

RAPPORT RSE
2024-2025



ENSEMBLE

VERS UN FUTUR PLUS DURABLE ET INCLUSIF

SOMMAIRE

INTRODUCTION

Édito
p. 3

Qui sommes-nous ?
p. 4

Être une entreprise
à engagements
p. 6

Évaluer notre impact
et définir nos priorités
p. 9

Notre stratégie RSE
p. 12

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

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. 19

Ambition #3

Favoriser l'accès aux
produits plus durables
et de seconde main
p. 22

Ambition #4

Réduire notre
empreinte carbone
de fonctionnement
et celle de nos
activités de
financement
p. 25

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

Ambition #5

Rendre le crédit
accessible au plus
grand nombre et
proposer des solutions
adaptées aux besoins
de nos clients
p. 33

Ambition #6

Accompagner nos
clients les plus fragiles
et sensibiliser à
l'éducation budgétaire
p. 36

Ambition #7

Agir pour l'égalité
des chances : favoriser
l'insertion des jeunes
dans l'entreprise et
amplifier la mixité
et la diversité
p. 39

Ambition #8

Être un acteur
de référence
de la solidarité
sur les territoires,
en particulier
pour les jeunes
p. 42

ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE

Garantir une conduite
éthique et responsable
des affaires
p. 48

Asseoir l'éthique et
la conformité dans
notre culture d'entreprise
p. 49

Encadrer et
responsabiliser
p. 50

Une gouvernance RSE
structurée au service
de notre action
p. 51

ÉDITO



Stéphane PRIAMI

Directeur général de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility
Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A.,
en charge du pôle IBS (International Banking & Services)

« C'est ensemble que nous trouverons les réponses adaptées aux mutations de notre époque. »

L'année 2024 et le début de 2025 ont été marqués par de profondes incertitudes politiques, des tensions sur le pouvoir d'achat et l'urgence climatique qui s'accroît. Dans ce contexte, les attentes en matière de transformation sont élevées, mais les conditions de mise en œuvre restent contrastées.

Si le rythme des financements pour l'achat de véhicules électriques a ralenti au cours de l'année, les perspectives de rebond sont toutefois bien réelles, notamment avec l'arrivée de modèles plus abordables. Le marché de la rénovation énergétique, quant à lui, reste dynamique, soutenu par des aides publiques renforcées. Pour maintenir ces dynamiques positives, il est essentiel de garantir un cadre réglementaire stable et de trouver des réponses collectives plus durables.

Dans cette optique, nous avons choisi d'adopter une démarche d'analyse de double matérialité, en cohérence avec la méthodologie du groupe Crédit Agricole. Cette approche vient renforcer notre positionnement d'entreprise à engagements et consolider nos priorités : faciliter l'accès à une mobilité plus propre, accélérer la rénovation énergétique des logements et encourager une consommation plus responsable et accessible au plus grand nombre.

Cela implique également d'entretenir un dialogue ouvert et constructif avec l'ensemble de notre écosystème. C'est la raison pour laquelle nous avons créé, cette année, notre comité des parties prenantes, réunissant clients, partenaires et experts. Ces échanges ont alimenté nos réflexions stratégiques et permis d'affiner nos engagements en matière de responsabilité sociétale.

Cette dynamique de transformation ne se limite pas à répondre aux urgences actuelles : elle s'inscrit dans une vision à long terme. Avec la définition d'une feuille de route claire, guidée par des objectifs concrets et mesurables, nous renforçons notre capacité à promouvoir une finance plus responsable et tournée vers l'avenir.

Chaque action que nous entreprenons s'inscrit dans une dynamique de progrès. Alors que notre transformation s'accélère, nous restons fidèles à notre raison d'être : « agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » en proposant des solutions qui répondent aux mutations sociétales et accessibles au plus grand nombre.

ENSEMBLE, NOUS CONSTRUISONS UN FUTUR PLUS DURABLE ET INCLUSIF.

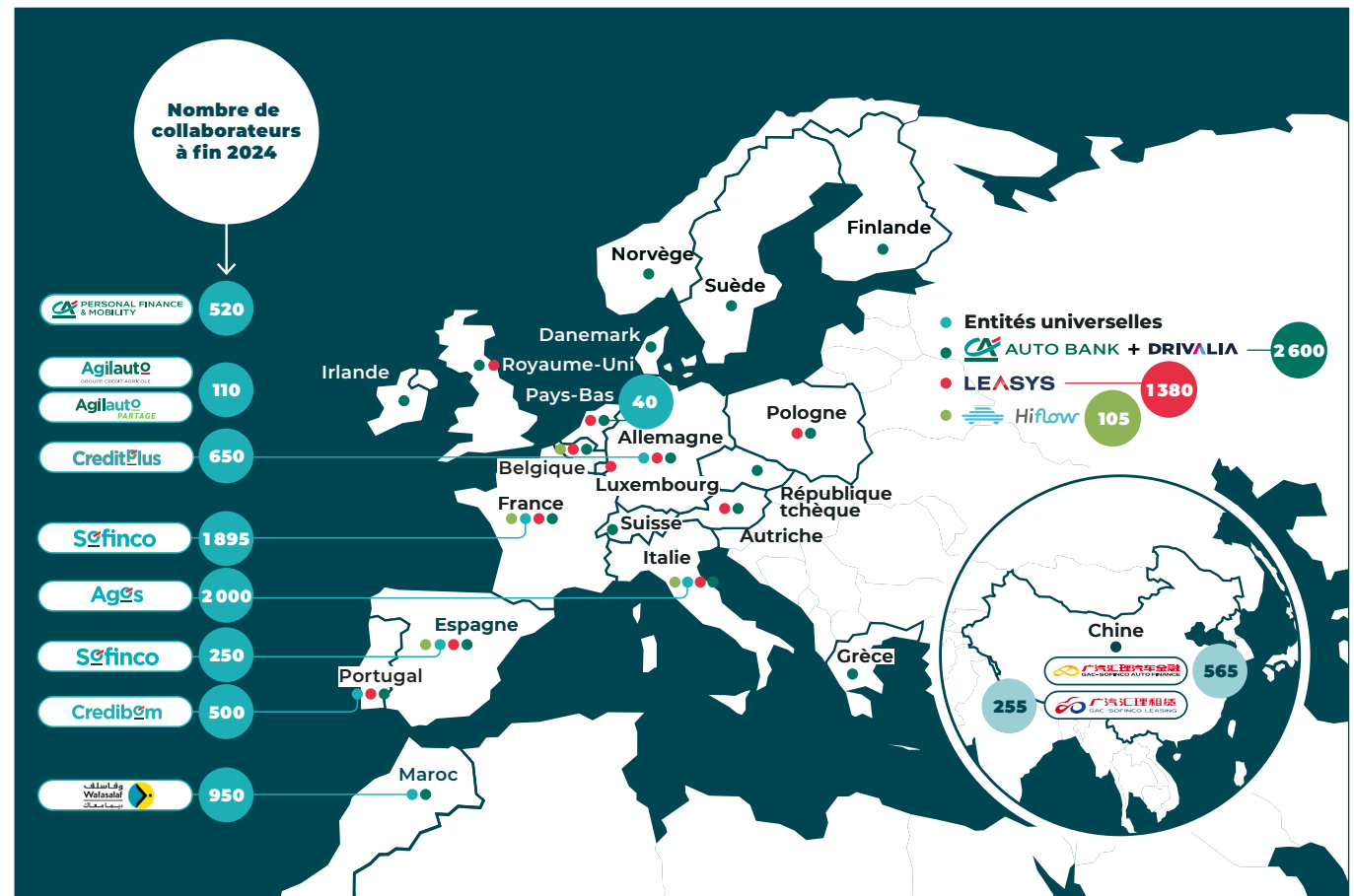
QUI SOMMES-NOUS ?

Grâce à notre expertise du financement personnel et de la mobilité, à notre couverture géographique et à nos nombreux partenariats avec des acteurs majeurs de l'automobile et de la distribution, nous jouons un double rôle : celui d'un observatoire de la consommation, en anticipant les grandes tendances à venir, et celui d'un moteur de la transition, en proposant des solutions adaptées aux défis sociétaux émergents.

Nous accompagnons nos clients dans la gestion de leur budget au quotidien et le financement de leurs projets liés à l'habitat, à l'équipement de la maison et à la mobilité. Nous proposons également des services et assurances associés.

Nos offres sont accessibles en ligne auprès de nos filiales, dans les points de vente et les plateformes e-commerce de nos partenaires, ainsi que dans le vaste maillage territorial des agences régionales du Crédit Agricole et de LCL.

Nous nous inscrivons dans une démarche engagée, plaçant la mobilité électrique, la transition énergétique, l'économie circulaire et l'innovation au cœur de notre modèle, pour construire, aux côtés de nos clients, partenaires et collaborateurs, une société plus durable et inclusive.



Une filiale à
100%
du groupe
Crédit Agricole

16,7 M
de clients

2764 M€
de produit net bancaire

119,3 Mds€
d'encours gérés

Plus de
11000
collaborateurs

Une présence
dans **22**
pays

Données au 31/12/2024.

EN BREF

MOBILITÉ

CA Auto Bank renforce son engagement dans la mobilité plus durable grâce à de nouveaux partenariats avec des constructeurs de véhicules électriques.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

En France, lancement de Sofinco Éco-Transitions, une démarche globale visant à accélérer la rénovation énergétique.



ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Drivalia lance la plateforme Drivalia Future pour revaloriser les voitures issues de la location.



MOBILITÉ

Agilauto Partage récompensé par deux prix : Argent au Grand Prix des Alliances Durables et Or au Grand Prix de la Marque engagée.

SOLIDARITÉ

Les Coups de pousse, programme de soutien à des associations appuyées par des collaborateurs, s'ouvrent à l'international et deviennent le Corporate Giving Program.

CERTIFICATION



Creditplus et Credibom obtiennent la certification B Corp™.



Wafasalaf obtient pour la 3^e fois le label RSE de la CGEM⁽¹⁾.

MOBILITÉ

La nouvelle co-entreprise GAC-Sofinco Leasing permet de **renforcer l'offre de leasing** pour favoriser le déploiement des véhicules électriques en Chine.

Best Workplaces™

Great Place To Work®

FRANCE 2025™

CERTIFICATION

Crédit Agricole Personal Finance & Mobility, labellisé **Great Place To Work®** pour la 3^e année consécutive, obtient le label « Best Workplaces » pour la 2^e année, en France.

(1) CGEM : Confédération générale des entreprises du Maroc.

ÊTRE UNE ENTREPRISE À ENGAGEMENTS

NOTRE RAISON D'ÊTRE



4 ENGAGEMENTS POUR DONNER VIE À NOTRE RAISON D'ÊTRE ET GUIDER NOTRE STRATÉGIE



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

Projet Client

Projet Sociétal

Projet Humain

Stratégie RSE

Notre Plan Moyen Terme

UN COMITÉ DES PARTIES PRENANTES POUR SUIVRE NOS ENGAGEMENTS

En créant un espace de dialogue ouvert avec des représentants de la société civile, nous nous dotons d'un regard élargi pour questionner, challenger et faire évoluer nos engagements.

Organe de dialogue et de concertation, notre comité des parties prenantes assure un suivi de nos engagements et contribue à leur évolution. Il reflète notre ambition d'aller au-delà des normes de responsabilité sociétale pour bâtir, ensemble, une finance plus durable et inclusive.

Les premières instances du comité des parties prenantes pour notre entité française se sont tenues en présence de 14 experts internes et externes notamment d'une ONG (Transport & Environnement), d'une association de consommateurs, du monde académique (ESSEC), d'un acteur de l'innovation et d'un cabinet d'études (Occurrence).

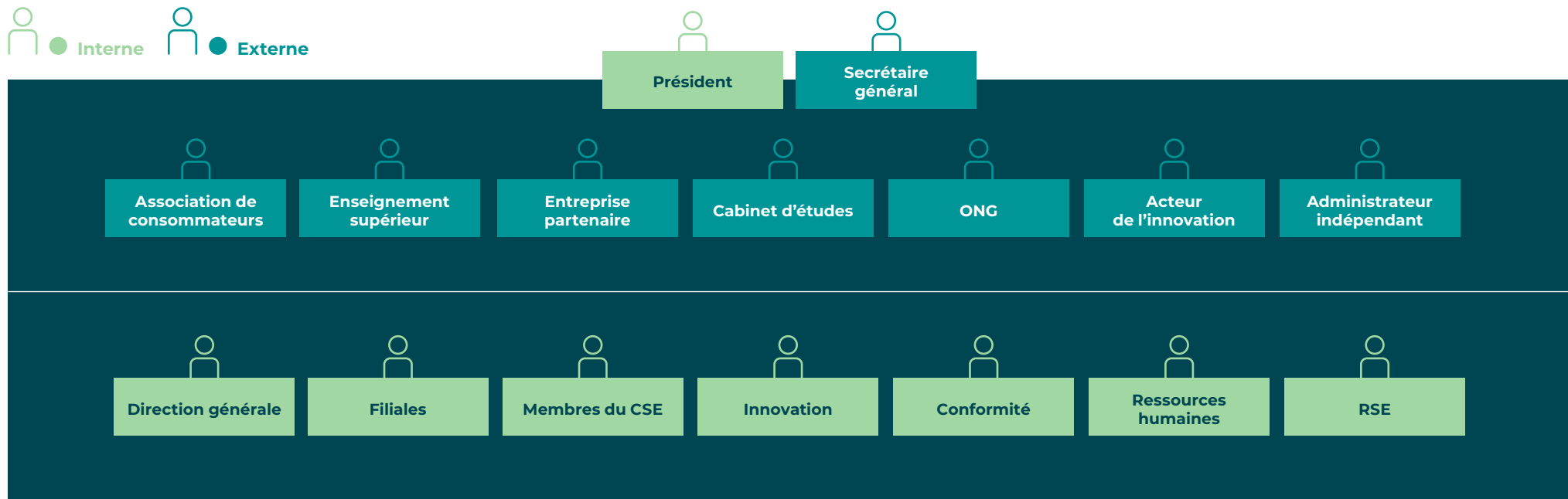
Il se réunira trois fois par an et ses recommandations seront présentées à notre conseil d'administration. Ce comité sera répliqué dans nos autres entités, avec des représentants au fait des spécificités de chaque pays.

« Les entreprises ont un rôle déterminant et structurant dans l'évolution de la société. Elles sont actrices du changement. Contribuer à cette évolution et à l'accélération des engagements de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility est un levier essentiel pour passer des discours aux actes. »

Carole COUVERT

Administratrice indépendante

1 représentant par partie prenante



RESTER À L'ÉCOUTE DES ATTENTES

Le changement ne se construit pas seul.

Au-delà du comité des parties prenantes, garant de notre trajectoire d'entreprise à engagements, le dialogue avec nos parties prenantes se déploie également au quotidien, à tous les niveaux de l'entreprise. Que ce soit sur le terrain ou dans les fonctions support, nos équipes sont en permanence à l'écoute, ce qui nourrit notre réflexion, nous permet d'ajuster nos pratiques et garantit une prise en compte globale des attentes de notre écosystème.

NOS CLIENTS

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



1er

en recommandation client
au Portugal et en Allemagne⁽¹⁾



1er

en engagement sociétal
en France, en Italie,
en Allemagne et au Portugal⁽²⁾

NOS FOURNISSEURS

- Entretenir 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

Caisses régionales 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 fondés 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 grâce à une organisation responsabilisante
- Renforcer les compétences et l'employabilité
- Promouvoir l'égalité des chances et la diversité



87%

des collaborateurs sont
fiers de travailler pour
Crédit Agricole 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

(1) Donnée issue de l'enquête IRC (indice de recommandation client) 2024.

(2) Donnée issue de l'enquête IES (indice d'engagement sociétal) 2024.

(3) Donnée issue de l'enquête IMR (indice de mise en responsabilité) 2024.

ÉVALUER NOTRE IMPACT ET DÉFINIR NOS PRIORITÉS EN LIEN AVEC NOS PARTIES PRENANTES

La directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) impose progressivement aux grandes entreprises de renforcer la transparence sur leurs impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance, notamment via l'analyse de double matérialité. Celle-ci vise à identifier les impacts, risques et opportunités (IRO) significatifs en prenant en compte à la fois les activités propres de l'entreprise et l'ensemble de sa chaîne de valeur.

Bien que cette réglementation ne nous soit pas applicable en tant que telle à date, nous avons réalisé notre analyse de double matérialité, en nous alignant sur la méthodologie du groupe Crédit Agricole, afin de nous assurer de prendre en compte toutes les composantes attendues d'une stratégie RSE.

Une méthodologie rigoureuse, enrichie par l'identité mutualiste du groupe Crédit Agricole

Conformément aux exigences de la directive CSRD et aux normes européennes, notre approche de la double matérialité repose sur l'identification, l'évaluation et la hiérarchisation des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance les plus significatifs. Comme toutes les entités du Groupe, nous nous sommes appuyés sur nos dispositifs d'analyse des risques existants. Nous avons enrichi ce travail par la consultation d'experts internes des différentes lignes métiers sur l'ensemble des sujets clés.

Au-delà du cadre réglementaire, le groupe Crédit Agricole apporte une dimension unique à cette démarche, en intégrant pleinement

son modèle coopératif et mutualiste.

Cette spécificité se traduit par une considération particulière portée aux attentes des territoires, des sociétaires et des parties prenantes locales. Notre approche combine donc un dialogue étroit avec les parties prenantes et une évaluation quantifiée des impacts.

Cette dynamique de progrès se traduit par l'intégration de nouveaux enjeux, tels que l'éthique des affaires et la protection de la clientèle, désormais traités de façon dédiée dans notre rapport. Ces thématiques nous permettent de structurer une démarche RSE globale, transparente et tournée vers l'avenir.

NOTRE MATRICE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

Thématique		Matérialité d'impact ⁽¹⁾	Matérialité financière ⁽²⁾
Changement Climatique	Changement climatique		
	Empreinte environnementale de fonctionnement		
	Accompagnement des transitions des clients		
Effectifs de l'entreprise	Attractivité, rétention des talents et engagement des collaborateurs		
	Gestion des compétences		
	Droits humains, santé et sécurité des personnes		
	Dialogue social		
	Diversité et inclusion		
Consommateurs et utilisateurs finaux	Accessibilité et adaptation des offres et cohésion sociale		
	Protection de la clientèle		
	Protection des données personnelles		
Conduite des affaires	Protection des lanceurs d'alertes professionnelles		
	Éthique des affaires et lutte contre la corruption		
	Achats responsables		
	Devoir de vigilance fournisseurs		
	Lutte contre la délinquance financière et conflits d'intérêts		
Spécifiques au Crédit Agricole	Cybersécurité		

(1) Impacts, positifs et négatifs, réels ou potentiels, en matière de durabilité, liés aux activités de l'entreprise.

(2) Risques et opportunités financiers de l'entreprise générés par son environnement économique, social et naturel.

NOTRE CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



ODD 3 :

Nous veillons à la bonne santé et au bien-être de nos collaborateurs et mettons en œuvre des initiatives pour y contribuer plus largement.

ODD 4 :

Grâce à notre fonds de dotation For Youth et à nos actions de mécénat de compétences, nous accompagnons les jeunes dans leur parcours académique et professionnel, favorisant ainsi l'accès à une éducation de qualité.

ODD 5 :

Nous favorisons l'égalité femmes-hommes à tous les niveaux hiérarchiques et soutenons le développement professionnel de nos collaboratrices via des programmes de mentorat et de leadership.

ODD 7 :

La transition vers une énergie plus propre est au cœur de notre métier. Nous œuvrons chaque jour pour une mobilité, un habitat et une consommation plus durables et plus équitables.

ODD 8 :

Nous contribuons à un développement économique responsable et inclusif. Nous veillons à offrir un environnement de travail décent pour nos collaborateurs et accompagnons nos clients à travers des solutions adaptées à leurs besoins.

ODD 9 :

Nous développons des solutions innovantes pour construire une industrie plus responsable.

ODD 10 :

La réduction des inégalités est au cœur de notre démarche. Nous nous engageons pour l'égalité des chances au sein de l'entreprise, et pour favoriser un crédit plus inclusif qui permette au plus grand nombre d'acquiescer les équipements dont il a besoin.

ODD 11 :

Acteurs de l'électrification de la mobilité et de la transition énergétique de l'habitat, nous contribuons activement au développement de villes et de communautés plus durables.

ODD 12 :

Nous favorisons l'émergence de nouveaux modèles de consommation axés sur l'usage plutôt que sur la propriété et valorisons les produits issus de l'économie circulaire.

ODD 13 :

Nous tentons de renforcer la capacité d'adaptation face aux changements climatiques en développant notamment des solutions de mobilité plus durable et un habitat plus résilient.

NOTRE STRATÉGIE RSE

En 2022, nous avons défini notre stratégie RSE, 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.

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

Ambition #1

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

Ambition #2

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

Ambition #3

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

Ambition #4

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

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

Ambition #5

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

Ambition #6

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

Ambition #7

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

Ambition #8

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

AGIR

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

**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. 19

Ambition #3

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

p. 22

Ambition #4

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

p. 25

Éclairage sur les enjeux



Philippe DROBINSKI

Directeur de Recherche au CNRS, Professeur à l'École Polytechnique, Directeur du Centre Energy4Climate (Institut Polytechnique de Paris).

Le Centre interdisciplinaire Energy4Climate (E4C), créé par l'Institut Polytechnique de Paris et l'École des Ponts ParisTech, agit au cœur de la transition énergétique. À la croisée de la recherche, de la formation et de l'innovation, il fédère une trentaine de laboratoires autour de quatre axes prioritaires : la réduction des émissions, l'efficacité énergétique, le déploiement des énergies renouvelables et l'évaluation des politiques publiques. Sa singularité : une approche résolument systémique, mêlant sciences dures, sciences sociales et partenariats industriels pour concevoir des solutions directement applicables.

www.e4c.ip-paris.fr

Spécialiste du climat méditerranéen, Philippe Drobinski éclaire pour nous les enjeux systémiques de la transition énergétique. À travers son regard de chercheur engagé dans l'action, il appelle à mobiliser dès maintenant les solutions existantes, sans attendre de rupture technologique incertaine.

Dans la région méditerranéenne, le réchauffement est 20 % plus rapide que la moyenne mondiale. Il s'agit de la seule région où l'on peut établir directement un lien de cause à effet entre les activités humaines et le réchauffement climatique, faisant de cette région un véritable laboratoire à ciel ouvert. La région connaît des vagues de chaleur plus fréquentes, des sécheresses agricoles, des submersions marines et une élévation du niveau de la mer qui menace le patrimoine du littoral. Autant d'ingrédients qui imposent une adaptation urgente et structurelle, à l'échelle mondiale.

Même si l'adaptation au changement climatique ne peut pas être uniforme et nécessite des réponses spécifiques à chaque contexte, elle doit se construire sur une approche systémique : sociale, économique et environnementale. C'est ce que nous faisons avec Energy4Climate, en alliant recherche, formation et innovation. Nous agissons comme un laboratoire vivant en déployant des quartiers pilotes, en expérimentant l'agrivoltaïsme ou encore la rénovation low-tech.

Des solutions ancrées dans le réel, dont nous évaluons la faisabilité socio-technique, pour qu'elles s'intègrent aux modes de vie et tiennent compte des réalités locales.

Autre constat : l'évolution des comportements des consommateurs est déterminante. L'exemple de l'hiver 2022 est révélateur : les campagnes de sobriété énergétique ont permis une baisse de 10 % de la consommation en France. Il faut accompagner les comportements responsables tout en accélérant le déploiement de solutions bas-carbone.

Parmi elles, l'électrification joue un rôle central. C'est une étape incontournable pour décarboner non seulement la mobilité, mais aussi les bâtiments, l'industrie, et plus largement l'ensemble des usages. Les technologies de production électrique bas-carbone sont connues, maîtrisées et disponibles. Le défi réside désormais dans leur intégration intelligente dans les territoires et les systèmes existants. Cela suppose de transformer le bâtiment en un espace de services énergétiques, capable de produire, stocker et piloter l'énergie (toitures solaires, façades photovoltaïques, etc.). Ces solutions doivent être déployées en tenant compte de l'ensemble de leur cycle de vie, depuis le financement jusqu'à leur recyclage.

La réussite de cette transition repose sur une mobilisation collective. Aucun acteur ne peut agir seul.

Le réchauffement climatique de la région méditerranéenne est

20%

plus rapide que la moyenne mondiale.

-10%

de réduction de la consommation d'énergie permise par la campagne de sobriété énergétique à l'hiver 2022, en France.

Entreprises, finance, collectivités, monde académique et institutions publiques doivent s'accorder autour d'une boussole commune. La transformation exige une coordination forte, une vision à long terme et un engagement partagé.

Ambition #1

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



NOTRE STRATÉGIE

UNE OFFRE DE MOBILITÉ ÉLECTRIQUE 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.

Cependant, le marché a récemment marqué le pas, avec une baisse conjoncturelle de la part des véhicules électrifiés financés, due notamment à l'arrêt du bonus pour les entreprises et à la suppression de certaines aides pour les modèles non européens. Ce ralentissement ne remet pas en cause la nécessité d'encourager la motorisation électrique, essentielle pour la transition écologique.

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 OBJECTIFS

1/3

1 véhicule neuf
100 % électrique
sur 3 financé
d'ici fin 2025

**Réduction de
50 %**

de l'empreinte carbone de
nos financements automobiles
à horizon 2030 (vs 2020)

**Être un
leader**

de la mobilité
électrique
en Europe

À l'écoute de nos parties prenantes



Douja,
utilisatrice
d'Agilauto Partage

« Pouvoir utiliser un véhicule électrique ponctuellement à un tarif accessible est une vraie solution. L'expérience est simple, la prise en main et la restitution du véhicule sont rapides, et si besoin l'équipe est toujours là pour m'accompagner. Une alternative plus durable et pratique pour mes déplacements ! »

Notre action



Agilauto
PARTAGE

AGILAUTO PARTAGE, UNE SOLUTION DE MOBILITÉ PLUS DURABLE ET SOLIDAIRE

Plus d'un an après son lancement, Agilauto Partage – un service **d'autopartage rural 100 % électrique** – s'impose comme une réponse innovante aux défis de la mobilité dans les territoires ruraux mal desservis et pour démocratiser l'utilisation des véhicules électriques, alors que beaucoup de conducteurs français n'en ont encore jamais utilisé un. Expérimenté à Fayence, il a déjà séduit plus de **600 utilisateurs** au sein d'une communauté de **29 000 habitants**. Fort de ce succès, nous avons étendu ce service à Lunéville et Romorantin, et prévoyons de le déployer dans **dix nouvelles communautés de communes d'ici 2026**, en collaboration avec les Caisses régionales du Crédit Agricole, Pacifica et EDF. Au-delà du partage de véhicules, Agilauto Partage contribue au développement de **nouvelles solidarités locales**. En Pays de Fayence, notre partenariat avec Bip Pop et la plateforme « Entraide en Pays de Fayence » permet aux bénévoles d'accéder gratuitement à nos véhicules électriques pour accompagner des personnes en situation de fragilité. En parallèle, notre partenariat avec Openfleet nous permet d'accélérer sur le déploiement de l'autopartage en entreprise et nous rapproche de notre ambition de devenir un leader en France dans ce domaine, et de notre objectif de 10 000 véhicules gérés d'ici 2026.

Nos autres actions pour une mobilité bas-carbone



CA PERSONAL FINANCE
& MOBILITY

Agilauto
GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Sofinco 

Faciliter l'accès aux bornes de recharge électrique en partenariat avec EDF

Dans le cadre de notre engagement pour une mobilité plus durable, nous développons une gamme de services visant à accompagner la transition vers le véhicule électrique.

Depuis octobre 2024, tous les clients d'Agilauto souscrivant un leasing pour un véhicule électrique ou hybride rechargeable peuvent bénéficier de solutions de recharge adaptées grâce à nos partenaires IZI by EDF et Izivia.

En parallèle, Sofinco propose une offre de financement des bornes de recharge à domicile proposées par IZI by EDF, via un crédit amortissable.

DRIVALIA  **AUTO BANK**

Recharger son véhicule avec une électricité 100 % renouvelable

En Italie, Drivalia renforce son engagement en faveur de la transition énergétique en proposant un réseau de bornes de recharge alimenté à 100 % par de l'électricité renouvelable. Son infrastructure compte 1 500 points de recharge et l'origine de l'énergie qui y est délivrée est certifiée par Enel Energia⁽¹⁾. Ce réseau est accessible aux clients de CA Auto Bank et aux utilisateurs de l'application Drivalia Recharge.

 **AUTO BANK** **DRIVALIA**

Des partenariats pour accélérer le développement des véhicules électriques

La décarbonation de l'économie passe par une offre de véhicules électriques la plus large possible. CA Auto Bank, présent dans 18 pays européens et au Maroc, noue régulièrement des partenariats stratégiques avec des constructeurs internationaux de véhicules électriques, permettant ainsi de proposer des solutions de financement et de mobilité plus durable, pour un public toujours plus large. Depuis début 2024, CA Auto Bank et Drivalia ont par exemple signé les nouveaux partenariats suivants :

Italie, Espagne, France, Allemagne et Suisse : collaboration avec BYD pour développer des offres de financement dédiées aux véhicules électriques.

Italie : accompagnement de Chery pour soutenir les marques Omoda et Jaecoo dans leur entrée sur le marché européen.

Espagne : partenariat avec la marque Ebro.

France et Suisse : partenariat avec Cadillac pour accompagner le lancement de son premier modèle 100 % électrique.

Pays-Bas : association avec Nio pour proposer des solutions de mobilité flexibles et plus durables via Drivalia.

(1) L'attestation, délivrée par Enel Energia en vertu du nouveau contrat de fourniture en vigueur depuis le 1^{er} avril 2024, est certifiée par le système de « Garantie d'origine » du Gestionnaire des Services Énergétiques (GSE), selon la directive CE 2009/28/CE.

Nos autres actions pour une mobilité bas-carbone



DRIVALIA

E+Share Drivalia : l'autopartage 100 % électrique adapté à la métropole

Pensé pour une mobilité plus responsable, E+Share Drivalia est un service d'autopartage 100 % électrique, accessible via une application dédiée.

Lancé à Turin en 2020, puis déployé à Milan, Rome et Lyon, il met à disposition une flotte de 1 200 véhicules électriques à travers l'Europe. Désormais, l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry dispose de ce service, offrant aux voyageurs des places de stationnement exclusives accessibles 24 h/24.

Au-delà de la flexibilité et de la praticité pour les usagers du service, E+Share Drivalia contribue activement à la réduction de l'empreinte carbone de Drivalia. Grâce à l'électrification de sa flotte, ce service évite le rejet de 35 tonnes de CO₂ chaque mois, tout en participant à la réduction des nuisances en ville, en particulier la pollution atmosphérique et sonore.

LEASYS

e-Move : une solution de location électrique pensée pour tous les profils

Avec e-Move, Leasys propose une offre de location longue durée (LLD) tout-en-un pour véhicules électriques et hybrides rechargeables. Destinée aussi bien aux particuliers qu'aux PME ou aux grands comptes, elle inclut assurances, maintenance, services de recharge et outils de gestion de flotte.

Objectif : faciliter le passage à la mobilité plus durable en levant les freins à l'électrification et en optimisant la performance des parcs automobiles.

广汽汇理租赁
GAC-SOFINCO LEASING

Une nouvelle étape pour soutenir l'essor de la mobilité électrique en Chine

Depuis 2009, Crédit Agricole Personal Finance & Mobility est partenaire du constructeur chinois GAC via la co-entreprise GAC-Sofinco. Ce partenariat se renforce, en 2025, avec la création de GAC-Sofinco Leasing, pour proposer des solutions de leasing financier et opérationnel sur le marché chinois. Avec un portefeuille de plus de 200 000 véhicules et près de 300 collaborateurs, GAC-Sofinco Leasing accompagne les marques du groupe GAC. Déjà 60 % des contrats de leasing portent sur des véhicules à motorisation électrique.

Agilauto
GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Agilauto et la location longue durée : un levier pour accompagner la transition vers une mobilité plus durable

Agilauto accompagne les collectivités dans la transition énergétique de leurs flottes grâce à la location longue durée (LLD). La communauté d'agglomération Vallée Sud Grand Paris a ainsi choisi Agilauto pour le renouvellement de 39 véhicules, dont 35 électriques ou hybrides rechargeables. La LLD permet aux collectivités de disposer de véhicules récents et moins polluants, tout en maîtrisant leur budget. En lien avec les Caisses régionales, Agilauto propose un accompagnement sur mesure, comme avec le Crédit Agricole d'Île-de-France dans ce projet. Plus largement, en lien avec sa promesse client « *Agilauto, le Loueur Longue Durée multimarques du Groupe Crédit Agricole, qui s'engage, pour tous, vers une mobilité plus responsable !* », Agilauto permet notamment, à tout moment, au client de changer d'avis pour passer d'un véhicule thermique à un véhicule électrique.

Ambition #2

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



NOTRE STRATÉGIE

ACCÉLÉRER LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS

La rénovation énergétique de l'habitat est un enjeu majeur : le secteur du bâtiment est responsable de 34 % des émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie dans l'Union européenne.

En France, près de 5 millions de logements sont considérés comme des passoires thermiques selon leur classement au Diagnostic de Performance Énergétique (DPE). Pour accélérer la transition, les règles se durcissent progressivement et l'État propose des aides pour soutenir les ménages, notamment les plus modestes. Malgré ces dispositifs, le coût des travaux et la complexité des démarches continuent de freiner de nombreux projets. C'est pourquoi nous déployons une stratégie dédiée, alliant financement sur mesure, accompagnement personnalisé et outils numériques, afin de rendre la rénovation plus accessible, plus simple et plus rapide.

NOTRE PLAN D'ACTION

1. Développer des partenariats sur le marché de la rénovation énergétique et soutenir les professionnels.
2. Rendre le crédit accessible au plus grand nombre et proposer des solutions adaptées aux besoins de nos clients.

NOS OBJECTIFS

3 Mds€

de financements pour la rénovation énergétique d'ici 3 ans.

ÉCLAIRAGE⁽¹⁾

Près de 75 %
du parc immobilier européen est considéré comme inefficace sur le plan énergétique.

35 %
des bâtiments de l'UE ont plus de 50 ans.

35 millions
de bâtiments européens devront être rénovés énergétiquement d'ici à 2030.

(1) Représentation de la Commission européenne en France, « Adoption d'une directive sur la performance énergétique des bâtiments pour réduire les factures énergétiques et réduire les émissions », 12 avril 2024.

À l'écoute de nos parties prenantes



Martin Lagane
Directeur de la communication
et porte-parole de l'Agence nationale
de l'habitat (ANAH)

« Les Français souhaitent rénover leur logement et c'est une bonne nouvelle. Il faut prendre le temps de préparer son projet et d'être bien accompagné. Autour de France Rénov', le service public de la rénovation, toute une filière doit se structurer pour leur permettre d'aller vers des projets de qualité. »

Notre action



SIMPLIFIER ET ACCÉLÉRER LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Avec le lancement de Sofinco Éco-Transitions, Sofinco a engagé une démarche forte pour accompagner les particuliers, professionnels du bâtiment et autres acteurs de la rénovation énergétique. Avec l'objectif ambitieux de financer 3 milliards d'euros de travaux d'ici 3 ans, soit 300 000 rénovations en France, Sofinco entend soutenir les objectifs du Gouvernement pour rénover les passoires thermiques et **débloquer la rénovation des logements en accompagnant les professionnels de l'habitat** (artisans, diagnostiqueurs, agences immobilières...) et leurs clients. Sofinco Éco-Transitions va au-delà du financement et propose une offre globale intégrant un bouquet de services, qui vise à **simplifier et fluidifier les projets de rénovation énergétique des particuliers**. Pour y parvenir, Sofinco s'appuiera sur sa connaissance du secteur, sur son réseau composé de plus de 3 000 professionnels qualifiés et sur des outils digitaux performants. Prochain axe de développement : l'adaptation des logements au bien vieillir à domicile qui visera à offrir des solutions adaptées aux nouveaux besoins des habitants.

Nos autres actions pour la rénovation énergétique de l'habitat



Sofinco  Sofinco  Agos Credibom

Financer l'installation de panneaux photovoltaïques

Sofinco en France et en Espagne, Agos en Italie et Credibom au Portugal facilitent l'installation de panneaux photovoltaïques en proposant leur financement aux particuliers souhaitant équiper leur maison. Ce sont ainsi plus de 270 millions d'euros qui ont été accordés à plus de 16 000 foyers pour leur permettre d'accéder à une autonomie de production d'électricité verte en 2024.

Creditplus

Lancement du tout premier produit d'épargne durable en Allemagne

En Allemagne, Creditplus renforce son engagement en faveur du développement durable avec deux initiatives :

- La mise en place d'un nouveau cadre de financement durable, destiné à financer ou refinancer des projets dans les secteurs de la mobilité et de la transition énergétique des bâtiments.
- Le lancement, en début d'année 2025, du premier produit d'épargne durable en Allemagne permettant aux particuliers d'investir dans des projets durables tout en bénéficiant d'un rendement compétitif, aligné sur les taux du marché. Cette épargne sera notamment fléchée pour financer des projets de rénovation énergétique.

Agos

Un prêt innovant et un simulateur en ligne pour accompagner la rénovation énergétique des logements

En Italie, Agos a déployé AgoràCasa, un simulateur en ligne gratuit, disponible sur son site internet, qui permet d'évaluer la classe énergétique de son logement. En trois étapes simples – évaluation, personnalisation et recommandations –, il est possible d'identifier les travaux d'amélioration nécessaires et d'obtenir une estimation des coûts associés. En parallèle, Agos a lancé Agos One, une solution de prêt innovante et unique pensée pour ceux qui souhaitent investir dans des produits visant à améliorer la durabilité et l'efficacité énergétique de leur habitat.

Sofinco, partenaire financement
de **+ de 3 000**
entreprises spécialisées
(photovoltaïque, isolation,...)

Sofinco représente **20 %**
du crédit à la consommation
pour la rénovation énergétique
en 2023 en France (données ASF).

Ambition #3

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



NOTRE 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 ces 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 et des distributeurs d'équipements neufs afin de développer des solutions innovantes qui encouragent les choix plus durables et la réparation.

NOTRE PLAN D'ACTION

1. Mettre en place des partenariats avec des acteurs de l'économie circulaire pour 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 une consommation plus durable en développant des solutions innovantes avec nos partenaires historiques.

NOS OBJECTIFS

Mise en place de nouveaux partenariats pour favoriser une consommation plus durable.

ÉCLAIRAGE

Acheter d'occasion fait partie des habitudes de **47 %** des Français.⁽¹⁾

(1) Opinionway pour Sofinscope : La seconde main aujourd'hui : une habitude de consommation, autant qu'un complément de revenu ? Les Français et les achats de seconde main. Rapport d'étude, mars 2025.

À l'écoute de nos parties prenantes



Giovanni Innocenti,
Directeur général
d'Auto Inn

« Accessibilité, fiabilité et durabilité : Drivalia Future permet d'identifier les solutions les plus adaptées et d'optimiser l'usage de chaque véhicule, en soutenant une approche d'économie circulaire. »

Notre action



DONNER UNE SECONDE VIE AUX VÉHICULES DE LOCATION

Drivalia a lancé **Drivalia Future**, une solution inspirée de l'économie circulaire, pour donner une **nouvelle vie aux véhicules de sa flotte, en fin de location**. Cette plateforme digitale de vente de véhicules d'occasion récents et rigoureusement contrôlés s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux concessionnaires et professionnels. Sur Drivalia Future, les clients peuvent consulter les véhicules disponibles, avec des informations détaillées et des photos pour une expérience d'achat en toute transparence. En plus de la vente en ligne, les enseignes Drivalia Future à Rome et Turin, et bientôt à Milan et Naples, permettent aux clients de voir les modèles disponibles en magasin avant de faire leur choix.

Nos autres actions pour l'accès à des produits plus durables et de seconde main



Sofinco 

Des solutions innovantes pour la location de véhicules d'occasion

Grâce au plus important accord de financement sur le marché, Sofinco Espagne soutient l'approvisionnement et le renouvellement du stock de Flexicar, leader de la vente de voitures d'occasion en Espagne. L'entreprise peut ainsi proposer à ses clients des conditions de financement comparables à celles d'un véhicule neuf, avec une option de reprise dans les trois ans suivant l'achat. Sofinco accompagne l'expansion de Flexicar sur un marché de près de deux millions de véhicules annuels, tout en renforçant sa position dans ce secteur stratégique.

Sofinco 

Encourager une consommation plus durable

Sofinco et Fnac Darty proposent à leurs clients un accompagnement complet alliant réparation, financement et soutien à l'économie circulaire. Sofinco encourage cette démarche en proposant des crédits à 0% pour l'achat de produits plus durables chez Fnac Darty et des solutions de financement pour les biens de seconde main chez ses partenaires.

LEASYS

S'engager en faveur de l'économie circulaire dans la location automobile

Pour intégrer davantage les principes de l'économie circulaire dans son modèle, Leasys s'engage à promouvoir la relocation de véhicules d'occasion, rendant ainsi la mobilité plus accessible et abordable. Les voitures restituées sont reconditionnées par SUSTAINera au Pôle d'Économie Circulaire de Mirafiori, près de Turin. Cette approche prolonge le cycle de vie des véhicules, réduit les déchets et offre aux clients une solution de location à long terme durable, de haute qualité et compétitive. Récemment lancée en Italie, cette initiative marque une étape concrète vers une mobilité plus durable, efficace et responsable.

Credibom



Un écosystème dédié à la mobilité électrique

Au Portugal, un écosystème dédié à la mobilité électrique est intégré au site web de PiscaPisca, la plateforme de vente de véhicules d'occasion de Credibom. PiscaPisca Green offre un large choix de véhicules d'occasion à faibles émissions, dont des voitures 100% électriques ou hybrides rechargeables. Les clients peuvent également y trouver des accessoires ou souscrire à des services de recharge électrique, notamment grâce à un partenariat avec Galp Electric et son réseau de bornes de recharge Mobi.e, le plus vaste du pays. Enfin, du contenu informatif et des conseils pratiques sur la mobilité plus durable répondent aux interrogations, voire aux réticences des clients quant à l'achat d'un véhicule électrique.

Ambition #4

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



NOTRE 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

NOTRE EMPREINTE DE FINANCEMENT

1. Réduire l'intensité carbone de notre portefeuille par la promotion de la mobilité électrique.

NOTRE 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.

NOS OBJECTIFS

Réduire de 50 %
notre empreinte carbone
de fonctionnement d'ici 2030
(par rapport à 2019).

Réduire de 50 %
l'intensité carbone de nos
financements automobiles
d'ici 2030 (par rapport à 2020).

Empreinte carbone de financement

UNE DÉCARBONATION DE NOS FINANCEMENTS AUTOMOBILES QUI SE POURSUIT

À fin décembre 2024, l'empreinte carbone de nos financements automobiles atteint 138 gCO₂/km, marquant une réduction significative de 25% par rapport à 2020 (185 gCO₂/km). Cette performance est également meilleure que l'objectif initialement prévu pour 2024 (150 gCO₂/km), nous permettant ainsi d'avoir une année d'avance sur notre trajectoire de réduction des émissions financées. Cette baisse s'explique par l'amélioration continue de la qualité des données et par une part croissante des financements de modèles à faibles émissions. CA Auto Bank et GAC-Sofinco jouent un rôle clé dans cette dynamique en orientant une part significative de leurs financements vers les véhicules électriques et à faibles émissions. À travers ses partenariats avec des constructeurs de véhicules électriques, CA Auto Bank contribue activement à la transition vers une mobilité plus durable. Son action permet ainsi d'accélérer la transformation du parc automobile financé par Crédit Agricole Personal Finance & Mobility et de renforcer l'impact de notre stratégie bas-carbone.

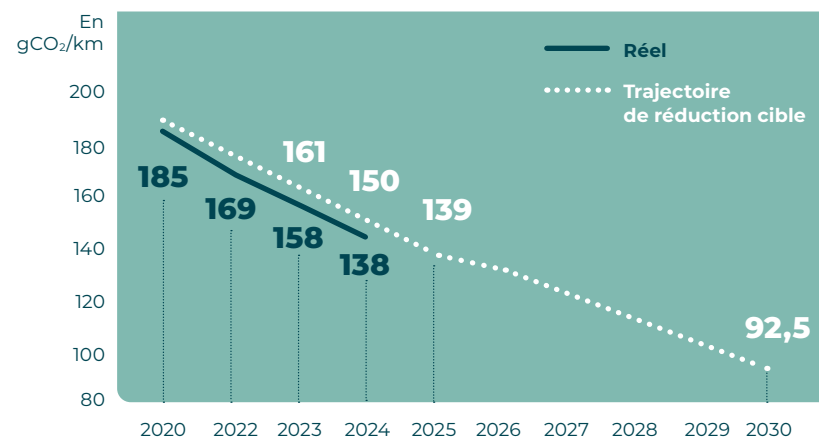


« En s'appuyant sur l'expertise financière de CA Auto Bank et Drivalia, BYD accélère son développement en Europe et contribue à la transition vers une mobilité plus durable. »

Ce partenariat nous permet de proposer des solutions de financement adaptées pour rendre les véhicules électriques plus accessibles et soutenir la réduction de l'empreinte carbone du secteur. »

Alessandro Grosso, Directeur général de BYD Italie

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⁾.

99 %

de notre empreinte carbone globale est liée à nos financements

dont 80 %
concernent le financement automobile

(1) Real-world usage of plug-in hybrid vehicles in Europe: a 2022 update on fuel consumption, electric driving, and CO₂ emissions

Empreinte carbone de fonctionnement

À fin 2023, notre empreinte carbone de fonctionnement est estimée à **113 019 tCO₂e** (scopes 1, 2 et 3, hors prêts accordés) soit une augmentation de 10 % par rapport à 2019.

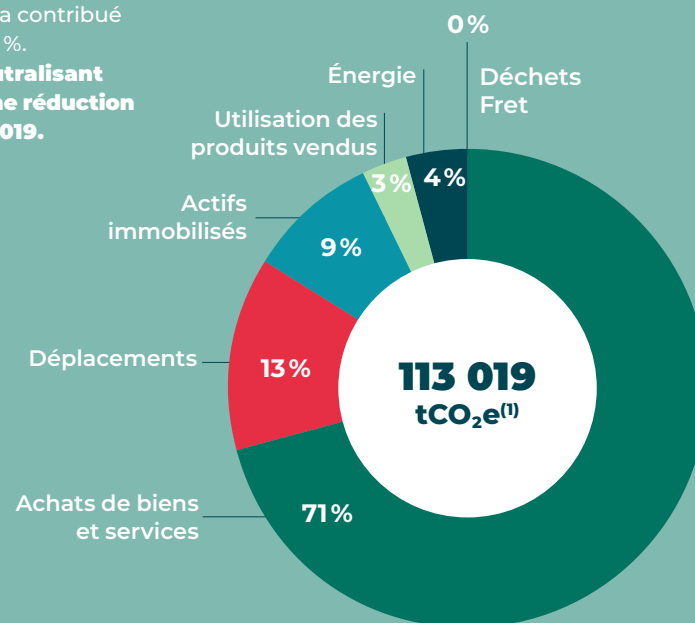
Cette hausse s'explique par :

- l'élargissement du périmètre d'analyse (+5%),
- l'impact de l'inflation (+8%),
- et l'évolution de nos activités (+14%).

Dans le même temps, un travail de fond a été réalisé afin d'améliorer les facteurs d'émissions utilisés en interrogeant spécifiquement nos principaux fournisseurs. Cela a contribué à diminuer notre empreinte de 18 %.

À périmètre constant et en neutralisant l'inflation, nous enregistrons une réduction effective de 3 % par rapport à 2019.

1 %
de notre empreinte carbone globale est lié à notre fonctionnement



(1) Méthode Bilan Carbone.

Conformément à nos engagements, nous poursuivons nos efforts pour respecter notre trajectoire de réduction avec pour objectif une baisse de 25 % d'ici fin 2025 et 50 % d'ici 2030. Cette diminution passera notamment par une optimisation des déplacements professionnels, en privilégiant des alternatives plus durables, ainsi que par un renforcement de nos actions en matière d'efficacité énergétique et de sélection responsable de nos fournisseurs.



ACCOMPAGNER DES PROJETS POUR AIDER À DÉCARBONER LES ACTIVITÉS

Depuis 2021, Crédit Agricole Personal Finance & Mobility s'engage volontairement dans le soutien de projets contribuant à la décarbonation.

Nous accompagnons des projets de reboisement, labellisés bas-carbone par le ministère de la Transition écologique, ainsi que des projets de transition agricole en France, certifiés par l'État, visant à réduire l'empreinte carbone des exploitations.

En 2024, cette démarche s'est renforcée avec le soutien de nouveaux projets de transition agricole en France, sélectionnés via la plateforme CARBIOZ, développée par le groupe Crédit Agricole et France Carbone Agri. L'ensemble de ces actions représente 6 507 tonnes de crédits carbone volontaires, qui seront disponibles dans les années à venir.

Par ailleurs, en Allemagne, Creditplus contribue chaque année à des projets de reforestation en Ouganda. Sofinco en Espagne s'engage également dans des initiatives similaires.

Nos actions pour réduire notre empreinte carbone de fonctionnement



Économiser l'énergie dans nos bâtiments

Dans les bureaux de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility, la température intérieure est réglée à 19 °C en hiver, sans possibilité de réglage individuel, et nous avons établi des plages horaires fixes pour le chauffage et la climatisation. Par ailleurs, nous avons mis en place des dispositifs de mise en veille automatique des équipements, programmé l'extinction de l'éclairage extérieur la nuit et installé des ampoules basse consommation. Nous avons également adhéré à l'initiative EcoWatt de RTE et de l'ADEME, qui vise à moduler la consommation électrique lors des pics de demande. Chez Agos, des films solaires sont installés dans 55 de ses agences afin d'en améliorer l'isolation thermique.



Réduire les émissions liées à nos déplacements

En France, nous disposons de la plus grande flotte de véhicules destinés aux collaborateurs de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility et, afin de mettre en application les principes de mobilité durable que nous promovons auprès de nos clients, tous les véhicules commandés à partir du 1^{er} janvier 2026 seront 100 % électriques dans le but d'avoir une flotte 100 % décarbonée à horizon 2029.

Fin 2024, 23 % de notre flotte était déjà électrique et le taux de renouvellement de la flotte en véhicules électriques était de 74 %.



S'engager pour un numérique plus responsable

Dans le cadre de la démarche de numérique responsable lancée par le groupe Crédit Agricole en 2022, nous avons sensibilisé et formé la totalité de nos collaborateurs en France.

Cette démarche s'articule autour de 5 leviers :

- la sensibilisation et la formation des collaborateurs ;
- la mesure de l'empreinte carbone et la définition d'un plan de réduction ;
- l'éco-conception ;
- la certification ;
- l'accessibilité numérique.

Nos actions pour réduire notre empreinte carbone de fonctionnement



Promouvoir des achats plus responsables

Dans le cadre de la politique globale du groupe Crédit Agricole, notre approche des achats plus responsables repose sur des relations durables et équilibrées avec nos fournisseurs et partenaires. Ces relations sont régies par une charte des achats, qui s'applique non seulement à nos appels d'offres mais aussi à l'ensemble de nos achats. Cette charte intègre des critères de sélection liés aux performances RSE, en s'assurant que les produits ou services achetés génèrent des impacts environnementaux, sociaux et économiques positifs tout au long de leur cycle de vie. De plus, pour garantir l'application effective de cette politique, nous mettons en place des formations destinées à nos collaborateurs.



Valoriser nos déchets

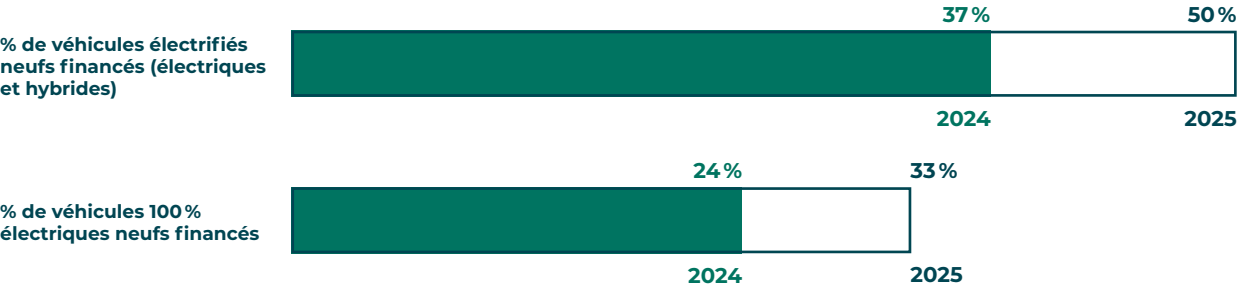
En 2024, 44 802 kg de déchets ont été collectés sur notre site de Massy, répartis principalement entre les Déchets Industriels Banals (DIB, 52 %) et les cartons (38 %). Grâce à une gestion efficace, 48 % des déchets ont été triés à la source, permettant une valorisation équilibrée entre matière (48 %) et énergie (52 %). Cette performance a contribué à éviter l'émission de 17 tonnes de CO₂. Les déchets collectés représentent l'équivalent de 3 859 kWh d'électricité générée ou de 7 296 ramettes de papier produites.

Synthèse

Bilan et ambitions pour les années à venir

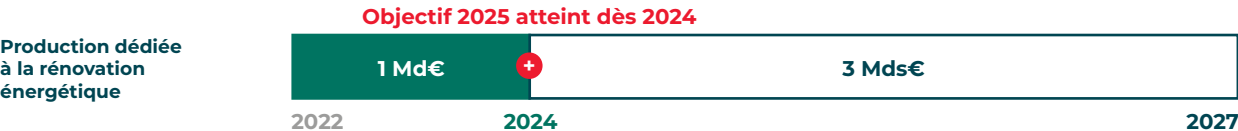
Ambition #1

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



Ambition #2

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



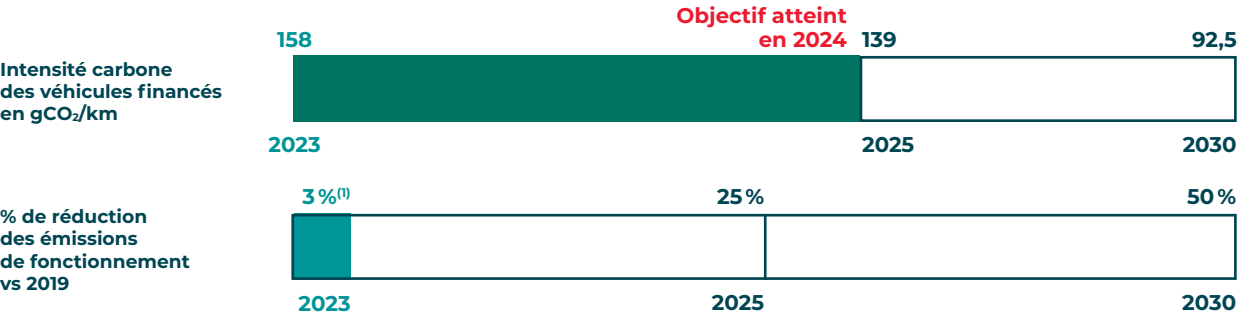
Ambition #3

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



Ambition #4

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



(1) À périmètre équivalent et en neutralisant l'inflation.

RENFORCER

LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

**Ambition #5**

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

p. 33

Ambition #6

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

p. 36

Ambition #7

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

p. 39

Ambition #8

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

p. 42

Éclairage sur les enjeux



Jean-Louis KIEHL

Président de la Fédération CRÉSUS

À propos de la Fédération CRÉSUS :

Créée en Alsace en 1992, la Fédération CRÉSUS (Chambres Régionales du Surendettement Social) – reconnue d'utilité publique – agit pour prévenir le surendettement, accompagner les personnes en difficulté financière et favoriser l'inclusion budgétaire à travers des actions de médiation, d'éducation et d'accompagnement en lien étroit avec les institutions publiques, les acteurs sociaux et les entreprises.

www.cresus.org/

Dans un contexte marqué par la montée des inégalités et la fragilisation croissante de certains publics, l'inclusion financière prend une dimension essentielle. Jean-Louis Kiehl, Président de la Fédération CRÉSUS, partage son expertise sur les défis actuels et l'importance de l'accompagnement, en amont des situations de rupture.

Ces dernières années, les évolutions économiques et sociales ont mis en lumière des tensions croissantes : inflation persistante, difficultés d'accès au logement, complexité des dispositifs d'aide, etc. Ces réalités impactent particulièrement les jeunes, les familles monoparentales, les seniors et les travailleurs précaires. Ce sont souvent des freins invisibles – une méconnaissance des droits, un problème de gestion budgétaire, une absence d'anticipation – qui précipitent les difficultés. Identifier les moments de vie à risque de basculement ainsi que les moyens les plus efficaces pour faire connaître et utiliser les solutions existantes devient essentiel pour éviter ou limiter les problèmes budgétaires. Face à ces enjeux, il est nécessaire de construire un accompagnement ciblé, lisible et accessible, fondé sur la prévention et l'autonomie.

En complément, l'éducation budgétaire est fondamentale pour mieux comprendre son environnement économique, faire des choix éclairés et renforcer la capacité de chacun à agir durablement. Accompagner les publics fragiles passe aussi par la

médiation avec les créanciers, le repérage précoce des situations à risque ou encore le soutien à la mobilité pour favoriser l'insertion professionnelle : tous ces leviers doivent être mobilisés de manière complémentaire.

La vulnérabilité tout comme la résilience sont aujourd'hui au cœur des débats publics, car elles sous-tendent les stratégies de prévention des risques (environnementaux, sanitaires, économiques, écologiques). Améliorer la résilience financière des plus vulnérables en France implique non seulement de répondre aux crises immédiates mais aussi de développer des marges d'action pour anticiper et absorber les chocs futurs.

De nombreuses initiatives montrent qu'un accompagnement adapté peut redonner à chacun le pouvoir d'agir face aux difficultés financières. À condition d'agir ensemble : associations, institutions publiques et entreprises ont chacune un rôle à jouer. La collaboration entre CRÉSUS et Crédit Agricole Personal Finance & Mobility illustre cette synergie, en alliant détection précoce des fragilités, aménagement des contrats et actions de sensibilisation. Il s'agit d'accompagner au mieux les personnes en difficulté, de leur transmettre des outils concrets : apprendre à gérer un budget, à consommer différemment, à exercer leurs droits. Car la vulnérabilité n'est pas une fatalité. Le budget, lorsqu'il est compris et maîtrisé, devient un levier d'autonomie, une condition essentielle pour retrouver sa place dans la société.

**En France,
en 2024**

4,3 M

de personnes estimées
en situation de fragilité
financière (Banque
des Territoires)

10,8 %

d'augmentation
des dossiers de
surendettement
par rapport à 2023
(Banque de France)

27

associations regroupées
au sein de la Fédération
CRÉSUS

210

antennes de proximité

600

bénévoles impliqués

Ambition #5

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



NOTRE STRATÉGIE

S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTS PROFILS D'EMPRUNTEURS

Rendre le crédit plus accessible, c'est à la fois :

- proposer une offre disponible via tous les canaux, de manière simple ;
- toucher un large éventail de clients en tenant compte de leur situation ;
- inclure des tarifications adaptées.

Nous mettons en œuvre des actions concrètes sur ces trois dimensions afin d'être utiles au plus grand nombre. Cela s'inscrit pleinement dans l'ADN de notre Groupe, une banque fermement implantée dans les territoires et engagée pour l'inclusion. Faciliter l'accès au crédit, c'est aussi un levier essentiel pour accompagner les transitions et permettre à chacun de s'équiper de solutions plus durables.

NOTRE PLAN D'ACTION

1. Développer la digitalisation des crédits pour proposer des solutions de financement accessibles au plus grand nombre.
2. Nous appuyer sur l'open banking afin d'améliorer nos scores d'octroi et mieux cibler nos clients.
3. Proposer des offres de financement adaptées, alignées avec les besoins spécifiques des emprunteurs.

NOS FONDAMENTAUX

- Un modèle fondé sur **l'utilité sociale et l'universalité**.
- Une présence dans **22 pays** pour être aux côtés de nos clients partout.
- Une capacité **d'innovation et d'adaptation** pour répondre aux besoins évolutifs du marché.

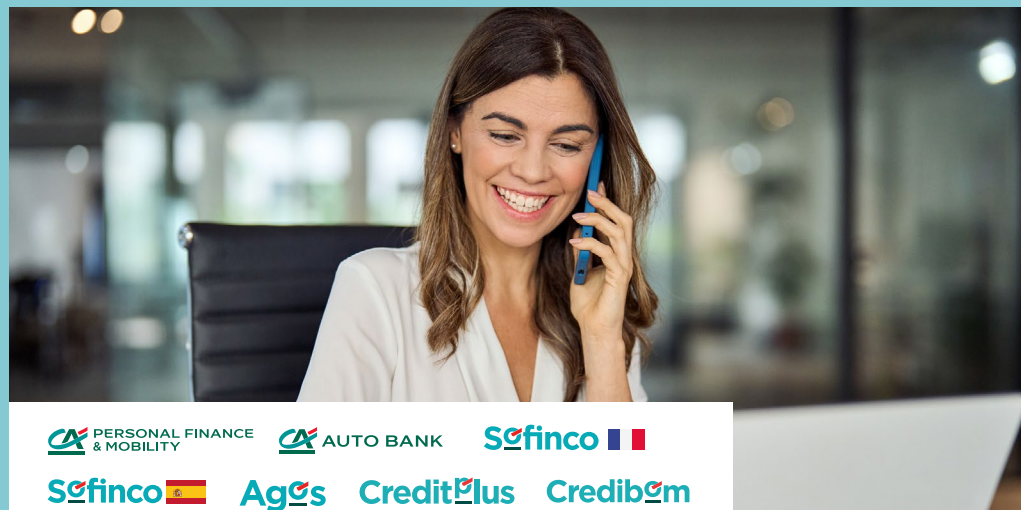
À l'écoute de nos parties prenantes



Cristina Toma,
Responsable Modélisation Crédit Groupe
Crédit Agricole Personal Finance
& Mobility

« L'open banking permet d'accepter et de distribuer plus rapidement du crédit, tout en limitant le risque de fraude et de crédit et en favorisant l'inclusion bancaire. »

Notre action



L'OPEN BANKING : UN LEVIER D'ACCESSIBILITÉ ET DE PERSONNALISATION DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION

L'open banking se déploie progressivement dans l'ensemble de nos entités et transforme l'expérience client ainsi que l'analyse de solvabilité. Avec le consentement de nos clients, nous accédons de manière sécurisée à leurs données bancaires afin d'évaluer plus finement leur situation et de mieux personnaliser nos solutions de financement. Cette approche, entièrement digitalisée, favorise également une prise de décision plus rapide, permettant une vérification et l'octroi d'un crédit en quelques minutes, tout en garantissant une gestion sécurisée et responsable.

L'open banking constitue également un levier d'inclusion financière. En prenant en compte des données alternatives – comme les paiements de factures d'énergie ou l'historique des loyers – il permet d'évaluer la solvabilité de personnes exclues des circuits de crédit traditionnels. Cette approche élargit l'accès aux services financiers, en offrant à ces publics la possibilité de bénéficier de prêts ou de produits bancaires auxquels ils n'auraient pas pu prétendre autrement. Par ailleurs, un projet d'intégration de critères ESG au cœur de nos offres permettra de mieux accompagner nos clients dans leurs transitions.

Nos autres actions pour rendre le crédit plus accessible



Sofinco

Agilauto
GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

CA AUTO BANK

DRIVALIA

Pour un numérique plus inclusif

Dans un monde où l'accessibilité digitale est un enjeu clé, Sofinco et Agilauto en France renforcent leur engagement en adaptant leurs sites internet pour garantir une navigation fluide et plus équitable avec des solutions dédiées aux personnes en situation de handicap. En partenariat avec Acceo, ils offrent des dispositifs de transcription instantanée et de visio-interprétation en langue des signes pour les personnes sourdes et malentendantes.

La solution Contentsquare, quant à elle, permet des ajustements d'affichage améliorant l'expérience des utilisateurs malvoyants.

CA Auto Bank et Drivalia s'inscrivent également dans une démarche proactive en matière d'accessibilité numérique. Ces entités s'engagent à adopter des standards avancés pour rendre leurs sites web accessibles à tous. Cette initiative s'inscrit en cohérence avec les standards du groupe Crédit Agricole et les réglementations internationales telles que le European Accessibility Act (EAA) et la loi italienne « Legge Stanca ».



Sofinco

Credibom

Agilauto
PARTAGE

Faciliter la mobilité des jeunes

Pour accompagner les jeunes dans leur mobilité, plusieurs solutions ont été développées. En Espagne, Sofinco propose une offre dédiée pour financer le permis de conduire, tandis qu'au Portugal, Credibom propose une solution sur mesure pour l'achat d'un premier véhicule. En France, Agilauto Partage permet aux jeunes conducteurs de louer une voiture dès 18 ans, avec seulement six mois de permis, sans frais supplémentaires ni majoration. Des conditions uniques sur le marché.

DRIVALIA

Abiliz : une offre de location inédite pour les personnes en situation de handicap

Drivalia Lease France, en partenariat avec NEWAV et Handynamic, propose Abiliz, la première offre de leasing dédiée aux personnes en situation de handicap. Cette initiative vise à améliorer l'accès à la mobilité grâce à la location longue durée de véhicules adaptés.

Ambition #6

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



NOTRE 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 2024, dans un contexte marqué par de multiples crises, nous avons poursuivi et renforcé nos efforts en matière de prévention et d'accompagnement.

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 FONDAMENTAUX

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

CHIFFRE CLÉ

38 991

clients accompagnés en 2024⁽¹⁾

(1) Périmètre Sofinco France, Agos et Credibom, avec des solutions clients implémentées.

À l'écoute de nos parties prenantes



Michele Leone,
Responsable de la prévention
et du suivi du crédit chez Agos

« Une nouvelle façon de rester proche du client, de comprendre et d'anticiper ses besoins afin d'agir au quotidien dans son intérêt et celui de l'entreprise. »

Notre action



AGOS : UNE ASSISTANCE PERSONNALISÉE POUR LES CLIENTS

Depuis janvier 2021, Agos a mis en place une unité dédiée à la prévention, pour assurer un suivi proactif et personnalisé de ses clients, visant à les accompagner du début à la fin de la relation contractuelle. Les clients sont contactés afin de leur proposer des mesures d'accompagnement leur apportant plus de flexibilité telles qu'un report ou des pauses dans les mensualités de crédit.

Grâce à cette initiative, environ 2 000 clients bénéficient chaque mois d'une assistance personnalisée, évaluée grâce à un indice de recommandation client parmi les plus élevés du secteur. Agos utilise des modèles prédictifs avancés pour détecter les premiers signes de difficulté et agir en amont afin de protéger les clients et contribuer à la maîtrise d'un coût du risque durable pour la société.

Nos autres actions pour accompagner et prévenir



Sofinco  Sofinco  Credibom



Agos CreditPlus

Promouvoir l'éducation budgétaire à travers l'Europe

En France, Sofinco s'associe à l'association CRÉSUS pour animer des ateliers d'éducation budgétaire destinés aux jeunes sans emploi ni formation pour leur fournir des outils pratiques pour une gestion efficace de leur budget.

Au Maroc, Wafasalaf s'engage activement dans des programmes éducatifs, en partenariat avec des associations locales telles qu'INJAZ AL-MAGHRIB, afin de former des conseillers bénévoles qui sensibilisent les jeunes aux principes de la gestion budgétaire et les préparent au monde professionnel.

En Italie, en complément du programme historique d'éducation budgétaire « ATUPERTU », Agos organise chaque année le #WebGoodSchool, un parcours virtuel d'orientation professionnelle et de sensibilisation budgétaire pour les lycéens.

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.

Sofinco 

En France : un accompagnement de proximité avec l'Agence d'Accompagnement Client (AAC)

L'accompagnement des clients en situation de fragilité est ancré dans notre ADN. Depuis 2013, l'Agence d'Accompagnement Client (AAC) joue un rôle clé dans la détection précoce des signes de fragilité et la mise en place de solutions adaptées. Par ailleurs, en partenariat avec les Points Passerelle du Crédit Agricole et l'association CRÉSUS, des actions de sensibilisation et de prévention sont menées pour lutter contre le surendettement.

Credibom

Faciliter l'accès aux soins

Credibom poursuit son partenariat avec Medicare (leader du service à la santé au Portugal) en offrant la possibilité à l'ensemble de ses clients d'accéder, à prix réduit, à un nombre défini d'examens et de consultations médicales sur une période de 12 mois. En 2024, 9 518 contrats étaient actifs, permettant aux clients d'en faire bénéficier leur famille (conjoint/enfant) soit 30 560 bénéficiaires.

Agos

Une assurance pour rebondir en cas de perte d'emploi

En partenariat avec INT00, leader italien du reclassement, Agos accompagne ses clients pour qu'ils se réinsèrent rapidement sur le marché du travail en cas de perte d'emploi. S'ils ont souscrit à l'option perte d'emploi avec leur assurance emprunteur, ils bénéficient d'une aide incluant la définition d'un projet professionnel, l'analyse des compétences, la rédaction du CV, l'utilisation des réseaux sociaux, le développement des techniques de recherche, le développement d'un réseau professionnel, les simulations d'entretien et l'accès à une bourse d'emplois.

Ambition #7

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



NOTRE 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 groupe 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

30 %

de femmes
au GEC⁽¹⁾ au
31 décembre 2024

81 %

des collaborateurs estiment
que Crédit Agricole Personal Finance &
Mobility prend en compte la mixité
et la diversité dans ses équipes⁽²⁾.



(1) Comité exécutif groupe.

(2) Donnée issue de l'enquête IMR (indice de mise en responsabilité) 2024.

À l'écoute de nos parties prenantes



Laure Branchereau,
Responsable Transformation
chez Agilauto

« L'expérience Leadership au féminin a été pour moi l'occasion de réaliser un travail d'introspection m'ayant permis d'identifier mes leviers. Cela m'a conduite à sortir de mon domaine d'expertise afin de m'ouvrir à de nouvelles perspectives et à asseoir mes ambitions professionnelles. »

(1) Étude Lyte University Business School, Rapport Institut Montaigne, Étude Deloitte « Diversité et inclusion : comment faire de l'inclusion un levier de transformation des organisations ? » (janvier 2020), Rapport OIT (2019), Article Financial Times (septembre 2020), Étude Harvard Business School (2018).

Notre action



LA MIXITÉ, UN ENGAGEMENT PORTÉ AU SOMMET

Le comité exécutif groupe place la parité femmes-hommes au cœur de sa stratégie, convaincu qu'une gouvernance équilibrée favorise la performance, la proximité client, et l'attractivité de l'entreprise, comme le démontrent de nombreuses études⁽¹⁾.

En 2024, une réflexion menée entre membres du comité exécutif groupe a abouti à trois engagements concrets :

- identifier et accompagner les talents féminins à tous les niveaux,
- piloter activement les nominations et promotions pour garantir l'équilibre,
- renforcer la féminisation des plans de succession des comités de direction.

Ces engagements, présentés et suivis au plus haut niveau de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility, traduisent une volonté forte d'accélérer la mixité au sein de ses instances dirigeantes.

Nos autres actions pour l'égalité des chances



 PERSONAL FINANCE & MOBILITY

Accompagner les jeunes dans leur parcours

Dans le cadre de son plan jeunesse, le groupe Crédit Agricole s'engage collectivement pour l'accueil et l'accompagnement des jeunes.

En 2024, Crédit Agricole Personal Finance & Mobility a dépassé son objectif de près de 20 % en accueillant 595 jeunes. Pour les accompagner tout au long de leur parcours, Crédit Agricole Personal Finance & Mobility organise par exemple pour les alternants une journée d'intégration et une journée Perspective destinée à les soutenir, en fin de contrat, dans leur recherche d'emploi.

Par ailleurs, 116 élèves ont été accueillis en stage de seconde, dont des jeunes de quartiers prioritaires, mobilisant 130 collaborateurs à travers différents formats : journées d'échanges, semaines d'observation, ateliers thématiques et expériences vis-ma-vie. 10 collégiens de Roubaix ont également participé à un atelier d'éducation budgétaire.

  PERSONAL FINANCE & MOBILITY

Faciliter l'inclusion et sensibiliser au handicap

En 2024, 250 collaborateurs en situation de handicap exercent leur activité au sein de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility, représentant 9,93% des effectifs en France.

À l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, Crédit Agricole Personal Finance & Mobility a mené plusieurs actions de sensibilisation pour aider à mieux comprendre le handicap psychique. À titre d'exemple, deux sessions de théâtre interactif ont permis à des collaborateurs de se mettre en situation et l'événement Duoday a permis à des jeunes de la Maison Perchée, une association qui accompagne les jeunes adultes porteurs de handicap psychique, de découvrir nos métiers.

Par ailleurs, Agos s'est associé à Alkemy, spécialiste de la transformation numérique, et à Auticon, une entreprise employant exclusivement des consultants autistes, pour migrer ses programmes Business vers un nouveau Data Warehouse. Auticon intervient sur le développement, l'optimisation et les tests.

 AUTO BANK  GRUPE CRÉDIT AGRICOLE

Promouvoir la mixité dans l'automobile

Pour attirer davantage de talents féminins et favoriser une représentation plus équilibrée dans un secteur encore largement masculin, Agilauto et CA Auto Bank France ont renforcé leur engagement en faveur de la mixité en nouant un partenariat avec Wave Auto, une association qui promeut la place des femmes dans les métiers de l'automobile et de la mobilité.

Ambition #8

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



NOTRE STRATÉGIE

CONSTRUIRE ENSEMBLE LE MONDE DE DEMAIN

Notre Direction de l'Engagement citoyen structure et coordonne 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.

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.

BILAN D'UNE PREMIÈRE ANNÉE D'ENGAGEMENT EN FAVEUR DES JEUNES DANS LES TERRITOIRES

Créé en 2023 pour renforcer notre engagement en faveur des jeunes et de l'inclusion, notre fonds de dotation For Youth a poursuivi et amplifié son action en 2024. Au total, 17 associations ont été financées et près de 1 000 jeunes accompagnés dans le cadre de programmes et actions pour l'entrepreneuriat, l'éducation, la préparation aux métiers de demain, l'inclusion et la transmission de compétences entre jeunes et seniors.



Donner aux jeunes une chance d'exprimer leur potentiel



Créé en 2023, For Youth est le fonds de dotation de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility imaginé pour fédérer l'ensemble des entités du Groupe autour d'une ambition commune : accompagner les jeunes dans leur orientation et favoriser l'égalité des chances.

For Youth soutient des actions concrètes dans des domaines clés : l'entrepreneuriat des jeunes, l'éducation, la préparation aux métiers de demain, l'inclusion et la solidarité intergénérationnelle. Son approche repose sur 3 leviers forts :

- l'alignement des projets soutenus avec les secteurs stratégiques du Groupe (mobilité électrique, rénovation énergétique, économie circulaire, intelligence artificielle et technologies),
- la mobilisation active des collaborateurs à travers le mécénat de compétences,
- une portée internationale pour des actions adaptées aux réalités locales.

Le fonds de dotation est organisé autour d'un conseil d'administration et d'un « Shadow Board », comité consultatif composé de 10 jeunes (3 internes et 7 externes, avec une parité hommes-femmes). Il a pour mission d'apporter une vision innovante et ancrée dans les réalités des jeunes pour orienter les actions du fonds For Youth.

« Les Après-midi For Youth » sont des rencontres professionnelles entre des jeunes et des collaborateurs de l'entreprise, organisées dans le cadre du programme « J'agis ». Ces événements, en partenariat principalement avec l'association Camplus, permettent aux jeunes de découvrir différents métiers et de travailler leur posture professionnelle. Depuis leur lancement fin 2023, 152 jeunes de zones prioritaires ont rencontré 39 collaborateurs de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility. Des échanges enrichissants aussi bien pour les jeunes que pour les collaborateurs.



For Youth en 2024

951

jeunes accompagnés.

212

actions solidaires.

17

associations soutenues.

159

collaborateurs en France, soit 6,4 % des effectifs, ont réalisé au moins une action For Youth.

À l'écoute de nos parties prenantes



Teresa Vale
Cheffe de projet des initiatives
« Dive for Cascais » et « Reciclamo »
chez Movimento Claro

« Grâce au soutien de Credibom, le projet “Mergulha por Cascais” – une initiative dédiée à la sensibilisation et à la préservation de l’environnement marin à Cascais à travers la plongée sous-marine – a pu être renforcé et étendu. Ce soutien financier a permis d’offrir davantage de bourses pour initier de nouveaux plongeurs. »

Notre action



UN ENGAGEMENT COLLECTIF POUR DES CAUSES SOLIDAIRES

En 2024, l'engagement solidaire porté par les Coups de pouce, en France, s'est étendu à nos filiales internationales en devenant le Corporate Giving Program. Ce dispositif permet de financer des initiatives autour de quatre grands thèmes (environnement, santé, inclusion et jeunesse), à partir des 34 projets proposés par les collaborateurs et pour lesquels ils sont tous appelés à voter pour élire les lauréats.

Pour 2024, plus de 900 collaborateurs de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility ont participé au vote, permettant à 4 associations d'être soutenues financièrement.

Ce processus collaboratif sert également à désigner l'association bénéficiaire de l'arrondi solidaire sur salaire, en France. En 2025, Handi'Chiens, association qui forme des chiens d'assistance pour personnes malvoyantes, bénéficiera ainsi des dons collectés.

Nos autres actions pour des causes solidaires









Agir localement avec le mécénat de compétences

La solidarité et l'engagement sont des valeurs fondamentales pour nous, c'est pourquoi nous avons été l'une des premières entités du groupe Crédit Agricole à lancer le programme de mécénat de compétences « J'agis ». En France, il permet aux collaborateurs de consacrer jusqu'à 5 jours par an à des missions de mécénat auprès d'associations.

En Italie, les collaborateurs de CA Auto Bank, Drivalia et Agos participent depuis 2021 au projet « Volontari di Valore » (« Volontaires de valeur »). Développée en partenariat avec Save the Children, cette initiative vise à lutter contre l'illettrisme numérique et à sensibiliser les jeunes générations aux enjeux du développement durable aux droits des enfants et à la sécurité en ligne.

Au Portugal, « Just a change » aide à la reconstruction de maisons pour les personnes en situation de logement précaire et sans les moyens d'améliorer à elles seules leur qualité de vie. Les chantiers comprennent des démolitions et des travaux de peinture. Depuis 2024, plus de 40 collaborateurs ont directement participé aux travaux de reconstruction.

Credibom

Accompagner les enfants de nos collaborateurs

Credibom déploie depuis 2022 un programme de soutien aux enfants de ses collaborateurs pour leur entrée à l'université. En 2024, 5 étudiants ont reçu une bourse d'une valeur de 1 000 € afin de couvrir leurs frais de scolarité.



Agos

Redonner vie aux espaces urbains

Avec le projet Parco Agos Green & Smart, Agos réhabilite des espaces verts souvent dégradés pour les transformer en espaces conviviaux, modernes et multifonctionnels. Ce projet, intégré au programme Agos for Good, repose sur 4 axes : nature, technologie, sport et art urbain. Ce sont désormais 7 parcs qui sont réhabilités au cœur de l'Italie (Rome, Lucques, Turin, Lecce, Milan...). Ils proposent, en lien avec les associations du territoire, un programme d'événements divers permettant d'allier sports, arts et territoires.



S'engager pour l'insertion professionnelle au Maroc

Wafasalaf, en partenariat avec INJAZ AL-MAGHRIB, a formé 7 000 étudiants à l'entrepreneuriat, les préparant ainsi concrètement à leur entrée sur le marché du travail.

En investissant dans l'éducation et l'insertion des jeunes, l'entreprise montre son engagement à contribuer au développement humain au Maroc.

Synthèse

Nos ambitions → Avancements à fin 2024

Ambition #5

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

Des solutions adaptées pour répondre aux besoins de mobilité des jeunes en Europe :

- Espagne :** offre « permis conduire » proposée par Sofinco
- Portugal :** solution sur mesure pour l'achat d'un premier véhicule via Credibom
- France :** accès facilité à la location de véhicule pour les jeunes conducteurs avec Agilauto Partage

Ambition #6

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

38 991 clients accompagnés en France, au Portugal et en Italie

Ambition #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

88/100⁽¹⁾

Femmes dirigeantes⁽¹⁾

30 % de femmes au comité exécutif groupe

18 % de femmes parmi les cadres dirigeants

Handicap

9,93 % de collaborateurs en situation de handicap⁽¹⁾

Ambition #8

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

Part des collaborateurs ayant réalisé au moins une action de volontariat

13,2 % soit **333 collaborateurs**
Crédit Agricole Personal Finance & Mobility France

(1) Périmètre France, donnée 2024.



ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE

GARANTIR UNE CONDUITE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE DES AFFAIRES

L'éthique et la conformité constituent le cadre dans lequel nous menons nos activités. Elles fixent des exigences claires en matière de responsabilité, de transparence et de maîtrise des risques. Leur mise en œuvre s'appuie sur une gouvernance rigoureuse, qui garantit l'application effective de nos engagements à tous les niveaux de l'entreprise.

Éthique et conformité

Nos activités s'appuient sur un cadre de référence clair et exigeant qui garantit notre conformité réglementaire tout en affirmant notre ambition : faire de l'éthique un véritable levier de confiance, de performance et de différenciation positive. Pour structurer cette démarche, nous nous appuyons sur trois outils complémentaires qui traduisent concrètement nos valeurs et nos engagements

La Charte éthique du groupe Crédit Agricole

La Charte éthique, commune à l'ensemble du Groupe, définit nos valeurs fondatrices – proximité, responsabilité et solidarité – ainsi que les principes d'action qui guident nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes. Elle exprime l'ambition collective d'agir avec intégrité, dans l'intérêt de nos clients et de la société.

Le Code de conduite Crédit Agricole Personal Finance & Mobility

Notre Code de conduite met en pratique les engagements de la Charte éthique. Il précise les règles de comportement à adopter au quotidien dans nos relations avec les clients et les fournisseurs, dans le cadre de la responsabilité sociale et environnementale, de la lutte contre la corruption et de la protection de la réputation du Groupe. Ce Code s'applique à l'ensemble des collaborateurs et constitue un guide pour agir avec exemplarité, transparence et vigilance.

Le Corpus Fides

Le Corpus Fides est le recueil de référence du groupe Crédit Agricole en matière de conformité. Il rassemble des notes de procédures qui identifient les règles applicables aux entités, dirigeants et collaborateurs, tout en traduisant les évolutions réglementaires. Chaque entité doit décliner ce corpus selon son organisation propre, en veillant à respecter ces standards, même dans les pays où la réglementation locale serait moins contraignante. Le Corpus Fides garantit ainsi l'harmonisation des pratiques de conformité et l'élévation du niveau d'exigence dans l'ensemble de nos implantations.

Gouvernance

La gouvernance en matière de conduite des affaires est assurée par les instances dirigeantes et les fonctions de contrôle internes.

Le comité exécutif groupe et le conseil d'administration sont informés régulièrement des sujets éthiques sensibles, des alertes significatives et des éventuels écarts constatés.

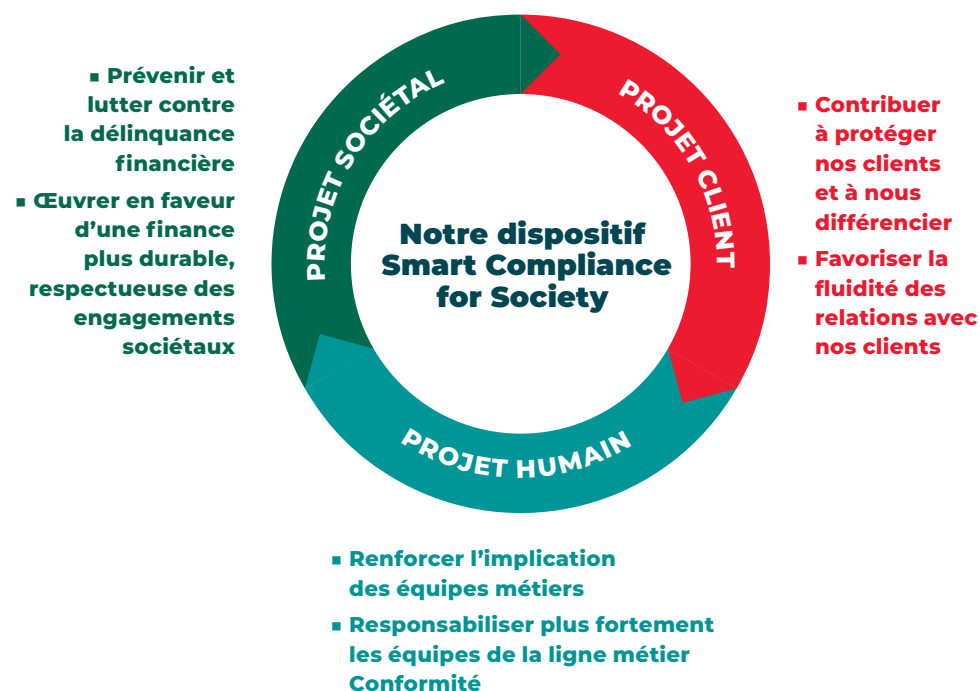
Une équipe pluridisciplinaire (Conformité, RH, Juridique, Développement durable) est chargée du pilotage opérationnel, de la mise à jour du Code de conduite et du suivi de sa bonne application.

Les managers ont la responsabilité d'animer la culture éthique au sein de leurs équipes, de relayer les consignes et de traiter les signaux faibles.

La rémunération des dirigeants tient compte d'objectifs qualitatifs liés à la conformité, à l'exemplarité managériale et au respect des engagements éthiques. Ces critères sont intégrés aux évaluations annuelles, au même titre que les objectifs financiers.

ASSEOIR L'ÉTHIQUE ET LA CONFORMITÉ DANS NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

Le dispositif Smart Compliance for Society de la ligne métier Conformité structure notre approche de la conformité autour de trois priorités : intégrer la réglementation dans les pratiques métier, diffuser une culture éthique forte et renforcer notre impact sociétal.



Sensibiliser et former nos collaborateurs à l'éthique

Pour garantir une conduite exemplaire à tous les niveaux de l'entreprise, la sensibilisation et la formation de nos collaborateurs sont essentielles. C'est pourquoi, conformément aux exigences du groupe Crédit Agricole, nous veillons à ce que l'ensemble de nos équipes reçoive une formation régulière aux principes d'éthique professionnelle et de déontologie.

Deux dispositifs majeurs sont déployés pour ancrer cette culture éthique :

- la formation « **Éthique professionnelle et déontologie** », qui rappelle les principes fondamentaux et les règles de bonne conduite à adopter dans l'exercice de nos métiers ;
- le quiz annuel « **L'éthique & vous** », qui est un questionnaire interactif basé sur des situations concrètes inspirées du quotidien des collaborateurs. Il permet de renforcer les réflexes éthiques en illustrant les bonnes pratiques par des cas concrets.



En 2024⁽¹⁾

99,5 %

des collaborateurs ont suivi la formation « Éthique professionnelle et déontologie »

86 %

des collaborateurs ont complété le quiz annuel « L'éthique & vous »

(1) Chez Crédit Agricole Personal Finance & Mobility en France.

ENCADRER ET RESPONSABILISER

Nous déployons des dispositifs concrets pour garantir l'éthique, la conformité et la transparence au quotidien, et ainsi fournir un cadre clair pour sécuriser nos activités et renforcer la confiance de l'ensemble de nos parties prenantes.

DISPOSITIF DE SIGNALEMENT

Nous avons mis en place un dispositif de signalement accessible à tous, collaborateurs comme parties prenantes externes. Il reflète notre volonté d'encourager la parole, de détecter rapidement les situations à risque, qu'il s'agisse de comportements inappropriés, de pressions ou de manquements à nos règles internes ou à la réglementation. Reposant sur des principes d'indépendance, de confidentialité et de protection des lanceurs d'alerte, ce mécanisme sécurisé s'inscrit pleinement dans notre culture d'intégrité et de transparence. Il garantit à tous la possibilité de s'exprimer sans crainte de représailles, tout en assurant un suivi rigoureux avec une information régulière au comité exécutif groupe et au conseil d'administration. Ce dispositif est conforme au cadre juridique en vigueur, notamment la loi Sapin II en France et la directive européenne 2019/1937, qui définissent les droits, la protection et les obligations en matière d'alerte professionnelle.

LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), nous avons formalisé nos engagements à travers une charte dédiée, garantissant un usage éthique, transparent et sécurisé des données, fondé sur des principes clairs : utilité, loyauté, sécurité, éthique et maîtrise par les personnes concernées.

Ces principes guident l'ensemble de nos collaborateurs dans leurs activités, avec l'appui du délégué à la protection des données (DPO) et des référents internes. Nous déployons également des actions de sensibilisation et des procédures rigoureuses pour prévenir tout usage inapproprié ou non autorisé. Chacun est responsable de la mise en application de ces règles pour garantir le droit fondamental au respect de la vie privée.

UN PROCESSUS DE MAÎTRISE DES RISQUES POUR LES NOUVEAUX PRODUITS OU ACTIVITÉS

Avant toute mise sur le marché, chaque nouveau produit, service ou activité fait l'objet d'un processus NAP (nouveaux produits, nouveaux services, nouvelles activités).

Ce dispositif d'évaluation interne permet d'analyser les risques juridiques, opérationnels, éthiques et réglementaires associés, en mobilisant les fonctions clés de l'entreprise (conformité, juridique, risques, métiers, etc.). Il garantit que toute innovation commerciale est conforme à nos engagements en matière de sécurité, de transparence et de responsabilité envers nos clients et parties prenantes.

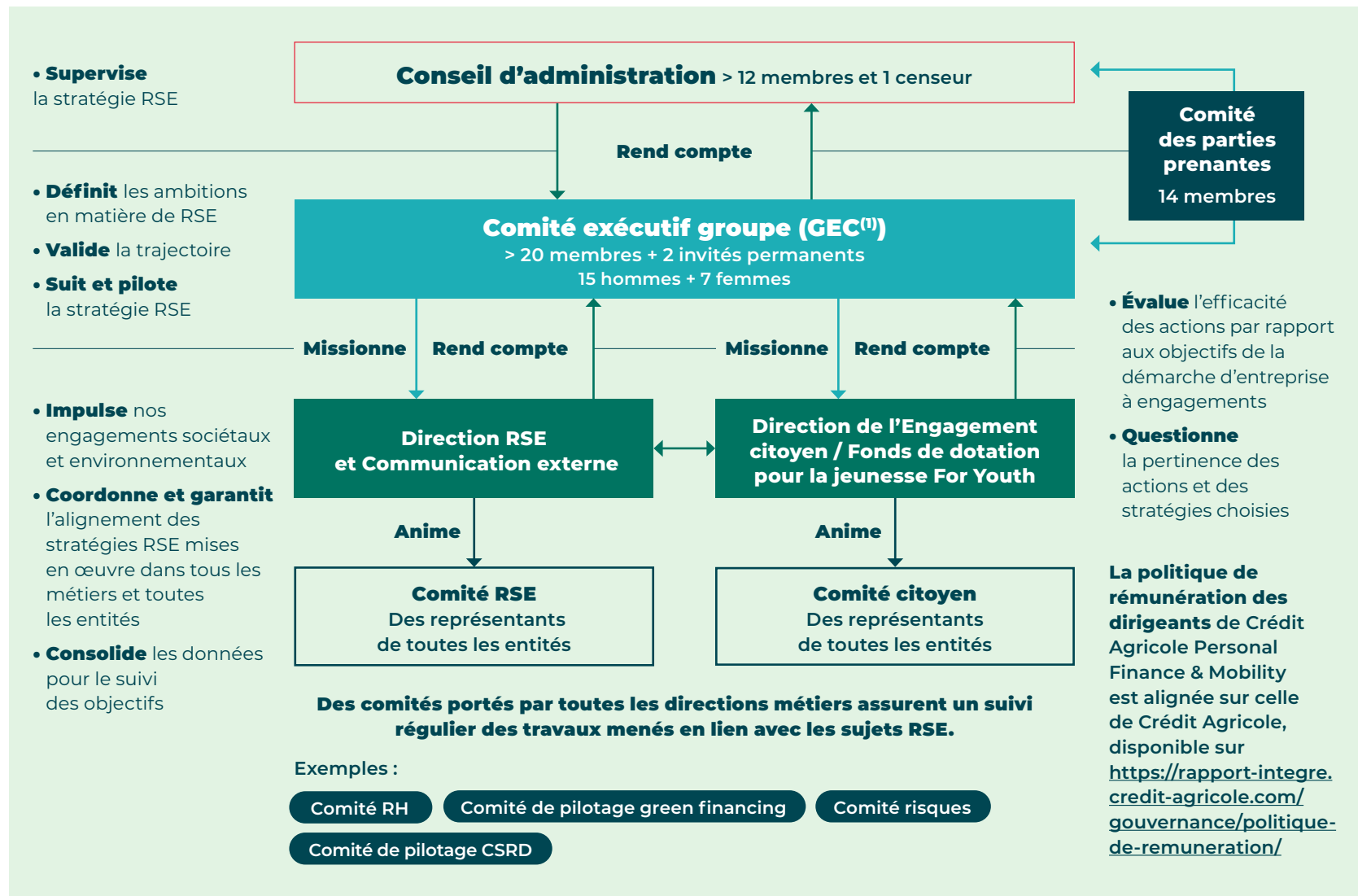


Une politique de tolérance zéro pour la corruption et le trafic d'influence

Depuis 2011, le groupe Crédit Agricole a mis en place un système de management anti-corruption. Ce dispositif est certifié ISO 37001 depuis 2016 et Crédit Agricole est le premier groupe bancaire français à avoir été certifié. Chez Crédit Agricole Personal Finance & Mobility, cette certification a été renouvelée en 2024. Ce système de management vise à garantir la transparence et la loyauté à l'égard des clients, contribuer à l'intégrité des marchés financiers, préserver la réputation du Groupe, prévenir les risques de sanctions pénales, administratives et disciplinaires et lutter contre la fraude.

UNE GOUVERNANCE RSE STRUCTURÉE AU SERVICE DE NOTRE ACTION

La RSE est pleinement intégrée à la gouvernance de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility. Pilotée directement par le comité exécutif groupe (GEC), elle s'appuie sur la Direction de la RSE et sur la Direction de l'Engagement citoyen pour animer et coordonner les actions dans l'ensemble des métiers et des entités. La RSE est partie prenante des décisions stratégiques et se trouve au cœur de la gestion et du pilotage de l'entreprise.



(1) GEC : Group Executive Committee.



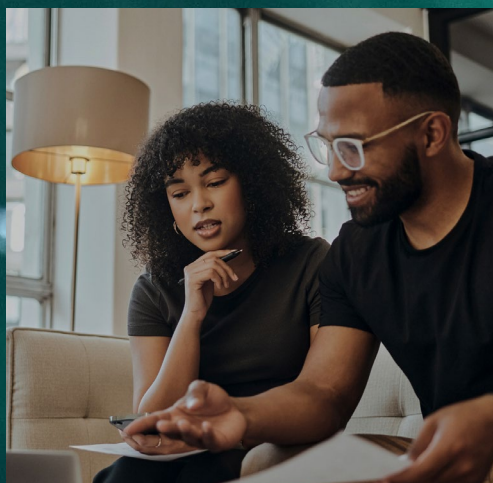
PERSONAL FINANCE
& MOBILITY

SERVICE
AUX BANQUES

FINANCEMENT
PERSONNEL

MOBILITÉ

ASSURANCES
ET SERVICES



Agos

Credibom

CreditPlus

Sofinco

CRÉDIT AGRICOLE
CONSUMER FINANCE

وفا سلف
Wafasalaf
بیمه‌سلف

广汽汇理汽车金融
GAC-SOFINCO AUTO FINANCE

广汽汇理租赁
GAC-SOFINCO LEASING

SMART CONSO
Crédit Agricole & LCL

Agilauto
GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Agilauto
PARTAGE

AUTO BANK

DRIVALIA

LEASYS

HiFlow

FOR YOUTH
FONDS DE DOTAION
CRÉDIT AGRICOLE
PERSONAL FINANCE & MOBILITY

www.ca-personalfinancemobility.com

07/2025. Rapport RSE 2024-2025 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 596 485 149 € – 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.orias.fr – Rédactrices en chef : Caroline Faucheux et Adeline Tardif. La Direction de la RSE remercie tous les contributeurs. Crédits photo : IStock, AFP / Joël Saget, Joël Peyrou, DR. Conception-réalisation : Lonsdale. Le label FSC® de ce papier assure l'utilisation responsable des ressources forestières de la planète.

