

NOS ACTIONS EN FAVEUR DES PARTIES PRENANTES

Les besoins des parties prenantes sont multiples, complexes, et en évolution permanente. Au travers de son nouveau Plan moyen terme, Crédit Agricole S.A. apporte et adapte ses réponses à court, moyen et long terme pour construire des relations durables avec chacun des acteurs.



Je trouve que la communication de Crédit Agricole S.A. vis-à-vis de ses actionnaires est accessible et détaillée, et que la société s'efforce d'être pédagogue sur sa stratégie et ses résultats."

J. Duparchy, actionnaire individuel, membre du Comité de liaison

CLIENTS

- > ENJEUX & ATTENTES IDENTIFIÉS
- Offres accessibles à tous
 - Innovation et efficience
 - Conseils et services financiers d'excellence
 - Facilité d'usage, personnalisation et disponibilité
 - Tarification adaptée à la valeur ajoutée
 - Moyens de paiement sécurisés
 - Sécurité des données et confidentialité
- > NOS RÉPONSES
- Offre adaptée à tous, des produits d'entrée de gamme à la gestion de fortune
 - Partenaire de choix des grandes entreprises et institutionnels
 - Suivi de la satisfaction avec l'Indice de Recommandation Client
 - Accessibilité 100 % humaine 100 % digitale
 - Accompagnement vers des modèles économiques et sociaux durables
 - Pilotage d'actions d'amélioration de l'excellence relationnelle (*Customer Champions*, Académie de l'Excellence Relationnelle, dispositif d'écoute client)
 - Développement de l'e-marketing et des modèles analytiques
 - Pilotage de l'innovation

> PRINCIPAUX ODD* CONCERNÉS

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

COLLABORATEURS

- > ENJEUX & ATTENTES IDENTIFIÉS
- Organisation du travail responsabilisante
 - Formation et accompagnement renforcés
 - Politique de diversité amplifiée
 - Dialogue social de qualité
 - Rémunération et avantages
- > NOS RÉPONSES
- Accord / Charte du télétravail dans les entités
 - 2 313 929 heures de formation réalisées
 - 18 réseaux Mixité au sein de Crédit Agricole S.A. et ses filiales, dont 8 en France et 10 à l'international, qui comptabilisent plus de 2 600 membres dont près de 20 % d'hommes
 - Signature d'un Accord-Cadre International, offrant un socle social commun à tous les collaborateurs
 - Augmentations de capital régulières réservées aux salariés

> PRINCIPAUX ODD* CONCERNÉS

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

ACTIONNAIRES & INVESTISSEURS

- > ENJEUX & ATTENTES IDENTIFIÉS
- Transparence, fiabilité et clarté de l'information
 - Rentabilité
 - Gouvernance responsable
 - Gestion des risques
- > NOS RÉPONSES
- Roadshows et conférences investisseurs
 - Roadshows Gouvernance et ESG
 - Publication des résultats, Document d'enregistrement universel, Rapport Intégré, Guide de l'actionnaire
 - Numéro d'appel gratuit pour les actionnaires individuels
 - Politique de distribution équilibrée

> PRINCIPAUX ODD* CONCERNÉS

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

PARTENAIRES

- > ENJEUX & ATTENTES IDENTIFIÉS
- Relations durables et équilibrées
 - Respect des intérêts des fournisseurs
 - Équité financière (délais de paiement)
 - Pilotage des relations fournisseurs et développement de la médiation
 - Développer les achats inclusifs
- > NOS RÉPONSES
- Mise en place de partenariats commerciaux ou capitalistiques
 - Charte des achats responsables intégrée dans les appels d'offres
 - Label Relation Fournisseurs et Achats Responsables
 - Formation e-learning "acheter responsable"
 - Intégration des performances RSE des fournisseurs
 - Action sur les délais de paiement
 - Enquête fournisseurs annuelle
 - 3^e édition Rencontres fournisseurs dédiée RSE

> PRINCIPAUX ODD* CONCERNÉS

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

AUTORITÉS PUBLIQUES & RÉGULATEUR

- > ENJEUX & ATTENTES IDENTIFIÉS
- Respect des réglementations
 - Conformité
 - Transparence
- > NOS RÉPONSES
- Publication des résultats et communiqués de presse
 - Édition d'un Document d'enregistrement universel
 - Publication du 4^e Rapport Intégré

> PRINCIPAUX ODD* CONCERNÉS

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

SOCIÉTÉ CIVILE & GRAND PUBLIC

- > ENJEUX & ATTENTES IDENTIFIÉS
- Financement de l'économie
 - Transparence et dialogue continu
 - Présence en proximité dans les territoires
 - Impact positif sur l'environnement et la société
 - Accompagnement de l'inclusion
- > NOS RÉPONSES
- Stratégie climat et sortie progressive du charbon
 - Orientation vers une économie plus durable (démarche ESG)
 - Adhésion aux *Principles for Responsible Banking*
 - Soutien de la culture, du sport et de la solidarité avec des sponsorings sportifs, et le programme "Le Sport comme École de la Vie"
 - Accueil de 300 élèves de zones d'éducation prioritaire pour leur stage de 3^e
 - Fondation Grameen Crédit Agricole en faveur du développement économique des zones rurales des pays émergents
 - Partenariat renouvelé avec Plastic Odyssey pour agir contre la pollution des océans par le plastique

> PRINCIPAUX ODD* CONCERNÉS

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES