

# IMPACTS



POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE  
DE NOTRE TERRITOIRE

20  
24



CÔTES D'ARMOR



**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 et son application territoriale .....	24

## **03**

### **Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif 28**

Relever le défi climatique .....	28
Renforcer la cohésion et les relations sociales .....	32
Agir en employeur responsable .....	36
Gouvernance et conduite des affaires .....	39

## **04**

### **Regards croisés Président et Directrice Générale 42**

# 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 résonance 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.

Dans notre région, les citoyens sondés attendent également des entreprises<sup>2</sup> qu'elles agissent pour :



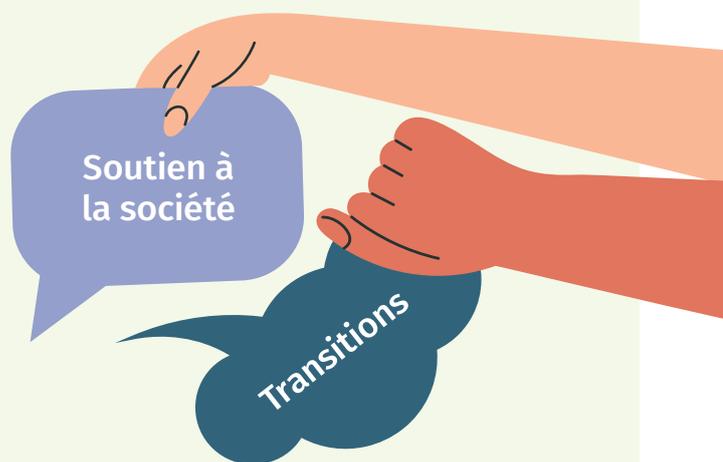
Mettre en place des solutions et des offres pour prévenir les difficultés de ses clients



Contribuer à la vitalité des territoires



Faciliter et financer les projets de rénovation énergétique



**37 % des français**

**considèrent que le secteur banque, finance et assurance<sup>1</sup> 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. Selon l'enquête Indice d'Engagement Social réalisée par l'IFOP auprès de 822 personnes clientes ou non

# 01 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<sup>re</sup> coopérative** bancaire pour accompagner la modernisation de l'agriculture.



**Pacte Mondial Réseau France**

**2003**  
Signature du **Pacte Mondial des Nations Unies**.

**2011**  
**1<sup>er</sup> rapport réglementaire de responsabilité sociétale** inclus dans le rapport de gestion et audité par un organisme indépendant.



**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.

**1904**  
Création de la Caisse régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

**1950-1970**  
Participation à 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.

**2015**  
Adoption de l'**accord de Paris** autour de 3 piliers : **Atténuations et adaptations liées aux changements climatiques, rendre les flux financiers compatibles avec les objectifs climatiques.**



COP21 - CMP11  
**PARIS 2015**  
UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE

**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.**

**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



**PROJET SOCIÉTAL**



**TRANSITIONS & ÉNERGIES**

**2022**  
Lancement de 2 nouveaux métiers **Crédit Agricole Transitions et Énergies** et **Crédit Agricole Santé et Territoires**.



**SANTÉ & TERRITOIRES**



**2025**  
Publication du **1<sup>er</sup> rapport de durabilité<sup>1</sup>** du groupe Crédit Agricole.

<sup>1</sup> Le 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**.

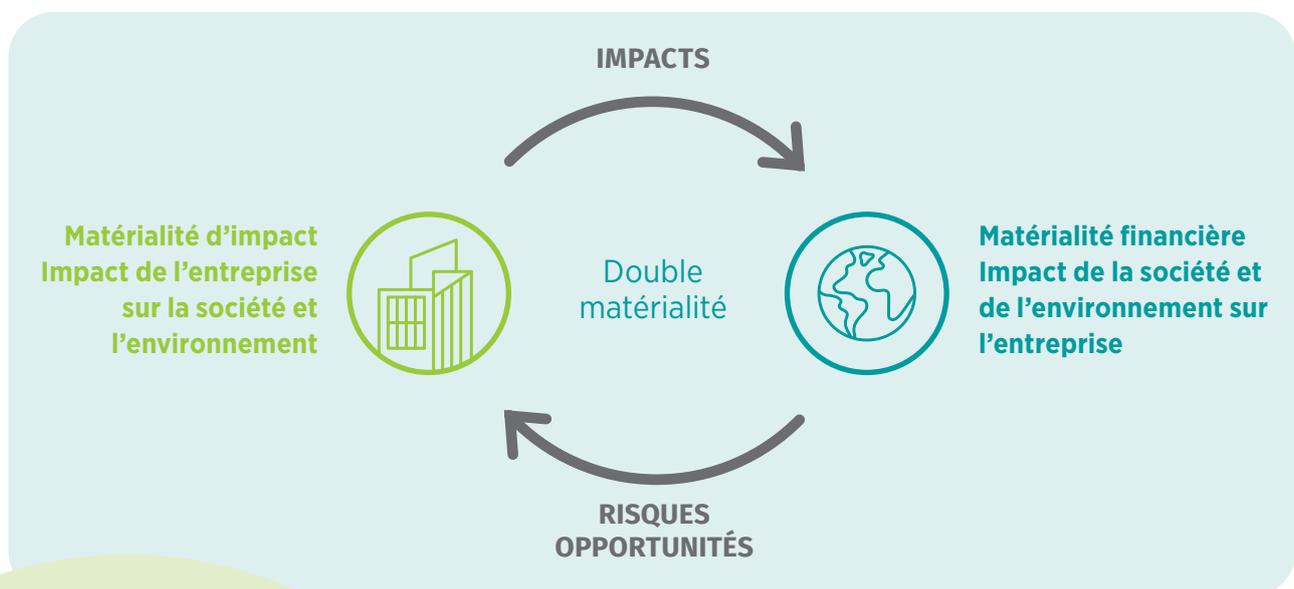
Elle implique de :

- **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.



EN SAVOIR



Découvrez l'ensemble des impacts, risques opportunités et des enjeux du groupe Crédit Agricole en scannant le QR code



**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.

## 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), 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, sociétaux 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 département :**

- La tempête Ciaran en novembre 2023 a durement touché les Côtes d'Armor, et à cette occasion, le Crédit Agricole a indemnisé plus de 4000 sinistres pour un montant de 14M€. Le changement climatique provoque plus fréquemment, sur notre territoire, inondations et tempêtes.

### Comment agir ?

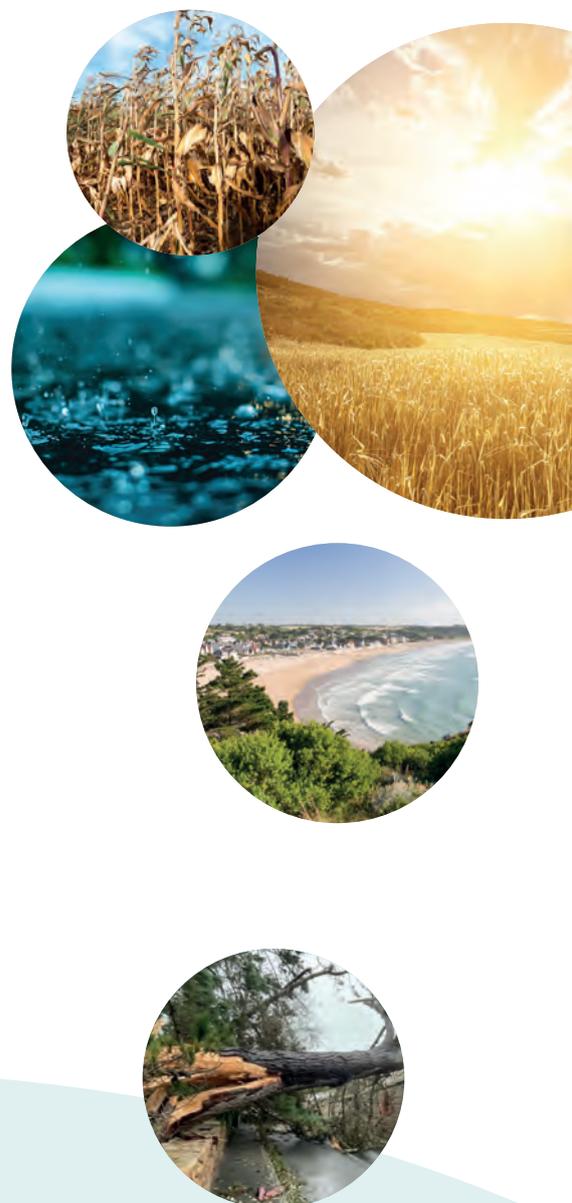
Face au changement climatique, **l'enjeu d'atténuation** implique que tous les acteurs de la société réduisent collectivement leurs émissions de gaz à effet de serre.

**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, (les émissions de gaz à effet de serre associées au fonctionnement de la banque).



## • 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 :

- Notre contribution à la redynamisation des territoires et la lutte contre la fracture numérique.
- 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.



EN SAVOIR



VIDEO CAMPUS



**L'universalité de la banque (pour tous et partout) et l'utilité aux territoires** sur lesquels nous opérons, se révèlent être 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

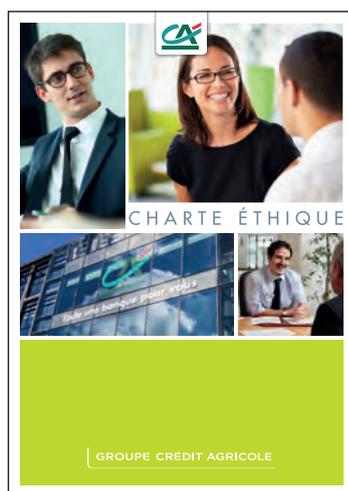
Chaque Caisse régionale est pilotée par un comité de direction et un conseil d'administration, composé d'administrateurs élus par les clients sociétaires. Ce « double regard » forme un modèle solide et équilibré de gouvernance coopérative.

### 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.

### Par sa taille et ses activités, notre Caisse régionale porte une attention particulière à :

- gérer de manière responsable ses relations avec ses fournisseurs en :
  - respectant les délais de paiement contractuels,
  - privilégiant des produits durables et locaux,
  - favorisant des fournisseurs engagés dans des pratiques respectueuses de l'environnement et de la société.
- contribuer activement à la lutte contre toute forme de corruption, renforcer la transparence et la responsabilité du système financier en :
  - garantissant la traçabilité des opérations financières,
  - luttant contre le financement des activités illégales.

## 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.

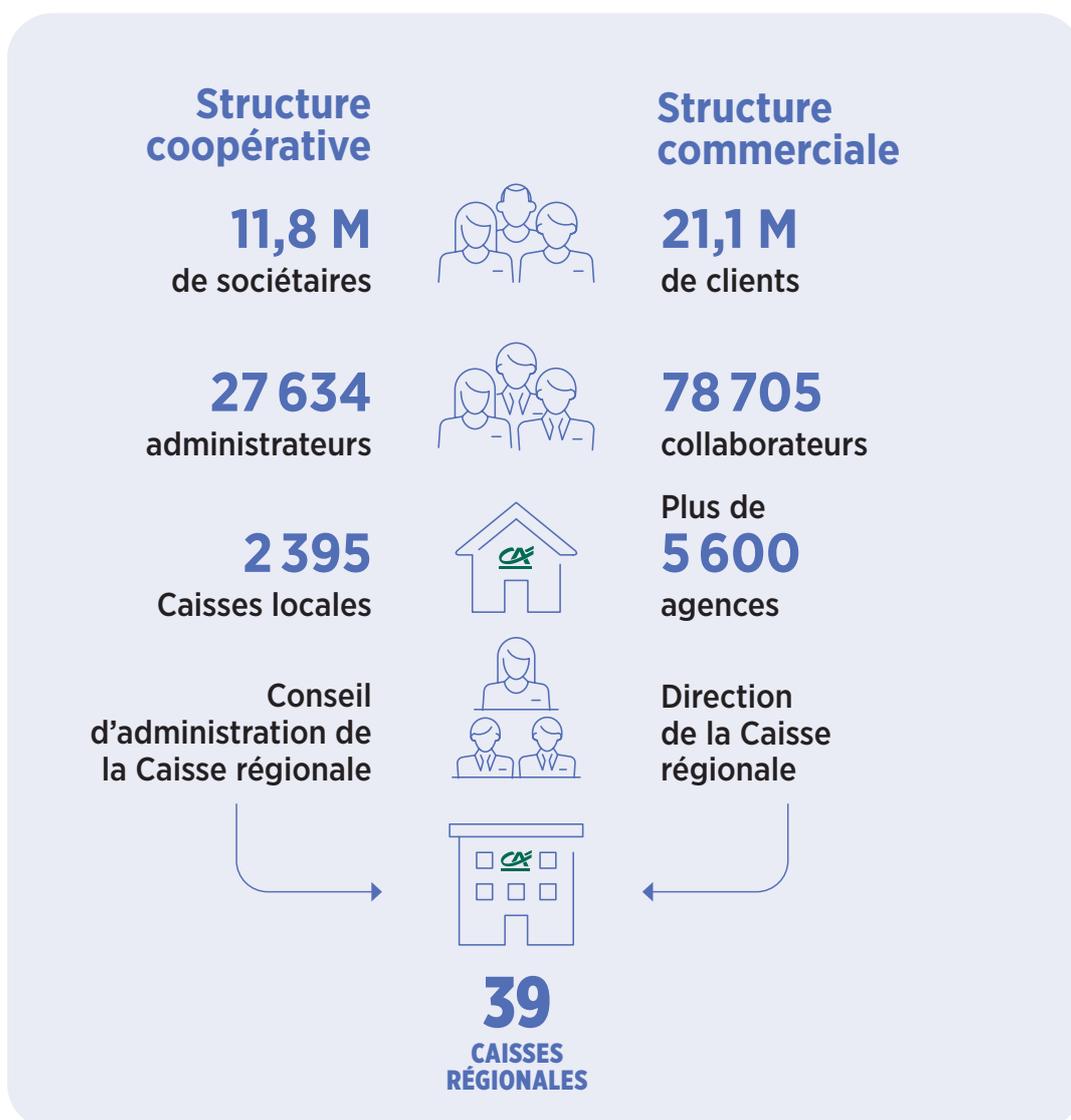
Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas et se transmettent de génération en génération.

**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.

# 02 La banque à travers sa gouvernance coopérative

**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.



Chiffres nationaux à fin 2023

## Toute une chaîne coopérative en action

**Un sociétaire** est **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.

**La 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 administrateurs sont des ambassadeurs** du Crédit Agricole et **les porte-parole 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 les associations, les collectivités territoriales ou les entreprises, et la banque, sur des sujets comme la transition énergétique, les enjeux climatiques, l'économie circulaire, l'inclusion numérique, etc.

**Le Président de Caisse locale/régionale** est élu par le Conseil d'administration. Il est le représentant légitime des sociétaires dont il défend les valeurs et les intérêts.

**L'ensemble des 78 705 collaborateurs** agit chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société, que ce soit en agences ou dans les sièges.

**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



**Olivier DESPORTES**  
Président



**Philippe CHAKPLA**  
Vice-président



**Evelyne CARFANTAN**  
Vice-présidente



**Jean-Marc HYVERNAGE**  
Vice-président



**Véronique EOUZAN**  
Administratrice Déléguée



**Jean-Luc GILOT**  
Secrétaire



**Philippe GUENOT**  
Administrateur



**Jean-Luc FINANCE**  
Administrateur



**Denis LE BOUFFOS**  
Administrateur



**Séverine LE BOURDENNEC**  
Administratrice



**Laëtitia LE CHEVANTON**  
Administratrice



**Claude LE FLEM**  
Administrateur



**Pascale LE MORVAN**  
Administratrice



**Corinne SALMON-GAUTHIER**  
Administratrice



**Stéphanie SOQUET-JAMET**  
Administratrice

## Le Comité de Direction



**Michèle GUBERT**  
Directrice Générale



**Jérôme GUIARD**  
Directeur Général Adjoint



**OLIVIER DURIF**  
Directeur  
Commercial



**Christelle DOUSSINEAU**  
Directrice  
des Marchés Spécialisés



**Fabrice LABERNARDIÈRE**  
Directeur  
Finances & Risques



**Laurent MICHAUD**  
Directeur  
de l'Expérience Clients  
& Transformation



**Anthony PANIER**  
Directeur  
des Ressources Humaines  
& de la Communication



**Alexandre BLANCHARD**  
Directeur  
Assurances & Services  
Bancaires

# 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 Caisses 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.



**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 mobilisés 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.

**EN SAVOIR**



Au Crédit Agricole des Côtes d'Armor, les assemblées générales sont ouvertes à tous. Elles se sont déroulées le 22 février 2024. Pour en savoir plus :

<https://www.creditagricole.fr/ca-cotesdarmor/particulier/espace-societaire.html>

**10 772**

votants  
en 2024





44  
Caisses locales

835 138 €  
montant versé sur  
le territoire en mécénat  
et partenariats  
accompagnés en 2024

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

- Différents moments d'échange comme les ateliers d'éducation budgétaire pour les jeunes, des ateliers digitaux pour améliorer l'accessibilité numérique des clients, ou l'organisation de job dating. En 2024 ce sont près de 120 actions dédiées à l'animation de nos territoires qui ont été réalisées.
- Des actions de partenariat en soutien à de grandes causes comme la lutte contre le cancer, et au travers de dons et de mobilisations aux côtés de plusieurs associations locales. Notre Fondation du Crédit Agricole des Côtes d'Armor a récompensé, en 2024, les initiatives de 18 projets en lien avec **les jeunes et la santé pour un montant de 90 600 €.**



**FONDATION  
CRÉDIT AGRICOLE  
CÔTES D'ARMOR**  
Sous égide de la Fondation de France

# 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.

**301 284**

clients particuliers

**57.8 %**

taux de clients  
sociétaires

**17 358**

entreprises :  
personnes morales et clients  
chefs d'entreprise

**20 941**

professionnels :  
structures professionnelles et  
clients entrepreneurs,

**16 529**

entreprises  
agricoles et clients  
agriculteurs,

**596**

clients collectivités  
locales et entités publiques,

**8 209**

clients  
associations

**1 272**

collaborateurs

**205 481**

sociétaires

**496**

administrateurs

**44**

caisses locales



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



Ma Banque



Télécharger dans  
l'App Store



DISPONIBLE SUR  
Google Play



**87** agences de proximité

**3** agences spécialisées :  
 • Agence Entreprises et collectivités publiques,  
 • Pôle d’Affaires  
 • Banque Privée

**118** Relais CA

**135** distributeurs automatiques

**1** Point passerelle

**1** Village by CA

**1** Fondation

**77%** de clients visitent au mois une fois par mois les applications bancaires du Groupe.

**1<sup>er</sup> financeur de l'économie française**

646 Md€ d'encours de crédits\*

**1<sup>er</sup> employeur privé de France**

78 705 collaborateurs de Caisses régionales et entités associées

**Parmi les plus importants contribuables de France**

1,85 Md€ : contribution fiscale en 2024

**Parmi les plus importants mécènes de France**

33 structures régionales de mécénat

\*Chiffres à fin 2023, périmètre Caisses régionales

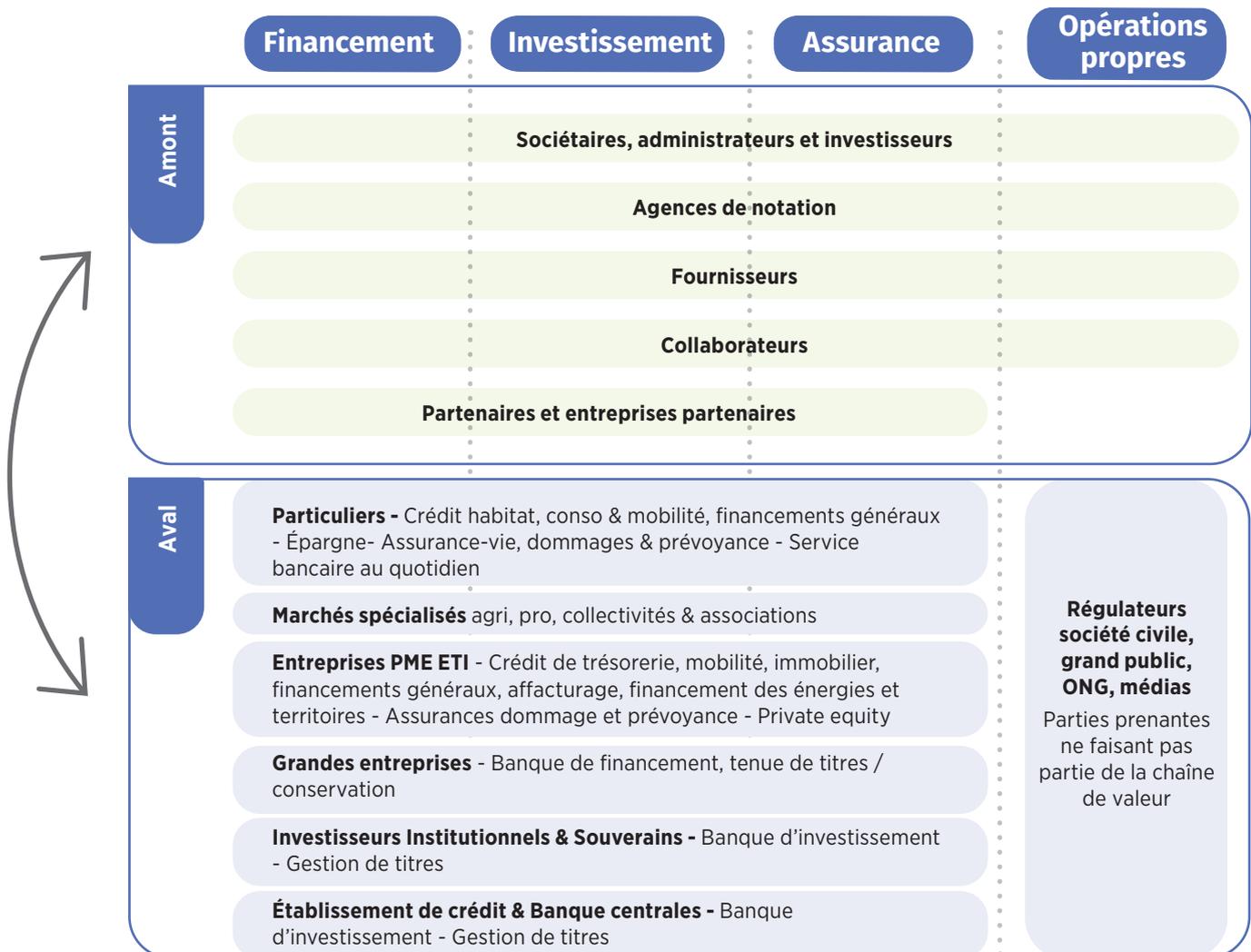
# Une banque qui s'adresse à tous et partout

**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 :

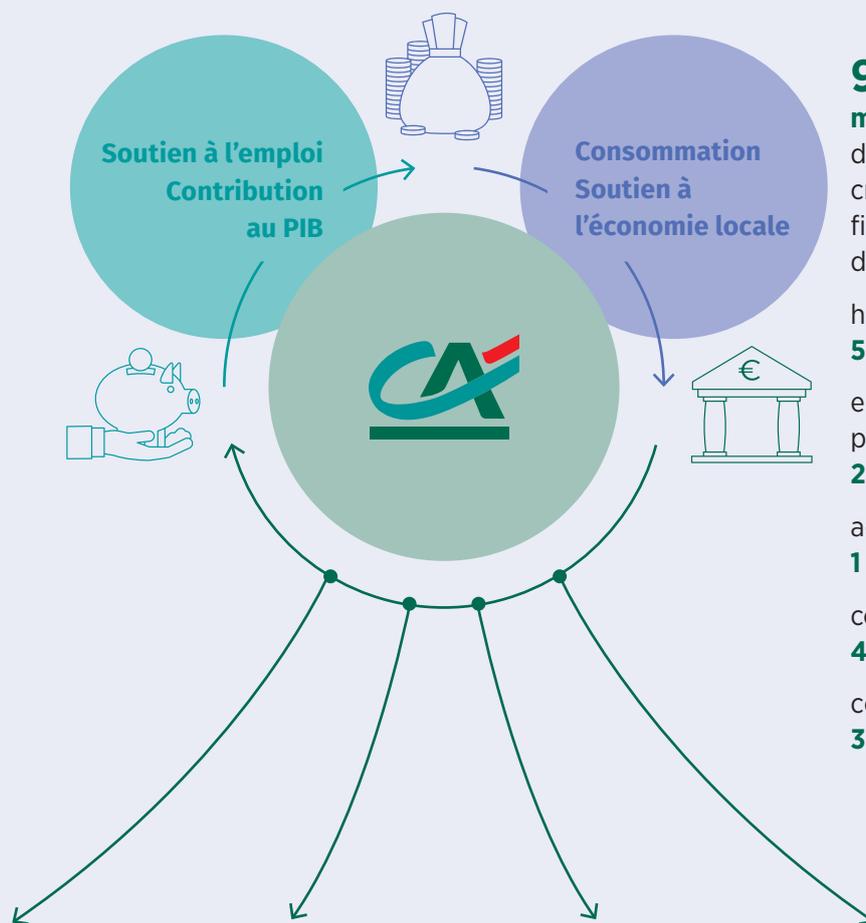
- Services de banque de proximité (compte bancaires et gestion des paiements)
- Solutions d'épargne, de placements et d'investissements
- Solutions de protection : assurance-vie, assurance dommages
- Services financiers spécialisés : clientèle patrimoniale, activités et filiales spécialisées (crédit-bail,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

## La chaîne de valeur



## La répartition de la valeur générée au sein du territoire des Côtes d'Armor

**9 118 millions d'euros** d'épargne de bilan (dépôts à vue, livrets, plans épargne logement, ...)



**9 730 millions d'euros** d'encours de crédits pour le financement local, dont :

- habitat : **5 065 M€**
- entreprises professionnelles : **2 532 M€**
- agriculture : **1 260 M€**
- collectivités locales : **474 M€**
- consommation : **378 M€**

**Emplois**

**83 M€**  
montant des salaires versés

**Contribution fiscale**

**15 M€**  
impôts et taxes locales

**Mécénat / sponsoring**

**835 138 €**  
consacrés aux initiatives locales

**Politique achats responsables**

**52,6%**  
part des achats sur le territoire breton (hors achats au sein du CA)

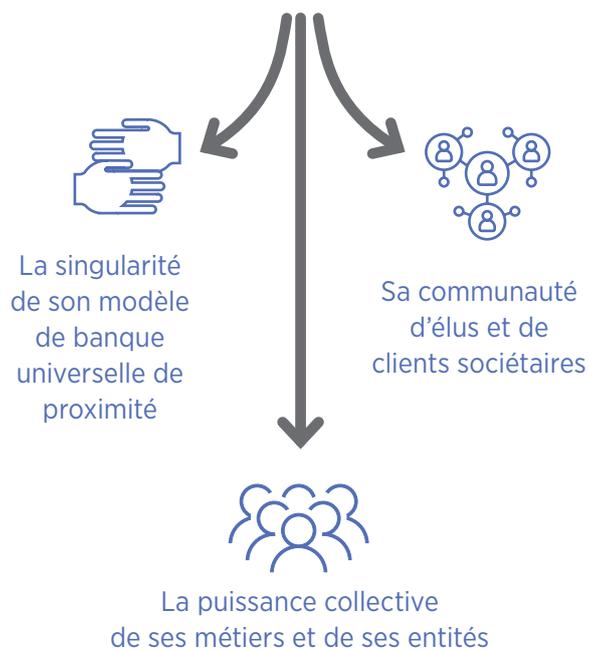


# Notre projet sociétal et son application territoriale

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

**#7** Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa gouvernance



**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

## L'APPLICATION TERRITORIALE DU PROJET SOCIÉTAL AU SEIN DE NOTRE CAISSE RÉGIONALE

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor affiche sa volonté de s'engager pour une empreinte positive et durable pour le territoire et ses clients, et ce au travers de **5 ENGAGEMENTS** :

- **Renforcer la cohésion sociale et économique**, pour devenir la banque reconnue pour sa contribution majeure à la dynamique des Côtes d'Armor et à la création de liens entre les costarmoricains.

- **Accélérer les transitions** vers une économie décarbonée et respectueuse des limites planétaires, pour devenir la banque de référence des transitions environnementales.

- **Se différencier par l'excellence relationnelle**, pour devenir la banque préférée des costarmoricains.

- **Favoriser l'épanouissement et le développement de chacun.**

- **Rechercher une performance équilibrée** pour nous permettre d'accompagner durablement les costarmoricains.



S'ENGAGER POUR UNE EMPREINTE  
POSITIVE ET DURABLE



**IMPACTS + Responsables**  
**au coeur de son territoire**

Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au coeur de notre action.

Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire.



**IMPACTS + Sociaux**

Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise.

Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective.



**Notre stratégie RSE**  
**=**  
**Toutes les actions**  
**à impacts positifs sur**  
**la société**



**IMPACTS + Environnementaux**

Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique.

Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise.



# 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, sociétaux 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 de plus qu'aujourd'hui, d'origine bas carbone. C'est pourquoi notre Caisse régionale est devenue productrice d'énergie renouvelable depuis 2017 avec l'installation de panneaux photovoltaïques au siège et dans ses agences.

Notre Caisse régionale a également investi en 2024 dans le private equity, 100% des montants ont été fléchés sur des fonds propres sur des fonds article 8 et 9 (classification SFDR). Ce sont 19,5M€ qui ont été investis depuis plusieurs années sur le domaine spécifique des énergies renouvelables.



**943 971**  
Kwh d'électricité  
produits en 2024 dans  
notre Caisse régionale  
soit l'équivalent de  
**147** foyers

► Installation de 1 208 panneaux photovoltaïques sur 1 740 m<sup>2</sup>, soit 92 % des besoins en électricité du siècle

## • 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. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a financé 137 M€ de crédits dédiés à la transition agricole et agro-alimentaire dont 37 M€ ont été accordés en 2024, et sont financés grâce à nos livrets engagés sociétaires.

Ces crédits ont pour objet d'accompagner les nouvelles générations d'agriculteurs, réduire les intrants et financer l'agriculture biologique.

La Caisse régionale finance également les projets de réduction d'émissions de carbone d'agriculteurs locaux avec l'achat de 5000T de crédit carbone qui seront livrés en 2025.

Pour en savoir plus sur l'accompagnement RSE de nos clients agriculteurs : <https://ca-trajectoires-rsea.fr>.



### Notre Caisse régionale

- Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor, avec son Pôle Transition Énergétique, accompagne les projets de ses clients Agriculteurs, Entreprises et Collectivités sur le domaine des énergies renouvelables.
- En 2024 cela représente 23,68 millions de Kwh, soit l'équivalent de la consommation électrique de 6 401 foyers.
- Depuis 2 ans nous avons renforcé notre expertise en créant le métier de Conseiller en Transition Énergétique, dont le rôle est d'accompagner nos clients, grâce à une expertise technique de l'identification des besoins, jusqu'à la mise en oeuvre de la solution clé en main.
- Nous avons également formé les salariés à la Fresque du climat pour les sensibiliser aux causes et aux conséquences du changement climatique.



**LA FRESQUE  
DU CL!MAT**

Vous avez toutes les cartes en main !

## 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, prêts durables, crédits à impacts (indexés ou fléchés). 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'écorénove mon logement »** 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**.

Selon les statistiques de la « Société de Gestion des Financements et de la Garantie de l'Accession Sociale à la propriété », la Caisse régionale des Côtes d'Armor a distribué un peu plus de 41% des prêts à taux zéro (ECO PTZ) sur l'ensemble du territoire au premier semestre 2024.

En 2024 :

### 4.5/5

Taux de satisfaction de nos clients après un entretien trajectoires patrimoine.

Un accompagnement gratuit est proposé à tous nos clients entreprises et agriculteurs sur leurs démarches RSE. Les professionnels pourront en bénéficier dès 2025.

En 2024, **117** millions d'euros de crédits immobiliers durables financés



## ● S'engager ensemble pour relever le défi des transitions

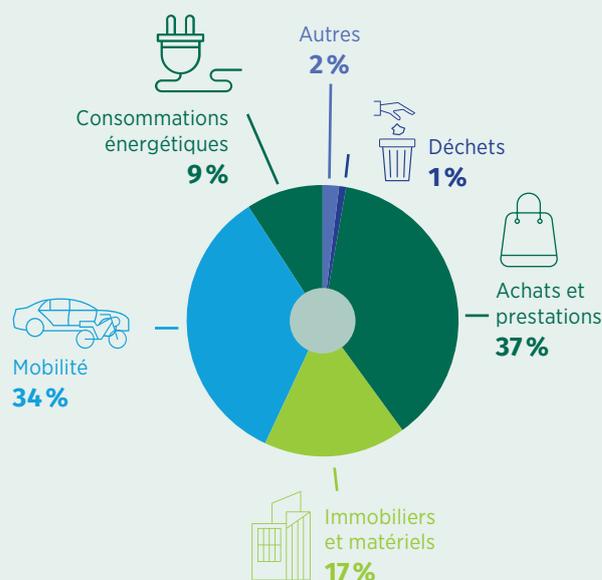
Le groupe Crédit Agricole a créé **Crédit Agricole Transitions & Énergies** en 2022, une entité dédiée à la transition énergétique et environnementale qui regroupe trois métiers complémentaires : financement de projets d'énergies renouvelables ou de transition énergétique, production et commercialisation 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



► Bilan carbone 2022 du Crédit Agricole des Côtes d'Armor

En 2024, nous avons franchi une nouvelle étape dans nos engagements environnementaux.

#### Plus d'autonomie, d'efficacité énergétique et de bien être pour les équipes :

- grâce au plan de sobriété énergétique mis en place, notre Caisse régionale a observé une diminution de 10% des consommations énergétiques du siège,
- l'installation de nouveaux panneaux photovoltaïques et le remplacement du vitrage existant par du vitrage à contrôle solaire, ont également permis d'améliorer l'isolation thermique du bâtiment.

#### Une mobilité plus durable :

Déploiement de 26 points de recharge électrique supplémentaires pour les véhicules électriques, soit 65 sur le territoire costarmoricain.

### 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 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, etc.).

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 (-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 accompagner 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**, 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.
- **Une démarche complète pour aider les clients agriculteurs en cas de « coups durs »** (Coups Durs Pro/Agri), avec une équipe dédiée qui accompagne les clients agriculteurs en difficulté.



1 Point Passerelle

209 familles accompagnées

244 personnes sensibilisés à travers des ateliers budgétaires



EN SAVOIR



Rendez-vous sur le site internet : [www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor](http://www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor)

## • 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, dont :

- L'inclusion numérique : accompagnement de nos clients sur les outils de banque à distance (progression de 12% de la satisfaction client en 2024)

**En 2024 :**

**96**

millions d'euros financés sur le volet social et économique

## • 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** : association au dispositif de prêt étudiant garanti par l'État avec Bpifrance.

**En 2024 :**

**503** M€ d'encours de prêts jeunes dont 0.9M€ financés pour des prêts permis

**11 240** contrats de protection habitation dédiés aux jeunes locataires

**74 567** comptes jeunes

**729** M€ collectés sur des livrets jeunes



## • 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 **façonneur de territoire** et **acteur de l'inclusion**, il propose également des solutions d'hébergement ou de maintien à domicile des personnes âgées (protection téléassistance, prêt « adaptation logement », prêt « avance aides adaptation 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 ?

**Crédit Agricole Santé & Territoires**, nouvelle entité créée en 2022, structure des solutions pour faciliter l'accès aux soins et s'adapter au vieillissement de la population.



#### En 2024

**90 600** € versés par la Fondation du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, dont **60 000 €** en faveur de 10 projets autour de la santé.

**105** M€ d'encours au 31 décembre 2024.

**446** contrats de téléassistance conclus pour accompagner le maintien à domicile.



## • 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 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.

### EN SAVOIR



Charte des données personnelles  
Crédit Agricole



Charte  
DES DONNÉES  
PERSONNELLES

GRUPE CRÉDIT AGRICOLE



# 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

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** (plus de 7% de la masse salariale) est un marqueur fort du modèle social des Caisses régionales, dans le cadre d'un « pacte de montée en compétence » auquel sont associés l'entreprise, le manager et le collaborateur, en vue d'un service client optimal.

**La branche professionnelle** des Caisses régionales fait partie des rares branches qui négocient un accord sur la **formation professionnelle**, marquant ainsi l'intérêt des parties prenantes sur la montée en compétences des équipes. Les Caisses régionales constituent ainsi un foyer de développement de compétences et du capital humain réparti sur l'ensemble des territoires.

**+70**

Indice d'engagement relationnel

**5,3** jours de formation par salarié

**226** inscrits au déploiement du dispositif Holivia dédié au bien-être au travail et à la prévention de la santé mentale

**En 2024 :**

**70** nouveaux collaborateurs en CDI

**63** alternants

**22** opérations de job dating / relations écoles organisées

**68** stagiaires

**229** indicateur du plan jeunesse (jeunes de moins de 30 ans hors CDI)

**En 2024 :**

**8** accords sociaux signés

## • 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.

Sur les 8 accords signés en 2024, destinés à favoriser l'épanouissement des collaborateurs et à améliorer la qualité de vie au travail, un des accords permet désormais 2 jours de travail à distance dont une journée de télétravail et une journée en agence.

Un 2<sup>e</sup> accord porte sur le Mécénat de compétences qui permet la mise à disposition par la Caisse régionale, au bénéfice d'une association d'intérêt général, d'un salarié de l'entreprise, durant son temps de travail.

## ● Promouvoir la mixité et toutes les diversités

Notre Caisse régionale s'est pleinement engagée tout au long de l'année en faveur d'actions concrètes telles que :

- l'organisation d'un job dating pour personnes en situation de handicap,
- un partenariat avec la CAPEB qui a pour objectif de promouvoir le label Handibat Silverbat attestant de l'engagement des entreprises du bâtiment en faveur de l'accessibilité des personnes en situation de handicap,
- le dispositif des CESU handicap, élargi aux salariés aidants,
- la mise à disposition d'un mécénat de compétences au profit d'une association dédiée à l'accompagnement de personnes en situation de handicap.

**En 2024 :**

**40,8%** de femmes cadres

**6,38%** de salariés en situation de handicap

**77** nouvelles adaptations de postes de travail

### POUR ALLER PLUS LOIN

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

- **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

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
- **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
- **Responsabilité :** faire de la promotion des diversités l'affaire de chacun

**MES COMPÉTENCES FONT LA DIFFÉRENCE,**



**PAS MON HANDICAP.**

## ● 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.



En 2024 :

notre Caisse régionale a proposé à ses salariés la formation aux gestes de premiers secours. 400 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 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.

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 :

- **Féminisation de l'effectif** stable avec 57% au crédit Agricole des Côtes d'Armor (contre 56% environ dans les banques AFB) :
  - Le taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap est de 6.38% pour la Caisse régionale des Côtes d'Armor, il est supérieur au seuil légal qui fait référence.,
  - engagement toujours dynamique pour l'accueil de stagiaires : 34 offres de stage de seconde proposées en Caisse régionale des Côtes d'Armor.

Construit année après année, ce **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.



# Gouvernance et conduite des affaires

La bonne conduite des affaires au sein de notre Caisse régionale repose sur des principes de transparence, d'éthique et des 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.

Nous avons signé la charte « Relations fournisseurs et achats responsables ».

## 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

Pour répondre aux enjeux de conformité au sein de notre Caisse régionale et parer aux risques éthiques dans les affaires, des sensibilisations et formations ont été réalisées par l'ensemble des salariés sur l'éthique, la lutte anti corruption, la cybersécurité.



### Les succès de 2024

- 45% des salariés ont répondu de manière volontaire au quizz sur l'éthique
- formation du Conseil d'administration à la loi Sapin 2.

En 2024 :

**100 %**

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

**4 %**

de diminution des frais de dysfonctionnement

**17 jours**

de délai moyen de traitement des réclamations clients,

**79%**

des clients se sont déclarés satisfaits du traitement de leur réclamation



## • 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, sociétaux, environnementaux de la réponse apportée à ce besoin.
- veille également à l'équilibre des relations entre l'entreprise et 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, nous avons organisé pour la première fois une journée fournisseurs responsables

# 04 Regards croisés Président et Directrice Générale

Depuis 120 ans, notre Caisse régionale œuvre pour accompagner les grandes transitions économiques, sociales, agricoles et environnementales. Aujourd'hui, dans un monde en constante évolution où chaque jour relève d'un nouveau défi, nous restons fidèles à notre mission : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et celui de la société.

En 2024, la Caisse régionale des Côtes d'Armor a fait preuve de résilience dans un contexte économique incertain. Dans ces circonstances, notre département a maintenu une activité économique dynamique, soutenue par un tissu entrepreneurial solide et une agriculture innovante. Grâce à son modèle coopératif et à son ancrage territorial, notre banque mutualiste a continué d'accompagner les projets de ses clients et sociétaires, et a joué un rôle clé en soutenant les initiatives locales et en offrant des solutions financières adaptées aux besoins de chacun.

Dans notre souhait d'être utile au territoire, nous transformons chaque jour nos agences en lieux de vie, et accueillons des associations locales, des artistes costarmoricains, des clients pour les soutenir dans l'accessibilité numérique, et des acteurs de la vie locale pour créer du lien entre les populations.



Les besoins des Costarmoricains évoluent en permanence, c'est pour cette raison qu'au-delà de nos expertises essentielles de banquier, assureur ou acteur de l'immobilier, nous mettons tout en oeuvre pour nous adapter à ces changements et y répondre au mieux. C'est ainsi que nos conseillers développent de nouvelles expertises, afin d'accompagner chaque client dans ses projets en matière de rénovation énergétique des logements, de mobilité durable, d'accès pour tous à la santé.

Pour répondre à tous ces enjeux, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor veille à offrir à ses 1272 salariés et 496 administrateurs, qui se mobilisent chaque jour auprès de nos clients, un environnement de travail épanouissant et valorisant, basé sur la confiance et la reconnaissance.

Nous croyons profondément qu'ensemble, nous pouvons agir en faveur d'une empreinte positive et durable - pour notre territoire et pour les générations futures.

**Olivier DESPORTES**  
Président

**Michèle GUIBERT**  
Directrice Générale



# 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.



**CÔTES D'ARMOR**

**Pour conserver ce rapport en version numérique, flasher ce QR Code >>**



CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DES CÔTES D'ARMOR, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social situé 9 rue du Plan, la Croix Tual, PLOUFRAGAN, 22098 SAINT-BRIEUC CEDEX 9. Tél. 02 96 69 22 22 (Prix d'un appel local) Société de courtage d'assurance immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07 023 501. 777456179 R.C.S ST-BRIEUC. Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et syndic numéro CPI 2201 2021 000 000 003 délivrée par la CCI des Côtes d'Armor, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA 53 rue de la Boétie 75008 PARIS. Identifiant Unique CITEO : FR234318\_01JENQ. Crédits Photos : Getty Images, CRCA22

