

# NOTRE CRÉATION DE VALEUR DURABLE

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

## NOS RESSOURCES



### NOTRE ADN MUTALISTE



### NOS CLIENTS

1,6 M de clients dont 408 000 sociétaires<sup>(1)</sup>



### NOTRE CAPITAL

7,8 Mds€ : capitaux propres consolidés  
26,3 % : ratio de solvabilité estimé<sup>(2)</sup>



### NOS EXPERTISES

27 pôles d'expertise (Professionnels, Banque des Dirigeants, 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, FIDAL...

**Principales filiales** SOCADIF, Bercy Participations, Bercy Champ de Mars, Bercy Villiot, CA IDF Immobilier...



### NOS AGENCES ET CAISSES

273 agences  
52 Caisses locales



### NOS SITES WEB

8 sites internet



### NOS TALENTS

4 065 collaborateurs  
528 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

Des biens, Des personnes



#### TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Prêts pour l'acquisition et la rénovation de l'habitat, Bouquet de services extra-financiers pour les particuliers et les entreprises



#### 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 les 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 de clients<sup>(3)</sup>
- Indice de Recommandation Client stratégique<sup>(4)</sup> : +6
- 87 000 nouveaux clients (+9,3 % vs. 2022)



### TALENTS

- 661 recrutements en CDI (+26 % vs. 2022)
- 51,7 heures de formation par collaborateur (+21 % vs. 2022)



### AGENCES & DIGITAL

- 5,9 M d'appels en agence
- 3,6 M d'emails traités en agence dont 93,2 % en moins de 24 h
- 22,6 M de connexions moyennes mensuelles sur l'espace client (ca-paris.fr, Ma Banque)



### FINANCE

- 1018,1 M€ : Produit Net Bancaire
- 141,5 Mds€ : Encours de collecte<sup>(5)</sup> + Encours de crédit
- 244,2 M€ : Résultat Net, Part du Groupe



### ESG

- 808 M€ investis pour compte propre dans des supports à impact ESG<sup>(6)</sup>
- 865 M€ de production de crédits structurés intégrant des critères ESG (50% de la production)<sup>(7)</sup>
- 72/100 note 2022 décernée en 2023 par l'agence de notation extra-financière Ethifinance ESG Ratings<sup>(8)</sup> (+2 points vs. 2021)

## NOTRE IMPACT



### CLIENTS

- 16 996 projets immobiliers financés
- 5,7 Mds€ de réalisations de crédits habitat
- 4,2 Mds€ de réalisations de crédits aux professionnels et entreprises
- 92 % de taux de satisfaction pour la gestion des sinistres en 2022



### TALENTS

- 85 % des collaborateurs sont fiers de travailler pour leur entreprise<sup>(9)</sup>
- Près de 770 collaborateurs répondant aux appels à candidatures sur différents projets via la plateforme interne collaborative
- 99/100 index égalité femmes-hommes



### ESG

- 22,9 K tCO<sub>2</sub>eq de bilan Carbone Corporate (Scope 1, 2, 3 hors financements) en 2022
- 85 % de nos achats sont réalisés sur le territoire francilien
- 467 actions locales et soutiens mécénat
- 599 entretiens ESG réalisés avec nos clients entreprises

## NOS ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES



### 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.



### COLLABORATEURS

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



### 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.

(1) Somme des sociétaires des 52 Caisses locales. (2) Ratio fonds propres totaux pour une exigence phasée de 11,0 % depuis le 2 avril 2020. (3) Moyenne des 73 692 avis déposés en 2023. L'avis des clients 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) L'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). Les neutres ne sont pas comptabilisés (clients donnant une note de 7 à 8). (5) Bilan et hors bilan, y compris les encours des comptes titres des clients. (6) Sont retenus dans cet indicateur les obligations durables, sociales et vertes ainsi que les fonds non cotés à impact. (7) Crédits dont la rémunération prend en compte des critères Environnement, Sociétal, Gouvernance ou crédits avec un objet de transition énergétique. (8) Cette notation extra-financière (anciennement Gaïa) 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/fière de travailler pour mon entreprise" extraite de l'enquête annuelle "Indice d'Engagement et de Recommandation".