



CÔTES D'ARMOR



# PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL 2022



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



# L'ANNÉE 2022 EN CHIFFRES

**249 M€**

PRODUIT NET  
BANCAIRE



**63 M€**

RÉSULTAT NET



**1 300**

COLLABORATEURS

**500**

ADMINISTRATEURS



**101**

NOUVEAUX  
COLLABORATEURS  
RECRUTÉS EN CDI



**83 %**

DÉS CLIENTS  
SATISFAITS  
DE LA RELATION



**192 486**

SOCIÉTAIRES, SOIT

**54,40 %**

DES CLIENTS

**364 362**  
CLIENTS

DONT

**15 652**  
NOUVEAUX  
CLIENTS



**1 789 M€**

DE NOUVEAUX  
CRÉDITS  
POUR L'ÉCONOMIE



**290 853**

CONTRATS  
D'ASSURANCES

**35 174**

NOUVEAUX CONTRATS



**34,2 %**

DES CLIENTS  
UTILISENT L'APPLI  
« MA BANQUE »

L'année 2022 a été marquée par de nombreuses incertitudes : guerre en Ukraine, inflation, sécheresse, crise énergétique... Au-delà de la conjoncture s'ajoutent les défis structurels des transitions en matière d'énergie et de climat.

Guidés par notre raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », les 500 administrateurs et 1 300 collaborateurs du Crédit agricole des Côtes d'Armor se mobilisent au quotidien pour **nouer avec chaque sociétaire et client une relation de confiance** afin de préparer l'avenir et faire **émerger des initiatives locales créatrice de richesses** pour notre département.

Avec le **Livret Engagé Sociétaire**, chacun peut ainsi donner du sens à son **épargne en participant au financement de projets locaux** en faveur des grandes transitions de l'économie, de l'agriculture et des solidarités en Côtes d'Armor.

En tant que premier financeur du département, notre responsabilité est **de conseiller tous nos clients et mobiliser les investissements nécessaires** aux transitions. Cela se traduit par le financement **des énergies renouvelables, la rénovation énergétique des habitats et le conseil en Responsabilité Sociétale de l'Entreprise appliquée aux professionnels**.

Dans la continuité, les deux appels à projets de la **Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** ont permis de soutenir des acteurs locaux qui s'engagent dans le développement d'actions concrètes pour **sensibiliser, préserver et protéger notre environnement** ou encore **œuvrer à l'inclusion numérique**.

**101 nouveaux collaborateurs nous ont rejoints en 2022.** Cette vitalité des recrutements, combinée au développement de l'emploi tant en nombre de postes qu'en qualification et à la rénovation de nos agences, témoigne de notre investissement constant et réaffirmé au service de notre territoire. **Le Campus by CA inauguré récemment propose un parcours de formation de trois mois** pour une intégration sereine.

Notre banque départementale doit continuer d'évoluer pour répondre aux attentes de la société. C'est dans cet état d'esprit que nous avons élaboré un nouveau projet d'entreprise baptisé « **Cœur d'Armor** » qui **s'articule autour de 5 engagements résolument orientés vers une empreinte positive et durable**.

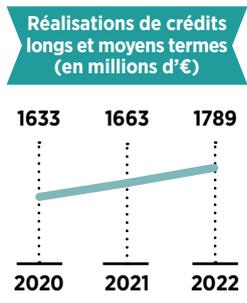
**Face aux grands défis de la cohésion sociale, du climat, et des transitions**, nous voulons mobiliser toutes les forces de notre entreprise et construire, avec tous nos sociétaires, partenaires et parties prenantes, des solutions pour l'avenir. De nombreuses initiatives formidables s'expriment déjà partout en Côtes d'Armor, donnons-leur de l'ampleur et #ensembleonarrivera !

**Olivier DESPORTES**, *Président*  
**Michèle GUIBERT**, *Directrice Générale*



## UNE ENTREPRISE CONTRIBUTRICE AU SERVICE DU TERRITOIRE

Des activités de financements qui induisent des emplois sur le département.



Rémunérations (charges et salaires) versées aux salariés

**79 M€**



Des résultats nets conservés et affectés à l'investissement ou au financement local

**62,9 M€**



Impôts et taxes qui soutiennent le fonctionnement de l'État et des Collectivités Publiques

**20,9 M€**



Achats auprès de fournisseurs dont le siège social est en Bretagne

**11,6 M€**



Intérêts versés aux sociétaires détenteurs de parts sociales

**2,68 M€**

# UNE BANQUE COOPÉRATIVE & MUTUALISTE

Notre raison d'être

AGIR CHAQUE JOUR  
DANS VOTRE  
INTÉRÊT

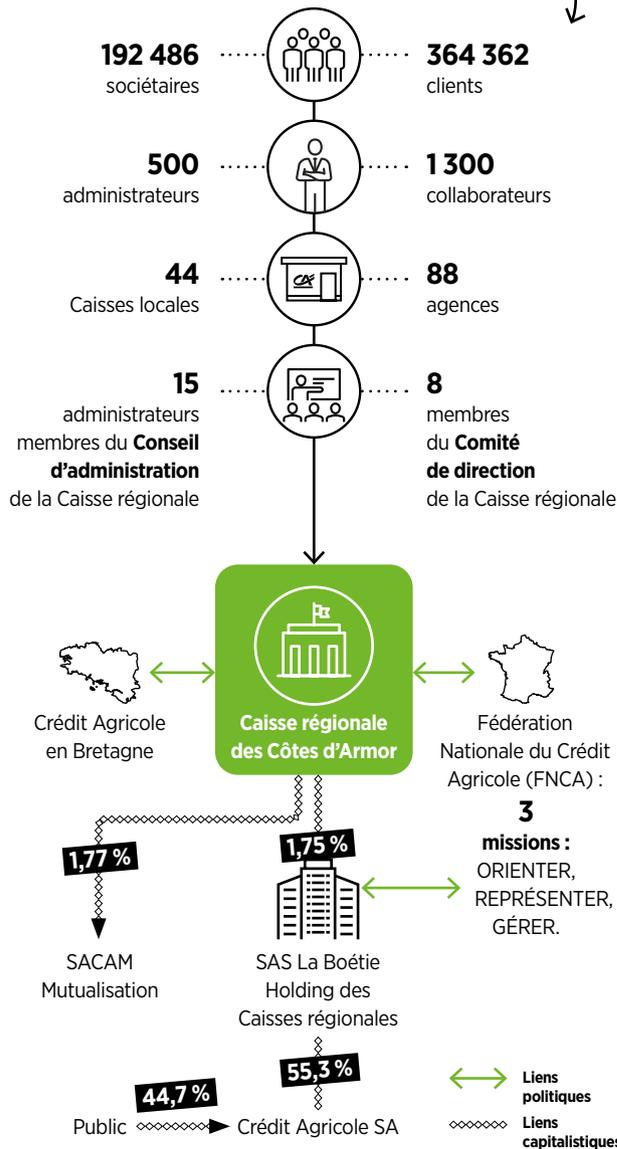


ET CELUI DE LA  
SOCIÉTÉ

CÔTES D'ARMOR



## UN MODÈLE COOPÉRATIF RÉAFFIRMÉ



## UNE GOUVERNANCE EFFICACE

Le Conseil d'administration, composé de 9 hommes et 6 femmes, s'est réuni 11 fois en 2022, avec un taux de participation des administrateurs de 93,5 %. Il est le garant de la politique de l'entreprise mis en œuvre par le Comité de direction.



9

hommes



6

femmes



11

réunions  
en 2022



93,5 %  
participation

Afin de lui permettre d'exercer pleinement ses missions de surveillance, trois comités spécialisés (audit et comptes, risques, nominations) ont pour rôle de préparer les délibérations. En parallèle, trois commissions permanentes (mutualisme, agriculture, professionnels) ont pour objectif de faire évoluer la vie mutualiste de nos Caisse locales, d'échanger sur les sujets d'actualité et de proposer des orientations pour s'adapter au besoin des sociétaires.

Le comité des engagements associe les administrateurs de la Caisse régionale aux décisions de financement majeures avec l'objectif de faire vivre l'économie de nos territoires.

## DES ADMINISTRATEURS INVESTIS SUR LE TERRITOIRE DES CÔTES D'ARMOR

Les 44 Caisses locales constituent l'organisation de proximité, maillon essentiel du lien unique entre la Caisse régionale et ses sociétaires dans une logique de développement du territoire. Elles mènent des actions concrètes sur le terrain :

- Les Initiatives de la Vie Locale sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain, le plus souvent avec des partenaires locaux, dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie et de l'agriculture.
- En 2022, 70 actions sur le département ont été réalisées par les Caisses locales en faveur de la cohésion sociale et économique, ou pour sensibiliser les clients sociétaires à la préservation de l'environnement et à la biodiversité.



## LE NOUVEAU FORMAT DES AG À DISTANCE & LES RENCONTRES SOCIÉTAIRES

La Caisse régionale des Côtes d'Armor offre la possibilité à tous ses sociétaires d'exprimer leur voix à l'Assemblée générale par le vote électronique : près de 10 000 votants en 2022. Une belle initiative qui renforce la connaissance du modèle mutualiste et coopératif, tout en partageant un moment de convivialité lors des Rencontres sociétaires.

	2020	2021	2022
<b>Nombre de sociétaires au 31 décembre</b>	177 088	184 454	192 486
<b>Taux de clients sociétaires</b>	50,5 %	52,3 %	54,4 %

# LA SATISFACTION CLIENTS AU CŒUR DE NOTRE ACTION



**100 % humaine  
100 % digitale  
100 % territoriale**

## UNE BANQUE DE PROXIMITÉ

Maintenir un réseau d'agences très dense, rurales et urbaines pour un accès facilité aux services bancaires et au conseil en épargne, financement et assurances.

## UNE BANQUE MULTICANALE

Offrir aux clients une autonomie toujours plus large pour consulter ou agir sur leurs contrats, faire des devis ou des simulations à tout moment. L'espace **www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor** et les applications « Ma Banque » et « Paiement Mobile » sont au cœur du dispositif.

## UNE BANQUE UNIVERSELLE

Répondre aux besoins de tous les segments de clients par une organisation en agences spécialisées (Agence Banque Privée, Agence Entreprise, Pôle Affaires, Agence Accueil Armor pour les résidents hors département, Point Passerelle) et en marchés dédiés (Particuliers, Agriculteurs, Professionnels, Associations, Collectivités Publiques, Tutelles, Entreprises).

## NOS AGENCES RÉNOVÉES

Investir 30 millions d'euros pour rénover 71 agences, c'est l'ambition fixée. À ce jour, ce sont déjà 18 agences qui ont été livrées depuis 2020. L'objectif de ce programme de rénovation d'agences pour le Crédit Agricole des Côtes d'Armor est triple : mieux ser-

vir ses sociétaires et clients en repensant les espaces d'accueil, favoriser des espaces de travail propices aux équipes et également réaffirmer son engagement sur le territoire en faisant appel à des artisans locaux.

	2020	2021	2022
<b>Nombre d'agences rurales et urbaines</b>	88	88	88
<b>Pourcentage de clients actifs / banque en ligne</b>	51,8 %	50,6 %	52,2 %
<b>Pourcentage de clients utilisateurs de l'appli Ma Banque</b>	23,5 %	33 %	34,2 %



## LA DÉMARCHE DE CONSEIL « TRAJECTOIRES PATRIMOINE » CERTIFIÉE PAR L'AFNOR

Approche innovante, la démarche « Trajectoires Patrimoine » permet de rendre le client acteur au côté de son conseiller dans la co-construction de sa solution d'épargne, immobilier et prévoyance. La transparence, le droit à la réflexion, une synthèse remise systématiquement à chaque entretien et un suivi annuel font partie des engagements liés à cette démarche de conseil certifiée par l'AFNOR en 2021 et une nouvelle fois en 2022.

## LE DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS EN BAISSÉ

Malgré tous les efforts, il arrive que des clients mécontents expriment leur insatisfaction. Tour est alors mis en œuvre pour leur apporter une réponse dans les meilleurs délais et pour s'améliorer en permanence.

## MESURER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS POUR MIEUX AGIR

La Caisse régionale mesure la satisfaction de ses clients au travers d'enquêtes régulières par « web-questionnaire ». Parmi les différents indicateurs suivis, l'Indice de Recommandation Client mesure la différence entre la part des clients « détracteurs » et celles des clients « promoteurs ».

Pour impulser et concrétiser une démarche d'Excellence Relationnelle dans toute l'entreprise,

une nouvelle démarche nommée « Modèle Relationnel » a été lancée. Au-delà des postures et des pratiques managériales et relationnelles déployées, le Modèle Relationnel s'appuie sur un principe d'attention et de considération dans ses relations en interne et avec ses clients. Tous les salariés ont été formés au cours du premier semestre 2022, pour un total de 1 031 jours de formation.

	2020	2021	2022
<b>Indice de Recommandation Client Cumulé (Agence)</b>	+ 23,5	+ 26	+ 28,5
<b>Clients satisfaits de la qualité de la prestation</b>	non mesuré	82 %	83 %



## L'ALERTE SMS DÉBITEUR

Dans un souci de prévention, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a mis en place « l'alerte SMS ». Il permet d'informer par l'envoi d'un simple SMS au client que son compte est débiteur. Le client peut alors régulariser la situation dans la journée sans facturation. Véritable outil innovant, il permet d'améliorer la satisfaction des clients et éviter les potentielles réclamations pour des frais annexes.

	2020	2021	2022
<b>Nombre de réclamations</b>	3 279	3 180	2 832
<b>Délai moyen de traitement (en jours)</b>	12,9	12,7	9,1

# UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

## UNE MARQUE EMPLOYEUR ATTRACTIVE

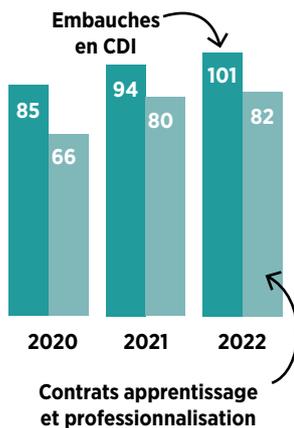
**22**  
actions  
de recrutement  
partenariales

**2**  
job datings  
organisés avec WIZBII

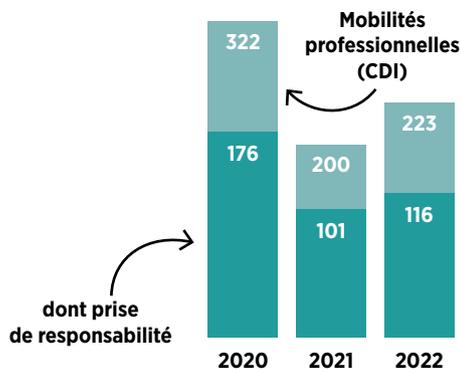
**101**  
embauches  
en CDI

## Collaborations

avec des établissements supérieurs pour favoriser l'apprentissage ou la professionnalisation.



## FAVORISER LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE



L'entreprise favorise la mobilité et la promotion des salariés en interne pour des parcours professionnels valorisants et fidélisants. Près de 100 métiers différents sont recensés au siège et dans les agences.

## L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES

L'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes s'est établi à 88/100 en mars 2022, soit au-delà de l'objectif fixé par les pouvoirs publics à 75/100.



**39,5 %**  
des cadres sont des  
femmes



**DÉVELOPPER  
LES COMPÉTENCES  
ET L'EMPLOYABILITÉ  
DES SALARIÉS**

### FORMER POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

La formation des nouveaux embauchés, les filières métiers, la préparation à la prise de fonction, la réglementation, et la formation continue constituent le socle du plan de formation.



### MANAGER ACCOMPAGNANT

Les nouveaux managers suivent deux modules de formation, l'un basé sur l'accompagnement individuel des collaborateurs et l'autre sur les pratiques de coaching collectif. Les objectifs recherchés sont l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs. En complément, un coach interne aide les managers à analyser et solutionner des situations ponctuelles liées au management individuel et collectif.

### FAVORISER L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE - VIE PRIVÉE

La fermeture du réseau d'agences de proximité le samedi après-midi vise à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle tout en établissant des horaires plus simples et plus lisibles pour la clientèle.

## LA CRÉATION DU CAMPUS BY CA



**CAMPUS** by



La Caisse régionale a rénové les modalités de la formation et de l'intégration des nouveaux embauchés en créant le Campus by CA22. Regroupés en promotion, les nouveaux embauchés destinés à exercer des postes de conseiller en agence se voient proposer un parcours complet de formation de trois mois. Ce cursus alterne la formation théorique et les mises en pratique au sein du Centre de Relation Client et en agence. Tous rejoindront leur agence d'affectation bien préparés après cette montée en compétence progressive. La première promotion a démarré son cursus le 7 novembre 2022.



# UNE ENTREPRISE SOLIDAIRE ET ENGAGÉE

**LE POINT PASSERELLE** EST SPÉCIALISÉ  
DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES  
FRAGILISÉES PAR UN ACCIDENT DE LA VIE ET  
CONFRONTÉES À DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES.  
IL S'APPUIE SUR LE RÉSEAU  
DES AGENCES CRÉDIT AGRICOLE  
ET LES ACTEURS SOCIAUX COSTARMORICAINS.



**SOUTENIR NOS CLIENTS  
FACE AUX ALÉAS  
DE LA VIE**

## LA RÉDUCTION DE LA TARIFICATION DES FRAIS DE DYSFONCTIONNEMENT POUR TOUS

La Caisse régionale réduit volontairement la facturation des incidents sur les comptes de tous les clients particuliers : en 2022, le plafond de facturation des frais de dysfonctionnement (pour un ensemble de 14 règles de facturation majeures) est de 30 € par mois. Cette mesure illustre la valeur mutualiste de solidarité et a pour conséquence la réduction d'environ 50 % de la facturation des frais de dysfonctionnement.

## LES ATELIERS D'ÉDUCATION BUDGÉTAIRE

En 2022, le Point Passerelle a animé 15 ateliers collectifs auprès de 121 jeunes ou adultes en insertion ou en formation. Ces ateliers sensibilisent à la gestion d'un budget familial et contribuent à la prévention du surendettement.

## LES MICRO-CRÉDITS PERSONNELS

Conventionnée par le Fonds de Cohésion Sociale, la Caisse régionale peut attribuer des micro-crédits à des familles exclues du crédit bancaire classique. Ces outils financent des projets permettant la mobilité pour la réinsertion professionnelle (réparation ou achat de véhicule, permis de conduire, formations) ainsi que l'accès ou le maintien au logement.

	2020	2021	2022
<b>Nombre de micro-crédits réalisés</b>	96	86	61
<b>Montant des micro-crédits réalisés</b>	281 188 €	296 240 €	228 707 €
<b>Nombre de nouvelles familles accompagnées</b>	236	239	172

## ACCOMPAGNER L'ÉCONOMIE DES CÔTES D'ARMOR

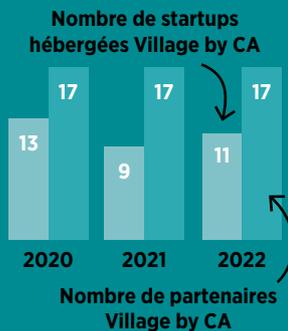
### LES « CAFÉS DE LA CRÉATION »

Les « Cafés de la Création » permettent à des porteurs de projets de rencontrer gratuitement et sans rendez-vous des experts financiers, juridiques et fiscaux.

	2020	2021	2022
<b>Nombre d'événements « Café de la Création »</b>	3	7	8
<b>Nombre de créateurs rencontrés</b>	26	53	48

### LE VILLAGE BY CA DES CÔTES D'ARMOR

Le Village by CA des Côtes d'Armor accompagne des entreprises innovantes à potentiel de croissance et les entoure d'experts et de partenaires (recherche, enseignement, institutionnels, technopôles, entreprises) pour leur apporter tous les moyens de se développer plus vite.



### LIVRET ENGAGÉ SOCIÉTAIRE

Permettre à ses clients sociétaires de devenir acteurs des grandes transitions climatiques, agricoles et sociétales, voilà la promesse du Crédit Agricole. Le Livret Engagé Sociétaire propose une solution d'épargne qui contribue de manière concrète au financement de projets d'avenir sur le territoire. La Caisse régionale



s'engage ainsi à utiliser l'épargne qui y est déposée pour accompagner les initiatives de celles et ceux qui agissent en proximité.

## SOUTENIR L'ATTRACTIVITÉ ET LA NOTORIÉTÉ DU TERRITOIRE



**Les Trophées du Tourisme des Côtes d'Armor** récompensent des parcours professionnels, des diversifications réussies ou encore des innovations qui contribuent à l'attractivité touristique du département.



**Les Oscars des Entreprises des Côtes d'Armor** récompensent les « pépites » des Côtes d'Armor sur les terrains de la croissance, de l'innovation, de la durabilité ou du développement à l'international.



**Les Initiatives de la Vie Locale** sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie, de l'agriculture et de la solidarité.

**828 025 €**

pour les associations et les événements culturels, sportifs et économiques des Côtes d'Armor



**Les Trophées de la Vie Locale** complètent l'engagement territorial du Crédit Agricole des Côtes d'Armor via un soutien aux projets solidaires, culturels, sportifs ou éducatifs portés par des associations et des établissements scolaires.



# CONTRIBUER À LA TRANSFORMATION DU MODÈLE AGRICOLE

## DÉMARCHE LABELLISATION

- Une offre de financement de la trésorerie et d'investissement pour les agriculteurs s'engageant vers une certification pour la préservation de l'environnement (agriculture biologique, label bas carbone, HVE).
- Un prêt CERTIF AGRI pour financer les frais de pré diagnostic, formation, études de sols, adhésion à un label.

## SOUTENIR LE CONSEIL EN AGRICULTURE BIOLOGIQUE

Les techniciens du GAB22 apportent leur expertise aux agriculteurs clients du Crédit Agricole des Côtes d'Armor pour développer une activité bio grâce à un pré-diagnostic ou à un suivi technique annuel. Ces deux dispositifs sont cofinancés par la Caisse régionale.

SI L'AGRICULTURE EST UNE ACTIVITÉ ÉMETTRICE DE CARBONE, ELLE OFFRE AUSSI UN FORT POTENTIEL DE SOLUTIONS POUR LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE. LE CRÉDIT AGRICOLE SOUTIEN ET DÉFEND L'AGRICULTURE BRETONNE QUI PARTICIPE GRANDEMENT À LA SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE, D'AUTANT PLUS QU'IMPORTER NOTRE ALIMENTATION SERAIT ENCORE PLUS NÉFASTE POUR LA PLANÈTE.

## DÉMARCHE TRAJECTOIRES RSEA

Démarrée en 2022, la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) en agriculture apporte des solutions concrètes, pour construire une stratégie de développement durable pour l'exploitation agricole :

- Une plateforme digitale donnant accès gratuitement à un diagnostic d'évaluation de la maturité RSE des exploitations agricoles selon les principales productions, des fiches pratiques, un espace partenaires [www.ca-trajectoires-rsea.fr](http://www.ca-trajectoires-rsea.fr)
- Des conseillers agricoles formés aux transitions et aux enjeux de la RSE
- Un réseau de partenaires intégrés dans l'écosystème agricole local.

## RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CARBONE

En 2021, la Caisse régionale a validé un partenariat avec France Carbon Agri Association. En modifiant leurs pratiques culturales et d'élevage, une dizaine d'éleveurs costarmoricains se sont engagés à réduire les émissions de CO2 sur leurs exploitations, pour un volume global de 5000 teq CO2. La Caisse régionale rémunère cette transition à hauteur de 30 € HT/tonne via France Carbon Agri Association.



# ACCOMPAGNER VERS DES MODÈLES ÉCONOMIQUES DURABLES

BIENTÔT  
EN 2023

Une nouvelle plateforme « J'éco-rénove mon logement » avec les informations, les conseils, les outils pour la rénovation énergétique de l'habitat.

ENCOURAGER  
LA RÉNOVATION  
ÉNERGÉTIQUE  
DE L'HABITAT

Parce que les passoires énergétiques et le renchérissement du coût des énergies ne doivent pas être une fatalité, les conseillers Logement proposent aux clients des offres dédiées à la rénovation de l'habitat (ECOPTZ, offres vertes).

UN INGÉNIEUR  
ÉNERGÉTIEN  
AU PÔLE TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE

Le Pôle Transition Énergétique est renforcé par les compétences d'un ingénieur énergétique pour un conseil encore plus expert sur les solutions de transition énergétique, d'efficacité énergétique et de production d'énergie.

ALORS QUE LES ENJEUX CLIMATIQUES S'ACCROISSENT, LA CAISSE RÉGIONALE PREND PART À LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE DANS SES ACTIVITÉS DE CONSEIL ET DE FINANCEMENTS.

AIDER  
LES CLIENTS DANS  
LES TRANSITIONS

La Caisse régionale aide ses clients dans la transition vers des modèles économiques plus durables : les Chargés d'Affaires entreprises utilisent un guide d'entretien qui permet d'aborder la stratégie de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) avec le chef d'entreprise. Tous les chargés de clientèle agricole ont été formés en 2022 à la façon d'aborder avec leurs clients la RSE appliquée à l'exploitation agricole.

BIENTÔT  
EN 2023

La démarche RSE adaptée  
aux commerçants et  
artisans



QU'EST-CE  
QU'UN ENTRETIEN  
« TRANSITIONS  
ÉNERGÉTIQUES » ?

L'entretien « transitions énergétiques » a pour objectif de réaliser une approche globale sur la stratégie énergétique de l'entreprise : un état des lieux des actions mises en place, des préconisations de pistes d'actions, l'orientation vers des professionnels ou des entreprises en capacité d'apporter une réponse. Le périmètre de la stratégie énergétique couvre la sobriété (« moins consommer »), l'efficacité (« mieux consommer ») et la production d'énergie.

# UNE FONDATION POUR L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL SUR LE TERRITOIRE

EN 2022

## POUR AGIR DANS L'INTÉRÊT DES CÔTES D'ARMOR SUR DES DOMAINES CIBLÉS



Éducation



Santé



Accompagnement  
social



Recherche



Culture et  
patrimoine



Protection de  
l'environnement

## CRÉATION SOUS L'ÉGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

### UN COMITÉ EXÉCUTIF

Un comité exécutif, composé d'administrateurs, de salariés et de personnalités externes qualifiées, fixe les orientations de la Fondation, choisit les thèmes des deux appels à projets annuels et décide des lauréats et des montants attribués.



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

**2**  
appels  
à projets



**Numerique : éduquer, former,  
prévenir les risques et lutter  
contre la fracture digitale**

Cet appel à projets visait à soutenir des actions concrètes en faveur de l'inclusion numérique.



**CHEZ YVONNE**



**LES PETITS  
DÉBROUILLARDS  
DU GRAND OUEST**



**ADAPEI NOUELLES**



**CIAS LANNION  
TRÉGOR**



**DYNAMIQUE  
ET DÉVELOPPEMENT**



**MJC QUINTIN**



**LES RESTOS DU CŒUR**



**MICROTEL CLUB**

**15**  
structures  
soutenues

**100 000€**  
distribués  
sur l'année



**Environnement, biodiversité,  
alimentation durable : mobili-  
sons-nous et agissons en Côtes  
d'Armor**

Cet appel à projets a permis de soutenir des actions concrètes à impacts positifs sur l'environnement et la biodiversité.



**RENDRE À LA TERRE  
solutions pour biodéchets**



**FÉDÉRATION 22  
PÊCHE ET PROTECTION  
DU MILIEU AQUATIQUE**



**LIGUE POUR  
LA PROTECTION  
DES OISEAUX**



**BRETAGNE VIVANTE**



**GRUPE D'ÉTUDES  
ORNITHOLOGIQUES 22**



**SORS TES MOUTONS**



**VERT LE JARDIN**

Les détails des projets soutenus sont à retrouver sur notre site internet : [www.fondation-ca-cotesdarmor.fr](http://www.fondation-ca-cotesdarmor.fr)



S'ENGAGER POUR UNE EMPREINTE  
POSITIVE ET DURABLE

**5**  
engagements  
embarqués

**22**  
projets

Élaboré grâce aux contributions de plus de 300 administrateurs et salariés, notre projet d'entreprise « Cœur d'Armor » offre une forte résonance avec le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole et avec la politique RSE.

À travers cette nouvelle signature « s'engager pour une empreinte positive et durable », le Crédit Agricole des Côtes d'Armor s'engage à accompagner dans les transitions tous ses clients, au cœur de leur vie quotidienne et au cœur de l'économie réelle du territoire.

Les engagements de cohésion sociale et économique, de transitions environnementales, d'excellence relationnelle, d'épanouissement et développement au travail et enfin de performance équilibrée et durable seront les guides de l'action des prochaines années. Ils rythmeront la vie de l'entreprise pour relever les défis, les changements sociétaux et environnementaux à venir.

# LE NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE

## **1** Parce que le vivre-ensemble développe l'énergie des Costarmoricains

Nous nous engageons à 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.**

## **2** Parce que l'urgence climatique est là

Nous nous engageons à accélérer les transitions vers une économie décarbonée et respectueuse des limites planétaires **pour devenir la banque de référence des transitions environnementales des Côtes d'Armor.**

## **3** Parce que les attentes des clients évoluent

Nous nous engageons à nous différencier par l'excellence relationnelle **pour devenir la banque préférée des Costarmoricains, sur tous les marchés.**

## **4** Parce que les salariés et les administrateurs font battre le cœur de l'entreprise

Nous nous engageons à favoriser l'épanouissement et le développement de chacun **pour devenir une entreprise labellisée pour sa qualité de vie au travail.**

## **5** Parce que nous voulons inscrire nos engagements dans la durée

Nous nous engageons à rechercher une performance équilibrée **pour nous permettre d'accompagner durablement les costarmoricains et le territoire.**

Renforcer  
la cohésion sociale  
et économique

Accélérer  
les transitions  
environnementales

Se différencier  
par l'excellence  
relationnelle

Favoriser  
l'épanouissement  
et le développement  
de chacun

Rechercher  
une performance  
équilibrée

# LES APPLICATIONS POUR VOUS SIMPLIFIER LA VIE



Paiement Mobile



Ma Banque

**Ma Banque et Paiement Mobile**  
pour gérer votre budget  
et réaliser vos paiements facilement !

Crédit Agricole des Côtes d'Armor



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



02 96 69 22 22 (prix d'un appel local)



CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DES CÔTES D'ARMOR

Société Coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social à PLOUFRAGAN :

9 rue du Plan - lieu-dit « La Croix Tual », 22098 SAINT-BRIEUC cedex 9. SIREN : 777 456 179, RCS de SAINT-BRIEUC.

Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 07 023 501 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Carte professionnelle CPI n° 2201 2021 000 000 003, délivrée par la CCI des Côtes d'Armor.

Garantie financière et assurance RCP Transaction, Gestion et Syndic : CAMCA, 53 rue de la Boétie, 75008 PARIS.

Identifiant Unique CITEO : FR234318\_03HNRS



Imprimé sur papier

