de personnes, elles ont toujours fondé leur développement et leur succès sur les femmes et les hommes, salariés, élus, dirigeants.

La Caisse régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres est au service de son territoire et des citoyens qui y habitent et qui exercent leurs activités.

Structure coopérative

255 000
sociétaires



769
administrateurs



61
Caisses locales



18
Membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale



Structure commerciale

567 000
clients



1 827
collaborateurs



140
agences et centres d'affaires



11
Directeurs de la Caisse régionale



NOTRE TERRITOIRE :
LA CHARENTE-MARITIME ET LES DEUX-SEVRES

Chiffres au 31/12/2024

Toute une chaîne coopérative en action

Un sociétaire est un **utilisateur et copropriétaire** de sa banque. Il possède des parts sociales de sa Caisse locale. Selon le principe coopératif « **un homme, une voix** », il peut exprimer son vote lors de l'assemblée générale annuelle de sa Caisse locale, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient. Il élit ainsi les administrateurs chargés de le représenter. Être client sociétaire au Crédit Agricole, c'est prendre part à la vie de la banque et contribuer au développement de sa région.

Une part sociale est l'unité de capital souscrite par le sociétaire. Elle est rémunérée, son taux est fixé tous les ans et approuvé en assemblée générale de Caisse locale.

La Caisse locale est une **coopérative** dont le capital social appartient à ses sociétaires regroupés dans une ou plusieurs agences chargées de l'activité bancaire. Elle participe à la gestion de la Caisse régionale dont elle est elle-même sociétaire. Sur le terrain, les administrateurs élus par les sociétaires représentent la Caisse locale qui soutient le **développement local** sur son territoire.

Les 769 administrateurs sont des ambassadeurs du Crédit Agricole et **les porte-paroles des sociétaires** auprès de la gouvernance de la Caisse régionale, ils animent la relation qui unit les sociétaires et le Crédit Agricole. Ils font également le lien entre les acteurs locaux comme des

associations, des collectivités territoriales ou des entreprises, et la banque, sur des sujets comme la transition énergétique, les enjeux climatiques, l'économie circulaire, l'inclusion numérique, ...

Le Comité jeunes, composé de 50 membres, spécificité de notre Caisse régionale depuis 2007, ouvert aux actifs de moins de 36 ans, est un véritable vivier de futurs administrateurs qui se réunissent régulièrement notamment pour la plénière et les formations Académie. Ils mènent également des actions en faveur du territoire, par exemple à travers le défi-vélo, rendez-vous annuel solidaire.

Le Président de la Caisse régionale et les Présidents de Caisse locale sont élus par leurs Conseils d'administrations. Le Président est le représentant légitime des sociétaires dont il défend les valeurs et les intérêts.

L'ensemble des 1 827 collaborateurs agissent chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société, que ce soit en agences ou sur notre siège social à Lagord en Charente-Maritime.

Les agences marquent la présence du Crédit Agricole sur le terrain. Elles sont le lieu privilégié d'accueil et de conseil des sociétaires et des clients.



Bienvenue au cœur d'une banque singulière

Le Conseil d'Administration



Louis TERCINIER
Président



Valérie ARRIGNON
Vice-présidente



Patrick SAUVAGET
Vice-président



Nicolas DUBOIS
Secrétaire



Isabelle GUICHARD
Secrétaire



Fabrice BARATON
Membre du bureau



Camille PLAIZE
Membre du bureau



Jean-François POIRIER
Membre du bureau



David CAILLON
Administrateur



Joachim CAROT
Administrateur



Florent CELERAU
Administrateur



Fabienne GACHIGNAT
Administratrice



Kéran HELIE
Administrateur



Frédéric JANSSENS
Administrateur



Annabelle PASQUIER
Administrateur



Céline PROUST
Administratrice



Philippe RACAUD
Administrateur



Michèle SICAUD-LAMBERT
Administratrice

Le Comité de Direction



Vincent MOUVEROUX
Directeur Général



Stéphane CLERISSE
Directeur Général Adjoint



Emmanuel AUBIN
Directeur Général Adjoint



Jean-Vincent BOULAI
Directeur du Développement
des Assurances et des Services
Bancaires



Louis DU HAMEL
Directeur des Entreprises
et des Entrepreneurs



Vincent FLEURQUIN
Directeur des Risques et de la
Transformation



Cécile HUC-BOUHOUR
Directrice du Développement
Humain et Mutualisme &
Secrétariat Général



Thierry LIARD
Directeur des
Financements, Immobilier
et Logistique



Lionel ROUSSILLE
Directeur des
Finances, des Crédits
et du Recouvrement



Véronique THION
Directrice des Marchés et de la
Transformation Clients



Franck TRAINSON
Directeur des
Réseaux de Proximité

La dynamique coopérative au cœur de nos territoires

La vie d'une banque coopérative et mutualiste repose en grande partie sur l'action de ses Caisse locales, maillons essentiels du lien unique que le Crédit Agricole entretient avec son territoire.

Elles façonnent, jour après jour, la relation de proximité, en valorisant le développement local et en soutenant économiquement des initiatives.



EN SAVOIR

Au Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres, les assemblées générales se sont déroulées du 13 février au 8 mars 2024. Les nouveaux clients de l'année ont également été invités à participer.

7956
votants en
2024



Cette vie coopérative et mutualiste s'inscrit dans un agenda annuel rythmé par :

- les assemblées générales et autres événements incontournables d'un point de vue réglementaire et statutaire ;
- des moments de rencontres organisés avec les différents acteurs du territoire (associations, collectivités territoriales, artisans, commerçants, entreprises...).

En 2024, les sociétaires de notre Caisse régionale se sont réunis pour :

- élire les administrateurs,
- contribuer aux décisions de la banque,
- communiquer les résultats financiers de l'année,
- partager les engagements et l'actualité économique et associative du territoire,
- échanger sur les services de la coopérative et partager un moment convivial.



61
Caisse locales

167 000€
versés par les Caisse locales aux associations pour accompagner

455
actions en 2024

Les Caisse locales animent la vie coopérative et mutualiste tout au long de l'année, avec :

- Différents moments d'échanges notamment à travers les Réunions Economiques du Territoire semestrielles qui réunissent des administrateurs et des collaborateurs par bassin de vie autour de thématiques locales et d'actualité.
 - Des actions solidaires via la mobilisation des administrateurs et membres du Comité jeunes et des dotations financières en faveur des associations locales qui œuvrent dans les domaines de la santé, le handicap, la jeunesse, le sport, l'environnement mais aussi en soutien de grande cause type «octobre rose».
 - Une action fil rouge et coup de coeur portée depuis 7 ans par le Comité jeunes : le défi-vélo, organisé par chacune des Caisse locales et agences rattachées.
- En 2024, les kilomètres parcourus ont permis de distribuer 8 400 € au profit d'associations locales qui agissent en faveur des jeunes en difficulté.



Notre maillage territorial

Notre banque développe avec ses clients un modèle relationnel 100% humain et 100% digital, avec une ambition : être toujours plus proche d'eux, même à distance.



567 000 clients particuliers

46 % taux de clients sociétaires

21 900 clients entreprises

36 600 clients artisans et professionnels

23 000 clients agriculteurs

135 Jeunes Agriculteurs installés en 2024

1 000 clients collectivités locales et entités publiques

11 900 clients associations

1 800 collaborateurs

255 000 sociétaires

769 administrateurs

61 Caisses locales



En 2024, l'achèvement des travaux de l'agence de Vasles (79) a marqué la fin de notre programme de modernisation du réseau commercial (2012-2024) avec 117 agences rénovées pour un total d'investissement de plus de 85M€ (largement tourné vers les artisans du territoire). Alors que les autres acteurs bancaires délaisse nos bassins de vie, nous investissons pour maintenir notre présence à travers des lieux de grande qualité. Nos collaborateurs et collaboratrices y assurent un accueil relationnel personnalisé, sur place ou à bien à distance (téléphone, email, visio) selon le choix de nos clients.



www.ca-cmds.fr

*Données au 31/12/2024

Une banque qui s'adresse à tous et partout

Guidé par sa Raison d'être, le groupe Crédit Agricole déploie son modèle de banque

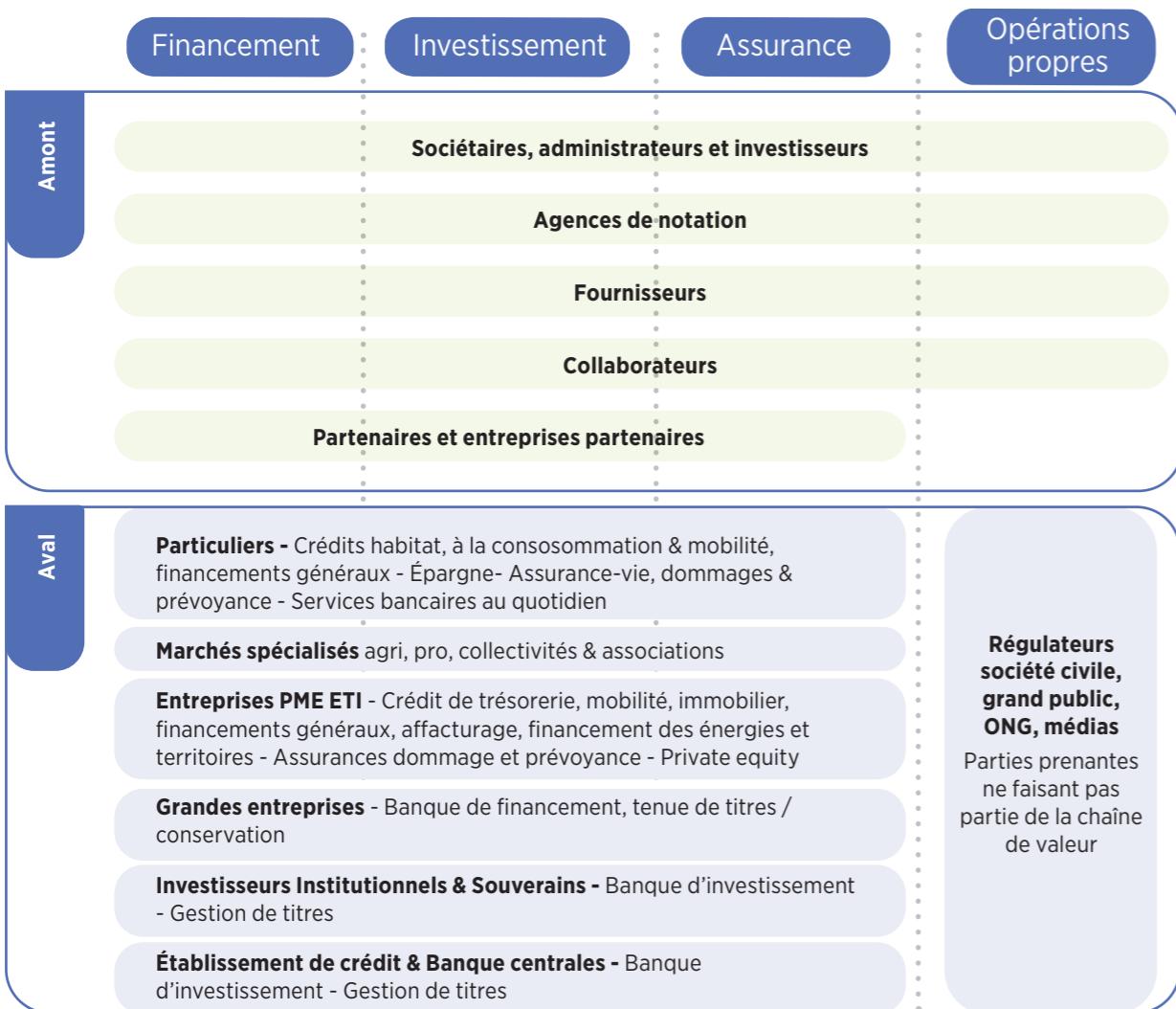
universelle de proximité pour répondre aux besoins de tous ses clients, sur tous les territoires, via tous les canaux de contact et de distribution.

Notre Caisse régionale accompagne ses clients dans leurs différents moments de vie et les conseille dans le financement de leurs projets, avec une gamme diversifiée de produits et de services :

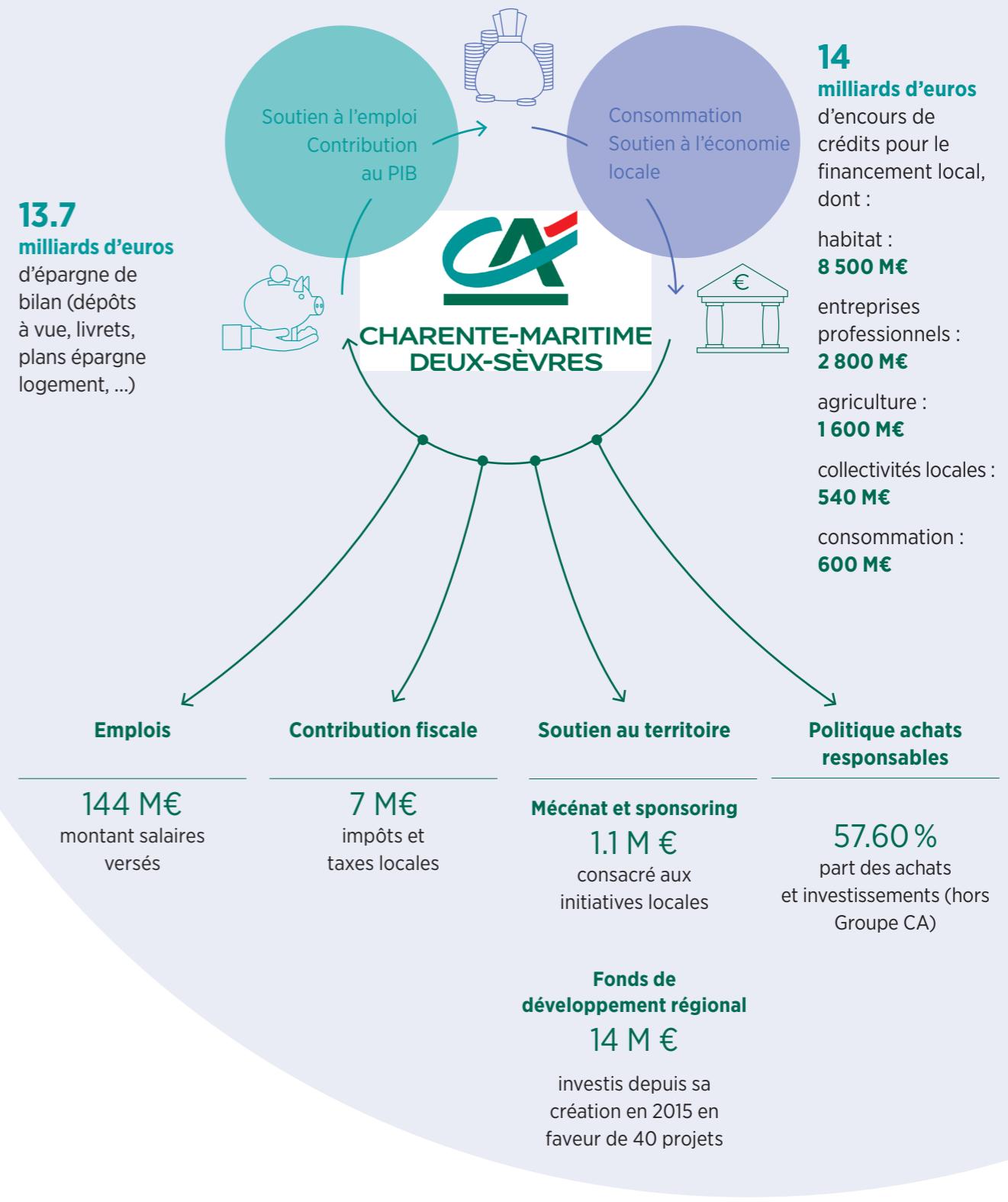
- Services de banque de proximité (compte bancaires et gestion des paiements)

- Solutions d'épargne, de placements et d'investissements
- Solutions de protection : assurance-vie, assurance dommages
- Services financiers spécialisés : clientèle patrimoniale, activités et filiales spécialisées (crédit-bail, affacturage)
- Services complémentaires (moyens de paiement, immobilier, mobilité, santé...)

La chaîne de valeur



La répartition de la valeur générée au sein du territoire*

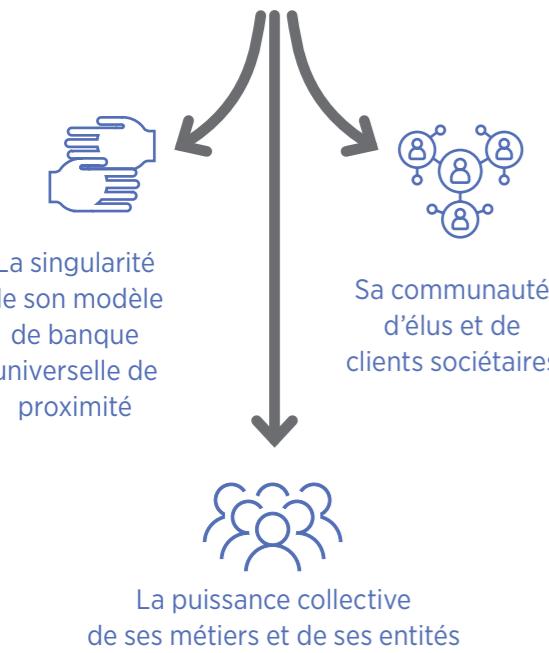


Notre projet sociétal

En 2019, nous avons **renforcé notre engagement** avec la formalisation d'un projet sociétal au service d'une **transition juste** pour :

- accompagner tous nos clients vers une économie durable,
- se positionner en facilitateur et accélérateur de toutes les transitions sociétales.

Pour déployer cette stratégie, notre Caisse régionale, banque de plein exercice, au sein du groupe Crédit Agricole s'appuie sur :



L'ancrage local du Crédit Agricole est un atout majeur pour soutenir l'**accélération de la transformation des territoires** à travers des solutions économiques et sociales innovantes et solidaires. Nous vous en présentons une sélection dans ce document.



Depuis 2019, un modèle incarné par notre Raison d'être et le Projet du groupe.

Ce projet favorise la convergence entre les enjeux territoriaux de court, moyen et long termes identifiés par le Crédit Agricole pour répondre aux besoins des clients et à ceux de la société.

LE PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles, le Crédit Agricole s'engage à accompagner dans les transitions tous ses clients, au cœur de leur vie quotidienne, au cœur de l'économie réelle des territoires. Pour accompagner massivement les transitions dans les territoires, le Crédit Agricole a défini un **plan-programme en 10 engagements**.

Avec 3 PRIORITÉS :



AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

- #1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050
- #2 Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique
- #3 Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100 % de l'analyse de nos financements aux entreprises et aux agriculteurs



RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

- #4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales
- #5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales en matière économique, sociale, et de lutte contre la désertification
- #6 Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation



RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE

- #8 Dans un contexte de changement climatique impactant la biodiversité, accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable
- #9 Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique
- #10 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

03

Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif

À travers ses engagements et ses actions, notre Caisse régionale apporte des réponses aux grands enjeux environnementaux, sociaux et sociaux de son territoire.

Relever le défi climatique

La transition environnementale ne pourra s'accomplir que si elle est **socialement acceptable**. Ce qui implique de construire une **économie décarbonée** qui n'hypothèque ni l'emploi, ni les générations futures. Cette stratégie repose sur 3 composantes :

• Accélérer le développement des énergies renouvelables et des infrastructures bas carbone

Pour atteindre la **neutralité carbone en 2050**, la France doit produire 60% d'électricité d'origine bas carbone de plus qu'aujourd'hui. Notre Caisse régionale est engagée dans cette voie depuis plus de 10 ans, avec la décision de bâtir notre nouveau siège sur le Parc Atlantech bas carbone à Lagord et en investissant 85 M€ dans un vaste programme de rénovation durable de nos agences, dont la réalisation a été confiée à des entreprises de la région à 90%.

Depuis 2016, notre siège, bâtiment à énergie positive, certifié HQE niveau exceptionnel et

label BEPOS, fonctionne sans énergie carbonée, grâce à la géothermie de surface et aux panneaux photovoltaïques.

Par ailleurs, nous accompagnons les agriculteurs, artisans et entreprises dans leurs projets de transitions énergétiques. En 2024, ce sont plus de 1700 projets pour 52 M€ dont 1300 projets de rénovation énergétique de logement, 161 projets d'énergies renouvelables (photovoltaïques, méthanisation,...) et 237 véhicules à motorisation électrique et hybride.



6

• Accompagner l'ensemble du territoire et ceux qui y vivent, dans leur transition énergétique

Le Crédit Agricole **s'engage** activement à **accompagner la transition de ses clients** sur l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises, collectivités publiques, professionnels, agriculteurs...) en mettant à disposition des solutions (produits et services) adaptées à leurs besoins.

Notre Caisse régionale

- Notre Caisse régionale est partenaire du Salon professionnel de la neutralité carbone depuis 2022 à La Rochelle. Ce salon a pour objectif de promouvoir les solutions pour accompagner la transition environnementale.
- Nous avons également investi dans la Société d'Économie Mixte SÉnRgies via notre fonds de développement régional «CA CMDS Expansion», aux côtés des collectivités de l'agglomération de La Rochelle et d'acteurs économiques, pour accompagner le développement de projets d'énergies renouvelables sur le territoire rochelais. L'enjeu est de contribuer à la réussite d'une initiative collective, dans le développement des énergies renouvelables et décarbonées, produites et consommées prioritairement localement, et intégrant une démarche paysagère pour garantir la bonne insertion des projets dans le territoire.

Début 2025 :

- Nous avons organisé notre premier forum des transitions, un événement rassemblant des acteurs dans le domaine de la transition.
- Notre Caisse régionale a créé la Banque des Transitions pour accompagner les projets de transition de nos clients du diagnostic à leurs réalisations.



Pour accélérer la transition, notre Caisse régionale propose une gamme d'offres et de solutions.

- **Des financements immobiliers durables pour les particuliers** : Éco-prêt à taux zéro, Prêt Économie d'Énergie et prêts durables. Cette gamme de crédits offre la possibilité de réaliser des travaux dans son logement pour réduire sa consommation d'énergie, et investir dans des véhicules à motorisation hybride ou électrique.
- « **J'écorénoe mon logement** », un site internet qui permet de s'informer sur les dispositifs existants en matière de rénovation énergétique.



Des offres pour accompagner le développement de l'économie de l'usage :

- la mobilité durable avec Agilauto,
- l'équipement reconditionné avec Olinn qui intègre la dimension d'économie circulaire.

• Un panel d'investissements socialement responsables proposés à nos clients.

Ces derniers bénéficient d'une approche conseil personnalisée et différenciante, soutenue par la démarche **Trajectoires Patrimoine**.

En 2024 :
1 300 projets de rénovation énergétique de logements accompagnés pour **16 millions d'euros**.

Selon les statistiques de la « Société de Gestion des Financements et de la Garantie de l'Accession Sociale à la propriété », la Caisse Régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres a distribué sur l'ensemble de son territoire plus de 65 % des prêts à taux zéro (ECO PTZ) en 2024.



• S'engager ensemble pour relever le défi des transitions

Le groupe Crédit Agricole a créé **Crédit Agricole Transitions & Energies** en 2022, une entité dédiée à la transition énergétique et environnementale qui regroupe trois métiers complémentaires : financement de projets d'énergies renouvelables ou de transition énergétique, production et commercialisation d'énergie renouvelable, conseils et solutions en transitions pour les clients entreprises.

Le groupe Crédit Agricole a annoncé son désengagement progressif du financement des énergies carbonées. Aussi, pour les entreprises du secteur pétrole et gaz, nous ne participons plus aux émissions d'obligations non fléchées vertes.

EN SAVOIR

Consultez le Petit guide, pour parler sereinement des engagements du Groupe sur le climat, en toutes circonstances

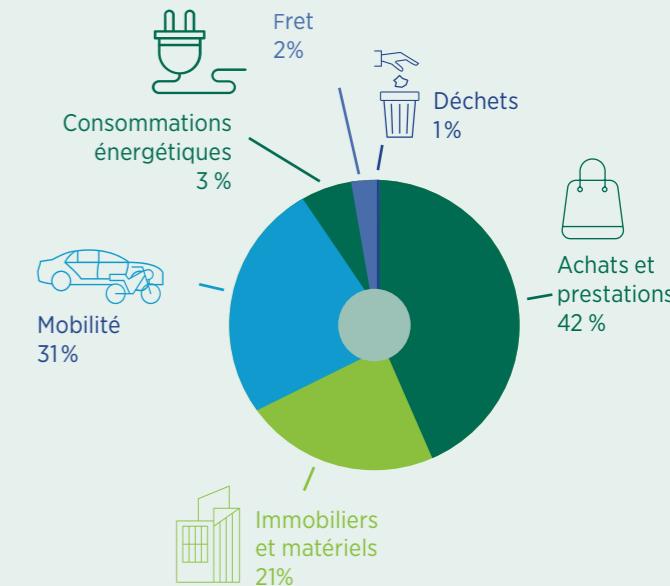


POUR ALLER PLUS LOIN

Conscient de l'impact de son fonctionnement propre sur l'environnement, le groupe Crédit Agricole poursuit son engagement en faveur d'une **électricité décarbonée** afin d'atteindre 100 % d'électricité renouvelable d'ici 2030, pour tous ses sites français et à l'international.

Ces actions de transition énergétique sont réparties en trois grandes catégories :

- **L'exploitation de ses bâtiments** (actions de sobriété, d'efficacité énergétique et de rénovation).
- Le **numérique responsable** et la diminution de l'empreinte carbone de son système d'information (approches de sobriété et d'éco-efficience ; promotion de bonnes



En 2024, notre Caisse régionale a poursuivi les actions en matière de mobilité durable qui enrichissent notre plan de mobilité employeur (par exemple : mise à disposition de 350 vélos à assistance électrique pour les trajets domicile travail, forfait mobilité durable, accord sur le travail déplacé renforcé)

source : Bilan d'émission de gaz à effet de serre - Exercice 2022 - Déclaration ADEME

pratiques d'écoconception ; procédure de gestion de fin de vie des équipements informatiques).

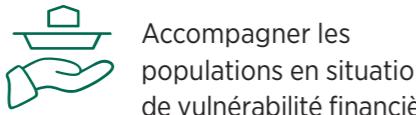
• Les **déplacements professionnels** (électrification de la flotte de véhicules de fonction et de service ; bornes de recharge pour les collaborateurs ; formation à l'écoconduite,...)

Le Groupe déploie un **Plan de transition climatique** ambitieux depuis 2019 et mène des efforts substantiels pour réduire les émissions liées à ses opérations propres (énergies et déplacements professionnels : -50% d'ici 2030 par rapport à 2019).

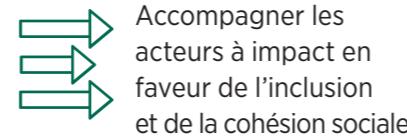
Renforcer la cohésion et les relations sociales

Banque universelle, fondée sur son modèle coopératif aux valeurs mutualistes, notre Caisse régionale mène des actions sociétales au cœur de son territoire, afin de répondre aux enjeux sociaux, autant qu'aux préoccupations financières de ses clients.

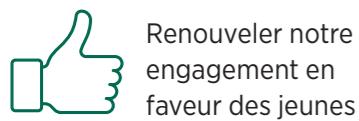
Cela se concrétise autour de 5 axes :



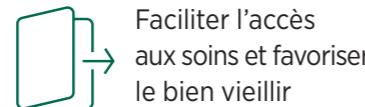
Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière



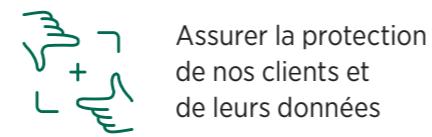
Accompagner les acteurs à impact en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale



Renouveler notre engagement en faveur des jeunes



Faciliter l'accès aux soins et favoriser le bien vieillir



Assurer la protection de nos clients et de leurs données

• Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière

Le Groupe porte une attention particulière à l'ensemble de ses clients dont les plus vulnérables, en réaffirmant son rôle **d'acteur de l'inclusion** auprès de tous :

• Le dispositif d'accompagnement Point Passerelle

Passerelle, qui accompagne des clients fragilisés à la suite d'un événement de vie, en identifiant des solutions pour qu'ils retrouvent une situation stable et pérenne.



Rendez-vous sur le site internet : www.ca-cmds.fr

• Accompagner les acteurs en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale

Nous accompagnons sur le territoire les acteurs à impact dans différents domaines : nous sommes un des principaux acteurs en tant que financeur de logements sociaux et abordables. Nous investissons en logements PLS loués aux habitants aux revenus modestes.

- A travers notre foncière immobilière Fief Nouveau, nous proposons sur notre territoire 46 logements sociaux PLS (Prêt Locatif Social)
- Notre Caisse régionale s'engage pour l'insertion sociale par le logement en faveur d'associations de l'économie sociale et solidaire. Nous avons rénové et confié des logements d'urgence à des associations (7 rénovés depuis 2021)

• Renouveler notre engagement en faveur des jeunes

Notre Caisse régionale propose de nombreuses offres à destination des jeunes pour réaliser leurs projets :

- **Les besoins du quotidien** : Livret Jeunes, prêt permis à 1€.
- **Le logement** : assurance habitation à 6€/mois dédiée aux jeunes locataires de 18-30 ans.
- **Les études** : prêt étudiant
- Solutions à découvrir sur [«mon espace jeune»](#).

En 2024 :

24 808 K€ collectés sur 26 526 Livrets Jeunes (12-25 ans)



1 349 contrats d'assurance habitation dédiés aux jeunes locataires (18-30 ans)

756 prêts étudiants dont 376 sans garanties.

• Faciliter l'accès aux soins et accompagner le vieillissement

Le groupe Crédit Agricole s'engage pour accompagner le vieillissement de la population et faciliter l'accès aux soins dans les territoires.

En tant que **partenaire de confiance** de ses clients, il s'est structuré autour d'un nouveau métier en lien avec les écosystèmes de santé, pour répondre aux enjeux de désertification médicale.

En tant que **faiseur de territoire** et **acteur de l'inclusion**, il propose également des solutions d'hébergement ou de maintien à domicile des personnes âgées (protection téléassistance et prêts pour adapter son logement).

Répondre de manière affinitaire et différenciante aux besoins des professionnels de santé, médicaux comme paramédicaux, libéraux comme salariés, fait aussi partie intégrante des priorités du Groupe.



Le saviez-vous ?

Séniors :

420 contrats de téléassistance conclus pour accompagner le maintien à domicile

Professions Libérales de Santé :

180 financements octroyés pour un montant de **6,7 M€**

Encours au 31/12/24 : **19,8 M€**



EN SAVOIR

[Charte des données personnelles Crédit Agricole](#)



• Assurer la protection de nos clients et de leurs données

Le Crédit Agricole accorde une importance majeure à la **cyber sécurité** pour protéger les données de ses clients et assurer la sécurité de ses services en ligne. Grâce à une approche pro-active et des investissements constants en cyber sécurité, le Groupe vise à garantir un environnement bancaire fiable et sécurisé.

En ce sens, notre Caisse régionale a mis en place :

- **Un dispositif de veille** permettant d'identifier les obligations législatives, réglementaires et professionnelles à venir et d'anticiper leurs déclinaisons opérationnelles.
- **Un dispositif de Gouvernance** encadré par un corpus de procédures et de contrôles définis par la Direction de la Conformité Groupe.
- **Un dispositif d'animation** et de formation des collaborateurs afin de diffuser la culture de la protection de la clientèle et des données.
- **Un dispositif de contrôle** s'assurant de la bonne mise en œuvre du corpus normatif.



Agir en employeur responsable

Afin de renforcer et pérenniser sa promesse d'employeur responsable, notre Caisse régionale s'engage autour de 5 axes principaux.



Développer le capital humain



Encourager le dialogue social



Promouvoir les diversités



Préserver l'environnement de travail



Performances et rémunérations

● Développer le capital humain

Dans une société de plus en plus digitalisée, la **relation humaine** reste fondamentale pour nos clients et nous y attachons une attention particulière. C'est pourquoi notre Caisse régionale donne la priorité au **développement des compétences** de ses collaborateurs, au même titre que le **recrutement** pour préparer l'avenir.

L'investissement dans la formation professionnelle est un marqueur fort du modèle social des Caisses régionales, dans le cadre d'un « pacte de montée en compétence » auxquels sont associés l'entreprise, le manager et le collaborateur, en vue d'un service client optimal. Il représente 8.5% de la masse salariale de notre Caisse régionale.

En 2024 :

104 nouveaux collaborateurs en CDI

21 événements de recrutement (job dating)

80 alternants

65 stagiaires

78 jobs d'été

● Encourager le dialogue social

Notre Caisse régionale encourage un dialogue social constructif et respectueux de la liberté d'association et du droit syndical, qui s'appuie sur l'écoute active des collaborateurs.

Nous avons renouvelé l'accord sur le travail déplacé pour la période 2025-2027 ; nous avons signé l'accord sur la «décarbonation des trajets domicile travail» dans le cadre de la loi LOM, afin d'inciter les salariés à covoiturer ou à adopter un mode de transport durable, grâce à l'attribution d'un forfait de mobilité durable (200 € par an pour la prise en charge des abonnements de transports publics et services publics de location de vélo à hauteur de 75%, le covoiturage ou l'utilisation d'un vélo personnel).

En 2024 : 8 accords sociaux signés +

1 avenant de reconduction

La satisfaction de nos clients illustrée par de bons indices de recommandation clients* :

Particuliers : + 24, Professionnels : + 23, Agriculteurs : + 15, Entreprises : + 52

La satisfaction de nos collaborateurs s'illustre par un bon indice d'engagements et de recommandation* : **78%**

98 % de nos collaborateurs ont suivi une formation réglementaire sur la protection des données

● Promouvoir la mixité et toutes les diversités

Les actions en faveur de la **diversité** au sens large (y compris mixité et inclusion) et des **personnes en situation de handicap** sont également à souligner :

La **féminisation de l'effectif** est stable autour des 56% (à l'instar des autres banques AFB) :

Le taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap est supérieur au seuil légal qui fait référence (6,73%).

Notre Caisse régionale démontre un engagement toujours dynamique pour l'accueil de stagiaires de 3ème issus de zones d'éducations prioritaires de La Rochelle et Niort (64 collégiens accueillis depuis 2020).

En 2024 :

1.6 % d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes

49 % des cadres sont des femmes

56 % de femmes dans l'effectif total

93 % index d'égalité professionnelle femmes-hommes

POUR ALLER PLUS LOIN

La politique des Diversités s'articule autour de 5 engagements :

bénéfices pour accélérer et renforcer une culture d'entreprise inclusive

• **Représentativité** : être à l'image des clients et de la société en constante évolution, en prenant en compte un certain nombre de critères (âge, handicap, parité femme-homme), dans tous les métiers et à tous les niveaux de l'organisation

•

Égalité des chances : donner à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices, les mêmes opportunités d'accéder à des postes, des promotions et des avantages sur la base de leurs compétences et de leurs performances

• **Ouverture et curiosité** : s'intéresser aux autres, s'ouvrir à la différence, faire connaître et comprendre la politique des diversités et mettre en avant ses

• **Solidarité** : placer l'entraide et la collaboration au coeur des politiques, par le biais d'actions en interne ou d'initiatives tournées vers l'externe

•

MES COMPÉTENCES FONT LA DIFFÉRENCE,



PAS MON HANDICAP.

Gouvernance et conduite des affaires

● Préserver l'environnement de travail

La qualité de vie au travail est au cœur de la politique hygiène, santé et sécurité de notre Caisse régionale. En mettant la priorité sur la protection et la santé des collaborateurs, elle contribue à prévenir les risques en milieu professionnel et participe à l'amélioration des conditions de travail. Nous avons organisé en 2024 la première édition de la semaine de la santé, avec au programme : petit-déjeuner vitaminé, séances sportives, et conférences sur le sommeil et le réglage des postes de travail. En outre, en 2024, 59 salariés ont bénéficié d'un aménagement de poste de travail.



En 2024 :

notre Caisse régionale a proposé à ses salariés la formation aux gestes de premiers secours et la prévention incendies
339 collaborateurs ont pu en bénéficier.

● Performance et rémunération

L'organisation au sein d'une branche professionnelle propre au Crédit Agricole

(reconnue depuis 2017) permet de faire coexister les intérêts de ses clients, de ses entreprises et de ses salariés dans un cadre stratégique homogène, mais aussi adapté à la configuration et au contexte propre à chaque territoire.

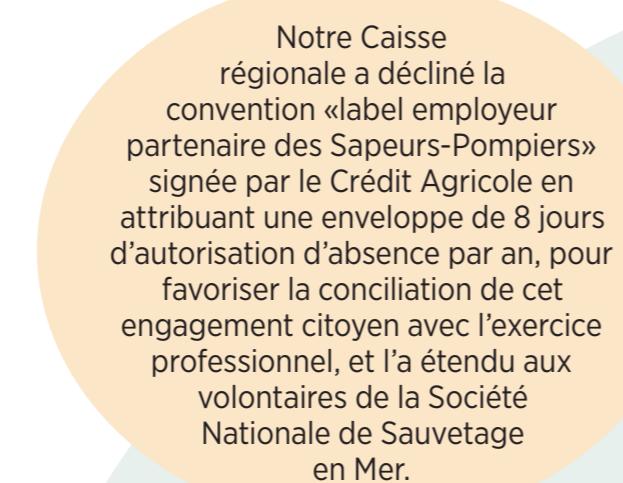
Les Caisses régionales demeurent un **acteur majeur de la vie économique et sociale locale**, en particulier en matière **d'emploi** : dynamique de recrutement, engagement fort pour l'alternance, qualification croissante des métiers et féminisation stable.

Construit année après année, le **dialogue social** apporte des solutions adaptées et souvent innovantes au service de la performance globale et des besoins de l'ensemble des Caisses régionales et leurs filiales. Il est animé par les dirigeants des entreprises concernées et se poursuit en proximité. Les accords nationaux se déclinent en effet au niveau local, en conformité avec les valeurs de proximité, de responsabilité sociale et de solidarité prônées par le Groupe uni et décentralisé.



Acteur solidaire,

notre Caisse régionale s'associe régulièrement à l'Etablissement Français du Sang pour proposer aux salariés de participer à des collectes de sang sur le territoire et organise régulièrement des collectes sur le site de Lagord.



Notre Caisse régionale a décliné la convention «label employeur partenaire des Sapeurs-Pompiers» signée par le Crédit Agricole en attribuant une enveloppe de 8 jours d'autorisation d'absence par an, pour favoriser la conciliation de cet engagement citoyen avec l'exercice professionnel, et l'a étendu aux volontaires de la Société Nationale de Sauvetage en Mer.

La bonne conduite des affaires au sein de notre Caisse régionale repose sur des principes de transparence, d'éthique et de responsabilités. Elle répond à deux engagements fondamentaux :

- **la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles** (lutte contre la corruption et la délinquance financière, prévention des conflits d'intérêts),
- **une gestion saine** des relations d'affaires avec les fournisseurs.

Notre politique achats veille à garantir des relations équilibrées avec nos fournisseurs, à favoriser les entreprises locales et l'inclusion sociale, et à promouvoir des comportements responsables ainsi que la transition vers une économie bas carbone.

POUR ALLER PLUS LOIN

Notre Raison d'être, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », exprime notre engagement qui se traduit par des actions concrètes au quotidien :

- Accompagner chacun dans le quotidien comme dans les projets à long terme
- Faire de la loyauté, de la transparence et de la pédagogie, les maîtres mots de nos conseils
- Placer la responsabilité humaine au cœur de notre modèle
- Garantir l'accès de nos clients et de nos équipes aux meilleures pratiques technologiques sécurisées
- Être le partenaire de confiance pour tous



- Promouvoir une culture éthique et lutter contre la corruption

Exercer notre métier de banquier-assureur-immobilier, avec le sens de l'éthique, de la loyauté, du respect de la déontologie dans nos relations avec nos clients

Partenaire de confiance de nos clients, nous devons nous adapter quotidiennement pour répondre à leurs attentes croissantes et aux exigences réglementaires toujours plus fortes (OFAC / BCE / ACPR), promouvoir une culture déontologique et éthique. Au-delà des exigences réglementaires, l'ambition de loyauté vis-à-vis de nos clients guide notre action au quotidien.

Promouvoir une culture déontologique et éthique

Afin de prévenir la fraude et la corruption, de lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, notre Caisse régionale a mis en place les organisations prévues par l'arrêté du 3/11/2014, relatif aux contrôles internes des établissements de crédits, un corps procédural, un dispositif de contrôles permanents et périodiques, ainsi qu'un dispositif de formation pluri annuel.

Pour répondre aux enjeux de conformité au sein de notre Caisse régionale et parer aux risques éthiques dans les affaires, des réunions, à destination des collaborateurs les plus sensibles aux risques de corruption et de conflits d'intérêts, ont été réalisées.

En 2024 :

99 %
de collaborateurs formés
à la lutte contre le
blanchiment
et le financement du
terrorisme



Les succès de 2024

La Caisse régionale a renforcé son dispositif pour améliorer durablement la Connaissance Client avec :

- o La mise en place d'une équipe dédiée
 - o Des accompagnements et animations auprès des collaborateurs

En 2024 :
15.9 jours :
c'est le délai de traitement
des réclamations clients



- Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs

En agissant ainsi, nous garantissons des pratiques éthiques, durables et équilibrées.

Notre politique d'achat responsable

- vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin et les aspects économiques, sociaux, environnementaux de la réponse apportée à ce besoin.
 - veille également à l'équilibre des relations entre l'entreprise et de ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques.

Cette politique s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation. Elle s'adresse à nos fournisseurs et à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats et se décline par un plan d'actions autour de 6 axes.

- 1- Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs**
 - 2- Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème,**
 - 3- Intégrer les critères environnementaux et sociétaux dans les achats**
 - 4- Veiller en permanence à la qualité des relations avec les fournisseurs**
 - 5- Agir pour la transition vers une économie bas carbone**
 - 6- Intégrer cette politique d'achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants**

En 2024 :

29 jours ouvrés : c'est le délai de paiement après la date d'émission de la facture

57.6 % d'achats auprès
d'entreprises de notre
territoire

En 2025, notre Caisse régionale a franchi une nouvelle étape en signant la charte « Relations Fournisseurs et Achats Responsables ».

Charte RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

04

Regards croisés Président et Directeur Général



**Louis
TERCINIER**
Président

« Dans un monde en transition, notre responsabilité coopérative prend tout son sens »

Notre territoire change, les attentes de nos concitoyens évoluent, et les défis auxquels nous faisons face - qu'ils soient climatiques, sociaux ou économiques - exigent des réponses concrètes et durables. Fort de notre modèle coopératif, ancré dans la proximité et la solidarité, nous poursuivons notre engagement pour accompagner l'ensemble des acteurs du territoire, avec éthique, loyauté et transparence.

Notre réseau d'administrateurs porte la voix des sociétaires et clients, et fait le lien entre la banque et le territoire, en veillant à ce que nos décisions soient utiles pour tous, aujourd'hui comme demain.

Notre responsabilité, en tant que banque coopérative profondément enracinée dans son territoire, est d'agir. Agir avec lucidité et détermination. Agir pour ceux qui vivent, entreprennent et s'engagent ici. Le Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres ne se contente pas d'observer les transformations à l'œuvre : il en est un acteur de terrain, solidaire, aux côtés des citoyens, des associations, des entreprises et des collectivités.

Nous avons à cœur d'accompagner les projets de territoire et continuons d'être notamment le partenaire qui accompagne toutes les agricultures.

Nous portons une vision d'avenir qui repose sur le lien humain, la proximité et la responsabilité. C'est cette vision qui guide chacune de nos décisions.

Agir ici et maintenant

« Être utile, c'est agir »

Au quotidien, nos équipes sont mobilisées pour donner corps à notre Raison d'être : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société. En 2024, cela s'est traduit par plus de 1 700 projets de transition énergétique accompagnés, un soutien renforcé aux jeunes, aux publics fragiles et au tissu associatif local.

Notre action s'inscrit dans une logique de transformation : modernisation de notre réseau, développement de la Banque des Transitions, digitalisation inclusive, politique RH responsable... Chaque initiative vise à renforcer la confiance de nos clients et la cohésion de notre territoire. Nous sommes fiers de porter une banque humaine et innovante, pleinement engagée dans les transitions de notre temps.

Ensemble, avec nos collaborateurs, administrateurs et sociétaires, nous construisons une banque au service de tous, tournée vers l'avenir, fidèle à ses racines et résolument engagée dans la transformation positive du territoire.

Nous croyons que la finance peut être un moteur de progrès, que la banque, bien loin d'être un acteur passif, a un rôle essentiel à jouer dans la reconstruction d'un pacte social, territorial et environnemental.

Ce rapport volontaire témoigne de notre ambition : conjuguer performance économique et utilité sociale dans une logique de long terme.

**Vincent
MOUVEROUX**
Directeur général



AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

La finalité du Crédit Agricole, c'est d'être le partenaire de confiance de tous ses clients :

- Sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.
- Il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.
- Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

Fort de son identité coopérative et mutualiste, s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients, le Crédit Agricole :

- Soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international : il se mobilise naturellement pour ses territoires.
- Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.
- Il est au service de tous : des ménages les plus fragiles aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 154 000 collaborateurs pour conjuguer excellence relationnelle et opérationnelle.

