



AGIR POUR DEMAIN

RAPPORT RSE 2023-2024

 PERSONAL FINANCE
& MOBILITY

INTRODUCTION

Vision
p. 3

Notre identité
p. 4

Notre contexte
p. 5

Notre ambition
p. 6

Notre boussole
p. 7

Notre comité des
parties prenantes
p. 9

Notre projet
sociétal
p. 10

Notre gouvernance
RSE
p. 11

Nos parties
prenantes
p. 12

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS-CARBONE

p. 13

ÉCLAIRAGE

p. 14

AMBITION #1

Accompagner l'évolution
vers une mobilité
bas-carbone avec des
offres plus responsables
et inclusives
p. 15

AMBITION #2

Rendre les travaux
de rénovation
énergétique de l'habitat
accessibles au plus
grand nombre
p. 18

AMBITION #3

Favoriser l'accès
aux produits
plus durables et
de seconde main
p. 20

AMBITION #4

Réduire notre
empreinte carbone
de fonctionnement
et celle de nos activités
de financement
p. 22

BILAN

p. 27

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

p. 28

ÉCLAIRAGE

p. 29

AMBITION #5

Rendre le crédit
accessible au plus grand
nombre et proposer
des solutions adaptées
aux besoins de nos
clients
p. 30

AMBITION #6

Accompagner nos
clients les plus fragiles
et sensibiliser à
l'éducation budgétaire
p. 32

AMBITION #7

Agir pour l'égalité
des chances : favoriser
l'insertion des jeunes
dans l'entreprise
et amplifier la mixité
et la diversité
p. 34

AMBITION #8

Être un acteur de
référence de la solidarité
sur les territoires,
en particulier pour
les jeunes
p. 37

BILAN

p. 42

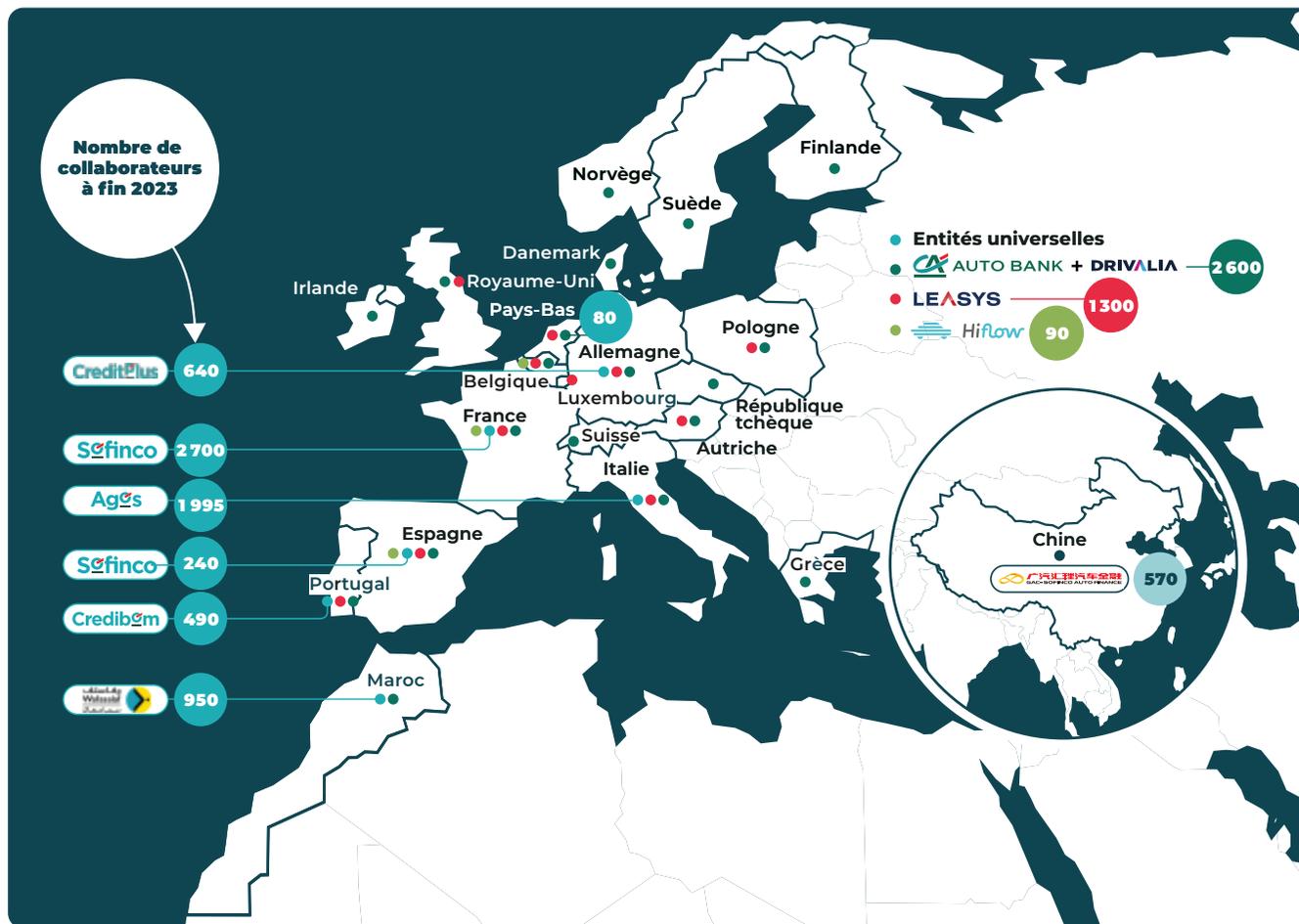
ET DEMAIN ? Renforcer notre impact positif sur la société et l'environnement p. 43

Ce rapport dresse un état des lieux des actions recensées au sein de CA Personal Finance & Mobility. Dans un esprit de synthèse, une sélection des actions a été réalisée pour le constituer. Aussi, ce rapport n'a pas pour objectif de refléter l'ensemble des actions menées.

NOTRE IDENTITÉ

UN LEADER du financement personnel et de la mobilité

Grâce à une vaste gamme de solutions de financement et de services, nous accompagnons nos clients pour la gestion de leur budget au quotidien, le financement de leurs projets dans l'habitat, l'équipement de la maison et la mobilité. Nos offres sont facilement accessibles à tous en ligne, auprès de nos filiales, sur les lieux de vente et les plateformes e-commerce de nos partenaires, ainsi qu'à travers le vaste maillage territorial des agences régionales de Crédit Agricole et de LCL. Nous sommes une entreprise engagée, qui place la mobilité électrique, la transition énergétique, l'économie circulaire et l'innovation au cœur de son modèle, pour accompagner ses clients, ses partenaires et ses collaborateurs vers une société prospère et plus durable.



Une filiale à **100%**
du groupe Crédit Agricole

17,2 M
de clients

Près de **11 000**
collaborateurs

2,6 Mds€
de produit net bancaire

113 Mds€
d'encours gérés

Une présence dans **22** pays
(20 pays d'Europe, Maroc et Chine)

Données au 31/12/2023

NOTRE CONTEXTE

Les tendances clés de nos deux métiers

Notre position fait de nous un observatoire de la consommation. Notre métier, notre couverture géographique, ainsi que nos nombreux partenariats avec des acteurs majeurs de l'automobile et de la grande distribution nous permettent à la fois d'anticiper les tendances de consommation émergentes et d'être un moteur des transitions. **5 tendances guident nos actions.**

1

Évolution des modes de consommation de la propriété vers l'usage

L'évolution rapide des technologies et leur prix favorisent l'émergence des solutions de location au lieu de l'achat. Les offres locatives et d'abonnement, notamment dans le secteur automobile, permettent d'encourager l'électrification du parc.

2

Accélération de la digitalisation

La digitalisation et les innovations telles que l'open banking permettent de simplifier les parcours d'achat mais aussi de disposer de données plus riches, plus fiables. Cette meilleure connaissance des clients permet de créer des offres plus inclusives.

3

Convergence crédit/paiements

Les consommateurs veulent plus de simplicité et d'instantanéité pour leurs paiements. De nouvelles solutions de financement, comme le paiement fractionné ou le paiement différé, permettent de répondre à leurs attentes.

4

Attentes croissantes de solutions plus durables

Face aux nouvelles transformations sociétales, environnementales, technologiques et économiques, les consommateurs veulent des solutions plus durables fournies par des entreprises plus responsables, dans tous les domaines d'activité.

5

Mutation du marché automobile

Le marché automobile est marqué par la concentration des constructeurs, la diversification des canaux de distribution et la transition énergétique.

NOTRE AMBITION

ACCÉLÉRER LA TRANSITION vers une consommation plus durable

Les consommateurs sont de plus en plus concernés par la question climatique et les enjeux de durabilité. Pourtant, la transition semble difficile à mettre en œuvre. Selon vous, quelles en sont les raisons ?

LC : Il est souvent difficile pour le consommateur d'avoir une vision claire des produits et services vers lesquels se diriger tant les technologies évoluent. C'est le cas par exemple pour les voitures électriques ou les pompes à chaleur. Par manque de confiance ou de lisibilité des offres, il est plus enclin à rester dans ses habitudes de consommation, d'autant plus que ces produits sont significativement plus chers.

DM : Le prix est effectivement un frein important. Pour beaucoup, l'envie, voire le besoin, d'avoir des produits plus durables est là, que ce soit un véhicule pour pouvoir accéder aux ZFE (zones à faibles émissions) ou un bien d'équipement. À ce titre, acheter n'est aujourd'hui plus la solution optimale, il vaut souvent mieux louer.

Comment CA Personal Finance & Mobility peut-il contribuer à lever ces freins ?

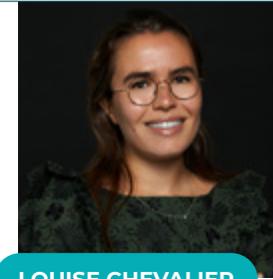
DM : Notre métier est de financer la mobilité, l'habitat et, plus globalement, d'accompagner la consommation, ce qui nous donne d'emblée une responsabilité majeure pour accompagner les transitions. Nous développons

de nouvelles offres, de nouveaux métiers pour tenir compte des sujets d'empreinte carbone, de réparabilité, du recyclage, de l'inclusion... Nous plaçons notre stratégie RSE au cœur de nos activités, afin que la durabilité soit vraiment pensée progressivement de manière native. C'est une démarche forte, responsable et très engageante. Concrètement, nous agissons par exemple en mettant à disposition de nos clients toutes les solutions possibles pour passer à la mobilité électrique et nous répondons aussi, ce faisant, à la question du prix et de l'usage, via des solutions de financement adaptées (la location toutes durées,...).

LC : Accompagner l'équipement des ménages nous donne des atouts indéniables pour aider les consommateurs à aller vers des produits plus durables. Mais il faut aussi comprendre que toute cette matière autour de la durabilité se construit petit à petit, que tout bouge très vite. Il faut être agile, sachant que tout le monde ne peut pas évoluer à la même vitesse et qu'il faut accompagner chacun selon ses besoins. Notre mission est aussi de faciliter l'accès au crédit pour permettre au plus grand nombre de s'équiper.

Quels ont été les faits marquants de 2023-2024 ?

LC : 2023 a été clairement l'année de la mobilité électrique. Dans un tout autre registre, nous avons



LOUISE CHEVALIER

Directrice de la Stratégie
Groupe et Supervision filiales
et Gouvernance exécutive



DENIS MARQUET

Directeur RSE
et Communication externe

obtenu en 2024 le label Best Workplaces en France, Espagne et Portugal. C'est un signe de reconnaissance important qui illustre notre volonté que les hommes et les femmes qui composent notre entreprise s'y sentent bien.

DM : Cette période a également été clé pour renforcer la structuration de notre démarche RSE : nous avons posé les bases de l'entreprise à engagements, nous avons lancé For Youth, un fonds de dotation dédié à la jeunesse, et nous publions notre premier rapport RSE.

Quels sont les principaux enjeux à venir ?

DM : L'habitat est le second poste d'émissions de gaz à effet de serre juste après les transports. La rénovation énergétique est donc un sujet important, d'autant qu'elle a aussi des impacts patrimoniaux. Nous pouvons jouer un rôle de catalyseur en faisant évoluer notre métier pour nous positionner comme un accompagnant des transitions et un tiers de confiance.

LC : Nous allons également intensifier nos efforts pour promouvoir l'économie circulaire, notamment le financement des produits de seconde main. Ainsi, nous voulons réduire la pression sur les ressources et favoriser l'inclusion sociale en créant des emplois et des alternatives abordables.

NOTRE BOUSSOLE

Devenir une entreprise à engagements



LAILA MAMOU

Directrice de
l'Engagement
citoyen

« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » est la raison d'être que nous partageons au sein du groupe Crédit Agricole. Pour la mettre en œuvre, Crédit Agricole a défini un projet de groupe, constitué de trois pans : le projet client, le projet humain et le projet sociétal. Au sein de CA Personal Finance & Mobility,

nous déclinons ces principes essentiels pour conjuguer utilité sociale et universalité. C'est ce que nous appelons l'entreprise à engagements. Nous sommes partis du statut d'entreprise à mission qui existe en France, avec la volonté d'appliquer ses principes de fonctionnement à l'ensemble de nos entités. Nous en reprenons les codes essentiels, avec notamment la création d'un comité des parties prenantes, et y avons ajouté la mise en place d'une certification reconnue. Forts de cette démarche, nous avons défini 4 engagements qui constituent notre boussole dans une vision à long terme. Ces engagements nous guident pour orienter notre stratégie globale, au-delà de nos objectifs financiers. Ils reflètent ce que nous voulons être pour nos clients, nos collaborateurs et la société : **une entreprise plus durable et plus inclusive.**



Accompagner tous nos clients
dans chacun des moments de vie
en toute transparence et éthique
en respectant leurs choix

**Être un acteur universel
et éthique au service
des projets de ses clients**



**Accélérer les transitions
sociales et énergétiques**
en proposant des solutions
à impact positif

**Être un acteur
des évolutions
de la société**



**Proposer à chacun de nos clients
et partenaires des solutions
modernes en innovant**
dans nos offres et nos outils et
en restant à l'écoute de la société

**Être un acteur innovant
et moderne**



**Permettre à chacun
de nos collaborateurs de se réaliser**
professionnellement au service
des clients et de la société

**Être un employeur
de choix**

NOTRE BOUSSOLE

Construction de la démarche d'entreprise à engagements

2021-
2022

— Lancement de la démarche

- Définition des 4 engagements, des ambitions, des objectifs et indicateurs associés en résonance de la raison d'être du groupe Crédit Agricole

2023

— Déploiement de la démarche

- Appropriation de l'entreprise à engagements par les entités de CA Personal Finance & Mobility
- Lancement d'une démarche de certification pour Agos, Sofinco en France et Credibom

2024

— Amplification de la démarche

- Finalisation du déploiement sur toutes les entités
- Lancement de la certification pour Creditplus, Drivalia, Sofinco en Espagne
- Lancement d'un comité des parties prenantes
- Amplification de la puissance de nos actions venant nourrir nos engagements

NOTRE COMITÉ DES PARTIES PRENANTES

Nourrir

UNE VISION À 360°

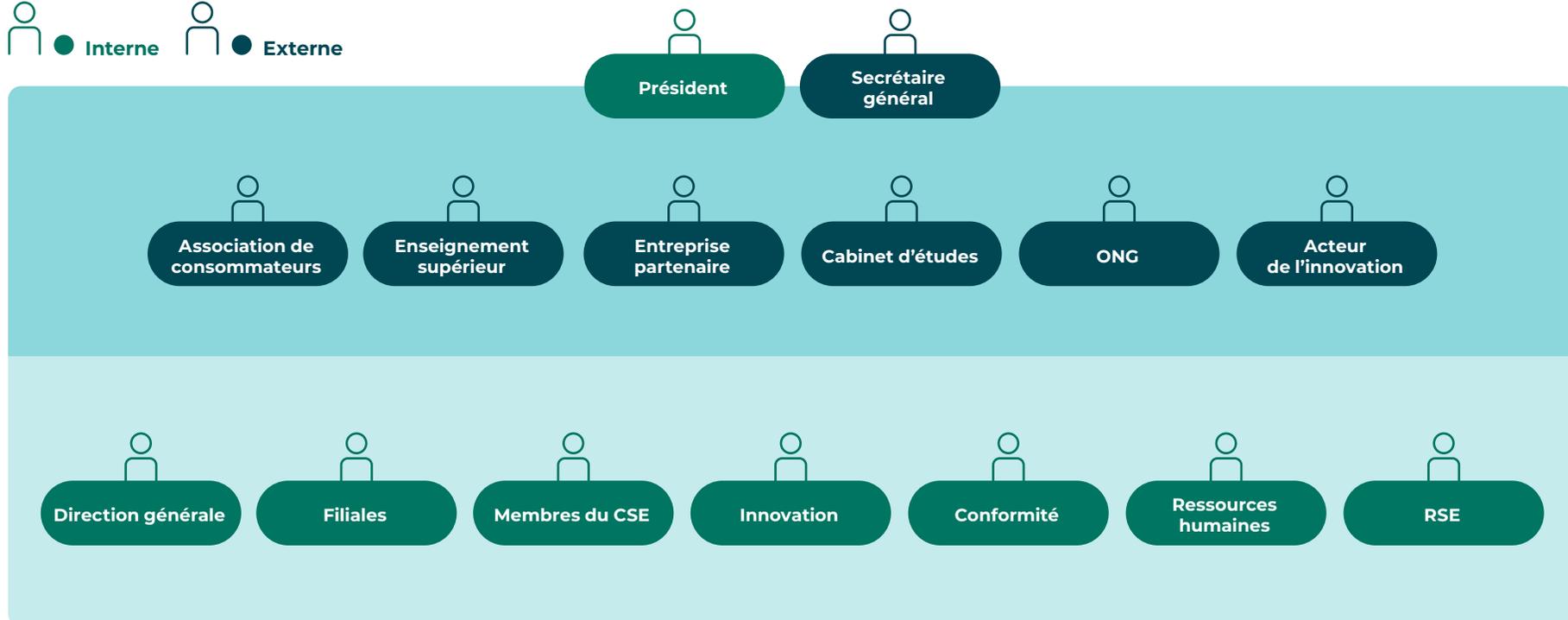
Les 15 membres du comité des parties prenantes sont des personnes physiques issues de l'interne et de l'externe, qualifiées, en raison de leurs expertises, expérience ou connaissances en lien avec au moins un des 4 engagements que s'est fixés CA Personal Finance & Mobility.

Le comité des parties prenantes doit être un **lieu d'expertises** afin d'assurer le suivi pertinent des engagements.

Le comité doit être **ouvert aux parties prenantes** sur un mode « **critique constructive** » et « **conseil éclairé** ».

1 représentant par partie prenante

 ● Interne
  ● Externe



NOTRE PROJET SOCIÉTAL

Agir pour le climat et renforcer la cohésion sociale

Lancé en 2019 avec l'élaboration de la stratégie climat, le projet sociétal du groupe Crédit Agricole s'est renforcé fin 2021.

Il constitue le cadre global de l'action du Groupe en matière de RSE au travers de 3 priorités. Dès 2022, nous avons décliné ce projet sociétal pour CA Personal Finance & Mobility sur les 2 priorités qui s'appliquent à nos métiers, avec des objectifs à horizon 2025, voire 2030.

Forts de cette dynamique, nous menons des actions concrètes et déterminantes qui nourrissent ces ambitions et assureront la transformation de notre modèle d'affaires.

NOS AMBITIONS

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS-CARBONE

Accompagner l'évolution vers une mobilité bas-carbone avec des offres plus responsables et inclusives



#1

Rendre les travaux de rénovation énergétique de l'habitat accessibles au plus grand nombre



#2

Favoriser l'accès aux produits plus durables et de seconde main



#3

Réduire notre empreinte carbone de fonctionnement et celle de nos activités de financement



#4

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE



#5

Rendre le crédit accessible au plus grand nombre et proposer des solutions adaptées aux besoins de nos clients



#6

Accompagner nos clients les plus fragiles et sensibiliser à l'éducation budgétaire



#7

Agir pour l'égalité des chances : favoriser l'insertion des jeunes dans l'entreprise et amplifier la mixité et la diversité



#8

Être un acteur de référence de la solidarité sur les territoires, en particulier pour les jeunes

Une gouvernance qui permet un engagement et un pilotage au plus haut niveau de l'entreprise

NOTRE GOUVERNANCE RSE

Soutenir nos ambitions avec une gouvernance structurée

- **Supervise** la stratégie RSE

- **Définit** les ambitions en matière de RSE

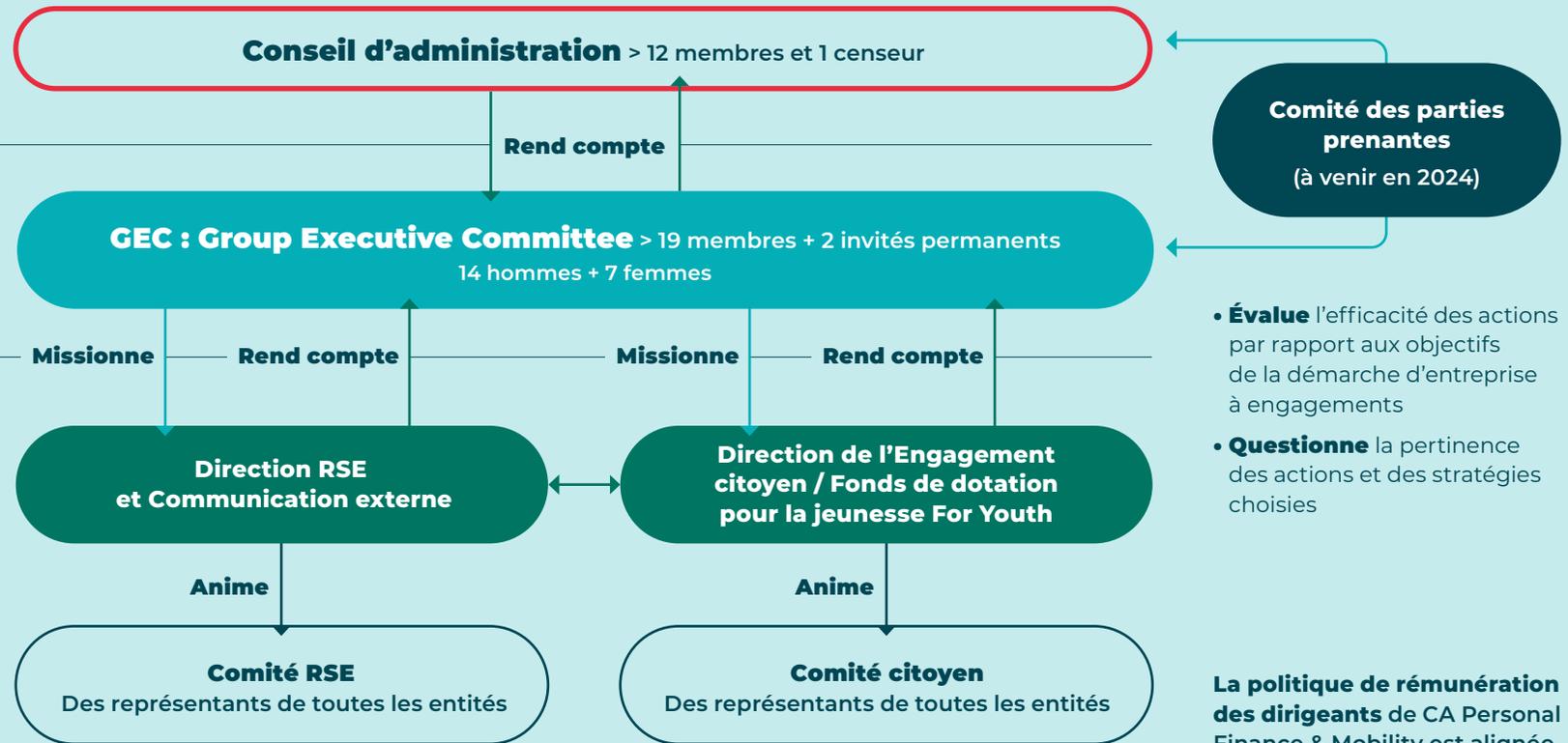
- **Valide** la trajectoire

- **Suit et pilote** la stratégie RSE

- **Impulse** nos engagements sociétaux et environnementaux

- **Coordonne et garantit** l'alignement des stratégies RSE mises en œuvre dans tous les métiers et toutes les entités

- **Consolide** les données pour le suivi des objectifs



- **Évalue** l'efficacité des actions par rapport aux objectifs de la démarche d'entreprise à engagements

- **Questionne** la pertinence des actions et des stratégies choisies

La politique de rémunération des dirigeants de CA Personal Finance & Mobility est alignée sur celle de Crédit Agricole,

[disponible ici](#)

Des comités portés par toutes les directions métiers assurent un suivi régulier des travaux menés en lien avec les sujets RSE.

Exemples :

Comité RH

Comité de pilotage CSRD

Comité de pilotage green financing

Comité risques

NOS PARTIES PRENANTES

Rester À L'ÉCOUTE des attentes

Le dialogue continu que nous entretenons avec nos parties prenantes est essentiel pour aligner nos objectifs de développement durable avec leurs attentes et préoccupations. Il permet aussi d'identifier proactivement les risques liés à la durabilité et d'affiner notre stratégie pour répondre efficacement aux enjeux environnementaux et sociaux. Des enquêtes régulières menées auprès des clients et collaborateurs nous aident à mesurer leur satisfaction et leur perception de nos engagements RSE.

(1) Donnée issue de l'enquête IRC (indice de recommandation client) 2023.

(2) Donnée issue de l'enquête IES (indice d'engagement sociétal) 2023.

(3) Donnée issue de l'enquête IMR (indice de mise en responsabilité) 2023.

(4) Rapport Transport & Environnement de mai 2024 sur le leasing automobile.

NOS CLIENTS

- Fournir un financement adapté
- Guider vers une consommation plus responsable
- Établir une relation de confiance, équilibrée et qui respecte la promesse client

1^{er} en recommandation client en France et au Portugal⁽¹⁾

1^{er} en engagement sociétal par rapport à la concurrence⁽²⁾

NOS FOURNISSEURS

- Entretien des relations durables et équilibrées
- Promouvoir l'équité financière

NOTRE ACTIONNAIRE

Crédit Agricole S.A.

- Contribuer aux objectifs du groupe Crédit Agricole
- Assurer une performance économique pérenne et extra-financière durable

NOS PARTENAIRES

Caisse régionale de Crédit Agricole, autres banques et entités du Groupe, partenaires des secteurs de la mobilité et de la distribution

- Construire des partenariats de long terme basés sur la transparence, la confiance et l'éthique

LES AUTORITÉS PUBLIQUES

État, instances internationales, agences publiques, agences territoriales, etc.

- Respecter les réglementations
- Garantir la conformité
- Mettre en place des dispositifs de contrôle et de lutte contre la corruption

NOS COLLABORATEURS ET PARTENAIRES SOCIAUX

- Favoriser l'épanouissement de chacun grâce à une organisation responsabilisante
- Renforcer leurs compétences et leur employabilité
- Promouvoir l'égalité des chances et renforcer la diversité

89% des collaborateurs sont fiers de travailler pour CA Personal Finance & Mobility⁽³⁾

LA SOCIÉTÉ CIVILE

ONG, médias, associations de consommateurs, etc.

- Avoir un impact positif sur l'environnement et la société
- Dialoguer de manière régulière et sincère

N°1 du leasing de voitures électriques aux entreprises en France⁽⁴⁾



AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS-CARBONE

Réinventer nos modes de consommation est une nécessité face à l'urgence climatique et aux inégalités croissantes.

Que ce soit dans la mobilité, l'habitat ou l'équipement, nous mettons en œuvre des solutions pour accompagner les transitions vers des solutions plus durables, pour le plus grand nombre.

Éclairage

Notre métier consiste à accompagner nos clients dans la gestion de leur budget, le financement de l'équipement de leur logement ou de leur mobilité. En tant qu'acteur majeur du financement personnel et fournisseur d'accès à toutes les solutions de mobilité, notre entreprise est en position d'agir pour accompagner la transition vers un monde plus décarboné. Nous guidons nos clients vers des choix plus responsables que nous voulons rendre accessibles au plus grand nombre. À côté de ces actions qui permettent une réduction de notre empreinte carbone de nos activités de financement, nous agissons pour réduire notre empreinte carbone de fonctionnement par un plan d'action dédié.

La mobilité représente 80% de l'empreinte carbone de nos activités, c'est pourquoi notre engagement de la réduire a été prioritaire dès 2022. Pour 2024 et 2025, nous allons accélérer le développement de solutions pour la rénovation énergétique et l'économie circulaire où les enjeux de transition sont tout aussi importants. La rénovation énergétique des logements bénéficie de nombreuses aides mais les consommateurs peinent à identifier la solution la plus adaptée à leur habitation et à trouver le bon prestataire. C'est pourquoi nous nous appuyons sur des partenariats avec de grands acteurs du secteur pour proposer des services d'information du consommateur, d'accompagnement dans son projet ou de recommandation de prestataires de confiance. L'économie circulaire, elle, est en cours de structuration et notre rôle est d'accompagner ce développement en encourageant les consommateurs à opter pour des produits plus durables. Nous testons, avec nos partenaires, des solutions innovantes et réfléchissons à la gestion de la fin de vie des biens que nous finançons. Nous poursuivons également notre trajectoire de réduction de notre empreinte carbone directe en modifiant nos modes de fonctionnement : achats, investissements informatiques, déplacements professionnels, consommation d'énergie, etc.



RICHARD BOULIGNY

Directeur général délégué en charge de l'Automobile et de la Mobilité Groupe
Second dirigeant effectif

La crise climatique nécessite une transition rapide. Aussi, réduire les émissions dues aux transports est un axe majeur pour atteindre les objectifs de décarbonation fixés par l'Europe.

La vente de voitures thermiques neuves sera interdite en 2035, les zones à faibles émissions (ZFE) se mettent en place progressivement et, de leur côté, les grands constructeurs automobiles annoncent le passage au tout électrique d'ici à 2030. Mais le véhicule électrique est une technologie récente et donc plus onéreuse que le véhicule thermique. De fait, les consommateurs sont moins enclins à acheter. Nous avons pris des positions fortes pour devenir un leader de la mobilité électrique car nous voulons accompagner tous les consommateurs dans cette transition. Des partenariats avec de grands constructeurs automobiles nous permettent d'élargir l'offre de véhicules accessibles en location longue durée (LLD), une solution plus souple et qui permet de disposer d'un véhicule récent et toujours bien entretenu. Nous avons également étendu notre présence en Europe afin d'accompagner le plus grand nombre et nous développons des offres alternatives comme la location toutes durées, l'autopartage ou les formules d'abonnement. Elles permettent à ceux qui n'en ont pas les moyens d'accéder au véhicule électrique, notamment avec une offre de location à moins de 100€ par mois.

NOS AMBITIONS



#1 Accompagner l'évolution vers une mobilité bas-carbone avec des offres plus responsables et inclusives



#2 Rendre les travaux de rénovation énergétique de l'habitat accessibles au plus grand nombre



#3 Favoriser l'accès aux produits plus durables et de seconde main



#4 Réduire notre empreinte carbone de fonctionnement et celle de nos activités de financement



AMBITION



ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION VERS UNE MOBILITÉ BAS-CARBONE AVEC DES OFFRES PLUS RESPONSABLES ET INCLUSIVES

STRATÉGIE

Une offre de mobilité intégrée

De nombreuses solutions de mobilité et de financement ont vu le jour dans le secteur automobile ces dernières années : autopartage, location courte durée, solutions de financement locatives, abonnement,... Nous les avons toutes intégrées et avons engagé de nombreuses actions pour leur donner de l'ampleur rapidement. Ainsi, nous accompagnons le plus largement possible le mouvement vers le véhicule électrique nécessaire à la décarbonation de l'économie.

OBJECTIFS

Réduction de l'empreinte carbone de nos financements automobiles d'ici 2030 (vs 2020)

- 50%

1 véhicule neuf financé sur 3 électrique d'ici 2025

Devenir le **leader** en Europe de la mobilité électrique

NOTRE PLAN D'ACTION

- #1 Une offre complète de produits locatifs : location longue durée (LLD), location avec option d'achat (LOA), location toutes durées, abonnement,...
- #2 Une empreinte géographique paneuropéenne, des outils et services digitaux optimisés et une expertise reconnue dans le financement automobile
- #3 Des partenariats avec les principaux constructeurs de véhicules électriques
- #4 Un catalogue complet de services associés et innovants tels que les bornes électriques, la livraison de véhicules, les extensions de garantie et les contrats d'entretien

NOS ACTIONS

pour une mobilité bas-carbone



EUROPE

LEASYS

Développer les solutions locatives

En 2023, nous avons établi une joint-venture à parts égales avec Stellantis, appelée Leasys, faisant de nous l'un des **principaux acteurs européens de location longue durée** (LLD) pour faciliter l'accès à des véhicules plus récents.

Présent dans 11 pays européens, Leasys gère une flotte de plus de 878 500 véhicules⁽¹⁾. Leasys sert en LLD en exclusivité les marques Stellantis et propose également les marques d'autres constructeurs.

Leasys se fixe pour ambition de devenir un leader des services de mobilité et a pour objectif de porter sa flotte à un million de véhicules d'ici 2026.



Dans son dernier rapport de mai 2024 dédié au secteur du leasing, Transport & Environnement souligne que seul CA Personal Finance & Mobility apparaît réellement engagé sur la voie de la transition électrique.

(1) Donnée à fin T1 2024.



EUROPE

CA AUTO BANK

Une présence européenne pour engager une transition plus impactante

En parallèle de la mise en place de Leasys, nous sommes devenus actionnaires à 100% de FCA Bank, devenu CA Auto Bank, et de sa filiale Drivalia. Cette entité, experte dans le financement de la mobilité, propose également des solutions de location toutes durées, des abonnements pour véhicules électriques et des solutions d'autopartage.

Elle est **présente dans 19 pays en Europe et au Maroc**.

CA Auto Bank a un objectif de 35% de véhicules 100% électriques d'ici 2026. Pour le réaliser, CA Auto Bank renforcera les accords avec les partenaires existants et en initiera de nouveaux.



EUROPE

CA AUTO BANK CreditPlus Agos 广汽汇理汽车金融 GAC-SOFINCO AUTO FINANCE

De nouveaux partenariats dans la mobilité électrique

L'élargissement de l'offre de véhicules électriques est nécessaire pour en faciliter l'accès à un large public. C'est dans cette optique que nous avons développé plusieurs partenariats avec des constructeurs automobiles :

- CA Auto Bank a mis en place un nouveau partenariat avec **BYD** en Espagne et une extension de son partenariat avec **Tesla** sur 10 pays a été validée. Cette entité s'est également associée à **Lucid** pour financer ses véhicules en Allemagne, aux Pays-Bas et en Suisse et a signé avec **Dongfeng** en Italie pour financer ses modèles électriques ;
- Sofinco Auto Moto Loisirs (devenu CA Auto Bank succursale en France) et **MG** ont renouvelé leur partenariat en 2023 ;
- Creditplus a enrichi son offre de mobilité électrique avec **Herkules Motor** – pour des petites motos et des quads électriques – et avec **Horwin**.

En Italie, Agos et CA Leasing Italia ont lancé la solution « Leasing Mobilità Green » qui permet aux professionnels et aux entreprises d'accéder plus facilement à des voitures électriques et hybrides.

En Chine, GAC Sofinco, partenaire de GAC Motor – 4^e constructeur chinois –, a financé 30% de véhicules électriques en 2023.

DES SERVICES

pour plus de mobilité électrique



EUROPE

Une gamme complète de services pour répondre à tous les besoins de mobilité

Le développement des véhicules électriques est clé pour accélérer la décarbonation du secteur et la mise en place de nouveaux services associés encourage les consommateurs à s'approprier cette technologie. À travers différents partenariats avec des entreprises spécialisées, nous développons ces services de mobilité avec l'objectif d'en proposer une vingtaine, disponibles pour les clients de toutes les filiales européennes de notre groupe, d'ici 2026.

Nos premières réalisations :

- une offre européenne d'extension de garantie et de contrat de maintenance – notamment pour les batteries des véhicules électriques – grâce à la création d'une joint-venture détenue à 50-50 avec Opteven ;
- la livraison de véhicules à l'unité grâce à une prise de participation majoritaire dans Hiflow.



PORTUGAL

La voiture d'occasion électrique

Pisca Pisca, la plateforme de vente de véhicules d'occasion de Credibom au Portugal, a poursuivi le développement de son offre en 2023 avec Pisca Pisca Green. Elle propose ainsi une sélection de **véhicules d'occasion 100 % électriques, des véhicules hybrides rechargeables** ou encore des voitures électriques équipées de prolongateur d'autonomie. Les clients peuvent aussi acheter des accessoires ou souscrire à des services de recharge électrique. Grâce à un partenariat avec Galp Electric, Pisca Pisca Green offre des avantages pour l'accès à son réseau de bornes de recharge Mobi.e, le plus vaste du pays.



FRANCE

Innovation : l'autopartage rural

Alors que l'autopartage se développe largement dans les villes, là où l'offre de mobilité est déjà dense, les zones rurales sont souvent celles où plusieurs exclusions se combinent. C'est pourquoi nous avons créé Agilauto Partage, un service d'autopartage rural, avec **une première expérimentation à Fayence, à 70 km de la ZFE de Nice**, où se situent la plupart des services publics.

Depuis septembre 2023, les 29 000 habitants de cette communauté de communes qui n'a ni gare, ni service de bus bénéficient d'une alternative : 15 véhicules 100 % électriques (voitures, VUL et microbus) sont à leur disposition en autopartage.

Ce projet a également permis de créer un emploi local pour gérer l'entretien des véhicules, des bornes électriques et la formation des utilisateurs.

AMBITION

 #2

RENDRE LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DE L'HABITAT ACCESSIBLES AU PLUS GRAND NOMBRE

OBJECTIF

1 Md€

de financements pour la rénovation énergétique d'ici 2025

STRATÉGIE

Accélérer la transition énergétique des logements

La rénovation énergétique de l'habitat est un enjeu d'ampleur : 36 % des gaz à effet de serre liés à l'énergie dans l'Union européenne sont issus du parc immobilier⁽¹⁾. En France, avec près de 5 millions de passoires thermiques, et où la réglementation est l'une des plus strictes d'Europe, l'État propose de nombreuses aides pour accélérer la transition énergétique. Le coût de plus en plus élevé de l'énergie pousse par ailleurs les consommateurs à réduire leurs factures en améliorant l'isolation de leur logement. Toutefois, la rénovation énergétique peut être très coûteuse et les fortes évolutions du marché et des offres sont autant de facteurs qui freinent les consommateurs. Nous appuyant sur notre connaissance du secteur, nous allons renforcer notre accompagnement sur toutes les étapes de leur projet afin d'en faciliter la compréhension et de les inciter à franchir le cap rapidement.

NOTRE PLAN D'ACTION

- #1 Développer des partenariats sur le marché de la rénovation énergétique
- #2 Rendre le crédit accessible au plus grand nombre et proposer des solutions adaptées aux besoins de nos clients (voir page 30)

(1) Source : [Infographie] Financements – que fait l'Europe pour la performance énergétique des bâtiments ? – Touteurope.eu

NOS ACTIONS

pour des logements plus économes

Sofinco, partenaire financement de

plus de **1 000** entreprises spécialisées (photovoltaïque, isolation,...)

FRANCE

**Faciliter l'accès aux aides publiques à la rénovation**

En avril 2023, Sofinco a conclu un partenariat avec Vertigo, spécialiste des stratégies de décarbonation et des aides financières issues des dispositifs gouvernementaux. Vertigo accompagne les particuliers pour valoriser les améliorations liées aux travaux d'efficacité énergétique afin d'obtenir des

aides financières, en s'appuyant sur des dispositifs gouvernementaux comme les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) ou MaPrimeRénov'. Nous venons ainsi compléter le dispositif en proposant des solutions de financement pour le reste à charge des clients, facilitant ainsi la réalisation des projets de rénovation énergétique.

« En combinant l'expertise de Sofinco dans le domaine du crédit à la consommation et la solide position de Vertigo sur le marché, ce partenariat offre de nouvelles opportunités aux consommateurs pour leurs projets de rénovation énergétique. Il permet à Vertigo de proposer des solutions de financement flexibles et adaptées aux besoins de ses clients tout en bénéficiant de l'expertise de Sofinco dans le secteur. » Sophie Lafforgue, Responsable de Partenariats.



ITALIE

**Bien évaluer et financer son projet**

Agos met à disposition de ses clients la plateforme numérique Green BEES®, qui permet de réaliser des simulations afin **d'évaluer les bénéfices potentiels de travaux de rénovation énergétique**, comprenant les déductions fiscales, les économies d'énergie et les réductions des émissions liées à la consommation d'énergie et au chauffage de son habitation.

La plateforme propose également des solutions personnalisées basées sur les caractéristiques spécifiques de chaque bien immobilier, à partir desquelles Agos définit les formules de financement les plus adaptées.



EUROPE

**Des solutions de financement pour les panneaux photovoltaïques**

Via Sofinco en France et en Espagne, et Agos en Italie, nous facilitons l'installation et le financement de panneaux photovoltaïques.

Plus de **160** M€ de financements ont permis à plus de 10 000 foyers de s'équiper en électricité verte.

- Sofinco représente 20% du crédit à la consommation pour la rénovation énergétique en 2023 en France (données ASF).
- 85% des financements du marché habitat de Sofinco sont dédiés à la rénovation énergétique (dont l'installation de panneaux photovoltaïques).

AMBITION



#3

FAVORISER L'ACCÈS AUX PRODUITS PLUS DURABLES ET DE SECONDE MAIN

STRATÉGIE

Accompagner le développement de l'économie circulaire

Avec un marché des produits plus durables et de seconde main en pleine expansion, la prise de conscience des consommateurs de l'impact financier et environnemental de ce choix ne laisse aucun doute. Les accompagner dans ces nouveaux usages et en favoriser le développement est essentiel pour nous permettre de renforcer notre engagement à soutenir une consommation plus responsable. C'est pourquoi nous explorons la mise en place de partenariats avec des acteurs du reconditionnement ou des distributeurs d'équipements neufs pour développer des solutions innovantes qui encouragent les choix plus durables ou la réparation.

OBJECTIF

Mise en place de

NOUVEAUX PARTENARIATS

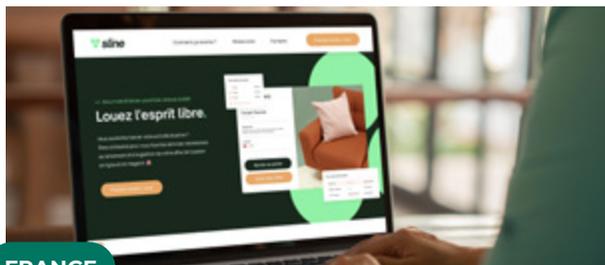
pour favoriser une consommation plus durable

NOTRE PLAN D'ACTION

- #1 Mettre en place des partenariats avec des acteurs de l'économie circulaire afin de développer notre présence sur le marché de la location, du reconditionnement et de la seconde main
- #2 Intégrer le marché des véhicules d'occasion, tout en sécurisant la traçabilité des biens financés
- #3 Encourager la consommation plus durable en développant des solutions innovantes avec nos partenaires historiques

NOS ACTIONS

pour soutenir une consommation plus durable



FRANCE

Encourager les nouveaux modes de consommation

CA Personal Finance & Mobility soutient Sline, une start-up qui s'est fixé pour mission de **démocratiser un nouveau mode de consommation centré sur l'usage** en accompagnant les commerçants dans la mise en place et la gestion de leur activité locative et ainsi faire un premier pas dans l'économie circulaire.

« **Ce financement nous permet de prendre part à la dynamique de l'économie circulaire qui a vocation à moins gaspiller les ressources en optimisant le cycle de vie des produits.** »

Anais Desmoulins, CEO de Sline



FRANCE

Promouvoir la réparation et les produits plus responsables

En 2021, Sofinco s'est associé à Fnac Darty pour étendre l'offre Darty Max à un plus large public. Chez Darty, cette offre d'abonnement permettant de faire réparer son électroménager s'est étendue à une offre de crédit sur les produits et services plus durables, pouvant aller jusqu'au **crédit gratuit sur les produits labellisés « le choix durable »**. Ce partenariat associe l'expertise de Fnac Darty dans la gestion d'abonnements avec celle de Sofinco dans l'excellence relationnelle et la personnalisation des services pour développer une consommation plus durable. Chez Fnac, notre offre de location longue durée sur 2000 produits différents (smartphones, ordinateurs, vélos, trottinettes...) prévoit **la reprise et le recyclage du produit en fin de contrat**.



ESPAGNE

Développer le leasing de véhicules d'occasion

Sofinco en Espagne et Flexicar ont formé le plus grand partenariat de financement sur le marché des véhicules d'occasion en Espagne. Via la mise à disposition d'une ligne de crédit, Sofinco appuie Flexicar dans son approvisionnement de voitures d'occasion distribuées à travers ses 108 concessionnaires. L'objectif ? S'étendre pour **améliorer l'accès aux véhicules d'occasion de bonne qualité** dans des régions où ils ne sont pas encore disponibles. Cet accord permet également de proposer aux clients de Flexicar des conditions de financement comparables à celles d'un véhicule neuf, incluant une option de reprise dans les 3 ans suivant l'achat, une nouveauté sur le marché de l'occasion.

AMBITION



RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE DE FONCTIONNEMENT ET CELLE DE NOS ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

OBJECTIFS

Réduction de l'intensité carbone de nos financements automobiles

- 50 %

d'ici 2030 vs 2020

Réduction de notre empreinte carbone de fonctionnement

- 50 %

en 2030 vs 2019

STRATÉGIE

Une approche structurée

Notre empreinte carbone globale est constituée à 99 % par nos financements, dont 80 % concernent les financements automobiles. Sur cette base, nous avons défini notre trajectoire de réduction pour 2050 dans le cadre de la Net-Zero Banking Alliance, à laquelle le groupe Crédit Agricole a adhéré.

Nous calculons par ailleurs notre empreinte carbone de fonctionnement depuis 2019 en utilisant la méthodologie du Bilan Carbone de l'ADEME pour l'ensemble de nos entités.

Nous avons pris des engagements de réduction à horizon 2025 et 2030 et avons établi des plans d'action pour nous donner les moyens d'y arriver.



NOTRE PLAN D'ACTION

Empreinte de financement

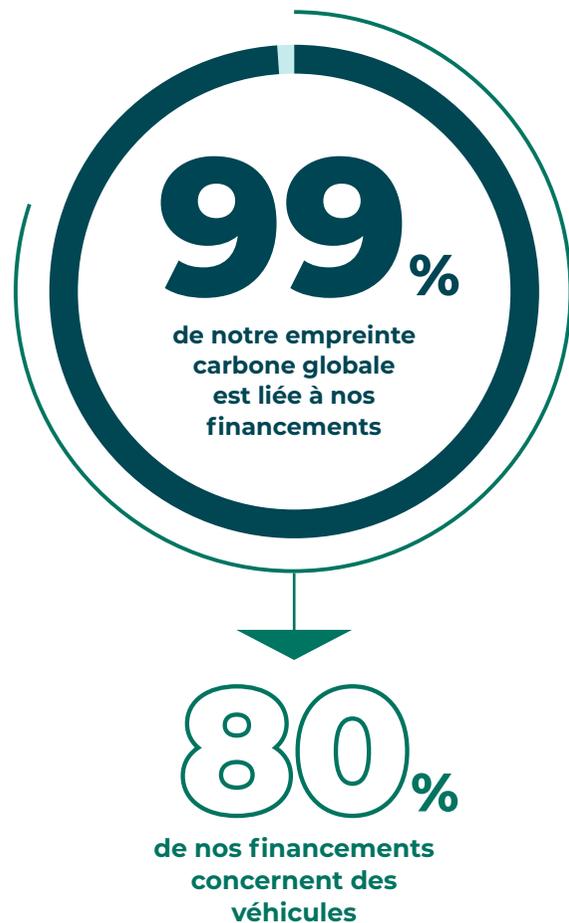
#1 Réduire l'intensité carbone de notre portefeuille par la promotion de la mobilité électrique (voir page 15)

Empreinte de fonctionnement

- #2 Évaluer plus précisément l'empreinte de nos achats de services
- #3 Améliorer notre efficacité énergétique opérationnelle
- #4 Électrifier notre flotte de véhicules

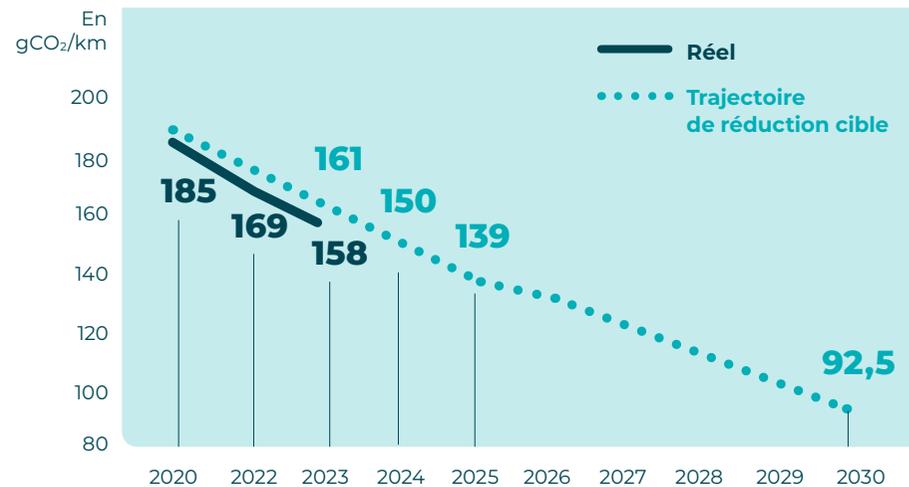
PRINCIPAUX INDICATEURS DE NOTRE BILAN CARBONE (1/2)

Notre empreinte carbone de FINANCEMENT



Nous avons défini une trajectoire de réduction de l'intensité carbone des véhicules que nous finançons (en gCO₂/km) : c'est tout le sens des actions que nous menons pour développer la mobilité électrique. L'intensité carbone de nos financements automobiles était de 185 gCO₂/km par véhicule en 2020. L'objectif est de la réduire et de passer à 92,5 gCO₂/km en 2030. L'ensemble des actions en faveur de l'électrification des véhicules permettra d'atteindre cet objectif. À fin 2023, nous finançons **32 % de véhicules 100 % électriques vs 15 % en 2022**.

Empreinte carbone de nos financements automobiles



Cette trajectoire intègre un ajustement volontaire sur les émissions de CO₂ associées à la norme WLTP de x 1,15 sur l'ensemble des véhicules hors hybrides rechargeables et de x3 sur les véhicules hybrides rechargeables. Le niveau d'ajustement x3 est justifié par une étude de l'institut Fraunhofer pour l'International Council on Clean Transportation (ICCT)⁽¹⁾.

(1) <https://theicct.org/wp-content/uploads/2022/06/real-world-phev-use-jun22-1.pdf>

PRINCIPAUX INDICATEURS DE NOTRE BILAN CARBONE (2/2)

Notre empreinte carbone de FONCTIONNEMENT



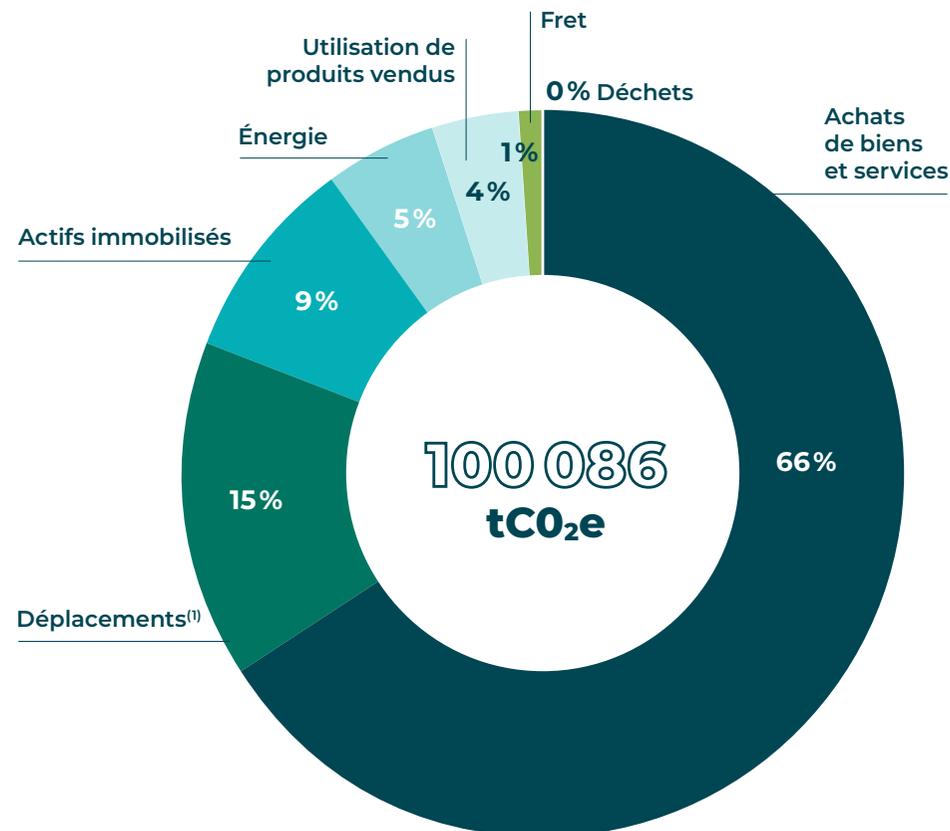
Notre estimation de notre empreinte carbone de fonctionnement est de 100 086 tCO₂e sur 2022.

Elle est en baisse de 5% par rapport à 2019

(11 % à périmètre équivalent).

En 2022, nous avons intégré de nouvelles entités et données associées :

- Sofinco en Espagne ;
- Le réseau de franchises d'Agos ;
- L'empreinte carbone du transport des clients et des visiteurs.



(1) Déplacements professionnels, domicile/travail, clients et visiteurs.

Accompagner des projets pour aider à décarboner les activités

Depuis 2021, CA Personal Finance & Mobility soutient des projets de manière volontaire afin de contribuer à la neutralité carbone.

En 2021, nous avons accompagné trois projets de reboisement labellisés bas-carbone par le Ministère de la Transition écologique qui permettront de stocker 2 648 tCO₂ en France métropolitaine sur les 30 prochaines années.

En 2023, nous avons acquis 1 814 tCO₂ de crédits carbone volontaires afin de soutenir 3 projets d'accompagnement de la transition agricole en France certifiés par l'État qui vont permettre de décarboner leurs activités.

En 2024, CA Personal Finance & Mobility va poursuivre sa démarche en soutenant des projets de transition agricole sur le territoire français proposés par la plateforme CARBIOZ.

Par ailleurs, Creditplus soutient chaque année des projets de reforestation en Ouganda.

NOS ACTIONS

pour réduire notre empreinte carbone de fonctionnement



EUROPE

Adopter des comportements plus sobres

Depuis octobre 2022, nous avons implémenté un plan de sobriété énergétique incluant notamment la régulation de la température intérieure à 19 °C en hiver, sans possibilité de réglage individuel, ainsi que des plages horaires fixes pour le chauffage et la climatisation. Des dispositifs de mise en veille automatique pour les équipements ont été activés, permettant également l'extinction de l'éclairage extérieur la nuit. Par ailleurs, des équipements ont été changés pour des choix plus efficaces tels que les LED. Chez Agos, des films solaires sont en cours d'installation dans 55 de ses agences afin d'en améliorer l'isolation thermique. **Ce plan a contribué pour Sofinco en France à une réduction de la consommation électrique en 2023 de - 17,56 % par rapport à la moyenne des 5 années précédentes et pour Agos à une diminution de - 10,7 % par rapport à 2022.**

De plus, en France, nous avons adhéré à l'initiative EcoWatt de RTE et de l'ADEME, qui vise à moduler la consommation électrique lors des pics de demande.

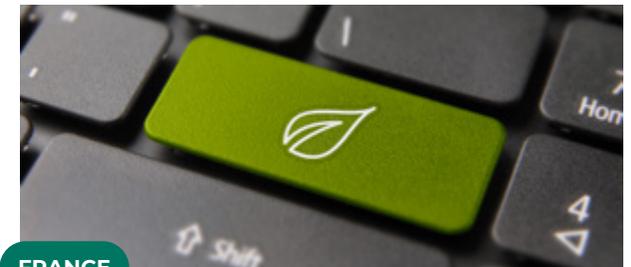


FRANCE

Électrifier notre flotte d'entreprise

Nous nous engageons à appliquer en interne les mêmes principes de mobilité électrique que ceux que nous proposons à nos clients. Ainsi, nous électrifions notre flotte d'entreprise pour réduire les émissions de nos déplacements.

En France, le pays où nous disposons du plus grand parc automobile du Groupe, tous les véhicules commandés seront 100 % électriques à partir du 1^{er} janvier 2026 afin d'avoir **une flotte 100 % décarbonée à horizon 2029.**



FRANCE

S'engager dans le numérique responsable en France

Dès 2022, le groupe Crédit Agricole a lancé une démarche de numérique responsable dans laquelle nous nous sommes engagés.

Elle s'organise autour de 5 leviers majeurs : la sensibilisation et la formation, mesurer l'empreinte carbone de nos activités informatiques et les plans d'action associés, l'éco-conception, la certification/ labellisation et l'accessibilité numérique.

En 2023, un premier cap de sensibilisation a été atteint avec **100 % des collaborateurs informatiques en France ayant suivi des formations spécifiques au numérique responsable** et une semaine dédiée a été organisée pour sensibiliser plus largement aux différents enjeux.

NOS ACTIONS

pour encourager des comportements plus responsables



EUROPE

Faire des dirigeants des ambassadeurs du développement durable

Près de 100 directeurs de toutes les entités de CA Personal Finance & Mobility ont bénéficié d'une formation dédiée « Sustainable Leaders », créée en partenariat avec Capgemini et l'ESSEC. Composée de 6 masterclass, d'ateliers itératifs et de codéveloppement, la formation répondait à plusieurs enjeux : intégrer concrètement le développement durable dans la feuille de route de chaque dirigeant, aligner tous les collaborateurs sur les mêmes repères et donner les outils aux équipes pour savoir s'engager.

Plus de

800

participants à la fresque du climat

FRANCE

Sensibiliser pour renforcer l'engagement des collaborateurs

Depuis 2022, nous encourageons nos collaborateurs à prendre part à une fresque du climat pour les sensibiliser et les inciter, tant individuellement que collectivement, à **agir en faveur du climat**. Par ailleurs, différentes formations en e-learning sont mises à disposition des collaborateurs pour les sensibiliser aux enjeux de transitions.

CA Personal Finance & Mobility a participé à la convention des entreprises pour le climat dédiée au monde financier. Ce parcours a permis de renforcer la prise de conscience des enjeux, d'échanger entre pairs et de définir une feuille de route à visée régénérative.



EUROPE

Favoriser les achats plus responsables

Dans le cadre de la politique du groupe Crédit Agricole, notre politique d'achats responsables se base sur des relations durables et équilibrées, établies à travers des partenariats commerciaux ou capitalistiques. Ces relations sont régies par **une charte des achats responsables**, intégrée dans tous nos appels d'offres, et en prenant en compte les performances RSE des fournisseurs. Afin de nous assurer de la bonne application de cette politique, nous formons nos collaborateurs à acheter plus responsable.

Nos ambitions

Avancement à fin 2023

OBJECTIFS



#1 Accompagner l'évolution vers une mobilité bas-carbone avec des offres plus responsables et inclusives

% de véhicules électrifiés neufs financés (électriques et hybrides)

2023
42%

2025
50%

% de véhicules 100 % électriques neufs financés

2023 2025
32% 33%



#2 Rendre les travaux de rénovation énergétique de l'habitat accessibles au plus grand nombre

Production dédiée à la rénovation énergétique

2023
744 M€

2025
1 Md€



#3 Favoriser l'accès aux produits plus durables et de seconde main

Mise en place de nouveaux partenariats pour une consommation plus durable

À définir



#4 Réduire notre empreinte carbone de fonctionnement et celle de nos activités de financement

% de réduction des émissions de fonctionnement vs 2019

2023
11 %⁽¹⁾

2025
25%

2030
50%

Intensité carbone des véhicules financés en gCO₂/km

2023
158 gCO₂/km

2025
139 gCO₂/km

2030
92,5 gCO₂/km

(1) À périmètre équivalent.



RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

Guidés par notre raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », nous ne pouvons envisager d'accompagner les consommateurs, notamment dans le cadre de la transition écologique, sans le faire de manière juste, équitable et inclusive. Cette vision pousse également notre entreprise à agir en employeur responsable, qui s'engage pour la diversité, l'égalité des chances et qui soutient des initiatives citoyennes pour renforcer la cohésion sociale.

Éclairage

Pour renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, nous pensons qu'il faut accompagner à la fois nos clients en tenant compte de leurs besoins et de leur situation et nos collaborateurs pour qu'ils puissent s'épanouir professionnellement car ils sont les deux faces d'une même pièce. Ce n'est qu'en adoptant cette démarche que chacun peut se sentir valorisé et soutenu, que ce soit dans sa démarche personnelle ou professionnelle.

Directeur des Risques, du Contrôle permanent, de la Conformité et du Crédit



JEAN-ÉTIENNE HEDDE

— Nos solutions sont utiles à tous les ménages et jouent un rôle social : que ce soit pour rénover son logement, renouveler un équipement obsolète, acquérir un véhicule pour être plus mobile, gérer le budget du quotidien ou faire face à un imprévu. Elles permettent à chacun d'avancer en fonction de ses besoins et de ses capacités financières.

Le contexte actuel conjugue nécessité d'accompagner les transitions énergétiques de façon très volontaire et être utile en permettant au plus grand nombre de s'équiper des biens et équipements les plus modernes, comme des véhicules électriques neufs. Nous agissons quotidiennement pour avoir le bon équilibre entre rendre le crédit accessible pour tous les emprunteurs solvables, quel que soit leur âge ou leur catégorie socioprofessionnelle, et préserver les emprunteurs du surendettement. Nous innovons en permanence, en particulier en nous appuyant sur l'intelligence artificielle ou l'open banking pour mieux connaître nos clients.

Nous ne pouvons cependant ni prédire l'avenir, ni prévoir les accidents de parcours qui peuvent survenir. C'est pourquoi, depuis de nombreuses années, des procédures de prévention et d'alerte sont déployées afin de gérer proactivement les risques de surendettement.

Nous sommes déterminés à accompagner l'ensemble des clients en adaptant nos services à leurs besoins tout en prévenant les risques, parce que nous avons tous à y gagner.

Directrice de l'Engagement citoyen



LAILA MAMOU

— La Direction de l'Engagement citoyen a été créée en 2023 pour coordonner nos engagements et en amplifier l'impact. L'une des causes qui nous tient collectivement à cœur est l'accès des jeunes à l'emploi. La pandémie les a particulièrement touchés, alors pour les accompagner, nos salariés mettent leur temps et leurs compétences au service de leur insertion professionnelle à l'occasion de stages et auprès d'associations via du mécénat de compétences. Par ailleurs, pour amplifier et pérenniser nos actions de mécénat en faveur de la jeunesse, nous avons créé un fonds de dotation dédié : For Youth. En investissant dans la jeunesse afin que chaque talent soit reconnu, nous contribuons à créer des opportunités pour tous.

Directeur des Ressources humaines



ÉTIENNE ÉPITALON

— Nous appliquons une symétrie des attentions pour créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes. L'accessibilité, l'inclusion et l'égalité des chances sont au cœur de nos principes. Nous voulons offrir un environnement professionnel dans lequel chacun se sente reconnu, autonome et utile, quel que soit son âge, son genre ou son origine. Cela passe par le respect, la valorisation de toutes les compétences et la possibilité d'évoluer. Dans cette optique, nous avons déployé le projet humain, qui a pour principal objectif la mise en responsabilité des collaborateurs, investi significativement dans la formation et la mobilité interne et lancé une plateforme de mécénat de compétences pour permettre à nos collaborateurs de s'engager pour la société.

NOS AMBITIONS



#5 Rendre le crédit accessible au plus grand nombre et proposer des solutions adaptées aux besoins de nos clients



#6 Accompagner nos clients les plus fragiles et sensibiliser à l'éducation budgétaire



#7 Agir pour l'égalité des chances : favoriser l'insertion des jeunes dans l'entreprise et amplifier la mixité et la diversité



#8 Être un acteur de référence de la solidarité sur les territoires, en particulier pour les jeunes



AMBITION



#5

RENDRE LE CRÉDIT ACCESSIBLE AU PLUS GRAND NOMBRE ET PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES AUX BESOINS DE NOS CLIENTS

17,2

millions de clients

Près de

11 000

collaborateurs

STRATÉGIE

S'adapter aux différents profils d'emprunteurs

Rendre le crédit plus accessible, c'est à la fois rendre l'offre disponible via tous les canaux et de manière simple, la proposer au plus grand nombre de clients en tenant compte de leur situation et inclure des tarifications adaptées. Nous mettons en œuvre des actions concrètes sur ces trois dimensions afin d'être utiles au plus grand nombre, en phase avec l'ADN de notre Groupe, celui d'une banque fermement implantée dans les territoires et engagée pour l'inclusion.

Rendre le crédit accessible au plus grand nombre, c'est aussi un moyen intrinsèque de servir nos objectifs d'accompagner les transitions et de permettre à chacun de s'équiper de solutions plus durables.

NOTRE PLAN D'ACTION

- #1 Développer le crédit en ligne pour mettre à disposition des solutions de financement accessibles au plus grand nombre
- #2 Nous appuyer sur l'open banking pour faire évoluer nos scores d'octroi et mieux adresser nos clients
- #3 Proposer des offres de financement adaptées

NOS FONDAMENTAUX

- Le modèle du groupe Crédit Agricole, qui repose sur l'utilité sociale et l'universalité
- Une présence dans 22 pays pour être aux côtés de nos clients, partout
- Une capacité d'innovation reconnue

NOS ACTIONS

pour rendre le crédit plus accessible



FRANCE

Sofinco  **Agilauto**
GRUPE CREDIT AGRICOLE

Élargir l'accès à la mobilité plus durable

L'instauration de zones à faibles émissions (ZFE) en France va imposer à des millions de foyers de changer leur véhicule sur les années à venir, alors même que l'achat d'un nouveau véhicule présente souvent des freins financiers, en particulier pour les plus modestes. Pour permettre au plus grand nombre de continuer à se déplacer, Sofinco, en collaboration avec Agilauto, a lancé une offre de location avec option d'achat (LOA) à partir de 99€ par mois pour des véhicules neufs ou de moins de 5 ans⁽¹⁾. **Fin 2023, plus de 200 clients avaient déjà bénéficié de l'offre.**



Une offre équivalente a été proposée jusqu'au 31 décembre 2023 en partenariat avec le constructeur MG, permettant à près de **2 000 ménages⁽²⁾** de bénéficier d'un véhicule neuf à 99 € par mois (hors assurances et prestations).

(1) Hors frais de carte grise, prestations, assurance et services complémentaires - (2) Véhicules livrés entre juillet 2023 et mars 2024.



FRANCE

Sofinco 

Favoriser l'accessibilité en ligne

Sur notre site Sofinco.fr, nos clients sourds et malentendants peuvent échanger avec un conseiller Sofinco grâce à la solution Aceco qui permet notamment la traduction instantanée de la conversation **en langue des signes**. Nous avons par ailleurs reçu en 2023 et pour la troisième année consécutive le **Trophée Google UX dans la catégorie crédit**. Il témoigne de la facilité d'accès à nos solutions de crédit en ligne avec des parcours fluides, ergonomiques et simplifiés.

EUROPE

Des offres pour des populations dédiées

D'autres initiatives sont lancées pour rendre accessibles nos offres au plus grand nombre avec une proposition de financement du permis de conduire auprès des jeunes chez Sofinco en Espagne ou du premier véhicule chez Credibom. Par ailleurs, Drivalia Lease France, NEWAV et Handynamic lancent la première offre de location pour les personnes en situation de handicap.

Credibom **Sofinco**  **DRIVALIA**



EUROPE

PERSONAL FINANCE & MOBILITY

Mettre l'open banking au service du crédit pour le plus grand nombre

L'open banking est en cours de déploiement dans l'ensemble de nos entités. Celui-ci permet un partage sécurisé des données relatives aux comptes bancaires des clients avec leur accord et permet donc d'avoir une meilleure connaissance des différentes typologies de clients. En nous appuyant également dessus pour faire évoluer nos scores d'octroi, nous pourrions proposer des offres dédiées pour mieux protéger les clients. Toujours grâce à l'open banking, nous avons déployé en France, en partenariat avec la Fnac, **un parcours en ligne qui vise à faciliter l'octroi** de crédit tout en réduisant les risques de fraude via trois étapes : saisie du dossier en ligne, vérification de l'identité et évaluation des capacités de financement en quelques minutes.

AMBITION



#6

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS LES PLUS FRAGILES ET SENSIBILISER À L'ÉDUCATION BUDGÉTAIRE

STRATÉGIE

Accompagner nos clients de manière responsable

La nécessité de mettre en place des mesures de protection du consommateur est inhérente aux métiers de financement et le crédit à la consommation est d'ailleurs très encadré, notamment en France. Au-delà du cadre légal, notre raison d'être et nos valeurs portent tous nos collaborateurs à être éthiques et responsables vis-à-vis de nos clients et à les protéger en cas de situation difficile ou à risque. Aussi, accompagner nos clients et être responsables implique de savoir refuser un crédit pour ceux qui ne seraient pas en situation de le rembourser. C'est pour répondre à ces exigences de protection que nous collectons des informations lors du parcours de souscription. En 2023, face à la crise économique, à l'inflation et à la hausse des taux d'intérêt, nous avons accru nos actions de prévention et d'accompagnement.

NOS FONDAMENTAUX

- Le code de conduite de CA Personal Finance & Mobility
- La charte éthique du groupe Crédit Agricole

NOTRE PLAN D'ACTION

- #1 Faire de la prévention et proposer un accompagnement personnalisé aux clients fragiles
- #2 Sensibiliser à l'éducation budgétaire afin d'éviter les situations de surendettement

NOS ACTIONS

pour prévenir et accompagner

En 2023, Agos et Sofinco France ont accompagné

17 112
clients fragiles

EUROPE

Sofinco  Agos

Identifier les clients fragiles pour mieux les accompagner

Dès 2013, en France, nous avons créé l'**Agence d'Accompagnement Client (AAC)**, dont les missions sont d'identifier les clients présentant des signes de fragilité budgétaire, d'analyser et d'évaluer leur situation et les perspectives d'évolution, de leur proposer des solutions adaptées à leur situation et d'assurer le suivi de la solution d'accompagnement. Nous mobilisons, quand c'est nécessaire, des partenaires comme les Points Passerelle de Crédit Agricole ou Crésus. Chez Agos, des modélisations permettent d'anticiper encore davantage les signes de fragilité et de les accompagner en amont.



Crésus (Chambre Régionale de Surendettement Social) vient en aide aux personnes en situation de fragilité financière et a créé le programme Dilemme. Ce programme aborde les problématiques de la gestion d'un budget de manière concrète et ludique à travers un jeu de plateau. Une trentaine de collaborateurs de Sofinco en France sont formés pour coanimer des ateliers.



ITALIE

Agos

Prévoir les accidents de parcours

En partenariat avec INT00, leader italien du reclassement, Agos accompagne ses clients pour **se réinsérer rapidement sur le marché du travail** en cas de perte d'emploi.

Les clients ayant souscrit à l'option perte d'emploi avec leur assurance emprunteur bénéficient d'un soutien incluant l'identification du projet professionnel, l'analyse des compétences, la rédaction du CV, l'utilisation des réseaux sociaux, le développement des techniques de recherche, le réseautage, les simulations d'entretien et l'accès à une bourse d'emplois.



EUROPE

Sofinco 
Sofinco 
CreditPlus
Credibom
Agos

وفا سلف
Wafasalaf
بجما معاك



Sensibiliser grâce aux ateliers d'éducation budgétaire

En complément du programme historique d'éducation budgétaire « ATUPERTU », Agos anime chaque année le #WebGoodSchool, un parcours virtuel d'orientation professionnelle pour **les lycéens à l'occasion duquel les collaborateurs sensibilisent les jeunes à nos métiers et à l'éducation financière.**

En Espagne, au Portugal et en Allemagne, les collaborateurs volontaires animent un programme de formation sur les thèmes de la gestion budgétaire et de l'emploi. En France, les ateliers de sensibilisation à l'éducation financière menés par les équipes de Sofinco s'adressent à des jeunes sans formation ni emploi et visent à leur donner des outils et des clés pour les aider à gérer leur budget au quotidien.

AMBITION



#7

AGIR POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES : FAVORISER L'INSERTION DES JEUNES DANS L'ENTREPRISE ET AMPLIFIER LA MIXITÉ ET LA DIVERSITÉ

STRATÉGIE

Construire un environnement de travail pour tous

Agir pour l'égalité des chances signifie s'engager pour la mixité et accueillir la diversité sous toutes ses formes. Nous mettons en place des accords qui fixent un cadre favorable pour que chacun trouve sa place dans l'entreprise et menons des actions de sensibilisation et de formation régulières auprès de tous nos collaborateurs sur les enjeux d'inclusion et de diversité. Nous portons une attention particulière aux femmes à tous les niveaux hiérarchiques et nous déclinons le plan jeunesse du Crédit Agricole pour attirer les jeunes vers nos métiers et les faire grandir.

Nous répondons également aux besoins spécifiques de divers groupes, comme les parents isolés, les personnes en situation de handicap et les travailleurs seniors, pour garantir à tous une intégration réussie dans l'entreprise et des conditions de travail optimales.

NOTRE PLAN D'ACTION

- #1 Être un employeur responsable reconnu
- #2 S'engager pour la diversité
- #3 Développer la parité femmes-hommes
- #4 Accompagner les jeunes

NOS AVANCÉES

Index d'égalité professionnelle femmes-hommes⁽¹⁾

93/100

32,1 % de femmes au GEC

854 recrutements en 2023 (hors GAC Sofinco, Hiflow et Leasys)

10 % de mobilité en France en 2023



CA Personal Finance & Mobility en France, Credibom au Portugal et Sofinco en Espagne ont reçu le label Best Workplaces pour 2024

(1) Périmètre France, donnée 2023.

NOS ACTIONS (1/2)

pour l'égalité des chances

Great Place To Work®

EUROPE

PERSONAL FINANCE & MOBILITY

Sofinco Agos

Sofinco

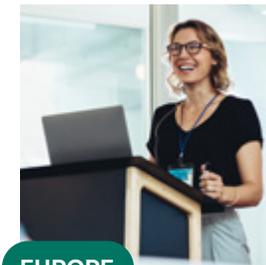
Credibom

SMART CONSO
Crédit Agricole & LCLAgilauto
GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

EUROPE

PERSONAL FINANCE & MOBILITY

Sofinco



EUROPE

PERSONAL FINANCE & MOBILITY

Agos

Sofinco

Creditplus

Credibom

Wafasalaf
Wafasalaf
ديما معاك**Employeur responsable reconnu**

CA Personal Finance & Mobility a été labellisé pour 2024 **Best Workplaces** en France et fait partie des **10 premières entreprises de plus de 2 500 salariés** où il fait bon travailler. Cette distinction vient consolider celles déjà obtenues par Sofinco en Espagne et Credibom au Portugal avec ce même label et la certification **Great Place to Work®** d'Agos.

Ces distinctions sont le fruit de nombreux accords d'entreprise qui sont signés avec les représentants du personnel de chaque entité visant à accompagner du mieux possible les trajectoires de vie de nos collaborateurs (par exemple, des accords d'entreprise sur les aidants, l'égalité professionnelle, le droit à la déconnexion, l'intergénérationnel, la mobilité et l'emploi...).

Faciliter l'inclusion des travailleurs handicapés

CA Personal Finance & Mobility en France emploie **253 collaborateurs en situation de handicap, soit 9,77 % de ses effectifs à fin 2023**, un taux bien supérieur aux 6% requis par la loi. Ce résultat a été rendu possible grâce à une politique d'aménagement des espaces, de partenariats avec des associations, de mentorat de personnes en situation de handicap et à la présence d'un référent intégration handicap au sein de la RH.

En Espagne, Sofinco emploie 2,57% de collaborateurs en situation de handicap, là aussi au-dessus du seuil de 2 % exigé par la loi.

Casser les stéréotypes

À fin 2023, CA Personal Finance & Mobility compte en France 65% de femmes, 32,1% au GEC et 18,3% parmi les dirigeants. Afin d'inverser cette tendance, nous avons créé **un programme de leadership au féminin** qui a pour objectifs de sensibiliser les femmes à la gestion de leur carrière, de les aider à se positionner dans leur rôle et d'identifier les qualités à développer pour progresser.

Nous menons également des actions de sensibilisation dans toute l'entreprise sur les biais de genre et, plus largement, pour promouvoir une culture d'équité, comme l'opération « le mois des diversités », reprise par toutes les entités.

Depuis son lancement, le programme leadership au féminin a accompagné :

120 femmes, parmi lesquelles **60 % ont réalisé une mobilité.**

NOS ACTIONS (2/2)

pour l'égalité des chances



FRANCE


 PERSONAL FINANCE
& MOBILITY
Place aux jeunes

Le plan jeunesse commence dès le collège par l'accueil d'une vingtaine d'élèves de troisième scolarisés dans des zones prioritaires REP et REP + proches des sites de Massy et de Roubaix. En parallèle, des ateliers d'éducation budgétaire se sont déroulés dans les collèges partenaires.

Ce plan se poursuit par la signature de 500 contrats étudiants par an, clos par une « journée tremplin » vouée à **les aider dans leur recherche d'un premier emploi**, notamment d'un CDI.

Aujourd'hui, plus d'une personne sur deux recrutées dans nos entités en France a moins de 29 ans.

854 recrutements en 2023
(hors GAC Sofinco, Hiflow et Leasys)

10% de mobilité en France en 2023



ITALIE


 Agos
Un modèle économique innovant basé sur le concept d'inclusion

Dans le cadre de son projet de migration des données de ses applications métiers vers un nouveau data warehouse, Agos s'appuie sur l'expertise d'Alkemy pour assurer l'assistance technique et la maîtrise d'œuvre, et sur des consultants informatiques d'**Auticon, la première entreprise en Italie à employer exclusivement des personnes autistes** en tant que consultants en technologie.

« L'inclusion fait partie de l'action naturelle d'une entreprise comme la nôtre, qui dialogue quotidiennement avec une variété de clients et développe des solutions pour différents besoins.

Pour Agos, il est en effet stratégique d'alimenter un modèle d'affaires basé sur le digital et la technologie, tout en maintenant le concept de proximité avec une empreinte sociale claire. C'est dans cette perspective que naissent des collaborations comme celles avec Alkemy et Auticon et c'est de la rencontre entre les diversités que naissent de nouvelles solutions pour progresser ensemble. »

François-Édouard Drion, Directeur général d'Agos

AMBITION



#8

ÊTRE UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE DE LA SOLIDARITÉ SUR LES TERRITOIRES, EN PARTICULIER POUR LES JEUNES

STRATÉGIE

Construire ensemble le monde de demain

Nous avons créé une Direction de l'Engagement citoyen afin de structurer et de coordonner les initiatives que nous mettons en place pour répondre aux enjeux sociétaux actuels, notamment l'accès à l'emploi des jeunes et la solidarité. En accompagnant les jeunes dans l'acquisition de compétences dont le marché du travail aura besoin demain, nous pouvons leur assurer un avenir professionnel, tout en réduisant les inégalités d'accès. Les jeunes sont invités à s'impliquer directement dans la construction de leur avenir et du monde économique de demain, notamment avec l'aide de nos collaborateurs qui réalisent des missions de mécénat de compétences. C'est aussi cela être une entreprise responsable : permettre aux collaborateurs de s'engager pour la société.



En 2023, nous avons créé For Youth, un fonds de dotation pour fédérer nos entités et créer une dynamique autour de la jeunesse. Il soutient l'entrepreneuriat des jeunes, l'éducation, la préparation aux métiers de demain, l'inclusion, sans oublier l'entraide entre jeunes et seniors.

NOTRE PLAN D'ACTION

- #1 Accompagner les jeunes pour se préparer au monde du travail de demain
- #2 Promouvoir le mécénat de compétences et toutes les actions de solidarité

FONDS DE DOTATION FOR YOUTH

La gouvernance du fonds de dotation est organisée autour d'un conseil d'administration et d'un « shadow board »

Le comité consultatif des jeunes dit

« SHADOW BOARD »

Rôle et missions du « shadow board »

Le « shadow board » est composé de 10 membres. Ses missions sont les suivantes :

- **Être force de proposition sur les orientations** du fonds, les thèmes à aborder, les associations ou les programmes d'associations financés ;
- **Coconstruire des initiatives et des actions avec le conseil d'administration** qui répondent aux besoins du terrain ;
- **Apporter un regard neuf et une vision du terrain**, de ses problématiques et des priorités à adresser ;
- **Challenger les orientations et les décisions prises par le conseil d'administration** (fonctionnement en « aller-retour ») ;
- **Faire rayonner les actions du fonds** (notamment grâce au réseau de ses membres).

Les membres du « shadow board » disposent d'un mandat d'un an renouvelable.

Profils des membres du « shadow board »

Les membres actuels du « shadow board » :

- **3** membres internes
- **7** membres externes
- **5** hommes et **5** femmes

Premiers sujets abordés en « shadow board »

- Comment réduire la fracture sociale pour améliorer l'insertion professionnelle et l'égalité des chances des jeunes ?
- Comment améliorer l'insertion professionnelle des jeunes en situation de handicap ?
- Comment améliorer l'insertion professionnelle des jeunes des territoires ?

Les projets soutenus cette année s'orientent principalement vers l'éducation par la voie professionnelle, en cohérence avec les questions traitées par For Youth jusqu'ici.

FONDS DE DOTATION

Les premiers projets soutenus par For Youth en 2023 et 2024

470 jeunes accompagnés entre septembre 2023 et juin 2024

— Lycéens de la voie professionnelle

1 • Structure soutenue : GARAGE ÉCOLE DU MANS

> Objectif

Accroître les possibilités d'évolution et d'insertion professionnelle des jeunes dans le secteur de l'automobile

2 • Structure soutenue : ENACTUS

> Objectif

Faire prendre conscience aux lycéens qu'ils peuvent agir pour la société et construire des solutions aux défis sociétaux

3 • Structure soutenue : UNE VOIE POUR TOUS

> Objectif

Engager l'enseignement supérieur dans la réussite éducative des élèves de la voie professionnelle

— Étudiants issus de milieux modestes ou de l'aide sociale à l'enfance

4 • Structure soutenue : EMERGENCE – ARÉLI

> Objectif

Permettre à des bacheliers motivés et entreprenants de poursuivre des études supérieures à la hauteur de leurs ambitions

5 • Structure soutenue : IM'PACTES

> Objectif

Permettre aux jeunes de reprendre confiance en eux et de poursuivre leurs études

— Jeunes en recherche d'emploi

8 • Structure soutenue : DUO FOR A JOB

> Objectif

Aider les jeunes à trouver leur voie et un emploi dans les 12 mois qui suivent le mentorat qu'ils auront eu avec des seniors



— Lycéens de la voie générale dans des établissements de quartiers prioritaires de la politique de la ville

6 • Structure soutenue : TOUS EN STAGE

> Objectif

Proposer des stages de seconde permettant de découvrir différents environnements et de développer des compétences socioprofessionnelles en vue d'améliorer l'orientation et l'ambition scolaire

7 • Structure soutenue : ENTREPRENDRE POUR APPRENDRE



Garage École du Mans

Aménagement et équipement de l'extension de l'atelier nécessaire pour l'ouverture de la formation au bac professionnel MVA⁽¹⁾. Le programme intègre les dimensions électroniques, électriques et hydrogène. Les jeunes sont sensibilisés à l'hydrogène avec l'appui de Toyota et de l'Automobile Club de L'Ouest, qui organise les 24 Heures du Mans.

(1) MVA : maintenance des véhicules automobiles.

NOS ACTIONS (1/2)

pour la jeunesse et la solidarité sur nos territoires



EUROPE



Coups de pouce 2023

34 projets associatifs proposés par des collaborateurs français ont été soutenus par CA Personal Finance & Mobility.

En Allemagne, une opération similaire de Creditplus – Plus:Für Andere – a permis d'accompagner 10 projets associatifs.



FRANCE



Tous solidaires avec les aidants

Dès 2017, CA Personal Finance & Mobility a soutenu ses collaborateurs français en situation de proches aidants. S'ils le souhaitent, ils peuvent bénéficier d'une écoute psychologique, de l'accompagnement d'une assistante sociale et de jours de congés supplémentaires. Un nouvel accord a été signé en 2023 : celui-ci élargit le dispositif de don de jours à travers la création d'un fonds de solidarité et l'ouvre à de nouveaux bénéficiaires.



126

missions de mécénat de compétences
ont été réalisées
entre mai et décembre 2023

FRANCE



Agir localement avec le mécénat de compétences

La solidarité et l'engagement sont des valeurs fondamentales pour nous. Depuis des années, nos collaborateurs se mobilisent auprès de diverses associations : Crésus, Face Paris-Saclay, Nos quartiers ont du talent, Proximité, etc. Afin de renforcer cette mobilisation envers la jeunesse et les territoires, nous avons fait partie des premières entités du groupe Crédit Agricole à mettre en place **le programme de mécénat de compétences « J'agis »**. Les collaborateurs peuvent ainsi s'engager 5 jours par an sur leur temps de travail en faveur d'organismes d'intérêt général en lien avec les priorités du projet sociétal du groupe Crédit Agricole.

NOS ACTIONS (2/2)

pour la jeunesse et la solidarité sur nos territoires



PORTUGAL

Credibom

Accompagner les enfants de nos collaborateurs

Credibom déploie depuis 2022 un programme de soutien aux enfants de ses collaborateurs qui entrent pour la première fois dans un cursus universitaire au Portugal.

En 2023,

5 étudiants ont reçu une bourse d'une valeur de

1 000 € afin de couvrir leurs frais de scolarité.



FRANCE

 PERSONAL FINANCE & MOBILITY

De futurs développeurs en IA

Dans le cadre de notre engagement pour la diversité, la cohésion et l'inclusion sociale, nous avons accueilli au sein de nos locaux **une école de l'IA Microsoft by Simplon**.

En juin 2023, une vingtaine de demandeurs d'emploi ont achevé une formation intensive de développeur en intelligence artificielle à Roubaix, avec le soutien de la Région Hauts-de-France et de Pôle emploi, avant d'intégrer 8 entreprises partenaires, dont CA Personal Finance & Mobility, pour une alternance d'une durée d'un an. Une première promotion avait été formée dans nos locaux de Massy en 2022.



MAROC



وقاسلاف
Wafasalaf
ديمنا معك

Soutenir des initiatives pour les jeunes

Depuis 2009, Wafasalaf offre à ses collaborateurs la possibilité d'allouer jusqu'à 20 heures par mois de leur temps de travail au tutorat et à l'accompagnement pédagogique des élèves de collèges, lycées et universités à travers le Maroc et cela en collaboration avec l'association Injaz Al-Maghrib.

En 2022, des collaborateurs de Wafasalaf ont pris part à des actions de bénévolat, en partenariat avec la Fondation Attijariwafa Bank, en tant que membres du jury formateur afin d'apporter leur soutien aux jeunes candidats dans leur préparation aux examens d'entrée dans les grandes écoles de commerce.

Nos ambitions

Avancement à fin 2023



#5 Rendre le crédit accessible au plus grand nombre et proposer des solutions adaptées aux besoins de nos clients

Contrats de leasing social en France

+ de 2 000



#6 Accompagner nos clients les plus fragiles et sensibiliser à l'éducation budgétaire

Nombre de clients accompagnés en France et en Italie

17 122



#7 Agir pour l'égalité des chances : favoriser l'insertion des jeunes dans l'entreprise et amplifier la mixité et la diversité

Index d'égalité professionnelle femmes-hommes (FRANCE)⁽¹⁾

93/100

32,1 % de femmes au GEC

18,3 % de femmes parmi les dirigeants

854 recrutements (hors GAC Sofinco, Hiflow et Leasys)

9,77 % de collaborateurs en situation de handicap en France



#8 Être un acteur de référence de la solidarité sur les territoires, en particulier pour les jeunes

Nombre de missions de mécénat de compétences réalisées via la plateforme « J'agis » (mai-décembre 2023, FRANCE)

126

(1) Périmètre France, donnée 2023.

ET DEMAIN ?

Renforcer notre impact positif sur la société et l'environnement

Face aux enjeux climatiques croissants, aux réglementations qui se durcissent afin d'accélérer la transition vers une économie bas-carbone et aux inégalités grandissantes qui accompagnent toutes ces mutations, nous allons plus que jamais devoir accompagner nos clients, en particulier les plus modestes, afin qu'ils puissent continuer à se déplacer, à équiper leur logement et à gérer leur budget du quotidien.

Nous poursuivrons nos efforts sur tous les secteurs que nous avons abordés dans ce rapport – la mobilité électrique, la rénovation énergétique des bâtiments, les solutions pour l'économie circulaire – tout en faisant évoluer nos modes de fonctionnement pour faire diminuer notre empreinte carbone.

Pour intensifier notre démarche d'engagement, nous donnerons de l'ampleur à notre fonds de dotation dédié à la jeunesse et aux actions en faveur de la solidarité sur les territoires.

Nous finaliserons la structuration de notre gouvernance RSE. La mise en place de notre comité des parties prenantes nous permettra de challenger notre modèle

par rapport aux attentes de tout notre écosystème. Contribuer à la préparation du rapport CSRD du groupe Crédit Agricole nous permettra également de mettre à profit des outils comme l'analyse de double matérialité pour objectiver là où nous pouvons progresser et nous adapter.

Toutes ces actions seront enrichies au fur et à mesure car nous voyons arriver chaque jour de nouvelles possibilités pour faire mieux et plus au service de nos engagements. Dans ce sens, nous allons aussi travailler à l'intégration de la nature et de la biodiversité dans notre stratégie RSE. Il conviendra de comprendre, d'embarquer les équipes afin d'intégrer le vivant et d'essayer d'intégrer l'ensemble de la chaîne de valeur pour avoir un impact sur la biodiversité.

Notre vision pour 2024 est claire : renforcer notre impact positif sur la société et l'environnement. C'est cela agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients, de nos partenaires et de la société.



La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par DocAxess



PERSONAL FINANCE & MOBILITY



www.ca-personalfinancemobility.com

07.2024. Rapport RSE 2023-2024 de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility · CA Personal Finance & Mobility est le nom commercial de CA Consumer Finance S.A.
Siège social et adresse de gestion : 1 rue Victor Basch – CS 70001 – 91068 Massy Cedex. Société Anonyme au capital de 554 482 422 € – RCS Evry 542 097 522 Intermédiaire d'assurance,
inscrit à l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires d'Assurance) sous le n° 07 008 079, consultable sur www.oriass.fr – Rédactrices en chef : Caroline Faucheux et Adeline Tardif.
La Direction de la RSE remercie tous les contributeurs. Crédits photo : Istock, AFP / Joël Saget. Conception-réalisation : Lonsdale · Le label FSC® de ce papier assure l'utilisation responsable des ressources forestières de la planète.

