

NOS ÉCHANGES AVEC LES PARTIES PRENANTES

À travers un dialogue régulier et à tous les niveaux avec les parties prenantes, le Crédit Agricole est à l'écoute de leurs attentes pour apporter des réponses créatrices de valeur.



PARTENAIRES

Fournisseurs,
entreprises partenaires

- Conclusion de partenariats commerciaux, techniques et de distribution
- Création de *joint-ventures*
- Politique d'achats responsables
- Coconstruction avec nos fournisseurs
- Achats sur les territoires



AUTORITÉS PUBLIQUES & RÉGULATEURS

État, instances internationales
et nationales, territoires

- Relations avec les autorités de supervision et de régulation bancaire et financière
- Participation aux consultations de Place



SOCIÉTÉ CIVILE & GRAND PUBLIC

ONG, médias...

- Dialogue régulier avec les ONG, notamment sur la stratégie climat
- Réalisation d'un baromètre RSE bi-annuel
- Participation à des salons professionnels
- Relations presse et médias



CLIENTS

Agriculteurs, particuliers,
professionnels, entrepreneurs,
entreprises, associations,
collectivités...

- Renforcement des dispositifs d'écoute client, suivi de la satisfaction client via l'Indice de Recommandation Client (IRC)
- Prise en compte des attentes (baromètres, études marketing, ateliers de coconstruction)
- Développement d'un écosystème d'innovation (Villages by CA, Data Lab, La Fabrique by CA, partenariat avec le CEA et Breega Capital, sociétés de gestion spécialisées dans l'innovation)



COLLABORATEURS

Instances représentatives
du personnel

- Mesure de l'engagement des collaborateurs (IER – Indice d'Engagement et de Recommandation)
- Dialogue social aux niveaux local, national et international (Comité de concertation, Comité de Groupe, Comité d'entreprise européen)



ACTIONNAIRES & INVESTISSEURS

Investisseurs, analystes, actionnaires
individuels, agences de notation...

- Rencontres investisseurs et analystes (*roadshows* et conférences, *roadshows* Gouvernance et ESG)
- Échanges avec les agences de notation
- Dialogue avec les actionnaires individuels (Club des actionnaires, Comité de liaison, réunions d'actionnaires, newsletters mensuelles)
- Assemblée générale annuelle

