

RAPPORT DE MISSION

2025



ILLE-ET-VILAINE

Sommaire

🔊	Edito	p.3
🔊	Le comité de mission	p.4
🔊	Les travaux du comité de mission	p.6
🔊	Regards croisés	p.7
🔊	Raison d'être et engagements	p.8
🔊	Synthèse suivi de mission	p.9
🔊	Suivi de mission détaillé	p.11
🔊	Annexes	p.23



du Président du comité de mission

L'année 2025 marque une maturité croissante dans la trajectoire de la Caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine en tant qu'entreprise à mission.

Depuis l'adoption de la qualité d'entreprise à mission, notre Caisse régionale a fait le choix d'inscrire dans ses statuts une raison d'être claire : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société. Le comité a pu mesurer que cette raison d'être irrigue désormais les actions, les décisions et les engagements, de la Caisse dans un contexte où les attentes des parties prenantes – clients, sociétaires, collaborateurs, administrateurs, partenaires – sont plus fortes et plus légitimes que jamais.

Le comité de mission, organe indépendant et paritaire, a poursuivi en 2025 son travail d'écoute, d'analyse et de dialogue avec la gouvernance et les parties prenantes internes. Nous nous sommes attachés à évaluer la réalité des engagements pris, à questionner la pertinence des objectifs, à mesurer l'efficacité des moyens mis en œuvre, et à formuler des recommandations pour progresser encore. Cette mission, nous l'exerçons avec exigence, transparence et bienveillance, convaincus que la transformation ne peut être que collective et progressive.

Les résultats de l'année écoulée témoignent de la vitalité de notre démarche : la satisfaction des clients progresse, portée par une écoute renforcée et des actions concrètes pour améliorer leur expérience. Le sociétariat, pilier du modèle coopératif, continue de croître : plus de 338 000 sociétaires à fin 2025, soit plus de 63 % des clients, preuve de l'attachement aux valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité. La mixité dans les postes à responsabilité continue de progresser, avec 43,5 % de femmes à fin décembre 2025, et le niveau de recommandation des collaborateurs et administrateurs reste très élevé, environ 90 %.

Notre ancrage territorial se traduit par une présence active auprès de tous les clients, avec un taux de couverture en hausse et des dispositifs innovants comme les prêts d'honneur, qui soutiennent l'entrepreneuriat local et l'installation des jeunes agriculteurs et professionnels. L'emploi et l'inclusion sont au cœur de l'action : plus de 733 jeunes de moins de 30 ans recrutés ou formés depuis 2023, 174 créations nettes de postes, et un accompagnement renforcé des familles en situation de fragilité, grâce à l'engagement

des équipes du dispositif Passerelle et au développement du microcrédit solidaire.

Face à l'urgence climatique, la Caisse régionale a tenu ses engagements : la trajectoire de réduction de son empreinte carbone est respectée, avec une baisse de 15 % des émissions par collaborateur atteinte dès cette année. L'offre de financement de la transition énergétique s'élargit, et les conseillers montent en compétence pour accompagner chaque client dans ses propres transitions.

Ces avancées sont le fruit d'un travail collectif, d'une mobilisation de tous les instants, et d'une volonté partagée de conjuguer performance économique et impact positif sur la société. Le comité de mission salue la qualité du dialogue instauré avec la gouvernance et les équipes, la transparence des échanges, et la capacité d'adaptation de la Caisse régionale face aux défis de son temps.

Mais le chemin reste devant nous. Les attentes des clients et de la société évoluent, les défis se multiplient : accélérer la transition écologique, renforcer l'inclusion, faire vivre le modèle coopératif au plus près des territoires, innover dans les pratiques et les offres. Plus que jamais, la réussite de notre Caisse à mission dépendra de la capacité à fédérer, à écouter, à innover et à agir ensemble.

Le comité de mission, appelle chacun – collaborateurs, administrateurs, sociétaires, partenaires – à poursuivre cet engagement, à oser la transformation, à porter haut les valeurs qui font la force et la singularité du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Ensemble, continuons à bâtir une entreprise utile, responsable et durable, au service du territoire et de ses habitants.

Pour le comité,

Jacques Wolfrom
Président du comité de mission

Le comité de mission

Dans le cadre de son engagement en tant qu'entreprise à mission, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a constitué un comité de mission, un organe indispensable pour garantir la bonne exécution de sa mission.

Ce comité est composé de 8 membres, désignés sur proposition du comité de direction et validés par le Conseil d'administration, et veille au respect de la raison d'être et des engagements statutaires définis par l'entreprise. Il s'assure ainsi que les actions nécessaires sont mises en œuvre pour permettre l'atteinte des objectifs définis par la raison d'être et les engagements statutaires.

Pour cela, et à sa demande, l'ensemble des référents de mission ont été rencontrés au cours d'échanges qui ont permis d'interroger et challenger les actions et démarches mises en œuvre. Ces référents de mission sont le lien entre la réalisation opérationnelle de la mission et le comité.

Le comité a pu également s'appuyer sur les éclairages apportés par le Président et le Directeur Général de la Caisse régionale, qui ont pu participer à certaines réunions sans voix délibérative.

Enfin, pour cette troisième édition, les membres du comité se sont pleinement engagés dans la rédaction de ce rapport de mission détaillant ses travaux, ses analyses et ses recommandations. Il est annexé au rapport de gestion soumis à l'assemblée générale, permettant ainsi à l'ensemble des sociétaires de suivre de près l'évolution de la démarche entreprise à mission.



Geoffroy BELHENNICHÉ

est directeur d'UniLaSalle Rennes et responsable de la transformation écologique et sociétale pour l'institut polytechnique UniLaSalle. Engagé dans les problématiques de RSE, notamment dans l'enseignement supérieur, il co-préside le label DD&RS (Développement Durable et Responsabilité Sociétale) dédié aux établissements d'enseignement supérieur et de recherche.



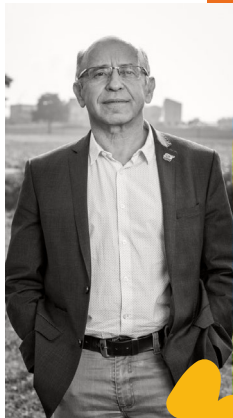
Sophie BURLLOT-TUAL

est diplômée de l'École des Hautes Études en Santé Publique, évolue depuis 1998 dans des fonctions de direction dans le secteur de la santé. Elle est depuis 7 ans Directrice Générale du Pôle Saint-Hélier, association spécialisée en rééducation, réadaptation et accès aux soins.



Rachel DENIS LUCAS

reprenait en 2000 l'entreprise familiale Denis Matériaux. Ses initiatives, axées sur le cycle de vie des matériaux, l'engagement territorial et les actions sociales, lui valent la légion d'honneur et le prix national « Chef d'entreprise » des Trophées Femmes de l'économie. En 2022, elle devient administratrice de Denis Matériaux, obtient une certification en gouvernance responsable (ESSEC) et fonde AELMAT, société de conseil en gouvernance et RSE.



Pierre WEILL

fondateur en 2000 de l'Association Bleu-Blanc-Cœur dont il est co-président, Pierre Weill a dédié sa vie professionnelle au lien entre mode de production agricole et santé humaine, entre santé des sols, des animaux...et des hommes. Il a été promoteur de 7 études cliniques qui ont mesuré ce lien et auteur de nombreux articles scientifiques sur ce sujet. Il est aujourd'hui titulaire de la Chaire « Alimentation et Bien Manger » à l'Université de Rennes.



Nathalie JOURNET

est Directrice des Risques, de la Qualité client et du Mutualisme au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Forte d'une expérience riche au sein de plusieurs Caisses régionales, elle met au service de l'entreprise sa vision centrée sur l'attractivité, le développement du capital humain et la responsabilité, au bénéfice des clients et du territoire.



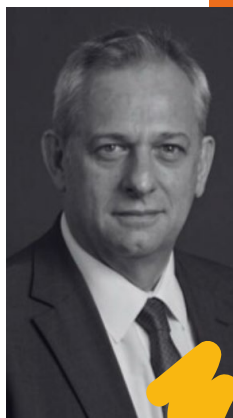
Julie MORCELY

est ingénieure agronome de formation, spécialisée en économie agricole. Elle a rejoint le Crédit Agricole en 2020 après des expériences en tant qu'auditrice financière dans le cabinet d'audit EY et en tant que conseillère entreprise au CERFrance. Elle exerce aujourd'hui la fonction de Directrice des Clientèles Agricoles.



Nolwenn PERAIS

co-gère deux magasins Cave-Bar situés à Redon (35) et Savenay (44) avec une équipe de 20 collaborateurs. Depuis 2014, Nolwenn Perais est administratrice de la Caisse locale de Redon, puis présidente en 2018. Depuis 2020, elle est également administratrice du conseil d'administration de la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine.



Jacques WOLFROM

Depuis 2024, il est Président et Administrateur dans des activités bénévoles, particulièrement dans le champ Associatif, de l'Economie Sociale et Solidaire et du Logement Social. Co-auteur de l'étude sur « l'identité logement » et du rapport gouvernemental sur le développement de l'habitat inclusif « Demain je pourrai choisir d'habiter avec vous », il est engagé dans le développement du logement santé.

5 réunions
du comité de mission
en 2025

Possibilité d'inviter des membres de la gouvernance et des personnalités externes.

Intervention de l'ensemble des référents de mission pour le suivi de mission

Un comité impliqué et actif

77 % de taux de présence en moyenne aux comités

Organisation

Une plateforme sécurisée de consultation de la documentation

Un tableau de pilotage co-construit permettant une vision claire et synthétique de l'avancement de la mission

Les travaux du comité de mission

2025

08 janvier

Les années 2023 et 2024 ont permis d'établir les deux premiers rapports de mission.

Pour cette nouvelle année de fonctionnement le comité s'est attaché à sa mission première : réaliser le suivi de la mission.

- Finalisation du rapport de mission 2024
- Planification et organisation des travaux de l'année

30 avril

- Restitution de l'audit réglementaire par l'OTI
- Partage du tableau de suivi et pilotage
- Intervention des référents de mission pour le suivi des objectifs :
 - engagement relations humaines / mixité
 - engagement relations humaines / IER
 - engagement emploi / emploi des jeunes

04 juin

- Partage du bilan de l'année 2024 et perspectives 2025
- Partage du tableau de suivi et pilotage
- Intervention des référents de mission pour le suivi des objectifs :
 - engagement transitions / neutralité carbone
 - engagement transitions / accompagnement client dans les transitions

03 septembre

- Partage du tableau de suivi et pilotage
- Partage du rétroplanning des travaux à mener sur 2025
- Intervention des référents de mission pour le suivi des objectifs :
 - engagement territoires / prêts d'honneur
 - engagement emploi / passerelle
 - engagement client universalité / sociétariat
 - engagement client universalité / démarche qualité

01 octobre

- Partage du tableau de suivi et pilotage
- Intervention des référents de mission pour le suivi des objectifs :
 - engagement territoires / proximité client
 - engagement relations humaines / mixité
 - engagement emploi / emploi des jeunes
 - engagement client universalité / démarche qualité
 - engagement transitions / neutralité carbone
 - engagement transitions / accompagnement clients dans les transitions
- Partage des travaux restants à mener dans le cadre du rapport de mission 2025



Cette séquence, que le comité souhaite renouveler lors de chacun de ses rapports, est l'occasion de donner la parole à différentes parties prenantes afin de recueillir leur avis, impression, regard sur cette démarche entreprise par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Cette année, la parole est donnée à Antoine Thibault, conseiller clientèle des professionnels et à Marie-Sarah Angélique, cliente, qui a bénéficié d'un prêt d'honneur, un des éléments mis en avant dans le cadre de l'entreprise à mission.



Antoine Thibault et Marie-Sarah Angélique

Au moment où paraît ce nouveau rapport de mission, pouvez-vous nous faire part de l'intérêt du prêt d'honneur ?

LE REGARD DU CONSEILLER

Soutenir les créateurs et repreneurs d'entreprise dès les premières étapes de leur projet, c'est tout l'enjeu du prêt d'honneur. Accordé en complément d'un financement bancaire classique, il permet de renforcer la structure financière d'un projet sans l'alourdir, tout en apportant un signal de confiance déterminant.

C'est dans ce cadre qu'Antoine Thibault, conseiller de clientèle professionnelle à Liffre, a accompagné récemment un nouveau projet entrepreneurial sur le territoire, porté par une vision engagée et responsable de l'activité économique.

« Le projet de Marie-Sarah Angélique s'est distingué à plusieurs titres. À Liffre, il n'existait pas de boutique de lingerie, notamment dédiée à toutes les morphologies de femmes. Au-delà de la création d'un commerce de proximité, son projet s'inscrit dans une véritable démarche d'entreprise à mission, avec la volonté affirmée de promouvoir l'inclusion, l'estime de soi et une consommation plus responsable. Le prêt d'honneur est un vrai coup de pouce au démarrage pour ce type de projet. Il permet de sécuriser le lancement et de donner de la crédibilité auprès des autres partenaires de l'installation comme les Plates-Formes d'Initiative Locale (PFIL) ou France Active Bretagne », souligne le conseiller.

Fidèle à son modèle coopératif, les Caisses locales associent leurs administrateurs à l'attribution de prêts d'honneurs. « Leur validation est essentielle. Elle garantit que le projet est en adéquation avec les valeurs, les besoins et les enjeux du territoire », précise Antoine Thibault.

D'un montant compris entre 1 500 et 50 000 euros, le prêt d'honneur ne se substitue pas aux autres financements, mais agit comme un levier. « Il permet à davantage d'entrepreneurs de s'installer et de contribuer au dynamisme économique local. »

Un dispositif rendu possible grâce au capital social de la Caisse locale. « Plus les parts sociales sont développées, plus nous avons la capacité d'accompagner des projets concrets, utiles au territoire et porteurs de sens », conclut-il.

LE REGARD DE L'ENTREPRENEURE

Avec Les Dessous d'Angélique, la co-fondatrice Marie-Sarah Angélique, propose une lingerie adaptée à toutes les morphologies et moments de vie de femmes, fondée sur le conseil personnalisé et l'accompagnement sur mesure. Créée en mai 2023, la marque Les Dessous d'Angélique est née d'un constat simple : l'offre de lingerie reste largement inadaptée à la diversité des morphologies féminines.

L'ouverture d'une boutique physique marque alors une étape décisive dans le développement du projet. En plus de l'accord bancaire du Crédit Agricole, elle a également pu bénéficier d'un prêt d'honneur qui a joué un rôle déterminant.

Ce soutien permet de financer des postes stratégiques dès le lancement : le stock initial ainsi que les travaux d'aménagement de la boutique. « Ça m'a donné de l'air. J'ai pu investir là où c'était vraiment nécessaire, sans subir immédiatement une pression financière trop forte », explique la cliente.

Au-delà de l'aspect financier, l'accompagnement associé au prêt d'honneur s'inscrit dans une démarche cohérente avec les valeurs du projet. « On ne se sent pas seule. Le projet est challengé, mais toujours avec bienveillance. Ces échanges permettent de prendre du recul, de consolider la stratégie et d'avancer plus sereinement. »

Aujourd'hui, la boutique s'appuie sur une clientèle fidèle et une dynamique commerciale encourageante, portée par un modèle différenciant fondé sur l'inclusion, la qualité et la représentation de femmes réelles. « Le prêt d'honneur m'a permis de rester alignée avec ma mission : construire un projet durable, sans renoncer à mes engagements. »

Un message qu'elle adresse volontiers aux futurs entrepreneurs : « Je recommande ce type de financement à tous ceux qui veulent entreprendre autrement. C'est un véritable levier pour créer de l'impact tout en construisant une entreprise solide. »

Notre raison d'être

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



5 ENGAGEMENTS



Client et universalité

Entreprise coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est partenaire de confiance de toutes les clientèles, en conseillant en proximité, loyauté et responsabilité.



Relations humaines

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine encourage l'engagement conjoint des équipiers et administrateurs au service de tous et favorise la diversité au sein de l'entreprise.



Territoires

Ancré sur les territoires breilliens, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine cultive sa proximité pour accompagner durablement leurs vitalités économiques et sociales.



Emploi

Créateur de liens dans les territoires, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine soutient l'emploi et favorise l'inclusion.



Transitions

Acteur engagé en faveur du climat et de l'environnement, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine agit pour l'avenir en accompagnant les breilliens dans leurs transitions.

SUIVI DE MISSION - SYNTHÈSE

indicateur						cible	
Client - universalité							
Développer la satisfaction de nos clients pour être le banquier-assureur préféré de notre territoire	Evolution de la note de satisfaction des clients	Progression des notes de satisfaction des clients pour les différents marchés à horizon 2027					
		- Agriculteurs et Professionnels : 8/10 - Particuliers : 7,8/10 - Patrimoine : 8,2/10 - Banque Privée : 8,7/10					
Favoriser l'adhésion à notre modèle coopératif en rendant nos clients sociétaires	Evolution du pourcentage de clients sociétaires	Augmenter de 5 % par an le nombre de clients sociétaires à horizon 2025					
Relations humaines							
Favoriser la parité (mixité H/F) à tous les niveaux de responsabilité dans l'entreprise	Evolution de la proportion homme /femme sur les postes à responsabilité	Atteindre au global 50% H/F sur les emplois dont l'activité principale porte sur du management d'équipe ou d'activité (PCE 11 et +) à horizon 2025					
Confirmer le niveau de recommandation de nos équipiers et administrateurs	Taux de recommandation	Maintenir à horizon 2025 le niveau de recommandation de nos salariés et administrateurs supérieur à 90 %					
Territoires							
Etre proche de nos clients en les contactant au moins une fois par an pour les accompagner durablement	Suivi du taux de couverture du portefeuille clients sur chaque marché	Atteindre 90 % de taux de couverture du portefeuille clients à horizon 2025 sur chaque marché.					
Proposer un prêt d'honneur à nos clients professionnels et agriculteurs réalisant leur première installation en tenant compte de l'évolution du capital social de la Caisse locale	Nombre de prêts d'honneur octroyés	Atteindre à horizon 2025 le nombre de 300 prêts d'honneur octroyés chaque année.					
Emploi							
Contribuer directement à la création d'emplois et en particulier à l'attention des jeunes	Emploi des jeunes de moins de 30 ans Création de postes en net	En cumulé pour la période 2023 - 2025 : - Accueillir et former 500 jeunes de moins de 30 ans, tous contrats confondus, - Créer 100 postes en cumulé et en net.					
Favoriser la cohésion et l'inclusion sociale de nos clients par un accompagnement personnalisé en cas de fragilité financière ou d'aléas de la vie	Nombre de familles en fragilité financière ou rencontrant un aléa de la vie accompagnées	Accompagner à horizon 2025 et chaque année, 700 familles en fragilité financière ou rencontrant un aléa de la vie par les solutions mutualistes et solidaires du Crédit Agricole (Point Passerelle et microcrédit personnel).					
Transitions							
Tendre vers la neutralité carbone pour notre fonctionnement en 2050	Evolution du bilan des émissions de gaz à effet de serre par salarié à temps plein (BEGES / ETP)	Évolution du BEGES par ETP suivant les jalons suivants : 2025 : baisse de 15 % 2030 : baisse de 50 % 2050 : baisse de 100 % par des réductions en propre et par de la compensation sur le résiduel.					
Accompagner 100% de nos clients dans leurs transitions environnementales par des solutions de conseil ou de financement	Progression de notre production credit annuelle en nombre et en volume orientée transition énergétique	Sur la base de la réalisation crédit 2022 de 3 types de financement, l'ambition est de faire progresser : - à 3 ans (2026) -> hausse de 100% par rapport à 2022 - à 5 ans (2028) -> hausse de 200% par rapport à 2022					



SUIVI DE MISSION

Objectif 1



Développer la satisfaction des clients pour être le banquier-assureur préféré du territoire

Indicateur choisi :
Évolution de la note de satisfaction des clients

Cette note de satisfaction des clients est obtenue à l'occasion des enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès des clients du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Ces enquêtes sont réalisées par marché (segment de clientèle) : marché de l'agriculture et des professionnels, marché des particuliers, marché du patrimoine, Banque Privée.

Client - universalité

Entreprise coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est partenaire de confiance de toutes les clientèles, en conseillant en proximité, loyauté et responsabilité.

Les référents mission



Benoît EUCELOUP
Responsable Qualité Satisfaction Client

Cette année, nous avons poursuivi et intensifié nos efforts pour améliorer l'expérience client et anticiper leurs attentes.

Parmi les actions phares de l'année visant à soutenir cet objectif :

Des mesures « à froid » de la satisfaction client sur les marchés des Particuliers, du Patrimoine et de la Banque Privée ont été réalisées avec des résultats en amélioration très significative (IRC Particuliers +10 (Evol + 14 points) ; IRC Banque Privée + 42 (Evol + 10 pts) et IRC Patrimonial + 31 (Evol + 14 pts)) Ces mesures « à froid » ont permis de déterminer des axes d'amélioration qui donneront lieu à des plans d'actions au cours de l'année 2026.

Un processus de rappel systématique des clients « détracteurs » et « super détracteurs » a été mis en place en lien avec le réseau commercial, et une expérimentation a été menée sur le rappel des clients « promoteurs ».

Des mesures « à chaud » de la satisfaction client, pour capter les retours clients immédiatement après leurs visites en agence, ont été réalisées avec une amélioration de 2 pts (75 versus 73 en 2024) et une amélioration du taux de réponses (+6,5%)

L'outil de gestion du traitement des réclamations déployé en 09/2024, a été optimisé tout au long de l'exercice 2025. En 2026, un parcours d'écoute clients spécifique sera mis en place pour mesurer la satisfaction des clients réclamant.

Ces multiples efforts s'inscrivent dans notre objectif d'excellence, en attendant les prochaines évaluations prévues l'année prochaine.



Hélène LENCAUCHEZ
Responsable Marketing

Pour répondre à cette ambition, l'entreprise a déployé un plan d'actions structuré et ambitieux.

Une optimisation des outils à destination des conseillers a été menée pour les aider à identifier plus finement nos clients potentiellement appétents au sociétariat.

En parallèle, le programme relationnel sociétaire a été consolidé, mettant l'accent sur une communication régulière et des interactions valorisantes, afin de fidéliser les sociétaires actuels et de lutter contre l'attrition.

Pour reconnaître l'engagement des sociétaires, des offres tarifaires et commerciales, réservées exclusivement aux clients sociétaires, ont été reconduites.

Ces initiatives ont été soutenues par une démarche en interne de promotion et d'acculturation au sociétariat, notamment via le réseau interne « Le Fil », afin de rappeler le sens du mutualisme et d'accompagner nos collaborateurs à parler du sociétariat à nos clients.

Ces actions traduisent la volonté affirmée de l'entreprise de positionner le sociétariat comme un levier stratégique de différenciation et de pérennité, tout en renforçant son ancrage coopératif au cœur du territoire.

Début 2025, un nouveau programme de fidélité a été lancé avec des critères d'éligibilité revus. Le concept de « client fidèle » a évolué vers celui de « sociétaire ».

Objectif 2



Favoriser l'adhésion au modèle coopératif en rendant les clients sociétaires

Indicateur choisi :
Évolution du pourcentage de clients sociétaires de l'entreprise

En devenant sociétaires et en souscrivant des parts sociales, les clients renforcent la capacité du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine à accompagner la dynamique du département. L'ambition est de revenir à l'essence du modèle de banque coopérative et mutualiste en proposant et permettant à chaque client qui souhaite s'engager de devenir sociétaire.

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025
<i>Faire progresser les notes de satisfaction données par les clients sur les différents marchés et atteindre à horizon 2027 :</i> • Marché de l'Agriculture : 8/10 • Marché des Professionnels : 8/10 • Marché des Particuliers : 7,8/10 • Marché du Patrimoine : 8,2/10 • Banque Privée : 8,7/10	Note de satisfaction obtenue en 2023, pour chacun des marchés : • Marché de l'Agriculture : 7,5 • Marché des Professionnels : 7,6 • Marché des Particuliers : 7,2 • Marché du Patrimoine : 7,8 • Banque Privée : 8,2	• Marché des Particuliers : 7,5 • Marché du Patrimoine : 8,1 • Banque Privée 8,3 • IRC à réaliser sur le Marché de l'Agriculture et le Marché des Professionnels en 2026

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025
<i>Augmenter de 5 % par an le nombre de clients devenant sociétaires du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.</i> Les membres du comité de mission tiennent également à ce que soit systématiquement associé à cet indicateur le taux global de sociétariat, pour avoir une meilleure lisibilité sur cette évolution.	322 468 sociétaires à fin décembre soit +5.3 % par rapport au 31/12/2023 Taux de sociétariat : 61,7 %	338 496 sociétaires à fin décembre Soit + 5.0% par rapport au 31/12/2024 Taux de sociétariat : 63,6 %



L'avis du comité

Le comité souligne une progression significative de la satisfaction client, particulièrement sur les marchés des particuliers mais aussi sur les autres segments.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est dans les meilleurs niveau du marché breillien. Les clients mettent en avant le fait de bénéficier d'un conseiller attitré en proximité de leur lieu de vie. Le comité attribue cette amélioration à l'augmentation du nombre d'agences et de conseillers sur un marché très dynamique. Il souligne l'intérêt en complément, pour traiter les besoins et demandes du quotidien, de pouvoir disposer pour les clients de l'application digitale « ma banque » permettant un accès 7 jours sur 7 sécurisé pour les opérations courantes.

L'avis du comité



Le comité de mission salue la dynamique engagée pour renforcer le modèle mutualiste et favoriser l'adhésion des clients sociétaires.

Les actions déployées en 2025 – telles que le programme de fidélité, la simplification des motifs de contact, la refonte du programme relationnel, l'augmentation du plafond du livret sociétaires et la mise en place d'avantages tarifaires – témoignent d'une mobilisation forte et cohérente des équipes. Le comité souligne la pertinence et la diversité des moyens mis en œuvre, en cohérence avec la stratégie de proximité et la valorisation du sociétariat. Le comité de mission émet un avis très positif sur les actions menées et la trajectoire suivie concernant l'évolution du nombre de sociétaires, et encourage la Caisse régionale à poursuivre ses efforts pour atteindre l'ambition fixée et renforcer encore l'impact du sociétariat sur le territoire.

De plus, le comité de mission constate que la trajectoire de croissance du nombre de sociétaires demeure dynamique, avec une progression conforme à l'ambition fixée (+5 % sur un an, taux de sociétariat à 63,6 % à fin décembre 2025). Le comité se félicite que la Caisse régionale d'Ille-et-Vilaine se distingue au niveau national par la vigueur de cette évolution. Le comité insiste sur l'importance de donner du sens à l'adhésion, en valorisant l'impact sociétal du sociétariat et en communiquant sur les retombées concrètes pour le territoire. La trajectoire engagée permet d'envisager sereinement l'atteinte de l'objectif.

Relations humaines

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine encourage l'engagement conjoint des équipiers et administrateurs au service de tous et favorise la diversité au sein de l'entreprise.

Objectif 1



Favoriser la parité (mixité H/F) à tous les niveaux de responsabilité dans l'entreprise

Indicateur choisi :

Evolution de la proportion Homme / Femme sur les postes à responsabilité

Les différents postes existants au sein du Crédit Agricole sont définis par une PCE (Pesée de la Classification de l'Emploi) permettant de le qualifier et de le comparer aux autres postes pour garantir une équité interne dans l'entreprise. Ainsi, pour les postes à responsabilité, sont retenus les postes à PCE supérieures ou égales à 11, sur une graduation maximale possible de 16. Il s'agit ainsi d'apprécier la proportion homme / femme sur les 6 niveaux de responsabilité les plus élevés de l'entreprise, correspondant au management d'équipe ou de projet.



Gwendal CHOUARAN
Responsable Recrutement et Carrières

Pour répondre à cet objectif, un travail d'alignement fort est mis en place au sein de l'entreprise.

Ainsi, a été menée en 2025 une « revue des experts » avec le comité de Direction pour détecter et accompagner les viviers de Talents Femmes et Hommes (futurs managers...).

Différents dispositifs permettent d'accompagner les potentiels féminins, (formations dédiées, réalisation d'assessment avec Cabinet Externe...).

Lors des recrutements de nos managers, nous essayons de systématiser une double proposition (un candidat masculin et une candidate féminine).

Enfin, pour mesurer les progrès réalisés, un suivi de mixité est intégré au Tableau de Bord Mensuel « Ressources Humaines » de la Direction Générale.

Les référents mission

Katell COIGNARD
Responsable Ressources Humaines
Dominique SALAÜN
Responsable unité Vie Mutualiste et entreprise à mission



L'engagement des collaborateurs et des administrateurs de l'entreprise peut se mesurer sur leur sensibilité à recommander le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine, notamment auprès de leur entourage.

Afin de cultiver cette dynamique, la Caisse régionale continue d'investir, d'écouter et d'ouvrir des réflexions avec les équipiers. L'enquête Interne sur l'Engagement et la Recommandation (IER) permet tous les deux ans d'interroger les collaborateurs de l'entreprise afin de le mesurer. La dernière enquête a eu lieu en septembre - octobre 2025.

Quelques actions sont d'ores et déjà mises en œuvre ou démarrées pour l'accompagnement des collaborateurs :

- Au travers de la démarche leader ressource pour les nouveaux managers et leaders d'activité, la semaine des métiers afin de faire découvrir tous les métiers et faciliter la gestion de carrières, des initiatives pour faciliter la santé au travail (prévention, informations, partenariats), ...
- La mise en œuvre de la démarche Feedback dans toute l'entreprise sur le dernier quadrimestre 2025.
- Investissement dans les nouveaux quartiers avec l'ouverture d'agences.
- En septembre 2024, afin de répondre aux besoins de clients et à l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle de ses équipiers :
 - Adaptation des horaires d'ouverture des agences.
 - Mise en place du forfait jours sur certains métiers d'expertise.

Côté administrateurs, de nombreuses actions ont été menées par le comité Mutualiste, composé de Présidents de Caisses locales, pour donner envie aux administrateurs de recommander encore plus le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine : un niveau d'information des administrateurs proche de celui des salariés au travers du réseau social d'entreprise Le Fil, une incitation à se former plus et mieux, une mise en lumière des actions menées par les Caisses locales (mise en place d'un e-book), une implication toujours plus forte des administrateurs dans des actions en faveur du Territoire (Clubs de prêts d'honneur, ateliers budgétaires, café associations, initiatives locales, Trophées de la Vie Locale, ...).

Objectif 2



Confirmer le niveau de recommandation de nos équipiers et administrateurs.

Indicateur choisi :

Pourcentage des administrateurs et salariés répondant positivement à la question : « Je suis prêt à recommander à mon entourage de devenir client du Crédit Agricole »

Au sein d'une entreprise à vocation de service, tournée vers ses clients, cette question est posée à intervalle régulier (généralement tous les 2 ans) lors d'enquêtes Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) aux salariés et administrateurs du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine. Elle matérialise de manière forte leur capacité de recommandation.

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025
Atteindre au global 50% d'hommes et de femmes à horizon 2025, sur les emplois dont l'activité principale porte sur du management d'équipe ou d'activité (à PCE 11 et plus).	Proportion homme/femme sur les postes à pesée 11 et plus : 57,3 % d'hommes 42,7 % de femmes	Proportion homme/femme sur les postes à pesée 11 et plus : 56,5 % d'hommes 43,5 % de femmes



L'avis du comité

Le comité de mission a salué les actions menées en 2025, et tout particulièrement celles qui visent à l'empowerment des femmes au sein de l'entreprise.

En effet, la difficulté à atteindre l'objectif réside pour beaucoup dans la difficulté à recevoir des candidatures féminines à ces postes à responsabilité. Aider les femmes à prendre confiance en elles, les motiver, les accompagner, est la clef de la mixité. L'indicateur 2023 était de 40,7% de femmes, il s'est établi à 43,5% fin 2025 grâce aux nombreuses actions menées. Le comité de mission note que si l'ambition (50% d'hommes et de femmes sur les emplois dont l'activité principale porte sur du management d'équipes ou d'activités) n'est pas atteinte fin 2025, la tendance est positive et s'améliore.



L'avis du comité

Le comité de mission a pu constater, cette année encore, la pertinence des indicateurs IER (administrateurs et salariés) utilisés. Ils sont le reflet de l'engagement et matérialisent la capacité à recommander le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine.

Les enquêtes sur les Indices d'Engagement et de Recommandation ont réalisées régulièrement auprès des salariés et des administrateurs. Les résultats des enquêtes IER administrateurs et salariés portent le niveau de recommandation respectivement à 98% et 88%, pour une ambition à 90%. Le comité de mission souligne la capacité des administrateurs et salariés à recommander le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine pour en

devenir client, et leur fierté à être eux-mêmes clients. Il constate le fort engagement des administrateurs et salariés dans la réponse à l'enquête, avec 68% de participants quand le niveau national est de 57%. A noter que l'IER administrateurs atteint le score de 91% qui positionne la Caisse régionale au 1er rang national. Il est supérieur de 7 points à la moyenne nationale.

Objectif 1



Être proche des clients
en les contactant au moins une
fois par an pour les accompagner
durablement

Indicateur choisi :

Suivi du taux de couverture du portefeuille clients
à horizon 2025 sur chaque marché

Sur 12 mois glissants, il s'agit de mesurer le nombre de contacts à l'initiative d'un conseiller quel que soit le canal (tél, SMS, Mail ou rdv face à face) sur le nombre total de clients dans le portefeuille (avec une déclinaison par marché) Les contacts déclenchés par une opération marketing ne sont pas comptabilisés (mail, SMS).

Territoires

Ancré sur les territoires bretilliens, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine cultive sa proximité pour accompagner durablement leurs vitalités économiques et sociales.



Bruno RONGIERAS
Responsable unité animation
commerciale

Afin de répondre à cette
ambition, les travaux menés
en 2025 ont porté sur de
nombreux axes :

Plusieurs actions ont été menées pour renforcer la proactivité et améliorer la couverture des portefeuilles clients. Le contact « client non vu depuis 12 mois » a été positionné comme motif prioritaire et le motif « client non vus » a été redéfini afin de mieux identifier ces opportunités relationnelles.

La montée en compétence des conseillers a été renforcée grâce à des accompagnements en ateliers et en individuel, notamment par l'Animation commerciale.

En parallèle, la distribution de leads a été accélérée via l'acquisition digitale et les dispositifs de marketing direct (emailings, SMS interactifs), favorisant le développement de l'activité à distance.

Nous avons lancé en 2025 un pilote sur un Centre de Relation Client dans deux territoires dans le but de développer la fréquence des contacts avec nos clients.

Par ailleurs, nous avons créé neuf postes de Conseillers Association sur l'ensemble des territoires.

Nous prévoyons une neutralisation des relations mortes dans le calcul des futurs taux de couverture.

Les référents mission

Sandrine GALIC
Responsable Marché des
professionnels

Nicolas GARDIN
Responsable Marché de
l'agriculture



Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine est un acteur incontournable pour soutenir et dynamiser l'économie locale. L'octroi d'un prêt d'honneur est une solution permettant de contribuer à cette dynamique, et diverses actions ont été menées pour développer sa mise en place :

Mise en place des « Clubs des prêts d'honneur » qui a pour objectif de réunir les porteurs de projet ayant bénéficié d'un prêt d'honneur au sein d'une ou plusieurs Caisses locales : échanges et partages de leurs retours d'expériences sur leur parcours de création et implication du Président de la Caisse locale sur le sens de l'initiative et les valeurs mutualistes,

Animation et suivi des conseillers et directeurs de clientèle agricoles et professionnels par une formation sur l'offre pour les nouveaux conseillers et un rappel de l'offre aux collaborateurs en place.

Objectif 2



Proposer un prêt d'honneur à nos clients
professionnels et agriculteurs réalisant
leur première installation en tenant
compte de l'évolution du capital social de
la Caisse locale

Indicateur choisi :

Nombre de prêts d'honneur octroyés

Le prêt d'honneur a été créé en 2023 pour soutenir l'entrepreneuriat local au travers de l'accompagnement de créations ou reprises d'une nouvelle activité par un Jeune Agriculteur ou un artisan-commerçant. Ce prêt d'honneur est proposé aux clients et prospects professionnels et agriculteurs réalisant leur première installation, en tenant compte de l'évolution du capital social de sa Caisse locale.

Cible

Atteindre 90 % de taux de couverture du portefeuille clients à horizon 2025 sur chaque marché :

- quelque soit le canal utilisé par le conseiller (téléphone, SMS, e-mail ou rendez-vous en face à-face) ;
- hors opération marketing.

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024

Résultat à fin décembre 2024 : 75%

- Marché des Particuliers : 74%
- Marché de l'Agriculture : 73%
- Marché des Professionnels : 78%
- Marché du Patrimoine : 80%
- Banque Privée : 92%

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025

Résultat à fin décembre 2025 : 75%
(+ 7pts / août 2023)

- Marché des Particuliers : 74% (+8pts / août 2023)
- Marché de l'Agriculture : 80% (+5pts / août 2023)
- Marché des Professionnels : 74% (-2pts / août 2023)
- Marché du Patrimoine : 89% (+14pts / août 2023)
- Banque Privée : 90% (-1pt / août 2023)
- Associations : 74%

Cible

Accompagner, à horizon 2025, 300 projets de première installation ou reprise avec une offre de prêt d'honneur.

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024

321 prêts octroyés

marché de l'agriculture :
79 prêts pour 3 086 k€

marché des professionnels :
242 prêts pour 2 947 k€

Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025

312 prêts octroyés

marché de l'agriculture :
84 prêts pour 3 489 k€

marché des professionnels :
228 prêts pour 2 899 k€

L'avis du comité



Lors de l'année 2025, le comité a pu prendre connaissance d'un ensemble d'actions mis en place afin de favoriser des contacts réguliers avec les clients et ainsi, tendre vers l'objectif de 90% du taux de couverture.

Les moyens mis en œuvre sont diversifiés et couvrent l'ensemble des leviers mobilisables :

- Pour tous les marchés, une priorisation des contacts pour les clients non vus depuis plus de 12 mois,
- Une montée en compétence des collaborateurs pour favoriser des contacts proactifs afin de mettre à jour les offres et détecter des besoins,

- Des actions ciblées par marché comme la création de 9 postes de conseillers dédiés aux associations afin de mieux couvrir cette typologie de clientèle, centrale pour le développement des territoires,
- Des travaux en interne sur les portefeuilles

Le comité valorise l'effort mais constate que l'objectif ne sera pas atteint en 2025.

Le comité note que le dispositif des prêts d'honneur continue sur la très bonne dynamique des deux dernières années.

Comme nous l'avons souligné dans notre précédent rapport, l'octroi des prêts d'honneur reste intégré dans l'analyse de la capacité financière du projet.

Ce dispositif, promu en interne, permet de présenter des actions concrètes en lien avec le sociétariat et contribue au développement du territoire en favorisant l'installation à un coût avantageux.

La mise en œuvre du « Club prêt d'honneur » est maintenue en 2025 et permet de poursuivre la dynamique de rencontres locales.

Le maintien de l'objectif à 300 prêts d'honneur reste ambitieux compte tenu du contexte 2025 moins favorable à l'installation des clientèles professionnelles (artisans et commerçants).

La promotion de ce dispositif et l'appropriation par les équipes permet d'atteindre à nouveau l'objectif en 2025.



L'avis du comité

Emploi

Créateur de liens dans les territoires, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine soutient l'emploi et favorise l'inclusion.

Objectif 1



Contribuer directement à la création d'emploi, en particulier à l'attention des jeunes

Indicateur choisi :
Emploi de jeunes de moins de 30 ans et création de postes en net

Deux indicateurs précis ont été retenus pour suivre cet objectif : le nombre de jeunes de moins de 30 ans embauchés et formés tous contrats confondus par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine et en cumulé sur la période 2023-2025, et le nombre de postes en net créés sur cette même période.



Les référents mission

Gwendal CHOUARAN
Responsable Recrutement et Carrières

Employeur majeur du département, le Crédit Agricole s'engage auprès des jeunes en offrant de larges possibilités d'intégration dans le monde du travail et de l'entreprise.

Le Crédit Agricole poursuit ainsi sa politique très volontariste de recrutements d'alternants : maintien du nombre d'alternants à 220 jusqu'à mi-2027, avec une ambition de transformation à hauteur de 50% des alternants en CDI. Pour recruter et accompagner ces alternants, l'entreprise a créé un poste dédié de « Chargé de l'Alternance et des Stages » en 2025

Pour agir en faveur de la réussite scolaire, de l'insertion sociale et professionnelle, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine poursuit son action d'accompagnement des jeunes (mentorat) en lien avec 2 structures associatives (NQT et Proxité), invitant ses salariés à s'engager dans cette démarche.

Enfin, tout au long de l'année, les salariés ont assuré la présence du Crédit Agricole dans un très grand nombre de salons (Jobdating, salons de l'emploi, portes ouvertes des écoles...) pour aller à la rencontre des jeunes diplômés ou en recherche d'emploi, et leurs présenter les opportunités offertes par notre banque.



Brigitte PERRUSSEL
Responsable Point Passerelle

La Caisse régionale ambitionne d'accompagner 700 familles par an à horizon 2025 dans le cadre du dispositif Passerelle et du Microcrédit.

Le renforcement de l'équipe Passerelle (10 collaborateurs) permet aux conseillers d'être très présent en proximité des clients en agence afin de détecter toutes les situations nécessitant un accompagnement. Cette synergie est complétée par des rencontres avec les conseils d'administration de Caisse locale.

Le Point Passerelle par cette proximité se positionne comme un véritable pôle d'expertise en appui du réseau de conseillers en agence.

Les conseillers Passerelle restent également au cœur du dispositif d'animation et d'accompagnement de la clientèle fragile pour chaque territoire.

L'équipe Passerelle continue à développer et animer le réseau de partenaires afin de pouvoir proposer le dispositif Passerelle au plus grand nombre.

Objectif 2



Favoriser la cohésion et l'inclusion sociale de nos clients par un accompagnement personnalisé en cas de fragilité financière ou d'aléas de la vie.

Indicateur choisi :
Nombre de familles en fragilité financière ou rencontrant un aléas de vie accompagnées par un dispositif solidaire du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine

Cet indicateur s'appuie sur le dispositif Point Passerelle existant au sein du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine depuis plus de 20 ans. Il s'agit de suivre la dynamique d'accompagnement des clients subissant un aléa de la vie ou en fragilité financière au travers de nos solutions solidaires Passerelle ou de micro-crédit.

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025
En cumulé pour la période 2023 - 2025	Jeunes embauchés < 30 ans tous contrats confondus	Jeunes embauchés < 30 ans tous contrats confondus
- Accueillir et former 500 jeunes de moins de 30 ans, tous contrats confondus, - Créer 100 postes en cumulé et en net.	- CDI : 90 - CDD : 38 - Alternants : 90	- CDI : 309 - CDD : 140 - Alternants : 284
	Créations de postes en net en 2024	soit 733 au total
	+ 61 postes	Créations de postes en net sur la période 2023/2025
		+ 174 postes

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025
Accompagner à horizon 2025 et chaque année, 700 familles en fragilité financière ou rencontrant un aléa de la vie par les solutions mutualistes et solidaires du Crédit Agricole (Point Passerelle et microcrédit personnel).	avec 9 conseillers	avec 9 conseillers
	352 familles accompagnées dans le cadre du dispositif Passerelle	602 familles accompagnées dans le cadre du dispositif Passerelle
	212 familles qui ont bénéficié de la solution Micro-crédit, dont 63 familles qui en ont bénéficié par le biais du dispositif Passerelle	277 familles qui ont bénéficié de la solution Micro-crédit, dont 63 familles qui en ont bénéficié par le biais du dispositif Passerelle
	Soit pour 2024, 501 familles différentes accompagnées	Soit pour 2025, 879 familles différentes accompagnées



L'avis du comité

Le comité constate qu'avec près de 150 postes créés en net depuis 2023, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine renforce considérablement sa proximité et ses expertises au service de tous les clients. Il est un des premiers employeurs du territoire.

Dans un contexte où certaines banques ferment leurs agences et réduisent le nombre de postes, le Crédit Agricole réaffirme sa stratégie de banque relationnelle et la primauté donnée à l'humain, sur un département, il est vrai, actuellement très dynamique. Cette stratégie bénéficie aux jeunes puisque le Crédit Agricole embauche plus de 200 d'entre eux en apprentissage, malgré la

réduction des aides de l'Etat. L'alternance est une voie « royale » pour être ensuite embauché en CDI. Une filière jeune et des conseillers étudiants ont aussi bénéficié à cette clientèle. Le comité souligne que l'équilibre entre générations doit rester au cœur des préoccupations pour également favoriser l'emploi des seniors.



L'avis du comité

La Caisse Régionale d'Ille-et-Vilaine a mis en place en 2024, un dispositif inédit pour accompagner ses clients en fragilité financière et agir concrètement pour leur inclusion sociale.

Une équipe de 10 personnes (1 manager et 9 conseillers « Passerelle ») prend en charge les conséquences financières des clients victimes d'un aléa de la vie. A leurs côtés, dans les 45 Caisses locales du territoire il existe des administrateurs référents qui avec les agences, ont un rôle clé dans la détection de ces clients. Au-delà des aspects financiers, l'association Passerelle soutient aussi ces personnes victimes d'un aléa de la vie dans leur démarche de recherche d'emploi, logement, santé etc. Le comité se félicite que les mesures prises aient permis d'atteindre l'objectif dès 2025.



Objectif 1

CO₂

Tendre vers la neutralité carbone pour notre fonctionnement en 2050

Indicateur choisi : Évolution du bilan des émissions de gaz à effet de serre par salarié à temps plein (BEGES / ETP)

Le BEGES est la méthodologie de référence de l'Ademe qui permet la quantification de l'empreinte carbone de fonctionnement d'une entité. C'est donc cette méthode qui a été retenue pour suivre cet indicateur, en ramenant la mesure du bilan carbone à l'ETP (Equivalent Temps Plein). Ce parti pris a fortement été challengé par le comité qui a conclu sur l'intérêt de ce choix. Il permet de rendre plus tangible cette notion pour toute personne humaine au sein de l'organisation, et donc rend l'acculturation plus efficace.

Transitions

Acteur engagé en faveur du climat et de l'environnement, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine agit pour l'avenir en accompagnant les breilliens dans leurs transitions.

La référente mission

Véronique MOREL
Cheffe de projet RSE et Transitions



L'année 2025 est marquée par 2 axes de travail majeurs :

Périmètre de calcul et évolution du bilan : rappelons que l'objectif fixé pour 2025 d'une réduction de 15% de notre bilan vs 2021 avait déjà été atteint fin 2023, à isopérimètre.

Cette année, notre bilan carbone 2023 a été révisé pour tenir compte de postes complémentaires, nous amenant à considérer une nouvelle référence de 13 029 t CO2 pour l'année 2023 (vs 10 056 tCO2 sur cette même année 2023 avec l'ancien périmètre).

Le bilan carbone 2024 a donc été établi sur ce nouveau périmètre, permettant une comparaison entre 2023 et 2024. Cette comparaison fait ressortir un maintien de la dynamique de réduction, en ligne avec nos ambitions.

Les postes les plus contributeurs de notre bilan restent inchangés : achats de biens et services, déplacements des salariés. Aussi, nos principales actions se sont portées cette année sur :

- la mise à disposition d'un 2ème site déplacé, appelé Iliade, sur la commune de Betton, visant notamment à réduire les distances domicile-travail,
- la sensibilisation des collaborateurs quant aux gestes individuels et collectifs ayant un impact carbone,
- la mise en place d'un dialogue fournisseurs avec : une matinée des achats responsables et des entretiens ESG individuels avec 4 fournisseurs locaux pour partager les enjeux et les stratégies de décarbonation.

L'année 2025 s'avère globalement positive pour le financement des transitions : malgré un contexte réglementaire chahuté (instabilité sur les aides à la rénovation, évolution des dispositifs de garantie de revente sur le photovoltaïque), le nombre de projet accompagné est en progression de 5,6 %.

A noter notamment une belle progression du volume de financement des énergies renouvelables : 46,2 M€ contre 36,6 M€ en 2024. Une dynamique toutefois contrastée selon les marchés : constat d'un certain attentisme de la part des entreprises du fait du contexte, développement des projets photovoltaïques chez les professionnels (+ 7%), contribution notable des projets de méthanisation agricole avec 5 projets accompagnés cette année pour 10 M€.

Les financements de la rénovation et de la mobilité restent quant à eux relativement stables.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine réaffirme son engagement dans la formation et l'expertise de ses collaborateurs avec notamment la formation de près de 409 conseillers de clientèle particuliers aux leviers du conseil de la transition énergétique, en particulier sur l'axe rénovation.

De nouveaux formats sont également testés pour sensibiliser nos clients aux enjeux de transition : relais de webinaires organisés par Crédit Agricole Transition Energies, forum de l'immobilier... autant d'occasion de porter nos engagements et de marquer notre présence auprès de nos clients pour accompagner ces enjeux.

Objectif 2



Accompagner 100% de nos clients dans leurs transitions environnementales par des solutions de conseil ou de financement

Indicateur choisi : Progression de la production de crédit annuel en nombre et en volume orienté transition énergétique

Sont pris en compte les financements destinés à accompagner / développer :

- les énergies renouvelables,
- les travaux de rénovation énergétique,
- les véhicules électrifiés (hybrides et électriques).

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025
Évolution du BEGES par ETP suivant les jalons suivants : • 2025 : baisse de 15 % • 2030 : baisse de 50 % • 2050 : baisse de 100 % par des réductions en propre et par de la compensation sur le résiduel.	Bilan carbone 2023 Méthode BEGES, 3 scopes 10 056 t CO2 soit 6,5 tonnes CO2/ETP pour 1545 ETP Soit -13% en valeur absolue et -15% en valeur relative (/ ETP)	Bilan carbone 2024 Méthode BEGES, 3 scopes, nouveau périmètre 12 897 t CO2 Soit 8 tonnes CO2/ETP pour 1 612 ETP Soit -1% en valeur absolue et -4.3% en valeur relative (/ETP) vs 2023

Cible	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2024	Atteinte de l'indicateur au 31/12/2025
Sur la base de la réalisation crédit 2022 de ces 3 types de financement, l'ambition est de faire progresser : • à 3 ans (2026) -> hausse de 100% par rapport à 2022 • à 5 ans (2028) -> hausse de 200% par rapport à 2022	Arrêté au 31/12/2024 : 1865 projets pour 63,4 M€ • Energies renouvelables et économie d'énergie : 36,6 M€ • Rénovation : 21,1 M€ • Mobilité : 5,7 M€ Soit une progression de +15% par rapport à 2022 en volume de financement et de 24 % en nombre de dossiers	Arrêté au 31/12/2025 : 1971 projets pour 75,5 M€ de crédit • Energies renouvelables et économie d'énergie : 46,2 M€ • Rénovation énergétique : 23,3 M€ • Véhicules électrifiés : 6 M€ Soit une progression de +31% par rapport à 2021 en volume de financement et +37 % en nombre de dossiers



L'avis du comité

L'empreinte carbone du fonctionnement du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine fait l'objet d'un suivi précis et la révision de la méthode de calcul participe à cet effort, même si elle complique l'interprétation des résultats.

Pour autant, la compréhension des principales sources d'émission est un préalable indispensable à l'élaboration d'un plan de décarbonation pertinent. C'est ce travail qui a été mené au cours des dernières années et qui permet de donner de la crédibilité aux premiers jalons de la cible globale. La trajectoire envisagée tient compte des différentes possibilités de réduction de l'empreinte.

Néanmoins, l'objectif à horizon 2050, voire 2030, semble difficilement atteignable sans un accroissement de la transformation effective des modes de fonctionnement actuels. La digitalisation peut être une piste. Quant à la stratégie de compensation envisagée par le Crédit Agricole, le comité de mission souligne l'importance de la localiser en France afin que l'établissement puisse en conserver la pleine maîtrise.



L'avis du comité

Les efforts déployés par le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine pour accompagner ses clients dans leur transition environnementale sont réels et donnent des premiers résultats très concrets. Ils sont cohérents avec la volonté de la Caisse Régionale d'accompagner les entreprises breilliennes dans leur ensemble, quelque soit leur point de départ.

À ce titre, la progression des réalisations de crédits orientés vers la transition énergétique (+31%) est encourageante et donne des résultats concrets sur le territoire. L'atteinte des objectifs à horizon 2028 semble parfaitement atteignable : les moyens alloués (formation des collaborateurs, détermination de cibles claires, information des clients) sont à la hauteur des ambitions. Le comité de mission souligne néanmoins l'importance du rééquilibrage des différentes composantes énergétiques : l'effet

rebond est bien connu dans ce domaine où les différentes sources d'énergie s'accumulent plutôt que de substituer les unes aux autres. Il recommande à la Caisse Régionale de se doter d'un indicateur pour mesurer l'impact de ses financements sur l'empreinte carbone de ses propres clients, dans une logique de triple comptabilité. Ce nouvel indicateur permettrait de s'assurer que la hausse des crédits accordés ait bien un effet de réduction de l'empreinte carbone à l'échelle du territoire.



ANNEXES

Une banque au service de l'Ille-et-Vilaine

Banque coopérative et mutualiste profondément enracinée dans son territoire, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine œuvre depuis plus de 120 ans avec la volonté d'agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société.

Présent sur l'ensemble du département, il accompagne ses clients dans leur quotidien et les aide à réaliser et sécuriser leurs projets, tout en contribuant activement au développement socio-économique local.

Reposant sur un modèle mutualiste et coopératif, la Caisse régionale incarne des valeurs essentielles : proximité, responsabilité et solidarité.

Ces principes lui permettent de répondre aux défis sociétaux actuels tout en soutenant une dynamique collective. À travers l'engagement conjoint de ses collaborateurs et administrateurs, l'entreprise encourage la diversité et favorise l'inclusion au sein de ses équipes.

Employeur majeur en Ille-et-Vilaine, le Crédit Agricole mène une politique ambitieuse en matière de formation et d'insertion professionnelle, notamment pour les jeunes. Il joue également un rôle clé dans la création de liens sur les territoires en soutenant l'emploi, l'entrepreneuriat et des initiatives favorisant l'inclusion sociale.

Un accompagnement sur mesure pour tous les projets

Avec une expertise de plus de 30 ans en matière d'assurance, mais aussi grâce à la création de nouveaux métiers et expertises, les conseillers du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine offrent un accompagnement global et personnalisé à ses clients. Partenaire des particuliers, agriculteurs, entreprises, collectivités, et associations, il participe activement à la réalisation de projets dans des secteurs variés, tels que l'agriculture, la santé, la mer ou encore les transitions environnementales... Grâce à cet ancrage fort et à ses valeurs, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine continue de jouer un rôle moteur dans la vie économique, sociale et environnementale du département.

Banque coopérative et mutualiste d'Ille-et-Vilaine (chiffres au 31/12/2025)

Réseau d'administrateurs

ambassadeurs du Crédit Agricole agissant localement et proposant notamment des actions et des initiatives locales

338 496 SOCIÉTAIRES

détenant des parts sociales d'une des Caisses locales « 1 sociétaire = 1 voix »

460 ADMINISTRATEURS

élus par les clients-sociétaires et faisant le lien localement entre les clients et le Crédit Agricole

46 CAISSES LOCALES

entités représentées par 1 Président et des administrateurs élus parmi les clients sociétaires des agences

Réseau de collaborateurs

au service de tous les clients Breilliens afin de réaliser leurs projets

543 610 CLIENTS

Particuliers, agriculteurs, professionnels, entreprises, collectivités et associations

1 836 COLLABORATEURS*

au sein de son réseau d'agences et de son siège social, à Saint-Jacques-de-la-Lande
(*personnes physiques en CDI, CDD et alternance)

119 AGENCES

avec 1 équipe de conseillers experts dans les domaines de l'épargne, du crédit, des financements, de l'immobilier, des assurances, de la gestion de patrimoine, animée et pilotée par 1 directeur d'agence

Société à mission de quoi parle-t-on ?

L'entreprise à mission : une démarche au cœur de notre modèle

Depuis la loi PACTE de 2019, les entreprises peuvent intégrer dans leurs statuts une « raison d'être » et des objectifs sociaux, environnementaux ou sociétaux, devenant ainsi des entreprises à mission. Cette qualité unique reflète une ambition : conjuguer performance économique et impact positif sur la société.

Le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine a fait ce choix, renforçant ainsi son rôle d'acteur engagé sur son territoire. Cette démarche repose sur quatre caractéristiques fondamentales, indispensables pour être reconnu comme entreprise à mission.

1 - Une raison d'être inscrite dans les statuts de la Caisse régionale

Cette raison d'être guide nos actions et traduit notre volonté d'agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.

2 - Des objectifs statutaires à impact

Des objectifs inscrits également dans les statuts, qui permettent de décliner la mission, la rendre plus concrète, en la traduisant en enjeux clés comme l'universalité, la transition écologique, la cohésion sociale, les relations humaines ou encore l'emploi.

3 - Un comité de mission dédié

Un organe vigilant et engagé : composé de membres internes et externes, le comité de mission veille à la mise en œuvre des objectifs, analyse les résultats et peut formuler des recommandations pour renforcer l'impact.

4 - Un Organisme Tiers Indépendant (OTI) : auditeur de la démarche

Cet organisme externe est chargé de vérifier la sincérité et l'efficacité de notre démarche. Il apporte un regard impartial et rigoureux, garantissant ainsi la transparence de nos actions. Il convient de noter qu'il n'y a pas de rapport de l'organisme tiers indépendant cette année, celui-ci étant réalisé conformément à la réglementation tous les 2 ans.

Un engagement pour aujourd'hui et demain

En s'appuyant sur ces quatre piliers, le Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine inscrit son action dans un cadre structurant et ambitieux. Cette qualité d'entreprise à mission nous permet de répondre aux attentes de notre territoire, tout en mobilisant nos équipes autour d'une vision commune et durable.

Le chemin de l'entreprise à mission

La démarche d'entreprise à mission est le fruit d'un cheminement collectif, jalonné d'étapes clés.

Depuis les premières réflexions jusqu'à l'adoption officielle de cette qualité, chaque moment a marqué une avancée dans notre engagement en faveur d'un impact positif sur notre territoire.

2018



- Le Groupe Crédit Agricole définit pour la première fois, dans une démarche collective et partagée, sa **raison d'être**.

2020 - 2021



- Au travers d'une large expérience collaborative, **les 1500 salariés et 500 administrateurs** du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine définissent leur projet collectif pour la banque de demain.
- Fin 2021, la Caisse régionale décide de s'engager sur la voie de l'entreprise à mission

2022



- La démarche pour acquérir la qualité d'entreprise à mission est lancée : implication forte de la **gouvernance**, co-construction des **engagements** avec les **équipers et administrateurs**, sollicitation des **parties prenantes**...
- Plusieurs mois auront été nécessaires pour décliner la **raison d'être** en **cinq engagements singuliers**.

30 mars 2023



- L'adoption par l'Assemblée Générale Extraordinaire de la raison d'être et des 5 engagements permet au Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine d'acquérir **la qualité d'entreprise à mission**.

04 avril 2023



- Lancement des travaux du **comité de mission**.

20 décembre 2023



- Après plusieurs mois d'échanges et de travaux, **la première feuille de route entreprise à mission est adoptée et présentée** dans le premier rapport de mission (non audité) du comité de mission.

Mars 2025



- 1er rapport de l'**OTI** et du **rapport de mission**



Notre raison d'être

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



Le Crédit Agricole a pour finalité 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.
- Le Crédit Agricole s'engage à rechercher et à 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.



Le Crédit Agricole est fier de son identité coopérative et mutualiste s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients.

- Il soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international et se mobilise naturellement pour ses territoires.
- Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.
- Il se met au service de tous, des ménages les plus modestes 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 collaborateurs pour délivrer excellences relationnelle et opérationnelle.





ILLE-ET-VILAINE

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Ille-et-Vilaine, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit.

Siège social : 4 rue Louis Braille - 35136 Saint-Jacques-de-la-Lande – 775 590 847 RCS Rennes. Société de courtage d'assurance immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07 023 057.

(www.orias.fr) Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et Syndic n° CPI 3502 2021 000 000 001 délivrée par la CCI Ille-et-Vilaine, bénéficiant de la Garantie Financière et Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA, 53 rue de la Boétie 75008 Paris.

Identifiant unique CITEO : FR234290_01ZVJG.