

# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES DURABLE

## Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de notre territoire

### > NOS RESSOURCES



#### NOTRE ADN MUTUALISTE



**NOS CLIENTS**  
1,6 M de clients dont  
417 000 sociétaires<sup>(1)</sup>



**NOTRE CAPITAL**  
8,2 Mds€ : capitaux  
propres consolidés  
23,6 % : Ratio de solvabilité<sup>(2)</sup>  
(- 2 points vs. 2023)



**NOS EXPERTISES**  
28 pôles d'expertise pour les professionnels,  
banque des dirigeants, banque des PME, entreprises



#### PRINCIPAUX PARTENAIRES & FILIALES

**Partenaires**  
Pacifica, Predica, Amundi, CA Payment Services,  
CACIB, CA Leasing & Factoring, CA Indosuez Wealth,  
CA Technologies et Services, Edmond de Rothschild...

**Principales filiales**  
SOCADIF, Bercy Champ de Mars, Bercy Villiot,  
CA IDF Transitions



#### NOS AGENCES ET CAISSES LOCALES

271 agences  
52 Caisses locales



**WEB**  
6 sites internet  
1 application mobile



**NOS TALENTS**  
4 112 collaborateurs  
527 administrateurs

### > NOTRE MODÈLE

#### ▶ NOS SAVOIR-FAIRE

**Accompagnement des clients**  
Écoute, conseils, recherche de solutions spécifiques et adaptées

**Traitement des opérations**  
Gestion des opérations, des infrastructures SI et des réseaux

**Ressources humaines**  
Recrutement et développement des talents

**Vie coopérative**  
Animation de la vie coopérative, partenariats, mobilisation sur le territoire

#### ▶ NOS ACTIVITÉS



**BANQUE**  
Épargne, crédits, services bancaires et moyens de paiement, accompagnement à l'international, banque d'affaires, salle des marchés, banque des dirigeants, banque des professionnels de santé.



**ASSURANCES & PRÉVOYANCE**  
Personnes et biens.



**TRANSITION**  
Solutions bancaires et extra-bancaires pour accompagner les particuliers, agriculteurs, professionnels et entreprises dans leurs transitions : habitat, bâtiment, mobilité, énergie durable, santé, bien vieillir.



**IMMOBILIER**  
Conseil et accompagnement de projets, promotion, financements spécialisés, investissements.

#### BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ : UN MODÈLE UNIQUE

Au Crédit Agricole d'Ile-de-France, nous avons à cœur d'être le partenaire bancaire de tous les Franciliens, des plus fragiles aux plus fortunés, des petits commerçants aux entreprises internationales. Nos conseillers en agence de proximité ou en ligne, nos experts métiers sont disponibles et accessibles sur l'ensemble du territoire. Nous accompagnons nos clients franciliens dans tous les moments de leur vie, au quotidien et dans leurs projets structurants, avec une palette complète de produits et services bancaires adaptés à leurs besoins. L'universalité de notre modèle est portée par nos collaborateurs et nos administrateurs qui partagent les valeurs de solidarité, de proximité et de responsabilité.

### > NOS RÉSULTATS



**CLIENTS**  
4,6/5 avis des clients<sup>(3)</sup>  
Indice de Recommandation Client stratégique : + 7<sup>(4)</sup>  
90 700 nouveaux clients en 2024 + 2 % vs. 2023



**TALENTS**  
425 recrutements en CDI  
53,1 heures de formation par collaborateur (+ 3 points vs. 2023)



**AGENCES & DIGITAL**  
7,1 M d'appels en agence  
3,4 M d'emails traités en agence dont 89,6 % en moins de 24h  
21,5 M de connexions moyennes mensuelles sur l'espace client (ca-paris.fr, application Ma Banque)



**FINANCE**  
966 M€ : Produit Net Bancaire  
144 Mds€ : Encours de collecte<sup>(5)</sup>  
+ Encours de crédit  
192 M€ : Résultat Net, Part du Groupe<sup>(6)</sup>



**ESG**  
Près de 1,1 Md€ investis pour compte propre dans des supports à impact ESG<sup>(7)</sup>  
96 M€ de réalisations de crédits de rénovation énergétique et de mobilité verte  
74/100 notation Ethifinance<sup>(8)</sup> (+ 2 points sur un an)

### > NOTRE IMPACT



**CLIENTS**  
14 698 projets immobiliers financés  
4,2 Mds€ de réalisations de crédits habitat  
6,4 Mds€ de réalisations de crédits aux professionnels et entreprises  
93 % de taux de satisfaction pour la gestion des sinistres en 2023



**TALENTS**  
88 % de collaborateurs fiers de travailler au Crédit Agricole d'Ile-de-France<sup>(9)</sup>  
6,03 % de personnes en situation de handicap parmi les salariés (chiffre 2023)  
99/100 index égalité femmes-hommes



**ESG**  
25,1 K tCO<sub>2</sub>eq de bilan Carbone Corporate (Scope 1, 2, 3 hors financements) en 2024  
85,5 % de nos achats sont réalisés sur le territoire francilien  
519 actions locales et soutiens mécénat  
1 046 entretiens ESG réalisés avec nos clients entreprises (+ 75 % vs. 2023)

### > NOS ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES



**ENGAGEMENT CLIENTS**  
Banque régionale coopérative, nous nous engageons à investir et innover constamment pour apporter à tous les Franciliens la meilleure qualité de service et de conseil dans une relation proche et loyale.



**ENGAGEMENT COLLABORATEURS**  
Entreprise à taille humaine, nous permettons à tous nos collaborateurs de se réaliser pleinement dans le travail et agissons pour le progrès social.



**ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT**  
Acteur engagé, nous agissons pour neutraliser notre impact environnemental et accélérer les transitions de nos clients.



**MUTUALISTE ET SOCIÉTAL**  
Banque mutualiste, nous, administrateurs et collaborateurs, accompagnons de façon pérenne nos territoires pour une société plus solidaire et harmonieuse.