CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES

Présentation actualisée en juin 2025

CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES

Les #JeunesTalentsCA-TS

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES, PARTENAIRE INFORMATIQUE DU CRÉDIT AGRICOLE

Crédit Agricole Technologies et Services assure la conception, la fabrication et la maintenance du système d'information bancaire technologique des 39 Caisses régionales de Crédit Agricole, 1ère banque de proximité de France et de l'Union Européenne.

Notre ambition :
Faire de CA-TS, filiale des Caisses régionales, l'acteur IT de référence en termes de performance, de technologie et de responsabilité sociétale.

Cliquez pour découvrir notre vidéo corporate.

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

GOUVERNANCE DE CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES (CA-TS)

Emmanuel VEY
Président

Véronique RACOUSSOT-SOROSINA
Directrice générale

Alain ELEGOËT
Directeur général adjoint Client

Pierre-Olivier PAGNON
Directeur général adjoint Produits

Paul ROUAUD
Directeur général adjoint
Fonctionnement de l'entreprise

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

UNE PRÉSENCE NATIONALE POUR SERVIR NOS CLIENTS

1880 collaborateurs et collaboratrices

6 sites au service de nos clients

39

Caisses régionales

Être le moteur de la transformation digitale des Caisses régionales et contribuer à leur performance.

Les investissements IT doivent :

- Améliorer l'expérience client – utilisateur.
- Contribuer au PNB (Produit Net Bancaire)
- Accélérer l'effort de productivité.

73 000

conseillers bancaires et utilisateurs en Caisses régionales

Fournir aux utilisateurs des solutions informatiques fiables et efficaces au quotidien.

Offrir une qualité de service qui s'adapte à une forte utilisation des offres.

- Faire gagner du temps administratif et conformité (productivité).
- Renforcer l'accompagnement sur les nouvelles solutions mises en place.

24 millions

de clients du Crédit Agricole

Simplifier la banque de tous les jours.

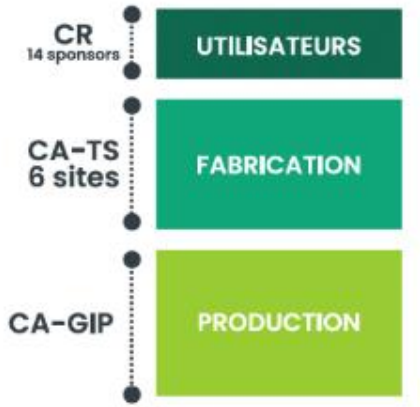
Faire gagner du temps aux clients :

- Signature électronique en agence et en ligne, application mobile Ma Banque
- Permettre de commencer son projet bancaire sur un canal et de le finaliser sur un autre.

CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

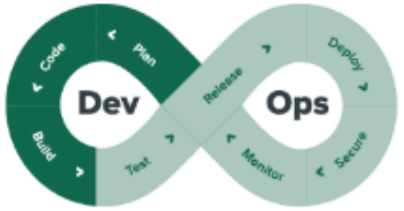
UNE MÉTHODE DE FABRICATION AGILE AFIN D'OPTIMISER NOTRE PROMESSE CLIENT



Un SI modularisé et ouvert

Une priorisation en continu par la valeur

Fabrication (Build & Run)



Agilité

CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

CA-TS, UNE ENTREPRISE DYNAMIQUE DANS SA FABRICATION

119
Fonctionnalités

14 nouveaux parcours business digitaux

proposés aux clients particuliers et Agri-Pro / Part et Entreprises du Crédit Agricole au cours des 3 dernières années, leur offrant ainsi plus d'autonomie.

11 millions
d'utilisateurs actifs sur l'application ma banque

une conception hautement évolutive pour une application souple composée de micro-services, avec chacun son domaine fonctionnel précis.

100%
de taux d'usage sur trajectoires patrimoine

un service proposé aux clients du Groupe Crédit Agricole, pour leur permettre de visualiser, de façon simple, leur potentiel patrimonial.

≃ 90
attaques détectées cybersécurité par mois

après avoir passé la première barrière de protection du Groupe Crédit Agricole.

+91 591
entrées en relation avec VID (vérification de l'identité à distance)

permet aux conseillers du Crédit Agricole de vérifier que le titre d'identité présenté par l'utilisateur est authentique et qu'il en est le détenteur légitime. Généralisation sur tous les parcours d'entrée en relations web pour les particuliers.

Chiffres 31/05/2025

CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

DEUX DISPOSITIFS MIS EN PLACE POUR MESURER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS ET CAPTER LES IRRITANTS

LA NOTE AGENCE

Permettant d'avoir chaque jour le ressenti des collaborateurs des Caisses régionales sur la qualité de fonctionnement de notre SI, grâce à un panel d'utilisateurs régulièrement renouvelé.

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Menée 2 fois par an auprès d'un échantillon de collaborateurs de Caisses régionales qui permet d'obtenir une mesure de l'IRC* global et une vision de la satisfaction par domaine d'activité.

*IRC : Indice de Recommandation Client

CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

POUR ASSURER UN SERVICE OPTIMAL À NOS CLIENTS, LES CAISSES RÉGIONALES, 3 ENGAGEMENTS CLÉS NOUS ANIMENT

QUALITÉ

Optimiser la qualité de service, du code et de l'expérience utilisateurs.

TECHNOLOGIE

Innover et tirer le meilleur de la technologie au service des Caisses régionales.

CO^2

Réduire notre empreinte carbone et l'intégrer dans nos process.

CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

NOTRE PROJET D'ENTREPRISE DÉVELOPPÉ AUTOUR DE 5 OBJECTIFS MAJEURS

Réhausser significativement **la satisfaction client & l'expérience collaborateur**

Atteindre **l'excellence opérationnelle & l'état de l'art technologique.**

Renforcer **notre expertise IT.**

Imaginer et délivrer **des usages nouveaux** permis par **la technologie.**

Mener des actions pour répondre à **nos enjeux environnementaux et sociétaux.**

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

UN PROJET HUMAIN FORT AU CŒUR DE LA STRATÉGIE CA-TS QUI REPENSE NOS MÉTIERS, NOTRE MODE D'ORGANISATION

2 principes d'action ancrés dans la culture de CA-TS :

Diffusion d'une culture de développement professionnel de long terme, valorisant la prise de responsabilité managériale, le développement des expertises technologiques et techniques.

Valorisation des parcours collaborateurs : près de 50% des postes pourvus par recrutement interne.

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

CA-TS RELÈVE LE DÉFI DE L'ATTRACTIVITÉ ET DE L'ONBOARDING

EN CAPITALISANT SUR NOTRE MODÈLE AGILE, NOUS AVONS REPENSÉ NOS PRATIQUES :

- Développement et accompagnement de la montée en compétence de nos collaborateurs tout au long de leur carrière pour développer leur employabilité.
- Un processus d'évolution clair pour faciliter et promouvoir l'expression de ses ambitions professionnelles et encourager la mobilité interne.
- Animation de la communauté Tech : un partage continu des connaissances à travers des conférences et des Techs Talks mensuels.
- Un parcours d'intégration complet mêlant rencontres à distance et en présentiel pour les nouvelles promotions de collaborateur.trices et d'alternant.es de nos 6 sites.
- Animation de la communauté étudiante des « jeunes talents » sur les 6 sites avec des temps forts tout au long de l'année.
- Actions fortes en faveur de l'emploi des jeunes en lien avec le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole.

Découvrez une session d'intégration sur notre page YouTube !

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

DES CONDITIONS DE TRAVAIL OPTIMALES AU SERVICE DE NOS COLLABORATEURS & DE L'AGILITÉ

Une conviction :

Si dans le monde de l'IT, le projet de CA-TS et son organisation agile est un gage d'attractivité démontré, la fidélisation durable des collaborateurs est devenue un enjeu majeur au regard du turn over constaté dans les métiers de la technologie.

100% des 6 sites CA-TS adaptés aux principes agiles pour favoriser le travail collectif et améliorer la qualité de vie au travail.

Découvrez nos sites en vidéo !

CRÉDIT AGRICOLE TECHNOLOGIES & SERVICES

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

CA-TS, UNE ENTREPRISE HUMAINE ET INCLUSIVE…

Formation et emploi des jeunes : plus de 160 alternants et stagiaires, **soit environ 10% de nos effectifs.**

Inclusion et recrutement de personnes en situation de handicap : **taux d'emploi handicap de plus de 7%*.**

Promotion de la place des femmes dans l'entreprise et dans la technologie.

*taux d'emploi au 31/12/2024

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

… ENGAGÉE DANS LA FABRICATION DE PRODUITS & SERVICES NUMÉRIQUES RESPONSABLES

Une politique RSE volontariste depuis 2019 aboutissant à l'obtention du label numérique responsable de niveau 2.

- Intégration des critères du **référentiel d'écoconception numérique** de CA-TS et des normes d'accessibilité numérique RGAA sur l'application Ma Banque, utilisée par près de 14 millions de clients.
- **Baisse de la consommation mainframe** du système d'information des Caisses régionales et réduction de plus de 3 300 serveurs Open.
- Volonté et ambition de **réduire de 25% la production carbone** de nos infrastructures informatiques dans la lignée de l'engagement du Groupe Crédit Agricole qui vise la neutralité carbone en 2050.

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

CA-TS MÈNE AUSSI DES ACTIONS AU PLUS PRÈS DU TERRAIN POUR ÉVOLUER EN LIEN AVEC LES SENSIBILITÉS SOCIÉTALES

Participation à l'événement Sport2Job

Un challenge inter-entreprises autour du handisport qui facilite les rencontres entre recruteurs, leaders, collaborateurs et candidats en situation de handicap.

Lutte contre le cancer

Des sensibilisations réalisées tout au long de l'année, avec des courses solidaires proposées aux collaborateurs de nos sites. L'argent récolté est reversé à des associations.

Programme de mentorat

Un partage d'expériences et de nouvelles connaissances pour accompagner et aider les collaboratrices de l'entreprise à se développer personnellement et professionnellement.

© Crédit Agricole Technologies et Services 2024 - Ce document est la propriété exclusive de CA-TS et ne peut être utilisé ou reproduit qu'avec son autorisation écrite

REJOIGNEZ NOS 87 000 ABONNÉS,

SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX !