

RAPPORT INTÉGRÉ EN BREF 2024

# VOTRE BANQUE MUTUALISTE FRANCILIENNE

Nous agissons en accompagnant au quotidien les Franciliens dans leurs projets à court et long termes. Qu'ils soient particuliers, professionnels, PME, grandes entreprises, associations ou collectivités publiques, nous développons, pour chacun, des solutions bancaires et extra-bancaires innovantes et adaptées en collaboration avec notre écosystème de partenaires.



> **Guillaume Vanthuyne,**  
Président du Conseil d'Administration

**Michel Ganzin,**  
Directeur Général

## ENGAGÉS POUR NOS CLIENTS, UTILES À NOTRE TERRITOIRE

**Si vous deviez retenir une réalisation en 2024, que choisiriez-vous ?**

**Guillaume Vanthuyne :** Sans hésiter l'énergie considérable déployée dans le développement du projet d'entreprise UNIQUES. Sur les aspects de gouvernance, le lancement de la nouvelle application à destination des nos 527 élus a amplifié leur engagement, leur implication et leur compétence sur les enjeux environnementaux et sociétaux de notre territoire.

**Michel Ganzin :** Je retiens également la première année de mise en œuvre d'UNIQUES : nous avons repensé l'organisation de notre réseau afin de mettre toujours plus le client au centre de notre action, en apportant plus de fluidité en matière de joignabilité et de proactivité.

**Comment se traduit ce projet sur votre performance ?**

**M. G. :** Nous sommes en progrès sur les principaux indicateurs de notre projet



*Pour les jeunes, il faut une entreprise engagée ! »*  
**Guillaume Vanthuyne**

et nos résultats sont supérieurs à ceux de 2023 sur la plupart de nos marchés : acquisition et équipement des clients, assurance, crédit à la consommation. Ces performances rejaillissent sur notre Indice de Recommandation Client, en hausse sur la quasi-totalité de nos clientèles.

**G. V. :** L'activité de la Caisse Régionale a été riche, marquée notamment par la première action soutenue par notre nouveau fonds de mécénat Mobilité et Environnement et la création du Comité spécialisé de l'engagement sociétal et environnemental afin de poursuivre notre montée en puissance collective en la matière.

**Quelle méthode mettez-vous en place pour donner vie aux transitions sociétales et environnementales sur le territoire ?**

**G. V. :** La méthode n'a pas changé : c'est notre utilité pour le territoire ! Avec notre livret engagé sociétaire, nous nous engageons envers nos parties prenantes en fléchant leur épargne vers des projets de financement utiles au territoire et à ses transitions.

**M. G. :** L'accompagnement de toutes les transitions, qu'elles soient des particuliers,



*Nous devons être des façonneurs de territoire. »*  
**Michel Ganzin**

des professionnels et des entreprises, est et sera pendant longtemps le fil rouge de notre époque. En tant que Caisse Régionale, nous avons ce rôle de banque de proximité et notre force est de pouvoir l'adosser à tous les métiers du Groupe Crédit Agricole.

**Quelles sont vos priorités pour l'année 2025 ?**

**M. G. :** Notre cap est clair, 2025 verra la poursuite de la mise en œuvre de notre projet UNIQUES et l'affirmation de nos cinq états d'esprit, au premier rang desquels je place l'obsession client car elle est la clé de notre réussite.

**G. V. :** Je souhaite que le Crédit Agricole d'Ile-de-France soit reconnu comme une banque proche et accessible : par nos collaborateurs, par nos clients et même par ceux qui ne le sont pas encore ! Être proches, c'est être unis, et il n'y a pas de meilleure manière de démultiplier notre projet.



Découvrez l'interview complète

## NOS INITIATIVES MARQUANTES

### > Création de la filière « Santé et Bien Vieillir »

Adapter notre société au défi de la longévité est un enjeu majeur. Notre nouvelle filière développe une approche holistique favorisant la mise en place d'innovations et de solutions pour faire de l'Ile-de-France un territoire où il fera bon vieillir et se soigner.



### > Réduire l'impact environnemental des agences

Afin de réduire de 40 % la consommation énergétique de ses 271 agences d'ici 2029, le Crédit Agricole d'Ile-de-France a lancé un vaste programme de rénovation : isolation, pilotage énergétique, et même installation de panneaux photovoltaïques lorsque cela est possible.

### > SEMAINE DU SOCIÉTARIAT

**10 000 €**

récoltés au bénéfice de Solaa!, une association organisant des dons depuis les filières agricoles à destination de l'aide alimentaire.

### > Mobilité électrique pour professionnels branchés

L'offre de Location Longue Durée (LLD) aux prestations élargies Agilauto propose désormais des solutions hybrides et électriques aux professionnels et flottes d'entreprise. En route pour la réduction de leur empreinte environnementale !

### > Globe-Trotter Place : place au programme affinitaire

En 2024, un programme affinitaire à destination des 18-30 ans a enrichi la plateforme Globe-Trotter Place. L'objectif : toujours mieux accompagner les jeunes Franciliens dans leur quotidien ! Au menu : réductions, bons plans, jeux-concours et canaux de discussion pour échanger entre pairs.



Découvrez toutes nos initiatives marquantes

# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES DURABLE

## 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)

**WEB**  
6 sites internet  
1 application mobile

**NOS AGENCES ET CAISSES LOCALES**  
271 agences  
52 Caisses locales

**NOS TALENTS**  
4 112 collaborateurs  
527 administrateurs

**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 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.

## 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'Île-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'Île-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)

(1) Somme des sociétaires des 52 Caisses locales. (2) Estimation du ratio fonds propres CET1 pour une exigence phasée de 11,47 % depuis mars 2024. (3) Avis des clients (sur la base des 24 175 avis déposés en 2024) est recueilli via un mail ou un SMS, au fil de l'eau en fonction des parcours vécus par les clients, sur une échelle de 5 étoiles. (4) Indice de Recommandation Client stratégique s'obtient en retirant au pourcentage des promoteurs (clients donnant une note de 9 à 10) le pourcentage des détracteurs (clients donnant une note de 0 à 6). (5) Bilan et hors bilan, y compris les encours des comptes titres de nos clients. (6) Comptes consolidés en normes IFRS. (7) Sont retenus dans cet indicateur les obligations durables, sociales et vertes ainsi que les investissements non cotés à impact. (8) Note 2023 décernée en 2024 par l'agence de notation extra-financière Ethifinance ESG Ratings. Elle s'appuie sur un référentiel d'une centaine de critères sur les thèmes Gouvernance, Social, Environnement et Parties Prenantes Externes. (9) Réponse à la question « Je suis fier/ère de travailler pour mon entreprise » extraite de l'enquête annuelle « Indice d'Engagement et de Recommandation ».

# NOS INDICATEURS 2024

## UNE ACTIVITÉ DYNAMIQUE ET UTILE AU SERVICE DE NOS ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES

**CLIENTS**  
90 700 nouveaux clients en 2024 (+ 2 % vs. 2023)  
4,6/5 avis des clients<sup>(1)</sup>  
+ 6 points de taux d'utilisation de l'application Ma Banque (56 %)

Près de 11 Mds€ de nouveaux crédits :  
4,2 Mds€ habitat  
6,4 Mds€ entreprises et professionnels

**COLLABORATEURS**  
88 % de collaborateurs fiers de travailler au Crédit Agricole d'Île-de-France<sup>(2)</sup> (+ 3 points vs. 2023)  
53,1 heures de formation par collaborateur (+ 3 points vs. 2023)

6,03 % de personnes en situation de handicap parmi les salariés (chiffre 2023)  
99/100 index égalité femmes-hommes

**ENVIRONNEMENT**  
96 M€ de réalisations de crédits de rénovation énergétique et de mobilité verte  
61 % des réalisations de crédit habitat concernent des logements peu énergivores<sup>(3)</sup>, soit 2,6 Mds€

219,5 M€ de Crédits Trajectoires Décarbonation réalisés  
Près de 1,1 Md€ investis pour compte propre dans des supports à impact ESG<sup>(4)</sup>

**MUTUALISTE ET SOCIÉTAL**  
74/100 notation Ethifinance<sup>(5)</sup> (+ 2 points sur un an)

+ 8 700 clients sociétaires en 2024, soit 417 000 au total<sup>(6)</sup>  
519 actions locales et soutiens mécénat  
+ 71 % d'encours sur le Livret Engagé Sociétaire, soit 978 M€

## NOS RÉSULTATS FINANCIERS

**53 Mds€**

Encours collecte de bilan (+ 2 % vs. 2023)

**192 M€<sup>(7)</sup>**

Résultat Net Part du Groupe (- 21 % vs. 2023)

**239 M€**

Résultat Net comptes individuels (- 12 % vs. 2023)

**23,6 %**

Ratio de solvabilité (- 2 points vs 2023)<sup>(8)</sup>

CARTE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE PARIS ET ÎLE-DE-FRANCE - Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social situé 26 quai de la Papeterie 75002 PARIS - RCS Paris - 775 665 635. Société de courtage d'assurance immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le nom de CAI - 10 rue de Valenciennes 75013 PARIS - RCS Paris - 314 390 000. Directeur en chef : Guy Poyon - Rédacteur en chef adjoint : Pierre Varignon - Coordinateur et réalisatrice : Cecile Bonamy - Crédits photo : Crédit Agricole Île-de-France, Antoine Meissonnier, Carole Deshayes, Getty Images, Catherine Delahaye, Adobe Stock/Herbar - Conception : ISSN : 2498-3497 - Le papier est issu de forêts gérées de manière responsable.

(1) Avis des clients (sur la base des 24 175 avis déposés en 2024) est recueilli via un mail ou un SMS, au fil de l'eau en fonction des parcours vécus par les clients, sur une échelle de 5 étoiles. (2) « Je suis fier/ère de travailler pour mon entreprise » extraite de l'enquête annuelle « Indice d'Engagement et de Recommandation ». (3) Logements avec un DPE (diagnostic de performance énergétique) égal ou meilleur que D, (4) Sont retenus dans cet indicateur les obligations durables, sociales et vertes ainsi que les investissements non cotés à impact. (5) Note 2023 décernée en 2024 par l'agence de notation extra-financière Ethifinance ESG Ratings. Elle s'appuie sur un référentiel d'une centaine de critères sur les thèmes Gouvernance, Social, Environnement et Parties Prenantes Externes. (6) Somme des sociétaires des 52 Caisses locales. (7) Comptes consolidés en normes IFRS. (8) Estimation du ratio fonds propres CET1 pour une exigence phasée de 11,47 % depuis mars 2024.



Découvrez les indicateurs et résultats complets

