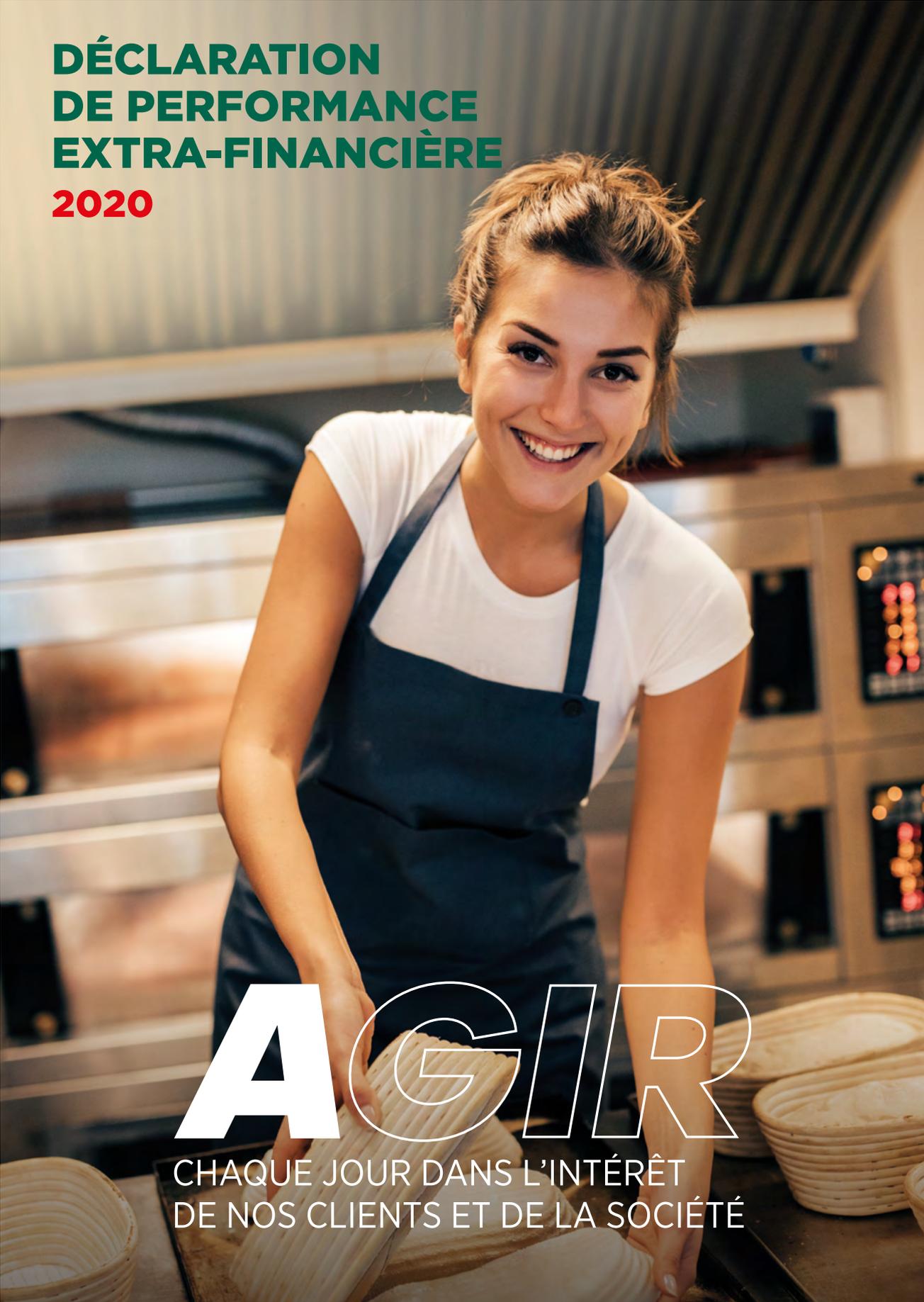


DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

2020



AGIR

CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT
DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ



CRÉDIT AGRICOLE
S.A.

1	PRÉSENTATION DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE	1
	Notre modèle d'affaires au service d'une création de valeur durable	2
	Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2020	4
	Gestion de l'Épargne et Assurances	6
	Banques de proximité	8
	Services Financiers Spécialisés	15
	Grandes clientèles	16
	Activités Hors Métiers	18
2	PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE	20
	Édito	22
	Les risques extra-financiers	23
	La stratégie ESG : être un acteur engagé en faveur d'une transition climatique socialement acceptable	29
	La gestion des risques ESG	68
	Résultats	74
3	DEVOIR DE VIGILANCE	86
	Cadre légal	87
	Nos engagements	87
	Nos principes éthiques	87
	Pilotage et suivi du plan de vigilance	88
	Notre démarche	88
	Méthodologie d'identification et de gestion des risques visés par le présent dispositif de vigilance	88
	Compte rendu de la mise en œuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques	90
	Dispositif d'alerte et de recueil des signalements	95
	Dispositif de suivi des actions mises en œuvre et d'évaluation de leur performance	95
4	RAPPORTS DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	98
	Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du Groupe	99
	Rapport d'assurance modérée de l'un des Commissaires aux comptes sur les indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat, publiés dans le rapport de gestion	103

1

PRÉSENTATION DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Notre modèle d'affaires au service d'une création de valeur durable

2

Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2020

4

Gestion de l'Épargne et Assurances

6

Assurances

6

Gestion d'actifs

7

Gestion de fortune

8

Banques de proximité

8

Caisses régionales

8

LCL

11

Banque de Proximité à l'International

12

Services Financiers Spécialisés

15

Crédit à la consommation

15

Leasing & Factoring

16

Grandes clientèles

16

Banque de financement et d'investissement

16

Services financiers aux institutionnels

17

Activités Hors Métiers

18

CACIF – Crédit Agricole Capital Investissement & Finance

18

Crédit Agricole Immobilier

18

Crédit Agricole Payment Services

19

Crédit Agricole Group Infrastructure Platform

19

Uni-médias

19

Notre modèle d'affaires au service d'une création de valeur durable

NOS RESSOURCES



NOTRE ADN

Un groupe mutualiste et coopératif au service de tous.



NOS TALENTS

142 000
collaborateurs
Groupe Crédit Agricole.



NOTRE PRÉSENCE SUR NOS TERRITOIRES

En France :

- **39** Caisses régionales, LCL et BforBank
- **8 200** agences pour la Banque de Proximité

À l'international :

- **48** pays
- **52 %** de collaborateurs Crédit Agricole S.A.



NOTRE MAÎTRISE TECHNOLOGIQUE

Un pôle d'expertise informatique unifié au service de tous les métiers du Groupe.



NOTRE GOUVERNANCE

Un actionnaire majoritaire solide garant d'un engagement de long terme.



NOTRE CAPITAL

Capitaux propres part du Groupe :

- Groupe : **119,6 Mds€**
- Crédit Agricole S.A. : **65,2 Mds€**



NOS PARTENARIATS MULTIPLES

Un modèle de croissance organique renforcée par des partenaires externes d'expertises et de distribution en France et à l'international.

NOS ACTIVITÉS



NOTRE SOCLE LES CAISSES RÉGIONALES

DES ENGAGEMENTS FORTS

L'utilité
au service de tous



La solidarité
et diversité de nos expertises



La protection
des intérêts et des avoirs de nos clients

La responsabilité
humaine au cœur de notre modèle



Le soutien
à l'économie et à la cohésion sociale



L'accompagnement
de la transition énergétique

« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société. »



ACCOMPAGNER
ET CONSEILLER
NOS CLIENTS DANS
LEURS MOMENTS DE VIE

ÉLABORER
DES SOLUTIONS
D'INVESTISSEMENTS

PROPOSER DES SERVICES
FINANCIERS
COMPLÉMENTAIRES,
MOYEN DE PAIEMENT, IMMOBILIERS,...

FOURNIR DES SOLUTIONS
DE FINANCEMENT,
D'ÉPARGNE ET D'ASSURANCE

NOS 3 PILIERS STRATÉGIQUES

L'excellence
relationnelle
•
La responsabilité
en proximité
•
L'engagement
sociétal

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

CLIENTS

- 1^{er} financeur de l'économie française (707 Mds€ d'encours de crédit en Banque de Proximité)
- 1^{er} gestionnaire d'actifs européen (1729 Mds€ d'encours sous gestion)
- 1^{er} assureur en France

ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS

- 34 Mds€ de revenus⁽¹⁾ pour le Groupe Crédit Agricole
- 30,1 Mds€ de capitalisation boursière pour Crédit Agricole S.A.
- 3,8 Mds€ de résultats⁽²⁾ pour Crédit Agricole S.A.
- 0,80 €/action distribué aux actionnaires, assorti d'une option de paiement en actions⁽³⁾

COLLABORATEURS

- 80%⁽⁴⁾ de participation à l'Indice d'Engagement et Recommandation (IER)
- 5 383⁽⁴⁾ recrutements en CDI
- Augmentation de Capital Réservée aux salariés avec une décote exceptionnelle de 30 %

AUTORITÉS PUBLIQUES ET PARTENAIRES

- 7,6 Mds€ d'achats⁽⁵⁾ réalisés par le Groupe
- 6,8 Mds€ de charges fiscales et sociales pour le Groupe

SOCIÉTÉ CIVILE ET ENVIRONNEMENT

- 355,9 Mds€ d'encours des solutions multicritères ESG⁽⁶⁾
- + 57% d'encours du portefeuille de financements verts (green loans) pour 11,4 Mds€
- Mécénat : près de 34,4 m€ pour les initiatives locales et les territoires
- Près de 192 000 souscriptions pour EKO et LCL Essentiel (offres entrée de gamme)⁽⁷⁾

Données 2020.

(1) PNB sous-jacent. (2) RNPG sous-jacent. (3) Sous réserve de l'approbation par l'Assemblée générale du 12 mai 2021. (4) Périmètre Crédit Agricole S.A. (5) Dépenses externes. (6) Actifs sous gestion investis par Amundi dans des fonds avec un processus d'investissements "Intégration ESG". (7) Données cumulées à fin 2020.

LES PÔLES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE AU 31 DÉCEMBRE 2020



GESTION DE L'ÉPARGNE ET ASSURANCES

ASSURANCES

MISSION : 1^{er} assureur en France ⁽¹⁾, Crédit Agricole Assurances porte un regard attentif à tous ses clients pour satisfaire les besoins de chacun : particuliers, professionnels, entreprises, agriculteurs.

OBJECTIF : être utile et performant, de la conception des offres et services jusqu'à la gestion des sinistres.

NOTRE OFFRE : une gamme complète et compétitive, adaptée aux besoins des clients en épargne/retraite, prévoyance/emprunteur/assurances collectives et assurance dommages, associée à l'efficacité du plus grand réseau bancaire d'Europe et de partenariats hors Groupe à l'international.

CHIFFRES CLÉS :

Chiffre d'affaires 29,4 Mds€	Encours gérés en épargne/retraite 308 Mds€	Nombre de contrats en assurance dommages 14,6 millions
--	--	--

GESTION D'ACTIFS

MISSION : Amundi est le premier gestionnaire d'actifs européen en termes d'actifs sous gestion, et se classe dans le top 10 mondial ⁽²⁾. Le Groupe gère 1 729 milliards d'euros et compte six plateformes de gestion principales (Boston, Dublin, Londres, Milan, Paris et Tokyo).

NOTRE OFFRE : Amundi offre à ses clients d'Europe, d'Asie-Pacifique, du Moyen-Orient et des Amériques une gamme complète de solutions d'épargne et d'investissement en gestion active et passive, en actifs traditionnels ou réels, avec la volonté permanente d'avoir un impact positif sur la société et sur l'environnement. Les clients d'Amundi ont également accès à une offre complète de services à haute valeur ajoutée.

CHIFFRES CLÉS :

Encours sous gestion 1 729 Mds€	N° 1 européen de la Gestion d'actifs ⁽²⁾	Présence dans plus de 35 pays
---	--	---

GESTION DE FORTUNE

MISSION : Indosuez Wealth Management regroupe les activités de Gestion de fortune du Groupe Crédit Agricole ⁽³⁾ en Europe, au Moyen-Orient, en Asie-Pacifique et aux Amériques. Distingué pour la profondeur de son offre, sa dimension à la fois humaine et résolument internationale, il est présent dans 13 territoires à travers le monde.

NOTRE OFFRE : l'approche sur-mesure d'Indosuez Wealth Management permet à chacun de ses clients de créer, gérer, protéger et transmettre sa fortune au plus près de ses aspirations. Dotées d'une vision globale, ses équipes pluridisciplinaires leur proposent des solutions adaptées et pérennes, en conjuguant excellence, expérience et expertises.

CHIFFRES CLÉS :

Actifs sous gestion ⁽³⁾ 128 Mds€	3 060 collaborateurs	Présence dans 13 territoires
---	-----------------------------	--



BANQUE DE PROXIMITÉ

CAISSES RÉGIONALES

MISSION : présentes sur tout le territoire, les 39 Caisses régionales, sociétés coopératives et banques de plein exercice, accompagnent les projets de leurs clients : particuliers, patrimoniaux, agriculteurs, professionnels, entreprises, acteurs du secteur public et de l'économie sociale.

NOTRE OFFRE : une approche conseil s'appuyant sur une gamme complète de produits et services, accessibles en agence ou à distance, destinés à couvrir les besoins de nos clientèles dans les domaines de la banque (paiement, épargne, financement, haut de bilan, international), de l'assurance (dommage et prévoyance) et de l'immobilier (notamment conseil et valorisation d'actifs immobiliers, administration de biens, gestion location).

CHIFFRES CLÉS :

24,8 millions de clients, dont 21 millions de clients particuliers	10,9 millions de sociétaires	23,5 % ⁽⁴⁾ Part de marché crédit des ménages
---	-------------------------------------	--

LCL

MISSION : LCL est en France la seule banque à réseau national qui se consacre exclusivement aux activités de banque et assurance de proximité. Son offre couvre l'ensemble des marchés : particuliers, professionnels, banque privée et banque des entreprises.

NOTRE OFFRE : une gamme complète de produits et services bancaires, qui couvre les financements, l'assurance, l'épargne et le conseil en patrimoine, les paiements et la gestion des flux. Une proximité relationnelle grâce à une présence physique sur tout le territoire et une disponibilité accrue grâce aux outils digitaux : application mobile et site Internet.

CHIFFRES CLÉS :

Encours de crédit 143 Mds€ (dont 86 Mds€ de crédits habitat)	Encours de collecte totale 220 Mds€	≈ 6 millions de clients particuliers
--	---	---

BANQUES DE PROXIMITÉ À L'INTERNATIONAL

MISSION : les Banques de Proximité à l'International du Crédit Agricole sont implantées principalement en Europe (Italie, Pologne, Serbie, Ukraine) et dans des pays choisis du bassin méditerranéen (Maroc, Égypte) dans lesquels elles servent tous types de clients (particuliers, professionnels et entreprises – de la PME à la multinationale), en collaboration avec les métiers et activités spécialisés du Groupe.

NOTRE OFFRE : les BPI proposent une gamme de services bancaires et financiers spécialisés ainsi que des produits d'épargne et d'assurance, en synergie avec les autres lignes métiers du Groupe (Crédit Agricole CIB, CAA, Amundi, CAL&F...).

CHIFFRES CLÉS :

Encours de crédits 57,2 Mds€	Encours de collecte Bilan 58,5 Mds€	5,3 millions de clients
--	---	--------------------------------

(1) Source : L'Argus de l'assurance, 18 décembre 2020 (données à fin 2019). CAA était déjà le premier assureur de France sur la base des données à fin 2018 (source : L'Argus de l'assurance, décembre 2019).

(2) Source : IPE "Top 500 Asset Managers" publié en juin 2020 sur la base des encours sous gestion au 31 décembre 2019. Amundi était déjà premier gestionnaire d'actifs européen et parmi le top 10 mondial sur la base des actifs sous gestion au 31 décembre 2018 (source : palmarès IPE "Top 400 asset managers" publié en juin 2019).

(3) Hors LCL Banque privée, Caisses régionales et activités de banque privée au sein de la Banque de Proximité à l'International.

(4) Source : Banque de France, septembre 2020.



SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

MISSION : acteur majeur du crédit à la consommation en Europe, Crédit Agricole Consumer Finance propose à ses clients et partenaires des solutions de financement souples, responsables et adaptées à leurs besoins. Il fait du digital une priorité stratégique, notamment en investissant pour construire avec les clients l'expérience de crédit qui répond à leurs attentes et aux nouveaux modes de consommation.

NOTRE OFFRE : une gamme complète et multicanale de solutions de financement, d'assurance et de services, disponible en ligne, dans les agences des filiales de CA Consumer Finance, et chez ses partenaires bancaires, institutionnels, de la distribution et de l'automobile.

CHIFFRES CLÉS :

Encours gérés 91 Mds€	Dont 21 Mds€ pour le compte du Groupe Crédit Agricole	Présence dans 19 pays
---------------------------------	---	---------------------------------

CRÉDIT-BAIL, AFFACTURAGE ET FINANCEMENT DES ÉNERGIES ET TERRITOIRES

MISSION : Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) accompagne les entreprises de toutes tailles dans leurs projets d'investissement et de gestion du poste clients, en proposant des solutions de crédit-bail et d'affacturage, en France et en Europe. CAL&F est aussi un des leaders en France dans le financement des énergies et des territoires.

NOTRE OFFRE : en crédit-bail, CAL&F propose des solutions de financement pour répondre aux besoins d'investissement et de renouvellement des équipements mobiliers et immobiliers. En affacturage, CAL&F finance et gère le poste clients des entreprises, aussi bien pour leur activité quotidienne que pour leurs projets de développement. Enfin, CAL&F accompagne, via sa filiale Unifergie, les entreprises, collectivités et agriculteurs dans le financement des projets d'énergies renouvelables et d'infrastructures publiques.

CHIFFRES CLÉS :

1 ETI sur 3 financée par CAL&F en France	+ 50 ans d'expérience en leasing et en affacturage	N° 2 sur le financement des énergies renouvelables ⁽¹⁾
--	---	---



GRANDES CLIENTÈLES

BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

MISSION : Crédit Agricole Corporate and Investment Bank est la banque de financement et d'investissement du Groupe Crédit Agricole, qui a choisi d'être davantage tournée vers les entreprises et vers les activités de financements grâce à un réseau puissant et bien coordonné en France et à l'international dans les principaux pays d'Europe, des Amériques, d'Asie-Pacifique et du Moyen-Orient.

NOTRE OFFRE : produits et services en banque d'investissement, financements structurés, banque de transactions et du commerce international, banque de marché, et syndication, avec une expertise mondialement reconnue en financements "verts".

CHIFFRES CLÉS :

2^e teneur de livres mondial en obligations vertes, sociales et durables, toutes devises en volume et en part de marché <i>(source : Bloomberg)</i>	3^e teneur de livres en crédits syndiqués pour la zone EMEA ⁽²⁾ <i>(source : Refinitiv)</i>	8 604 collaborateurs
---	--	-----------------------------

SERVICES FINANCIERS AUX INSTITUTIONNELS

MISSION : CACEIS, groupe bancaire spécialiste du post-marché, accompagne les sociétés de gestion, compagnies d'assurance, fonds de pension, banques, fonds de *private equity* et *real estate*, brokers et entreprises, de l'exécution de leurs ordres jusqu'à la tenue de compte-conservation de leurs actifs financiers.

NOTRE OFFRE : présent en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique du Sud suite au rapprochement avec Santander Securities Services et en Asie, CACEIS propose des solutions d'*asset servicing* sur tout le cycle de vie des produits d'investissement et toutes les classes d'actifs : exécution, compensation, change, prêt-emprunt de titres, conservation, banque dépositaire, administration de fonds, solutions de middle office, support à la distribution des fonds et services aux émetteurs.

CHIFFRES CLÉS :

Encours en conservation 4 198 Mds€	Encours sous administration 2 175 Mds€	Encours dépositaire 1 585 Mds€
--	--	--

ACTIVITÉS ET FILIALES SPÉCIALISÉES

Crédit Agricole Immobilier

- 1 milliard d'euros de quittancement annuel
- 3 millions de m² gérés à fin 2020
- 1 553 logements vendus

Crédit Agricole Capital Investissement & Finance (IDIA CI, SODICA CF)

- IDIA Capital Investissement : 1,8 milliard d'euros d'encours sous gestion – Environ 100 entreprises accompagnées en fonds propres du Groupe
- SODICA CF : 26 transactions de fusions-acquisitions (PME-ETI) en collaboration avec les réseaux du Groupe en 2020

Crédit Agricole Payment Services

- Leader en France sur les solutions de paiement avec 30 % de part de marché
- Plus de 11 milliards d'opérations paiement traitées en 2020
- 21,9 millions de cartes bancaires gérées

Crédit Agricole Group Infrastructure Platform

- 1 600 collaborateurs répartis sur 17 sites en France
- 6 *datacenters*
- 60 000 serveurs Open + 6 serveurs Mainframe
- 194 000 postes de travail

Uni-médias

- 13 publications, leaders dans leur segment de marché avec près de 2 millions de clients abonnés
- 10 millions de lecteurs, 12 sites Internet

(1) CAL&F est n° 2 sur le marché des Sofergie (source : CAL&F à fin 2019). CAL&F était déjà n°2 sur le marché des Sofergies à fin 2018 (source CAL&F).

(2) Crédit Agricole CIB était deuxième teneur de livres en crédits syndiqués pour la zone EMEA en 2019 (source Refinitiv).

GESTION DE L'ÉPARGNE ET ASSURANCES

ASSURANCES

Activité et organisation

Crédit Agricole Assurances (CAA) est le premier assureur ⁽¹⁾ en France par le chiffre d'affaires et le premier bancassureur ⁽²⁾ en Europe.

Les positions de Crédit Agricole Assurances s'appuient sur une offre complète et compétitive, adaptée aux spécificités de chaque marché national et de chaque partenaire local, ainsi que sur la force du réseau de distribution du Groupe Crédit Agricole.

Épargne/retraite

Crédit Agricole Assurances renforce sa position de leader en assurance de personnes en France ⁽¹⁾, acquise en 2019.

Il propose à ses clients une large gamme de contrats pour épargner, transmettre du capital, financer des projets ou préparer sa retraite.

En France, CAA distribue principalement ses produits auprès des clients des Caisses régionales et de LCL : particuliers, clientèle patrimoniale, agriculteurs, professionnels et entreprises.

À l'international, Crédit Agricole Assurances est présent au travers des entités du Groupe Crédit Agricole en Italie, au Luxembourg, et en Pologne, dans lesquelles il continue d'exporter et d'adapter son savoir-faire de bancassureur et poursuit par ailleurs son développement via des accords de distribution avec des partenaires externes en Italie, Portugal, Japon et Luxembourg.

En outre, il se développe auprès de réseaux alternatifs : conseillers en gestion de patrimoine indépendants, banque en ligne BforBank, réseau dédié aux professionnels de la santé.

Prévoyance/emprunteur/assurances collectives

Crédit Agricole Assurances est leader de la prévoyance individuelle en France ⁽³⁾ et deuxième assureur en assurance des emprunteurs ⁽⁴⁾. Après cinq années d'exercice, les assurances collectives comptent environ 745 000 personnes couvertes au 1^{er} janvier 2021.

L'offre d'assurance individuelle ou collective propose des solutions aux clients qui souhaitent :

- protéger leur quotidien et celui de leur famille des conséquences financières d'un événement personnel grave ;
- permettre le remboursement d'un prêt en cas d'incapacité, d'invalidité, de chômage, grâce à des garanties associées au crédit à la consommation et immobilier ;
- doter leurs salariés d'un contrat d'assurance complémentaire santé et prévoyance collectif.

L'offre de prévoyance/santé s'appuie sur les réseaux bancaires du Crédit Agricole, en France et à l'international, complétés dans l'hexagone par un réseau d'agents généraux dédié aux professionnels de la santé. En assurances collectives, CAA et Amundi ont uni leurs forces pour devenir un support de référence en matière de protection sociale auprès des entreprises. En assurance emprunteur, CAA propose ses services via plus de cinquante partenaires, banques de proximité et sociétés de financement spécialisées, présents dans sept pays.

Assurance dommages

Crédit Agricole Assurances est le premier bancassureur automobile, habitation et santé ⁽⁵⁾ et le cinquième assureur de biens et de responsabilité en France ⁽¹⁾.

Il offre une gamme complète de contrats d'assurance dommages aux particuliers et professionnels : protection des biens personnels (automobile, habitation...), des biens agricoles et professionnels, des appareils électroniques nomades du foyer, protection juridique, complémentaires santé, garantie des accidents de la vie, contrats spécialisés pour le marché agricole, responsabilité civile professionnelle, parabancaire (garantie en cas de perte ou vol des moyens de paiement et de leur utilisation frauduleuse).

Il commercialise ses produits auprès des clients des Caisses régionales, de LCL et via un réseau d'agents généraux pour le secteur des professionnels de la santé.

À l'international, CAA capitalise sur le succès de son modèle de bancassurance en déclinant également son savoir-faire en assurance dommages, notamment en Espagne suite au partenariat signé en 2019 avec le groupe bancaire Abanca.

Points forts de l'année 2020

- Crédit Agricole Assurances accompagne ses clients et l'économie française face à la crise avec des mesures d'accompagnement et de contribution aux fonds de solidarité représentant près de 350 millions d'euros pour le Groupe Crédit Agricole.
- Signature d'un accord de partenariat stratégique pour l'assistance sur le marché français avec Europ Assistance.
- Lancement de solutions d'assurance dommages des entreprises dans le réseau des Caisses régionales.
- Crédit Agricole Assurances poursuit son développement à l'international en portant sa participation à 100 % dans GNB Seguros avec la signature d'un accord avec Novo Banco.
-  Mise en place d'un dispositif d'accompagnement des assurés pendant la crise sur l'application Ma Santé (actualités sur la COVID, soutien psychologique). La plateforme a notamment permis de mener plus de 3 000 consultations de médecin en ligne.
-  Crédit Agricole Assurances poursuit son engagement pour l'inclusion avec la 10^e édition de son appel à projets "Aidants", finançant ainsi depuis 2010 170 projets locaux en faveur des aidants avec près de 2,5 millions d'euros distribués.

(1) Source : *L'Argus de l'assurance*, 18 décembre 2020 (données à fin 2019).

(2) Source interne : données à fin 2019.

(3) Source : *L'Argus de l'assurance*, 10 avril 2020 (données à fin 2019).

(4) Source : *L'Argus de l'assurance*, 4 septembre 2020 (données à fin 2019).

(5) Source : *L'Argus de l'assurance*, 23 octobre 2020 (données à fin 2019).

GESTION D'ACTIFS

Activité et organisation

Un modèle centré sur les clients

L'organisation d'Amundi, centrée sur les clients, permet de proposer aux particuliers et aux investisseurs institutionnels et entreprises, une offre riche et diversifiée de solutions d'épargne et d'investissement qui répondent à leurs besoins. Grâce à sa présence sur les principales places financières internationales, Amundi décline son savoir-faire à travers tous les univers d'investissement : la gestion active incluant les gestions dites "alpha" (obligataires, actions ou multi-actifs), la gestion passive (ETF, gestion indicielle et *Smart Beta*) et la gestion d'actifs réels (immobilier, *private equity*, dette privée, infrastructure), les services et le conseil.

Le savoir-faire d'Amundi est renforcé par une expertise unique en recherche et en analyses financière et extra-financière permettant ainsi d'accompagner ses clients dans leurs décisions d'investissement, avec la volonté permanente d'avoir un impact positif sur la société et sur l'environnement.

Pour les clients *Retail*, Amundi s'appuie sur son expérience et sur des partenariats étroits avec les plateformes de distribution et les réseaux de banque de détail pour offrir, en Europe, en Asie-Pacifique et en Amérique du Nord, des solutions personnalisées, des services novateurs et des conseils d'investissement à valeur ajoutée ; ces offres répondent au mieux aux besoins et aux profils de risque de leurs clients particuliers, en tenant compte de l'environnement des marchés.

Pour sa clientèle d'investisseurs institutionnels et entreprises, Amundi s'appuie sur son expertise étendue au niveau international et sur sa culture d'investissement fondée sur la recherche, pour proposer une approche globale et objective.

Cotée depuis novembre 2015, Amundi demeure la première capitalisation boursière (13,5 milliards d'euros au 31 décembre 2020) parmi les gestionnaires d'actifs cotés traditionnels en Europe. Dans des marchés boursiers baissiers, le titre Amundi a clôturé l'année 2020 à 66,8 euros, en légère baisse de - 4 % depuis fin 2019.

Ambitions stratégiques

En 2020, la crise de la COVID-19 a confirmé la solidité du modèle d'affaires d'Amundi : fonctionnement normal de l'entreprise, maintien d'un niveau élevé de services aux clients et bonne capacité d'adaptation. L'impact de la crise sur les résultats a été modéré, avec une activité résiliente, une rentabilité maintenue à un haut niveau et une situation financière très solide.

Amundi a par ailleurs poursuivi la mise en œuvre de son plan stratégique.

En Chine, la nouvelle joint-venture avec Bank of China a été lancée, conformément aux objectifs, et les premiers produits de Wealth Management ont été commercialisés dans les réseaux de Bank of China fin 2020.

En Espagne, le partenariat stratégique avec Banco Sabadell (accord de distribution de 10 ans) a démarré avec succès, et l'intégration de Sabadell Asset Management (acquise le 1^{er} juillet 2020) est bien engagée.

Grâce à son modèle d'affaires unique, son approche industrielle et son organisation centrée sur les clients, opérationnellement efficace et combinant un ancrage local et une envergure mondiale, le Groupe est bien positionné pour poursuivre sa croissance rentable.

L'ambition d'Amundi est de figurer parmi les leaders de l'industrie de la gestion d'actifs dans le monde, reconnue pour la qualité des expertises et services offerts à ses clients, sa dynamique de développement et de rentabilité et son positionnement d'acteur financier engagé.

Points forts de l'année 2020

- Amundi et Bank of China créent la première société de gestion de Wealth Management en Chine détenue majoritairement par un acteur étranger.
- En Espagne, Amundi acquiert Sabadell Asset Management et signe un partenariat de 10 ans pour la distribution des produits Amundi via le réseau de Banco Sabadell.
- Société Générale et Amundi renouvellent leur accord de partenariat pour cinq ans avec l'objectif de poursuivre le développement de leurs relations dans la distribution de solutions d'investissement.
- CPR AM lance en première mondiale le fonds "Social Impact" consacré à la réduction des inégalités.
-  En partenariat avec l'AiIB ⁽¹⁾, lancement d'un outil de référence afin d'évaluer les risques liés au changement climatique conformément aux objectifs de l'Accord de Paris.
-  Lancement du Mandat PEA Sélection, un produit patrimonial Groupe innovant (commercialisation dématérialisée, parcours client et accompagnement des conseillers digitalisés).

(1) Asian Infrastructure Investment Bank, Banque asiatique d'investissement pour les infrastructures.

GESTION DE FORTUNE

Activité et organisation

Façonné par 140 ans d'expérience dans l'accompagnement de familles et d'entrepreneurs du monde entier, le groupe Indosuez Wealth Management propose sur 13 territoires une approche sur mesure et internationale

permettant à chacun de ses clients de créer, gérer, protéger et transmettre sa fortune au plus près de ses aspirations.

Dotés d'une vision globale, ses 3 060 collaborateurs apportent conseils experts et service d'exception pour la gestion du patrimoine privé comme professionnel.

Points forts de l'année 2020

- Accompagnement proactif et ciblé des clients à travers le monde lors de la crise.
- Poursuite de l'élargissement de la proposition de valeur à destination des grandes fortunes grâce à un accès facilité à l'ensemble des expertises du Groupe Crédit Agricole : gestion d'actifs, financements...
- Élargissement de l'offre en faveur d'un développement plus durable et d'une économie plus responsable répondant aux attentes des clients et création d'une ligne mondiale dédiée au développement durable et au Projet sociétal.
- Concrétisation de projets digitaux stratégiques : déploiement d'un nouvel outil de propositions d'investissement à Monaco et d'un nouveau CRM à Luxembourg avec des entrées en relation 100 % digital, lancement de nouveaux sites internet et intranet mondiaux, digitalisation du process de souscription des mandats de gestion en Caisses régionales.
- Multiplication des actions solidaires en complément de l'action conjointe des Fondations d'Indosuez en Suisse et en France.
- Accélération de la diffusion d'une culture de l'innovation : ouverture de l'*Innovation Lab* à Paris et du Cœur collaboratif à Luxembourg, création d'une communauté de 150 *Transformers* ambassadeurs et relais de la transformation culturelle, et organisation de *Lunch & Learn* dédiés à l'innovation.
- Lancement d'une Charte d'égalité des chances au sein du groupe Indosuez et poursuite du plan d'actions en faveur de la mixité.

BANQUES DE PROXIMITÉ

CAISSES RÉGIONALES

Activité et organisation

Sociétés coopératives et banques de plein exercice, les Caisses régionales de Crédit Agricole (CRCA) occupent des positions de premier rang, sur les marchés de proximité en France : part de marché de 27,9 % pour les particuliers majeurs (source : Sofia Kantar 2020), part de marché de 25,6 % pour les particuliers mineurs (source : Baromètre Jeunes 2019 CSA), les professionnels, les agriculteurs et les entreprises.

S'appuyant sur les métiers du Groupe, elles commercialisent toute une gamme de produits et services destinés à couvrir les besoins financiers et patrimoniaux de leurs clients : moyens de paiement, assurances, épargne, financement, haut de bilan, immobilier, accompagnement à l'international. Elles disposent d'un réseau de près de 6 600 agences, renforcé par environ 6 000 points verts installés chez des commerçants et mettent à la disposition de leurs clients un dispositif complet de banque à distance.

Avec presque 21 millions de clients particuliers, les Caisses régionales représentent 23,3 % du marché des dépôts bancaires des ménages et 23,5 % du marché des crédits des ménages (source : Banque de France, septembre 2020).

Banque professionnelle de 81 % des agriculteurs (source : Adéquation 2018), elles s'appuient sur un réseau de plus de 2 000 conseillers qui leur sont dédiés et restent largement le leader de leur bancarisation à titre privé.

Les Caisses régionales sont également leader sur le marché des professionnels, tant sur l'accompagnement des besoins privés que professionnels avec une part de marché de 35 % (en bancarisation globale, source : Pépites CSA 2019-2020). Les 4 400 conseillers professionnels et les experts du Crédit Agricole accompagnent chaque jour plus nos clients entrepreneurs à franchir de nouveaux caps.

Sur le marché des entreprises, les Caisses régionales occupent aussi la première place *ex aequo* avec les Banque Populaires avec un taux de pénétration commerciale de 36 % (source : Kantar TNS 2019). Grâce à plus de 2 000 Chargés d'affaires entreprises, les Caisses régionales sont organisées spécifiquement pour conseiller et accompagner toutes les entreprises de leur territoire (start-up, PME et ETI) et poursuivre l'accompagnement des collectivités locales et plus largement des acteurs du secteur public local et de l'économie sociale.

Points forts de l'année 2020

Une année 2020 marquée par la crise Covid, qui souligne toute l'importance et la puissance de notre Projet Client, l'un des trois piliers phares de notre plan stratégique et de notre modèle de relation globale. Pour preuve, parmi les 25 enseignes citées comme utiles par les Français, Crédit Agricole est le seul acteur bancaire identifié comme tel. Ce que nous avons fait : délivrer notre Raison d'Être ⁽¹⁾, "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société".

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'Enregistrement Universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

Projet Client

Le Projet Client, le maximum de digital augmenté et sécurisé par la responsabilité humaine disponible et accessible en proximité, doit nous permettre de devenir la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises.

Pour y parvenir et être ainsi premier en IRC (Indice de Recommandation Client), le Crédit Agricole se mobilise autour de trois objectifs principaux :

1. **manager collectivement l'excellence relationnelle ;**
2. **devenir une banque digitale de référence ;**
3. **offrir à nos clients une large gamme de services bancaires et extra-bancaires.**

Manager collectivement l'excellence relationnelle

La **banque humaine** : offrir à nos clients l'accès à un conseiller afin d'assurer la proximité relationnelle et la responsabilité en proximité.

Le Groupe a choisi de faire de la satisfaction de ses clients et de la culture de l'excellence le fil conducteur de ses actions, pour installer ou préserver une relation solide avec ses clients, basée sur la proximité, la responsabilité, la prise en charge jusqu'au bout, la confiance.

- La neuvième mesure de l'**IRC** au niveau national a été réalisée en 2020 sur l'ensemble des marchés. Des IRC régionaux sont également réalisés : ainsi 39 Caisses régionales ont un dispositif IRC Particuliers, 27 Caisses régionales un IRC Patrimoniaux (+ 2 Caisses régionales par rapport à 2019), 30 Caisses régionales un IRC Professionnels (+ 6 Caisses régionales par rapport à 2019), 23 Caisses régionales un IRC agriculteurs (+ 2 Caisses régionales par rapport à 2019) et 28 Caisses régionales un IRC Entreprises (+ 2 Caisses régionales par rapport à 2019). Au niveau national, les Caisses régionales sont aujourd'hui en troisième position parmi les banques de réseau du marché des particuliers en France.
- Pendant les phases de confinement, les Caisses régionales se sont mobilisées pour assurer la **continuité de service** et être aux côtés de leurs clients, avec un taux d'agences ouvertes physiquement ou à distance de l'ordre de 90 % lors du confinement du printemps (80 % dans les premiers jours du confinement) et 99 % d'agences ouvertes physiquement lors du second confinement de fin 2020.
- Améliorer l'expérience client quel que soit le point de contact, tant au sein des agences qu'au travers des outils digitaux et mieux expliciter les promesses du Crédit Agricole tel est l'objectif du projet "**Modèle Relationnel**". En cohérence avec sa transformation digitale, le Crédit Agricole déploie des pratiques et des postures qui portent une attention extrême au client et au collaborateur. Des travaux s'engagent également autour d'une démarche de conseil omnicanal d'excellence et de priorités d'excellence, telles que la joignabilité et la prise en charge, la proactivité ou encore la reconnaissance de la fidélité.
- Le **Plan de bataille des irritants Groupe**, qui se base sur un dispositif d'amélioration continue en impulsant une démarche Zéro irritant dans toutes les entités, a désormais recensé 100 irritants majeurs en vue de les analyser, les prioriser et les traiter. Une attention particulière est donnée au traitement des réclamations et à la revue des courriers clients.
- Afin d'accompagner les entités du Groupe dans l'amplification de la "culture de l'excellence relationnelle by CA", l'**Académie de l'Excellence Relationnelle**, s'accompagne désormais de 81 *Customer Champions* pour faire rayonner le management collectif de l'excellence relationnelle au sein de toutes les banques du Groupe en France et à l'international, de toutes les filiales métiers et filières.

Devenir une banque digitale de référence

La **banque omnicanale** : permettre à nos clients d'accéder à nos solutions par le canal de leur choix, et notamment en digital, pour l'intégralité de la relation. Cela signifie pour le Groupe de hisser ses outils et applications aux meilleurs standards sur tous les marchés, d'être présent là où sont clients et prospects : réseaux sociaux, sites de e-commerce, moteurs de recherche et capitaliser sur la data pour mieux servir nos clients.

- Face à l'urgence économique liée au confinement, le Crédit Agricole a été en capacité de s'adapter vite et fort avec la digitalisation des **prêts garantis par l'État, PGE**. Le Groupe a joué un rôle majeur dans leur distribution, avec une part de marché de 28 % en nombre et un montant total accordé de 27 milliards d'euros à fin décembre 2020. Ce soutien a été particulièrement salué par ses clients : ainsi 90 % des clients Entreprises du Crédit Agricole se sont sentis soutenus, dont les trois quarts "tout à fait" (source : enquête quantitative réalisée par 18 Caisses régionales auprès de 1 000 clients entreprises du 15 avril au 15 mai 2020).
- En complément, un **ensemble de mesures** a rapidement été mis en place pour accompagner nos clients à travers cette période exceptionnelle : remboursement des abonnements monétique devenus inactifs, pauses (dont crédits immobilier et consommation), prêts coup de pouce, maintien des garanties d'assurance en cas de retard de paiement, dispositif spécifique auprès des clients fragilisés par la crise...
- Avec **Digiconso**, le Crédit Agricole propose un nouveau processus crédit conso digitalisé. Les parcours clients/conseillers sont fluidifiés et simplifiés, l'offre multicanale est désormais interoperable et interruptible, avec la promesse d'une souscription en ligne de bout en bout en 15 minutes.
- Le **Nouveau Portail Client (NPC)**, nouvel espace web unique, adapté à tous les types de terminaux, régionalisé et personnalisable par les Caisses régionales est désormais déployé par l'ensemble des Caisses régionales. Ce site multi-marchés (particuliers, patrimoniaux, professionnels, entreprises, associations et agricultures) propose une nouvelle ergonomie avec des parcours clients fluides et améliorés. Il facilite la personnalisation des contenus éditoriaux pour être au plus proche des clients, et favorise l'approche relationnelle à distance grâce au bouton vert.
- En 2020, les **sites web** des Caisses régionales et le site national www.credit-agricole.fr ont atteint 897 millions de visites annuelles. Un chiffre en recul de - 9 % par rapport à 2019 en raison notamment des redirections automatiques de clients vers le site de leur CR. À l'inverse, le nombre d'utilisateurs de l'application MaBanque continue de progresser fortement au fil des mois : 5,9 millions de clients utilisent désormais l'application MaBanque, soit 16 % de plus qu'en 2019.
- Sur les **réseaux sociaux** (Facebook, Twitter, Instagram), le Crédit Agricole est suivi par 1,167 million d'abonnés ce qui la place en première position des banques françaises en nombre de fans. Avec une moyenne mensuelle de 700 000 interactions sur ces trois réseaux, le Crédit Agricole est également devenu la première banque en engagement sur l'année 2020. En complément, une seconde chaîne YouTube, destinée à éclairer notre Raison d'Être⁽¹⁾ a été lancée : en six mois, la chaîne a généré 28,7 millions de minutes de temps passé avec la marque Crédit Agricole, ce qui place Crédit Agricole comme un acteur bancaire de premier plan sur ce canal.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'Enregistrement Universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

Offrir à nos clients une large gamme de services bancaires et extra-bancaires

La **banque universelle** : offrir des réponses à l'ensemble des préoccupations courantes, patrimoniales ou entrepreneuriales de nos clients. Notre stratégie d'offres et de services se décline en deux dimensions : (i) adapter nos offres aux nouveaux usages et préoccupations sociétale et (ii) apporter des services et de l'utilité au client autour d'un univers de besoin.

- Une forte mobilisation pour accompagner nos petits commerçants :
 - La plateforme **“J'aime mon territoire”** a été lancée pour soutenir nos commerçants de proximité : une communauté de partage 100 % locale, un réseau social gratuit ouvert à toutes et tous, une plateforme pour favoriser le lien social et dynamiser le commerce local.
 - **“J'aime mon producteur local”** est une plateforme en circuit court qui permet de soutenir les producteurs, artisans et commerçants de proximité en achetant directement auprès d'eux grâce à ce marché en ligne solidaire.
 - Grâce à **“Click & Collect”** (commande en ligne, retrait en magasin), le Crédit Agricole favorise l'économie locale et le maintien de l'activité des commerces de proximité en facilitant la digitalisation et en les aidant à s'adapter aux nouveaux modes de consommation.
 - Au près de notre clientèle Professionnelle avec activité ouverte, la mise en avant de la **vente à distance** leur a offert la possibilité de continuer leur activité à distance, notamment avec Paiement par Lien ou Up2Pay Mobile pour le *Click & Collect* et la livraison à domicile.
- Des plateformes dédiées à un univers de besoin :
 - **Youzful**, la plateforme pour les jeunes qui s'adresse aux jeunes : il s'agit d'un espace dédié à l'orientation et l'emploi dans lequel les jeunes peuvent s'informer, découvrir des offres d'emploi dans leur région, échanger avec des professionnels et accéder à des solutions Crédit Agricole qui leur permettent de concrétiser leur projet.
 - **BLANK**, la néobanque qui libère les indépendants : une banque digitale avec une offre simple (un compte de paiement, une carte) et des outils de gestion à un prix raisonnable, afin de gérer son activité et ses finances de façon autonome, instantanée et simplifiée.
 - **KLS**, une place de marché pour les financeurs de l'économie. La volonté de KLS est de proposer un lieu de rencontre unique et des solutions expertes, utiles et sans risque, aux acteurs du financement pour qu'ils accompagnent plus d'entreprises et de collectivités publiques dans leurs opérations à impact.
- Un accompagnement des nouveaux usages :
 - Dans le cadre du projet sociétal du Groupe CA, CAL&F propose les **Green Solutions** pour accompagner les Professionnels, les Agriculteurs et les Entreprises dans leur transition énergétique et les aider à conjuguer performance économique et impact environnemental. Trois offres de financement en crédit-bail mobilier sont actuellement proposées : (i) l'offre LED vise à améliorer la performance énergétique des bâtiments et réduire la facture énergétique par la rénovation du système d'éclairage ; (ii) l'offre mobilité verte vise à réduire l'impact environnemental des moyens de transports et des déplacements : véhicules électriques, hybrides et bornes de rechargement ; (iii) l'offre autoconsommation solaire vise à produire localement et consommer sa propre énergie électrique. Des contenus pédagogiques et digitaux sont également mis à disposition pour nourrir la réflexion, puis pour accompagner nos clients dans la préparation de leur projet.
 - Des **financements** pour accompagner la **transition et le développement économique des territoires** :
 - Financements **“Climate Action”** sur ressources BEI, une enveloppe de 200 millions d'euros à destination des agriculteurs ayant pour objectif le refinancement de projets en faveur du client (méthanisation, photovoltaïque, bâtiments à meilleure efficacité énergétique...).
 - Fonds Transition IDIA, fonds pour compte propre Crédit Agricole d'une taille cible de 200 millions d'euros accompagnant la transition des territoires dans les domaines de l'énergie, de l'agriculture et de l'agroalimentaire.
 - Dispositif garantie FEI – Transition, une enveloppe de 625 millions d'euros à destination des agricultures afin de financer des projets dits de transition agricole et diversifier les exploitations.
 - Enveloppe BEI Déserts médicaux, une enveloppe de 250 millions d'euros octroyée par la BEI aux CR pour l'accompagnement des professionnels de santé libéraux dans leur financement de projets de santé sur les territoires.

- La démarche **“Bien Vivre à Domicile”** accompagne les seniors âgés et leurs aidants via une approche 100 % humaine et 100 % digitale. Cette nouvelle démarche s'appuie ainsi sur un bilan gratuit réalisé par un conseiller bancaire à l'aide d'une application sur tablette.
- Avec **Globe Trotter**, pour seulement 2 euros par mois, le Crédit Agricole accompagne les jeunes de 18/30 ans qui voyagent, en offrant l'exonération totale des frais d'opérations dans le monde entier.

■ Un enrichissement continu des offres socles.

En complément, sous la forme d'un film, déclaration d'amour aux Français et hommage aux gens formidables, le Crédit Agricole a révélé sa **nouvelle signature “Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société”**. Cet engagement qui prend tout son sens en 2020, a généré de l'émotion et a embarqué autour du discours de fond.

■ Mutations liées à la crise dans les différents marchés

Concernant le marché des particuliers, la crise sanitaire a entraîné accentuation des clivages, incertitude, modification des comportements et des priorités, avec un recentrage sur l'essentiel qu'il soit subi ou choisi.

L'accélération des usages digitaux observée cette année sera sans retour en arrière et s'accompagne d'une revalorisation de l'humain. Alors que la consommation et le crédit (conso et habitat) enregistrent une baisse, l'épargne est en hausse avec des attentes accrues de sécurité et de liquidité.

En 2020, l'IRC sur ce marché progresse de + 7 points et place le Crédit Agricole dans le peloton de tête.

Le marché de la clientèle patrimoniale est un marché en croissance, toujours concentré et convoité par de multiples acteurs, notamment les banques en ligne et néo-banques. Cette attaque est plus fortement marquée auprès des jeunes patrimoniaux.

Dans un environnement qui pèse sur les marges et qui voit une accélération des changements générationnels et une évolution des comportements, les exigences sont renforcées : conseil très personnel à distance, conseiller attiré, fluidité/stabilité et intensité relationnelle soutenue.

Compte tenu de la crise COVID, à défaut de pouvoir consommer et d'avoir de la visibilité sur l'avenir, des niveaux record en DAV et épargne bancaire ont été enregistrés en 2020.

Le marché des professionnels a été lourdement affecté par la crise sanitaire. Entre perte d'activité massive sur certaines filières (commerces, tourisme, restauration hors foyer), chute du chiffre d'affaires ou mutation rapide de la profession (téléconsultation, e-commerce, vente à emporter), la résilience sera sélective.

Le Crédit Agricole s'est démarqué des concurrents sur des dimensions structurantes de la relation : la part des clients en contact et le soutien en cas de difficultés (distribution de 27 milliards d'euros de PGE).

S'agissant du marché des agriculteurs, parallèlement à l'impact de la crise Covid sur de nombreuses filières, des tendances de fond restent inchangées voire se renforcent : demande de consommation locale et de circuits courts, dynamisme de l'agriculture biologique, transition agricole encouragée à l'échelle européenne par le Pacte Vert, mais également mouvements violents (vin, viande bovine, sucre) et émergence d'un débat autour de la souveraineté agricole et alimentaire.

Sur le marché des entreprises, quasi toute l'économie a été touchée par le choc d'offre et de demande, avec de fortes disparités sectorielles. Devant la récession mondiale qui impacte les marchés de la consommation, les chaînes de production et d'approvisionnement ainsi que les tensions politiques (États-Unis/Chine et négociations post-Brexit), le marché des entreprises connaît un climat d'inquiétude et de défiance. Face à ce choc

sans précédent, le Crédit Agricole amplifie son rôle de banque de référence en proposant notamment des approches spécifiques par secteur/filière.

Concernant le secteur public et l'économie sociale, le Crédit Agricole est en relation avec deux collectivités sur trois, 45 % des établissements publics de santé et un organisme du logement social sur deux. Avec

plus de 450 000 associations, le Crédit Agricole accompagne près d'une association sur trois.

La présentation métier 2020 des autres filiales et pôles est reprise à partir de la page 16 du Document d'enregistrement universel 2020.

LCL

LCL est une banque à réseau national, leader en ville, qui se consacre exclusivement aux activités de banque et assurance de proximité.

Dans le cadre de son Plan moyen terme LCL Demain 2022, LCL a pour ambition d'être la banque assurance, leader en ville, qui cultive et développe ses expertises grâce à l'excellence de sa relation client, dans une dynamique collective de développement pour conforter son attractivité et sa rentabilité durable.

Activité et organisation

En tant que banquier et assureur universel, LCL apporte à ses clients des solutions qui répondent à leurs besoins, en s'appuyant sur ses expertises et sur la richesse des savoir-faire du Groupe Crédit Agricole. LCL sert tous types de clientèle : particuliers, professionnels, banque privée et gestion de fortune, entreprises et institutionnels.

LCL a pour ambition d'offrir une expérience relationnelle personnalisée, qui conjugue l'humain et le digital, en laissant à ses six millions de clients particuliers le choix d'utiliser la banque comme ils le souhaitent, d'où ils le souhaitent, quand ils le souhaitent et via le canal qu'ils préfèrent.

En capitalisant sur sa présence stratégique au cœur des villes, LCL adapte son dispositif et ses services pour être présent partout sur le territoire métropolitain et aux Antilles-Guyane.

Ainsi, LCL dispose d'un réseau de près de 1 600 agences, complété par les conseillers à distance des centres de relation clients "LCL Mon Contact", et par des solutions digitales, comme l'application LCL Mes Comptes et les sites Internet qui permettent d'accéder aux services de LCL en totale autonomie. Que ce soit en agence ou en ligne, LCL s'attache à mieux comprendre les besoins des clients et à faciliter la souscription de ses principales offres en revisitant et digitalisant certains parcours comme l'entrée en relation, le prêt immobilier, le crédit consommation ou l'assurance.

LCL Banque Privée répond aux attentes de 214 000 clients. Des conseillers dédiés s'appuient sur des pôles d'expertise régionaux pour offrir un conseil global, tant immobilier que financier, et personnalisé, autour des financements, de la banque au quotidien et bien sûr de la gestion de patrimoine. Les 73 pôles Banque Privée, permettent l'analyse, le conseil et la prise de décision dans un cadre serein et une confidentialité totale.

Les 364 000 clients professionnels, artisans, commerçants, professions libérales et petites entreprises bénéficient de l'appui de 1 275 conseillers spécialisés et de la montée en puissance de 92 Espaces Pros qui leur sont entièrement dédiés. Des interlocuteurs uniques, accompagnent leurs clients dans la gestion de leurs affaires au quotidien et dans la mise en œuvre de leurs projets professionnels et personnels. LCL est un acteur majeur du financement des professions libérales avec 2,7 milliards d'euros de crédits via sa filiale Interfimo.

LCL Banque des Entreprises s'appuie sur son réseau national de 62 implantations géographiques pour mettre à disposition de ses 29 900 clients l'ensemble de ses expertises à Paris comme en région : *corporate finance* pour les projets de reprise et transmission d'entreprises, activités de marchés, commerce international et flux, épargne salariale. Acteur de référence sur le segment des *Mid-Caps*, LCL est aujourd'hui la banque de près d'un établissement de taille intermédiaire (ETI) sur deux. LCL Banque des Entreprises affirme aussi son approche globale et sa volonté d'accompagner les dirigeants dans leurs projets patrimoniaux en complétant son dispositif d'équipes de gestion de fortune présentes à Paris comme en région.

En complément des réseaux, les unités de *back-office*, de gestion de la monétique et des flux ainsi que les fonctions supports interviennent au service de l'ensemble des clients pour contribuer activement à l'excellence opérationnelle.

Points forts de l'année 2020

- LCL a mis en œuvre une série de mesures pour accompagner ses clients pendant la crise sanitaire : une **continuité de service** avec des aménagements spécifiques pour permettre l'accès aux agences, des offres adaptées (crédits conso, plafonnement de frais...), une grande agilité opérationnelle déployée pour permettre des reports d'échéances de crédits, et la mise en place de PGE (**38 000 dossiers pour 8 milliards d'euros**).



LCL s'adapte au contexte de la crise sanitaire en multipliant les initiatives en matière de digital à destination de ses clients : l'application "**LCL Mes comptes**" qui s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités (Apple Pay, Nouvel espace carte, **LCL Visio** qui permet un nouveau mode de rendez-vous, et de ses collaborateurs pour améliorer leur agilité (accélération de la softphonie, mise à disposition de chatbot).

- LCL réaffirme l'ancrage du positionnement de la marque "**LCL. Ma vie. Ma ville. Ma banque**", par la poursuite des programmes courts "Ma ville notre idéal" sur France 3 et à la création d'événements (lancement du livre *Ville Makers2*, Salon virtuel de l'immobilier).
- LCL soutient le commerce de proximité en poursuivant la création de lien avec ses clients, grâce à **CityStore**, premier réseau de shopping urbain et en nouant des partenariats, notamment avec Monoprix. LCL accompagne la transition énergétique de ses clients avec le lancement d'une gamme de placements innovants "**LCL Impact climat**" et dans le cadre de **LCL Smart Business** grâce à des partenariats avec Greenflex, Global Climate Initiatives et Voltalia.
- LCL poursuit la rénovation de son réseau : à fin 2020, 810 agences ont été modernisées, soit près de la moitié de son dispositif.

BANQUE DE PROXIMITÉ À L'INTERNATIONAL

Activité et organisation

Au sein de Crédit Agricole S.A., la Direction de la "Banque de Proximité à l'International" (BPI) est en charge du pilotage et du développement des entités BPI, selon les normes et orientations du Groupe au travers de trois missions principales :

- exercer pour le compte de Crédit Agricole S.A. le rôle d'actionnaire et d'intégrateur dans le fonctionnement Groupe ;
- en concertation avec les BPI, décider des orientations stratégiques propres à assurer leur performance sur leurs marchés ;
- créer, au profit des BPI, de la valeur ajoutée et des résultats au travers de synergies tant avec les lignes métiers du Groupe, LCL et les Caisses régionales, qu'entre les différentes BPI.

La BPI assure donc la responsabilité opérationnelle du bon fonctionnement et du résultat de ces banques, contrôle et appuie leur développement, mais est aussi garante de la bonne mise en application par les BPI des normes en vigueur dans le Groupe notamment concernant la gestion des opérations, les aspects réglementaires, etc. Enfin, BPI joue un rôle moteur pour la mise en œuvre de nouveaux modèles de service client et de développement de la relation client.

Les BPI implantées en Italie, en Europe de l'Est – Pologne, Serbie et Ukraine – au Maroc et en Égypte ont les principales spécificités et activités suivantes :

Crédit Agricole Italia

La Banque de Proximité en Italie regroupe les réseaux de Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia ("CA Italia"), à savoir CA Cariparma, CA Friuladria et CA Carispezia (fusionnée juridiquement avec CA Italia en juillet 2019), ainsi que les trois banques (Cassa di Risparmio – CR) de Cesena, de Rimini et de San Miniato absorbées par CA Italia en 2019. Ils opèrent tous désormais sous la marque Crédit Agricole.

CA Italia est présent dans les régions Émilie Romagne et Toscane qui sont parmi les plus riches de l'Italie. Elle est la tête de pont de la présence du Groupe en Italie, deuxième marché domestique de Crédit Agricole S.A. après la France, où l'ensemble des lignes métiers du Groupe sont présentes (crédit à la consommation, la banque de financement et d'investissement, gestion d'actifs, assurances, conservation et administration de fonds, et enfin services dédiés à la banque privée).

L'étroite collaboration et les synergies développées entre le réseau commercial des banques et les lignes métiers permettent à Crédit Agricole S.A. de proposer en Italie une offre large et intégrée, s'adressant à tous les acteurs économiques.

À travers un positionnement distinctif construit autour du Client, Crédit Agricole Italia est une banque de proximité couvrant tous les segments de marché : particuliers, professionnels, PME, Grandes entreprises, agri-agro, Banque privée.

CA Italia compte 924 agences et 9 388 collaborateurs au service de plus de 2 millions de clients pour un total bilan de 75,7 milliards d'euros.

Points forts de l'année 2020

- Programme d'interventions à hauteur de 10 milliards d'euros pour soutenir tous les clients, comprenant des lignes de financement pour toutes les entreprises y compris les TPE, des facilités de trésorerie pour assurer une liquidité immédiate aux entreprises ainsi que des moratoires pour les entreprises et les particuliers (six mois renouvelables).
- Développement d'un modèle omnicanal avec des nouveaux processus de vente à distance comme nowbanking, "web collaboration", prêt immobilier, signature électronique des contrats pour les entreprises...
- Rating : Baa1 stable – Moody's en mars 2020
- Annonce du lancement d'une offre publique d'achat volontaire en numéraire sur toutes les actions de Credito Valtellinese.
- Ouverture du deuxième Village by CA italien à Parme, où 18 start-up, sélectionnées dans toute l'Italie, sont hébergées.

Prix et récompenses

- N° 2 en Indice de Recommandation Client stratégique 2020 (parmi les banques universelles).
- Engagement de long terme avec Plastic Odyssée aux côtés des entités du Groupe Crédit Agricole.
- Donation de 2 millions d'euros à la Croix-Rouge italienne et aux hôpitaux par les entités du Crédit Agricole en Italie, destinée notamment à l'achat d'ambulances et la construction d'un hôpital temporaire.
- Signature du Protocole de l'Association des Banques Italiennes qui prévoit la suspension jusqu'à 18 mois des échéances d'emprunts des femmes victimes de violences de genre dans la poursuite de son engagement sur les questions de diversité et d'inclusion.

Les six autres banques de proximité à l'international du Crédit Agricole :

Entité	En nombre	Total bilan (en milliards d'euros)	Les points forts de l'année 2020	Positionnement/Rating
CA Bank Polska	321 agences ⁽¹⁾ 1 394 000 clients 3 961 collaborateurs	5,9	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ouverture de la première agence sans numéraire à Varsovie ■ Développement continu des paiements mobiles fonction de provisionnement <i>in-app</i>, systèmes FitbitPay et Garmin Pay...), ouverture de compte et prise de rendez-vous en ligne ■ Engagement de long terme avec Plastic Odyssee aux côtés des entités du Groupe Crédit Agricole ■ Lancement d'une campagne d'éducation sur les déchets plastiques #mniejplastiku ■ Achat de matériel médical pour les soins intensifs destiné à l'hôpital spécialisé de Wrocław 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rating A3- (mai 2020) ■ Satisfaction client : n° 3 du marché en IRC ■ 1^{er} prix "Force d'attractions" attribué par PulsBiznesu pour les initiatives visant à renforcer l'engagement et la fidélité des collaborateurs au cours des deux dernières années (notamment PowerOn, #ijatoszanuje, "New styles of work", Power People) ■ Certification en "norme de langage clair" pour ses règlements et conventions de comptes par la <i>Plain Polish Lab</i>
CA Egypt	83 agences 386 000 clients 2 499 collaborateurs	2,7	<ul style="list-style-type: none"> ■ 10 nouvelles agences selon le concept innovant "Banki Store" ■ Nombre de connexions sur les canaux numériques + 70 %, pour atteindre plus de 6 millions en 2020 ■ Publication du premier rapport intégré durable période 2017-2019 ■ Initiative "Thank You" en reconnaissance des professionnels de santé ■ 25 % de femmes dans les instances managériales ■ Actions menées par la Fondation Crédit Agricole Egypt en faveur de l'inclusion : actions de promotion de l'éducation, soutien au secteur de la santé, ainsi qu'à l'entrepreneuriat des jeunes et des femmes (partenariat Ministère des Solidarités) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une des deux banques de l'indice phare de la Bourse du Caire, EGX 30 ■ Rating Fitch : BB- stable (juin 2020) ■ Best Mobile Banking Adaptive Site et Best Digital Trade Finance Service ⁽²⁾
CA Ukraine	147 agences 397 000 clients 2 343 collaborateurs	1,4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lancement de la nouvelle application mobile CA+ ■ Lancement de l'activité <i>Leasing</i> distribuée par CAU et première convention locale avec John Deer Bank ■ Programme <i>We Care</i> distingué parmi les 25 meilleurs programmes RSE en Ukraine avec notamment les actions en faveur du secteur médical ■ Signature de la Charte de l'égalité pour garantir des droits et des opportunités équivalentes aux standards européens (<i>Take Care</i>) ■ Initiative "You can rely on Crédit Agricole" dans le cadre de la pandémie (nouvelles offres et adaptation des process) ■ Don pour l'achat de matériel médical pour les hôpitaux ukrainiens 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fitch Rating "B" notes de défaut émetteur à LT en devises étrangères avec une perspective positive (avril 2020) ■ N° 1 des prêts auto avec 40 % de PdM ■ Prix "Best Leader Development Program" pour le programme éducatif interne "Agro School" ■ 2^e position dans la notation globale de l'enquête <i>Private Banking and Wealth Management Survey – 2020</i> d'Euromoney

(1) Hors 97 agences spécialisées.

(2) Prix Global Finance (septembre 2020).

1 PRÉSENTATION DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Banques de proximité

Entité	En nombre	Total bilan (en milliards d'euros)	Les points forts de l'année 2020	Positionnement/Rating
Crédit du Maroc	323 agences 684 000 clients 2 488 collaborateurs	5,2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Intégration de l'indice <i>Global Compact</i> des Nations Unies ■ Année du 90^e anniversaire de Crédit du Maroc ■ Engagement en faveur de la microfinance marocaine aux côtés de la Fondation Grameen Crédit Agricole ■ Pose de la première pierre du nouveau siège social "Les Arènes" qui vise une certification HQE ■ Contribution à hauteur de 85 millions de dirhams (8 millions d'euros) au Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du coronavirus ■ Soutien au secteur de la santé par la subvention d'un collectif de jeunes entrepreneurs et mise à disposition de matériel médical 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rating Moody's Ba2 perspective stable (mars 2020) ■ "Top Performers 2020" en responsabilité sociale et environnementale (VigeoEirisNov 2020)
CA Serbie	74 agences 341 000 clients 859 collaborateurs	1,3	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lancement de la nouvelle application MBank qui intègre le paiement instantané par QR code ■ Actions en faveur du secteur médical et des clients (offres dédiées, moratoires) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fitch Rating "B+" (juin 2020) ■ Satisfaction client : n° 1 du marché en IRC ■ N° 1 en financement agricole : PdM environ 23 % ■ N° 1 en financement auto
CA Roumanie	14 agences 13 000 clients 267 collaborateurs	0,5	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réorientation de l'activité entreprises, Agri-Agro ■ Opération de cession annoncée en janvier 2021 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Banque centrée sur l'entreprise et les marchés Agri-Agro

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. détient des participations dans d'autres pays européens aux côtés des Caisses régionales, Bankoa ⁽¹⁾ au Pays basque espagnol (5 %) et Crédit Agricole Next Bank en Suisse (5 %).

(1) Opération de cession en janvier 2021.

SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Activité et organisation

Acteur majeur du crédit à la consommation en Europe, Crédit Agricole Consumer Finance (CA Consumer Finance) propose à ses clients et partenaires des solutions de financement souples, responsables et adaptées à leurs besoins.

CA Consumer Finance se compose des entités suivantes : Agos ⁽¹⁾ (Italie, détenue à 61 %), Creditplus Bank (Allemagne), CA Consumer Finance Nederland (Pays-Bas) ⁽²⁾, CA Consumer Finance S.A. (activités en France et consolidation Groupe, services du siège), Credibom (Portugal), Wafasalaf (Maroc, détenue à 49 %), FCA Bank ⁽³⁾ (joint venture 50/50 avec Fiat Chrysler Automobiles, présente dans 19 pays en Europe et au Maroc), GAC-Sofinco AFC ⁽³⁾ (joint-venture 50/50 avec Guangzhou Automobile Group CO, en Chine) et Soyou (détenue à 51 % en Espagne).

Présents dans 19 pays en Europe, ainsi qu'en Chine et au Maroc, CA Consumer Finance met son savoir-faire et ses expertises au service de la satisfaction de ses clients directs ainsi que de la réussite commerciale et de la politique de fidélisation des clients de ses partenaires bancaires, institutionnels, de la distribution et de l'automobile. Très attentif à l'équilibre budgétaire de ses clients, le Groupe accompagne les plus fragiles par des actions d'éducation financière et de prévention du surendettement.

Entreprise robuste et d'une grande cohésion sociale, avec une base de clientèle forte, des partenariats solides et diversifiés et des outils et processus modernes, sachant anticiper les nouveaux usages des consommateurs et les attentes de nos partenaires CA Consumer Finance a su être particulièrement résiliente pendant la crise de la COVID-19, présente en soutenant ses clients, ses partenaires et protégeant ses collaborateurs :

- **Un leader rentable du crédit à la consommation en Europe, avec des collaborateurs engagés** pour les clients, les partenaires et la société :
 - 15 millions de clients ;
 - indice d'engagement et de recommandation des collaborateurs au niveau record de 81 % en 2020 ;

- 91 milliards d'euros d'encours bruts gérés fin 2020 avec une offre complète répondant aux nouveaux usages des consommateurs, omnicanale et digitale, moteur du développement du Groupe Crédit Agricole ;

- 42 milliards d'euros d'encours automobiles fin 2020 et une contribution des joint-ventures automobiles au résultat net part du Groupe en croissance de 14 % par an entre 2014 et 2020.

- **Une situation solide à fin 2020, tremplin d'ambitions métier fortes à horizon 2022, soutenues par le digital, avec quatre leviers de développement :**

- renforcement des partenariats par le digital et le *cross-selling*, qui doublera en France d'ici 2022 *versus* 2019 ;

- développement dans la mobilité grâce à l'expertise sur le financement automobile : + 4,5 milliards d'euros supplémentaires d'encours gérés par les joint-ventures automobiles d'ici 2022 *versus* 2018, + 500 millions d'euros de production automobile additionnelle en 2022 *versus* 2019 hors joint-ventures ;

- déploiement dans l'ensemble des pays du modèle de *servicing* : + 1 point de pourcentage de parts de marché supplémentaire pour les banques du Groupe en France en 2022 *versus* 2018 et 10 nouveaux partenaires bancaires à l'étranger d'ici 2022 *versus* 2019 ;

- leader sur les financements verts, avec 1 milliard d'euros de production par an en 2022.

- **Des objectifs financiers ambitieux à horizon 2023 :**

- encours gérés en progression de 20 milliards d'euros pour atteindre 108 milliards d'euros en 2023 ;

- coefficient d'exploitation hors FRU de 46 % atteignable dès 2022 ;

- hypothèse de coût du risque à un niveau bas, sous les 160 points de base ;

- rentabilité élevée, avec un RoNE à 15 % atteignable dès 2022.

Points forts de l'année 2020

- Une résilience exemplaire durant la crise avec un maintien de la dynamique commerciale (la production 2020 atteint plus de 86 % de celle de 2019 et une baisse très limitée (- 1 %) des encours gérés par CA Consumer Finance en 2020 par rapport à 2019).

- Un soutien fort à la clientèle avec 380 000 moratoires accordés pour plus de 1,5 milliard d'euros d'échéances reportées.

- Un soutien reconnu par les clients : n° 1 ou n° 2 de la recommandation client sur ses marchés.

-  Une production à 65 % digitale.

-  Plus de 5 000 clients financièrement fragiles accompagnés en France.

-  Signature en janvier 2020 avec les pouvoirs publics français de la charte "Engagé pour FAIRE", afin de faciliter le financement des travaux de rénovation énergétique des particuliers.

(1) Entité consolidée.

(2) Entité en cours de cession.

(3) Entité mise en équivalence.

LEASING & FACTORING

Activité et organisation

Avec 22,5 milliards d'euros d'encours gérés dont 24 % à l'international, Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) est un acteur majeur du crédit-bail, de l'affacturage et du financement des énergies renouvelables en France et en Europe.

CAL&F accompagne les entreprises de toutes tailles, aussi bien dans leurs projets d'investissement en équipement et en immobilier que dans le financement et la gestion de leur poste clients.

CAL&F travaille en étroite collaboration avec les banques de proximité du Groupe en France et à l'international ainsi qu'avec des partenaires non bancaires. Avec ses implantations en région, elle est au plus près des acteurs économiques et accompagne ses clients au-delà des frontières avec neuf implantations en Europe et au Maroc.

Crédit-bail

CAL&F propose des solutions de financements locatifs qui répondent aux besoins d'investissement et de renouvellement des équipements des entreprises : crédit-bail mobilier, location financière, location opérationnelle informatique, crédit-bail immobilier.

Affacturage

CAL&F répond aux besoins des entreprises et des professionnels pour le financement et la gestion de leur poste clients, aussi bien pour leur activité quotidienne que pour leurs projets de développement, en France et à l'international : financement, relance et encaissement des créances commerciales, garantie contre le risque d'insolvabilité et gestion déléguée.

Grâce à son réseau international, CAL&F accompagne ses clients et partenaires dans les principaux pays européens ainsi qu'en outre-mer.

Financement des énergies et des territoires

Via sa filiale Unifergie, CAL&F accompagne les entreprises, collectivités et agriculteurs, acteurs de la transition énergétique, dans le financement de projets d'énergies renouvelables (parcs éoliens ou photovoltaïques, projets de biomasse...) ou de performance énergétique (centrales de cogénération...), ainsi que des projets d'infrastructures publiques (accompagnement des collectivités ou de leurs partenaires privés dans le cadre de partenariats public/privé ou de délégations de service public).

Points forts de l'année 2020

- Mise en place d'un accompagnement de la relance économique avec l'accord de moratoires pour des crédits-bail mobilier et immobilier ainsi que le lancement d'offres spécifiques pour aider les entreprises : financement de commandes, extension de la gamme d'affacturage.
- Gain de parts de marché en France en dépit du contexte de la COVID-19 (+ 1,2 point de pourcentage de part de marché), notamment en *leasing*.
- L'indice de recommandation client 2020 est de + 12, en forte croissance.
- Conclusion d'un partenariat stratégique de l'entité polonaise de CAL&F – EFL – avec le groupe DBK, le principal fournisseur de produits et services du secteur du transport, de l'expédition et de la logistique en Pologne.
- 🌿 Création des Green Solutions, une nouvelle gamme pour accompagner la transition énergétique : offre de mobilité verte, de rénovation d'éclairage, et d'autoconsommation solaire.

GRANDES CLIENTÈLES

BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

Activité et organisation

Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (Crédit Agricole CIB), la banque de financement et d'investissement du Groupe Crédit Agricole propose à ses clients, entreprises et institutions financières, une gamme étendue de produits et services dans les métiers de la banque d'investissement, des financements structurés, de la banque de transactions et du commerce international, de la banque de marché, et de la syndication. Le modèle de Crédit Agricole CIB repose sur une base de clientèle majoritairement *Corporate* (67 % des revenus commerciaux 2020), des revenus portés par les solutions de financement (69 % des revenus) et un réseau international puissant et bien cordonné (57 % des revenus générés hors de France).

Les relations avec les clients sont placées sous la responsabilité de banquiers conseils. En 2019, leur regroupement au sein d'une seule entité marque une nouvelle étape dans la mise en place d'une organisation centrée sur le client. Le renforcement des liens avec les équipes de Banque

d'Investissement permet également d'intensifier le dialogue stratégique avec les clients.

Le pôle des **financements structurés** a pour missions principales d'originer et de structurer des financements complexes reposant majoritairement sur des sûretés réelles, d'apporter un conseil en matière de stratégie et de montage de financements et d'assurer la supervision au niveau mondial des secteurs de l'aviation et du rail, maritime, des infrastructures, pétrole et gaz, Infrastructures & Électricité et Immobilier. En 2020, dans un contexte économique dégradé impactant fortement certains de leurs secteurs, les financements structurés ont préservé leurs positions sur leurs marchés, tout en menant une gestion active des risques.

Le métier **optimisation de la dette et distribution** est en charge pour les clients de l'origination, de la structuration et de l'arrangement des crédits syndiqués et bilatéraux à moyen et long terme ainsi que de la prise ferme et la distribution primaire et secondaire des crédits syndiqués auprès des banques et des investisseurs institutionnels non bancaires. Malgré l'impact de la crise sanitaire sur le marché global de la syndication et du M&A (baisse

significative des volumes au plus bas depuis 2012), le métier confirme son leadership en maintenant ses positions tout en accompagnant ses clients : premier *bookrunner* en France, troisième *bookrunner* en EMEA à fin décembre sur le secteur des crédits syndiqués et amélioration du classement dans certaines régions ou sur certains secteurs.

La **banque de transactions et du commerce international** a pour missions principales d'accompagner les clients dans la gestion de leurs besoins liés au commerce international et aux garanties, dans leurs besoins de financement du fonds de roulement, en particulier à travers des solutions de rachat de créances commerciales (*receivable & supply chain finance*), et dans leurs besoins de solutions de *cash management*. En 2020, les activités de ce secteur ont continué à se développer, notamment grâce à la mobilisation de toutes les équipes et au déploiement de nouvelles offres

dans les différentes géographies, malgré un environnement très perturbé par les effets de la crise sanitaire.

La **banque d'investissement** a pour mission principale de proposer une offre complète de solutions à forte valeur ajoutée au service des problématiques stratégiques de nos grands clients. L'année 2020 a été riche en opérations d'*equity capital market / equity linked*, et de fusions acquisitions, notamment dans les principaux secteurs d'expertise de Crédit Agricole CIB.

La **banque de marché** couvre l'ensemble des activités de vente, structuration et *trading* sur les marchés de taux, change, crédit, dérivés actions ainsi que les activités de titrisation et de trésorerie. Les activités de marché ont réalisé une année record en 2020 : première position en France en *All French Corporate bonds*, première position mondiale en *All Financial Bonds* et seconde position mondiale sur les *Global Green and Sustainability bonds*.

Points forts de l'année 2020

- Accompagnement et soutien des clients en leur permettant de financer leurs besoins de trésorerie d'exploitation engendrés par la crise sanitaire. L'ensemble des équipes de la Banque s'est pleinement engagé pour octroyer à ses clients les **prêts garantis par l'État (PGE)** mis en place par le gouvernement.
- Association des expertises de Crédit Agricole CIB et Indosuez Wealth Management pour créer **Private Investment Banking**. Cette nouvelle division vise à accompagner les holdings familiales et leurs actionnaires dans la mise en œuvre de leur stratégie de long terme.
-  Poursuite du **programme Data Architecture Convergence** qui vise à revoir l'architecture des données. Ce programme est au cœur de la stratégie digitale long terme de la Banque et permet de mieux répondre aux enjeux du Plan Moyen Terme 2022.
- Obtention de plusieurs **récompenses prestigieuses dans la région Asie-Pacifique**, principal relais de croissance dans notre Plan Moyen Terme 2022. 20 opérations ont été primées par le magazine *The Asset*, parmi lesquelles un grand nombre de transactions emblématiques à caractère environnemental et social, témoignant de la ferme détermination de Crédit Agricole CIB à construire une économie et une banque plus durables dans cette région. Elle a également reçu le prix "RMB House of the Year" par Asia Risk pour son engagement et son rôle de premier plan dans l'internationalisation et l'innovation du RMB (renminbi).
-  Crédit Agricole CIB est l'un des **leaders mondiaux de la structuration et du placement des obligations vertes, sociales et durables** (toutes devises). Crédit Agricole CIB a en effet arrangé 28 milliards de dollars d'obligations vertes, sociales et durables en 2020 et compte 11 milliards d'euros de *green loans* en portefeuille à fin 2020. Crédit Agricole CIB a également accompagné cette année l'émission des **premières obligations bleues** en Asie et a rejoint l'**Hydrogen Council**, initiative mondiale de place sur l'énergie hydrogène rassemblant plus de 80 acteurs des secteurs de l'énergie, des transports, de l'industrie et de la finance. Crédit Agricole CIB contribue ainsi, par l'accompagnement de ses clients, au développement de cette énergie de transition et ainsi à l'atteinte des objectifs climat du Groupe Crédit Agricole, en ligne avec l'Accord de Paris.

SERVICES FINANCIERS AUX INSTITUTIONNELS

Activité et organisation

Filiale à 69,5 % de Crédit Agricole S.A. et à 30,5 % de Santander, CACEIS est un groupe bancaire international et un leader européen des services de banque dépositaire et d'administration de fonds. CACEIS est un partenaire majeur de nombreuses entités du Groupe Crédit Agricole S.A.

Avec plus de 4 500 collaborateurs (ETP) présents dans 15 pays, CACEIS propose une gamme complète de solutions d'*asset servicing*. Les centres de compétence du Groupe situés en Europe assurent des prestations

homogènes et fiables à tous les clients, indépendamment de leur implantation géographique. Une équipe commerciale et des experts locaux sont présents dans chacune des implantations pour assurer des relations de proximité avec les clients.

CACEIS s'inscrit dans une démarche d'innovation et de transformation digitale au service de ses clients et de ses collaborateurs. CACEIS est à l'avant-garde des développements technologiques tels que l'intelligence artificielle, la robotique et le *big data* afin d'assurer plus de sécurité, de fiabilité, d'efficacité et de transparence pour ses clients.

Points forts de l'année 2020

- Officialisation le 1^{er} novembre de la fusion de KAS BANK avec la succursale de CACEIS aux Pays-Bas sous le nom de CACEIS Bank Netherlands Branch.
-  Création de nouvelles fonctionnalités pour la plateforme TEEPI Market Place permettant aux investisseurs de bénéficier d'une solution entièrement digitale d'ouverture de comptes en registres et de passage d'ordres dans les fonds administrés par CACEIS.
-  Obtention de la catégorie Platinum comprenant le top 1 % des entreprises les plus responsables et les mieux notées par EcoVadis la plateforme d'évaluation des performances RSE des entreprises.
- Réalisation d'importantes migrations d'actifs dans un contexte inédit de télétravail de l'ensemble des équipes (Candriam, Groupama, Popular Asset Management et Popular Pensiones).

ACTIVITÉS HORS MÉTIERS

CACIF – CRÉDIT AGRICOLE CAPITAL INVESTISSEMENT & FINANCE

CACIF porte les investissements de Crédit Agricole S.A. des Caisses régionales et de LCL dans les entreprises non cotées au travers de fonds dédiés, dont la majeure partie est confiée en gestion à sa filiale IDIA Capital Investissement (capital développement) en accompagnement des ETI et PME françaises de tous secteurs d'activités, avec une expertise reconnue dans les filières agroalimentaire, viticole, et de la transition énergétique.

CACIF exerce également une activité de services via SODICA Corporate Finance, spécialisé dans les opérations de conseil en fusions-acquisitions et ingénierie financière et boursière de taille moyenne, tous secteurs d'activités, avec des équipes basées à Paris et en régions, et des équipes spécialisées dans l'agroalimentaire, les vins et spiritueux, la santé, l'aéronautique, les énergies renouvelables et l'immobilier. SODICA est le *listing sponsor* sur Euronext Growth du Groupe.

Points forts de l'année 2020

IDIA Capital Investissement :

- Création du fonds Développement Filière Bois : fonds d'investissement dédié au développement de toute la chaîne de valeur de l'industrie du bois en France.

SODICA Corporate Finance :

- Création du département : SODICA ETI, dédié exclusivement aux ETI (opérations *upper-midcaps*).
- e-RIS : LCL rejoint le réseau d'intermédiations des Caisses régionales, animé par animé par SODICA CF. e-RIS accompagne la transmission des TPE/PME (valorisation entre 1 et 5 millions d'euros).
- Lancement de l'activité SODICA AGRIMANAGERS, dédiée aux transactions des grandes entreprises et exploitations agricoles.

CACIF :

- Participation au fonds Aéronautique de place aux côtés d'autres entités du Groupe (investissement total de 100 millions d'euros). Souscription dès fin 2020.
- Digitalisation des contrats, des signatures et généralisation du télétravail afin de maintenir l'activité malgré la crise sanitaire.
- Mise en place de mécénat avec "Espérance Banlieues" pour le soutien à l'inclusion et à l'éducation des jeunes publics.

CRÉDIT AGRICOLE IMMOBILIER

Expert immobilier du Groupe, Crédit Agricole Immobilier construit, commercialise et gère des logements et des bureaux utiles aux territoires et aux clients, en intégrant les nouvelles contraintes urbaines et environnementales.

Partenaire de confiance, il accompagne les projets immobiliers de particuliers avec ses activités de promotion résidentielle et d'administration

de biens (via Crédit Agricole Immobilier et Square Habitat) mais aussi les entreprises, institutionnels et collectivités à travers la promotion tertiaire, le *property management* et l'immobilier d'exploitation.

Acteur majeur de l'accès au logement et du développement économique des territoires, Crédit Agricole Immobilier dessine la ville de demain et en proposant des solutions innovantes et durables.

Points forts de l'année 2020

- Évolution des modalités de tenue des assemblées générales de copropriété pendant la crise sanitaire : organisation de la première AG à distance sur la résidence Nouvel Angle à Cergy (95).
- Signature de la vente du Campus de l'Aqueduc à Gentilly (94), un ensemble immobilier tertiaire de 40 000 m² conçu dans une démarche environnementale ambitieuse et favorisant le bien-être au travail.

 Déploiement de la signature électronique pour les clients de son réseau d'agences immobilières Square Habitat afin de faciliter la relation administrative avec les clients acquéreurs et locataires.

 Initiation et accompagnement de la démarche d'obtention, par le Campus Evergreen, du label BiodiverCity® Life, distinguant la prise en compte de la biodiversité sur ce site de 8 hectares situé au cœur de Montrouge (92).

CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES

Au cœur de la relation client, les paiements constituent un levier majeur de fidélisation et de conquête. Crédit Agricole Payment Services (CAPS), conçoit les solutions de paiement destinées aux clients du Groupe Crédit Agricole, accompagne les banques du Groupe dans leur mise en marché

et assure le *processing* des transactions. CAPS développe des offres de service innovantes, conjuguant facilité d'usage et sécurité et répondant aux meilleurs standards du marché.

Points forts de l'année 2020

- Pilotage des solutions de paiement adaptées au contexte de crise sanitaire (sans contact à 50 euros, reporting quotidien, hotline pour les commerçants sur "CA Mon Commerce").
- Lancement d'Apple Pay.
- Prise de contrôle de Linxo, la *fintech leader* en France des services d'agrégation de comptes et d'initiation de paiements.
- Offres d'encaissement à distance développées pour les commerçants : Up2pay par lien et Up2pay Mobile.
- Certification au standard européen Nexo pour la plateforme d'autorisation acquéreur (SAA).
- Acquisition du statut d'établissement de paiement, permettant au Groupe de compléter son offre de services de paiement notamment en direction des *marketplaces* et de renforcer son dispositif de distribution par la création d'un prestataire de services de paiement central pour l'ensemble du Groupe Crédit Agricole.
- Succès sur plusieurs appels d'offres de grands comptes aux côtés des banques du Groupe : Décathlon, Total, Thiriet.

CRÉDIT AGRICOLE GROUP INFRASTRUCTURE PLATFORM

Crédit Agricole Group Infrastructure Platform, regroupe 80 % de la production informatique, des infrastructures et des plates-formes technologiques du Groupe Crédit Agricole.

Son objectif est de répondre aux enjeux de la transformation digitale, en développant de nouvelles plates-formes adaptées aux pratiques du digital, tout en garantissant un haut niveau de sécurité et de confidentialité pour les entités.

Le modèle opérationnel CA-GIP est organisé autour :

- de clusters, qui prennent en charge la production des applications métier, en assurant une qualité de service et un maintien opérationnel au quotidien ; et accompagnent les Directions des services informatiques et entités, dans l'implémentation des projets métier et dans leurs transformations ;
- de socles de services partagés, qui portent les activités technologiques de CA-GIP, tant en fonctionnement (*RUN*) qu'en construction (*BUILD*) et mutualisent les plates-formes technologiques partagées à l'échelle du Groupe.

Points forts de l'année 2020

- Passage de 4 000 à 30 000 télétravailleurs dans le Groupe durant le mois de mars, pour assurer la continuité de l'ensemble des activités essentielles dans un contexte inédit de confinement. Augmentation de la capacité des infrastructures à 80 000 connexions simultanées.
- Déploiement de la solution de visioconférence "Webex", auprès de 15 000 conseillers bancaires LCL, déploiement en-cours dans les Caisses régionales.
- Participation de CA-GIP à l'élaboration du MOOC sur le numérique responsable de l'INR (Institut du numérique responsable).

UNI-MÉDIAS

Filiale médias de Crédit Agricole S.A., Uni-médias fait partie des huit premiers éditeurs de presse magazine en France (source : Plimsoll) et continue d'afficher l'une des plus fortes rentabilités du secteur avec un chiffre d'affaires de 87 millions d'euros.

Totalement intégré au Projet Client du Groupe, en 2020, Uni-médias accélère sa transformation digitale pour devenir le groupe média expert des moments clés de vie des clients.

Points forts de l'année 2020

- Une mobilisation et un accompagnement éditorial soutenus pour aider ses lecteurs à surmonter la crise sanitaire.
- N° 1 : *Santé Magazine*, *Parents*, *Maison créative*, *Détente Jardin*, *Régal*, *Détours en France* et *Secrets d'Histoire*.
- 👉 Une transformation digitale qui porte ses fruits :
 - des sites qui surperforment avec 303 millions de visites en 2020, soit + 35 % vs 2019 ;
 - une commercialisation des titres via le *store* Uni-médias qui double en une année.
- Une activité *Brand Content* qui s'étoffe avec de nouvelles expertises : vidéos, podcasts, réseaux sociaux, webinaires.

Détail de l'information sectorielle par secteur opérationnel page 498 dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

2



PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Édito	22	3. La gestion des risques ESG	68
1. Les risques extra-financiers	23	3.1 L'approche risques ESG	68
1.1 Consultation des parties prenantes	23	3.2 L'intégration des enjeux ESG dans l'analyse du risque de contreparties des PME et ETI	69
1.2 Matrice de matérialité	23	3.3 Chapitre TCFD : gestion des risques climatiques	69
1.3 Analyse des risques extra-financiers	24	4. Résultats	74
2. La stratégie ESG : être un acteur engagé en faveur d'une transition climatique socialement acceptable	29	4.1 Indicateurs de performance extra-financière	74
2.1 Une stratégie ESG portée par le Projet Groupe	29	4.2 Indicateurs ressources humaines	76
2.2 La gouvernance	29	4.3 Reconnaissance de la performance extra-financière par les parties prenantes	82
2.3 La stratégie environnementale	34		
2.4 La stratégie sociale	48		
2.5 L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs	66		

Précisions méthodologiques

Le présent chapitre vise à présenter les politiques et actions menées par les entités de Crédit Agricole S.A. et la manière dont la responsabilité sociétale a été placée au cœur du modèle de création de valeur. Il présente les attentes des parties prenantes intégrées au sein de l'analyse de matérialité. Les principaux risques extra-financiers de Crédit Agricole S.A. conformément à son modèle d'affaire (détaillé en chapitre 1), de ses relations d'affaires et des services qu'il commercialise, sont détaillés au sein de la partie 2. Ces risques ont été identifiés à partir d'une méthode développée au sein de Crédit Agricole S.A.

Les risques liés aux enjeux climatiques sont, quant à eux, analysés et décrits dans la partie 3.3 "Chapitre TCFD : gestion des risques climatiques".

Les stratégies environnementale, sociale et de gouvernance du Crédit Agricole sont également présentées. Pour chacune d'entre elles, les politiques et actions visant à répondre aux principaux risques identifiés, sont détaillées, assorties des indicateurs de performance correspondants. Par ailleurs, et conformément à la Loi du 27 mars 2017, Crédit Agricole S.A. a établi et met en œuvre un plan de vigilance destiné à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement qui pourraient potentiellement résulter des activités du Groupe. Ce plan de vigilance est décrit au chapitre 3.

La Déclaration de performance extra-financière (DPEF) permet à Crédit Agricole S.A. de présenter des informations spécifiques sur le plan social, sociétal et environnemental en fonction de leur cohérence au regard des principaux risques ou des politiques menées. Elle contribue à mieux informer les parties prenantes sur la gestion des risques sociaux et environnementaux.

La DPEF porte sur le périmètre Crédit Agricole S.A. (entité sociale) et ses filiales ⁽¹⁾. Mais lorsque cela s'avère utile, nous avons fait le choix de mentionner également des informations relatives aux politiques et plans d'action des Caisses régionales afin d'éclairer nos parties prenantes sur la dimension très intégrée de notre fonctionnement et de présenter les impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de l'ensemble du Groupe.

La DPEF est structurée selon un plan précis :

Modèle d'affaire	Le modèle d'affaire est la représentation systémique et synthétique de l'origine de la valeur ajoutée d'une entreprise et de sa répartition entre les différentes parties prenantes, sur une période et pour un domaine d'activité clairement identifiés. <i>Le modèle d'affaire est disponible au chapitre 1 du Document d'enregistrement universel.</i>
Principaux risques	Afin d'identifier les principaux risques extra-financiers au regard de nos activités, de notre modèle d'affaire et des implantations géographiques, la méthodologie mise en place s'est appuyée sur une démarche en trois étapes. <i>La méthodologie et les principaux risques sont présentés en pages 45 à 50 du Document d'enregistrement universel.</i>
Politiques et plans d'action	En s'appuyant sur sa stratégie ESG ambitieuse, le Groupe a mis en place des politiques et plans d'action qui permettent de réduire les risques identifiés tout en contribuant à la promotion d'une croissance décarbonée socialement acceptable et soutenue. <i>Les politiques et plans d'action sont présentés tout au long des pages 56 à 89 du Document d'enregistrement universel.</i>
Résultats et indicateurs de performance	Afin d'illustrer les politiques mises en place, la DPEF présente les principaux indicateurs de performance. <i>Les indicateurs de performance sont présentés en pages 96 et 97 du Document d'enregistrement universel.</i>

(1) Les données liées à l'empreinte environnementale directe correspondent aux entités de Crédit Agricole S.A. de plus de 100 ETP hormis Crédit Agricole Vita S.p.A., Sabadell Asset Management S.A., S.G.I.I.C., CA Indosuez Wealth Italy S.P.A, EFL Finance S.A., Europejski Fundusz Leasingowy (E.FL), Crédit Agricole CIB AO, Crédit Agricole Securities Asia BV (Tokyo).

ÉDITO

La lutte contre l'altération à grande échelle du climat, la dégradation de l'environnement et la perte de biodiversité est aujourd'hui devenue urgente. Nous sommes face à une équation totalement inédite, devant laquelle nous balbutions. Il s'agit de parvenir, en l'espace de quelques années, à **déconnecter la croissance économique, porteuse de progrès et d'intégration sociale, de la production de gaz à effet serre, porteuse de chaos climatique et de bouleversements sociaux.**

Dans cette course planétaire où chacun s'accorde à peu près sur les solutions aux défis du long terme, la pression du court terme nous éloigne de cet objectif. Cette pression n'est pas nouvelle. Mais la pandémie actuelle nous a plongé dans un contexte économique d'une âpreté sans précédent. Si le retour à la croissance doit être recherché comme préalable à la paix sociale retrouvée, l'ampleur du défi climatique et la communauté de nos destins doivent nous inciter à adopter dès à présent des trajectoires cohérentes avec un horizon de réchauffement climatique maîtrisé d'ici la fin du siècle. Pour éviter la "tragédie des horizons", cette discordance entre le court et le long terme, **il nous faut repenser fondamentalement la nature de la croissance et la perception du progrès : nous devons réussir à construire un avenir durable sous contrainte.** La transition climatique passe avant tout par une prise en compte de nos contraintes, de nos interdépendances et des limites des ressources de notre planète.

Devant ce défi, nous ne sommes ni pessimistes, ni optimistes mais porteurs de la responsabilité qui est la nôtre : celle d'accompagner la métamorphose de notre modèle économique en évitant toute rupture brutale. Pour réussir, cette métamorphose doit être socialement acceptable et soutenue. La question de la justice sociale et la question climatique sont intimement liées. Face aux mesures qu'impose de plus en plus l'urgence climatique, nous devons être très vigilants au maintien des principes de justice et, plus généralement, des valeurs qui fondent notre cohésion sociale. Nous souhaitons **être l'acteur engagé d'une transition climatique juste.**

C'est là tout le sens de **notre Raison d'Être⁽¹⁾, qui place l'utilité à nos clients au même niveau que notre utilité à la société.** Notre ambition : intégrer la responsabilité sociétale à notre modèle de création de valeur. Nous savons que la concrétisation de cette ambition est complexe, et

qu'accompagner la transition de l'économie, passe aussi par la progressive mais nécessaire transformation de nos propres métiers. Il s'agit d'intégrer la question du climat et de la cohésion sociale au cœur de nos activités créatrices de valeur.

C'est cette ambition qui est au fondement de notre stratégie climat, tandis que la connaissance scientifique en est la colonne vertébrale. Le Groupe Crédit Agricole, et donc Crédit Agricole S.A., s'est engagé à aligner progressivement l'ensemble de ses portefeuilles de financement et d'investissement sur une trajectoire compatible avec l'objectif adopté par l'Accord de Paris en 2015. Cet objectif repose sur la rigueur des travaux scientifiques du GIEC qui recommandent de réduire rapidement nos émissions de GES afin de pouvoir espérer limiter à moins de 2°C d'ici la fin du siècle le réchauffement planétaire et ses conséquences dramatiques pour le vivant.

Réussir à suivre cette trajectoire de décarbonation à partir des décisions quotidiennes de financement et d'investissement est un défi pour toute institution financière, qui plus est pour une banque universelle de proximité aux multiples métiers et à la présence territoriale étendue comme l'est le Crédit Agricole. C'est pourquoi nous avons choisi de nous appuyer sur le scénario développement durable de l'Agence Internationale de l'Énergie, qui nous semble à la fois le plus ambitieux et le plus réaliste à date, pour déterminer la trajectoire de réallocation de nos actifs dans le secteur de l'énergie notamment. Nous avons également créé un Comité scientifique, composé d'experts du climat indépendants issus des milieux académiques. Ce comité nous accompagne dans le choix de nos référentiels, de nos grandes orientations, et dans la révision régulière de nos politiques sectorielles, en fonction de l'évolution des connaissances scientifiques.

Le Groupe Crédit Agricole, et donc Crédit Agricole S.A., souhaite jouer pleinement son rôle d'accompagnateur de la transition climatique et d'influenceur pour une économie plus durable. Pour autant, ce n'est que par la cohérence des actions à l'échelle planétaire que nous pouvons demain espérer parvenir à répondre, collectivement, aux défis climatiques et sociaux qui se posent aujourd'hui à nous.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

1. LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

1.1 CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

Les besoins des parties prenantes sont en évolution permanente.

Crédit Agricole S.A. les écoute au travers de différents dispositifs :

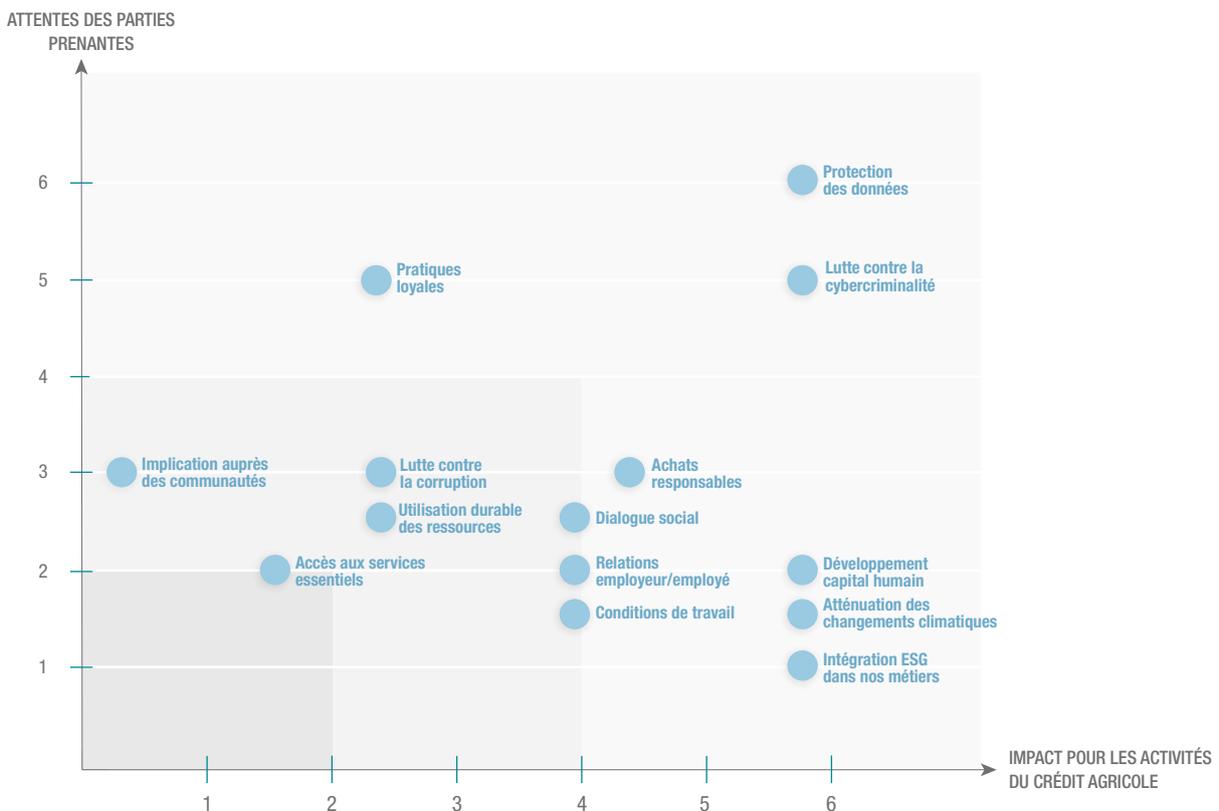
- des rencontres régulières avec des acteurs de la société civile (des syndicats professionnels, des associations, des ONG) ;
- la consultation des clients (notamment à travers de questionnaires spécifiques nous permettant de suivre l'Indice de Recommandation Client (IRC) et des acteurs économiques (au travers de nos participations à des groupes de travail nationaux ou internationaux) ;
- la consultation régulière des collaborateurs au travers d'un questionnaire annuel (Indice d'Engagement et de Recommandation – IER) ;
- le traitement systématique des controverses de Crédit Agricole S.A. ;
- les relations avec les actionnaires/investisseurs ;
- le dialogue avec la BCE et les autorités de supervision ;
- les relations avec nos partenaires commerciaux et fournisseurs dans le cadre de partenariats durables.

L'évaluation des attentes des parties prenantes identifiées grâce à une enquête nationale. Lancée fin 2014, cette démarche de consultation est réalisée tous les deux ans afin de déceler les évolutions dans les attentes des parties prenantes et l'apparition éventuelle de nouveaux défis.

Si la notoriété et la familiarité à l'égard du Crédit Agricole restent stables, **son image positive progresse fortement et se situe en première position au sein du secteur bancaire** (1). Le capital affectif lié au Crédit Agricole progresse sur la quasi-totalité des dimensions testées. Le Crédit Agricole est identifié avant tout comme une banque de proximité, accessible à tous et d'utilité économique. Pour sortir de la crise sanitaire et aider à la reprise économique, les Français attendent que les banques se mobilisent : 92 % estiment que leur rôle est important dont 57 % qui le jugent même essentiel. **La lutte contre le changement climatique émerge dans ce contexte comme un véritable défi** que les Français souhaitent voir relevé par les entreprises dans le cadre de la relance économique (90 % d'entre eux estiment qu'il s'agit d'un enjeu important).

1.2 MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Les résultats de l'enquête auprès des parties prenantes et l'analyse des principaux risques extra-financiers nous ont permis de les représenter dans une matrice de matérialité structurée par deux axes : l'intensité des attentes des parties prenantes et l'impact du risque déterminé par Crédit Agricole S.A.



(1) Source : CSA Research.

1.3 ANALYSE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Méthodologie

Afin d'identifier les principaux risques extra-financiers du Groupe au regard de ses activités, de son modèle d'affaires, de ses implantations géographiques et des attentes des parties prenantes, la méthodologie mise en place par le Crédit Agricole s'est appuyée sur une démarche progressive et structurée :

Étape 1 : Formalisation des domaines extra-financiers définis par la Raison d'Être ⁽¹⁾ du Groupe

Le Groupe Crédit Agricole a formalisé en 2019 sa Raison d'Être ⁽¹⁾ à partir de laquelle le projet de Groupe a été élaboré autour de trois piliers qui déterminent un modèle de relationnel unique :

- *l'excellence relationnelle* : pour devenir la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des institutionnels ;
- *la responsabilité en proximité* : pour accompagner la digitalisation des métiers en offrant aux clients compétence humaine, responsable et accessible ;
- *l'engagement sociétal* : pour amplifier notre engagement mutualiste en nourrissant notre position de leader européen en investissement responsable.

Étape 2 : Démarche complémentaire pour définir un périmètre exhaustif des risques extra-financiers

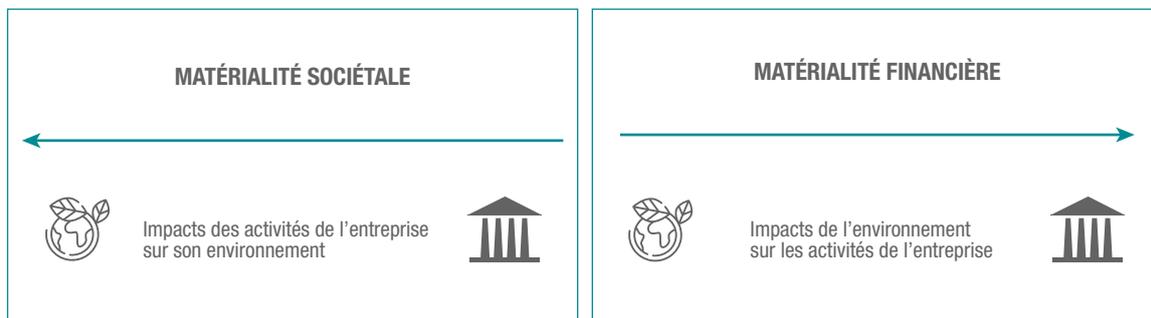
Les domaines d'actions définis dans l'ISO 26000 et les sujets listés au II de l'article R. 225-105 ont ainsi été croisés avec les trois piliers de notre Projet Groupe ce qui nous a permis d'identifier une trentaine de risques extra-financiers.

Étape 3 : Identification des risques extra-financiers pouvant affecter les activités du Groupe

Cette étape nous a permis de retenir une quinzaine de risques significatifs à court, moyen ou long terme pour le Crédit Agricole. Les risques identifiés ont ainsi été évalués selon deux critères : leur sévérité potentielle et leur probabilité d'occurrence. Une dimension de temporalité a également été utilisée pour certains facteurs de risques, dont l'importance aujourd'hui est moindre, mais qui pourraient devenir plus significatifs à l'avenir. L'évaluation a été effectuée à partir de "critères bruts" qui n'intégraient pas les mécanismes d'atténuation des risques au sein du Groupe.

Étape 4 : Intégration des attentes des parties prenantes au sein de cette analyse

Les résultats de la consultation des parties prenantes effectuée en 2020 nous ont permis d'ajouter, à l'analyse décrite dans les trois étapes précédentes, les attentes des parties prenantes. **Suite à cette analyse, chacune des thématiques extra-financières a été évaluée sur une échelle d'intensité de six gradations et représentée dans la matrice de matérialité ci-dessus.**



Les thématiques extra-financières identifiées au terme de l'étape 4 ont été analysées selon le **principe de double matérialité**. D'une part, la **matérialité sociétale** présente l'impact des activités de Crédit Agricole S.A. sur son écosystème. D'autre part, la **matérialité financière** formalise l'impact de l'écosystème sur les métiers de Crédit Agricole S.A. Ces travaux

ont été menés dans le cadre d'un processus participatif réunissant les Directions RSE, risques, conformité et RH du Groupe ⁽²⁾. Ils sont aussi utilisés pour évaluer les risques significatifs directement liés à nos activités, dans le cadre de la mise à jour de notre plan de vigilance (cf. chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise", partie 1.4 "Plan de vigilance").

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

(2) Le risque lié à l'évasion fiscale étant une obligation de la réglementation Déclaration de Performance Extra-Financière, nous publions une politique "2.4.4 Politique fiscale et lobbying responsable" et un indicateur de performance associé.

Principaux enjeux ESG	Description des principaux risques ESG	Caractérisation des risques	Politique de maîtrise des risques	Contribution aux ODD
Intégration des risques et opportunités ESG dans nos métiers	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>Les activités de financement et d'investissement provoquent des externalités environnementales et sociales qu'il faut identifier et estimer. Le secteur financier dispose également d'une capacité d'influence, à travers notamment de l'intégration des critères ESG dans les décisions de financement et d'investissement ce qui oriente peu à peu l'économie vers un modèle de développement plus durable.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>L'évolution climatique et la survenance d'événements naturels peuvent affecter les comptes financiers. L'intégration des critères ESG permet de mieux comprendre l'exposition des actifs aux risques extra-financiers. L'investissement responsable est une opportunité de création de valeur positive car il répond à une demande croissante des investisseurs et des clients, notamment particuliers, soucieux d'orienter leur épargne en soutien d'activités économiques durables. Par ailleurs, l'accompagnement des entreprises clientes vers des modèles économiques durables permet de prévenir la dégradation des risques de contreparties.</p>	<p>Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>2.5. L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs</p>	
	 			
Atténuation des changements climatiques et adaptation	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>Les activités de Crédit Agricole S.A. sont susceptibles d'avoir un impact sur le climat, directement (empreinte carbone directe) ou indirectement (empreinte carbone indirecte liée aux portefeuilles de financement et d'investissement). La non prise en compte de ces externalités négatives est susceptible d'engendrer à court/ moyen et long terme un risque d'image pour Crédit Agricole S.A.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>Le dérèglement climatique est susceptible à terme d'affecter les comptes financiers de Crédit Agricole S.A. Les risques climatiques sont cartographiés comme des risques majeurs. Appréhendés comme des facteurs de risques influençant les risques existants (contrepartie, marché, opérationnel...), ils recouvrent les risques physiques et de transition. Ces risques sont considérés comme matériels à horizon court terme pour les risques physiques aigus, long terme en ce qui concerne les risques physiques chroniques, et à horizon potentiellement court/ moyen ou long terme pour le risque de transition.</p>	<p>Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>2.3.1 La stratégie climat du Groupe 3.2 L'intégration des enjeux ESG dans l'analyse du risque de contreparties des PME et ETI</p>	
	 			
Accès aux services essentiels	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>L'accès aux services et produits financiers (compte courant, moyens de paiement, crédit, assurance) est un des leviers essentiels de la lutte contre l'exclusion. L'ouverture d'un compte épargne participe par exemple à la mise en place de projets personnels ou professionnels et permet de mieux appréhender les aléas de la vie. Quant à l'assurance, en indemnisant les conséquences d'un dommage, elle participe à une société plus résiliente.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>Outre l'impact de réputation pour Crédit Agricole S.A. et la perte d'attractivité, l'exclusion des clientèles les plus modestes entraînerait une perte significative de clients et, en excluant des personnes de la vie économique et sociale, accentuerait la fragilisation des territoires dans lesquels Crédit Agricole S.A. agit.</p>	<p>Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>2.4.1. Une approche universelle de nos métiers : être présent pour tous</p>	
	 			
Emploi et relations employeur/ employé	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>Crédit Agricole S.A. s'attache à maintenir avec l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs des relations de travail empreintes de confiance, respect, implication et reconnaissance. Sans ces éléments, notre impact sur le marché de l'emploi en France serait négatif en tant que recruteur de premier plan sur le marché des entreprises privées et notamment auprès des jeunes.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>Dans un contexte en profonde mutation, perdre l'engagement des collaborateurs est un risque pouvant impacter les résultats du Groupe. Cet engagement est indispensable pour réussir la transformation organisationnelle et managériale de Crédit Agricole S.A.</p>	<p>Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>2.4.3. L'ambition en matière de ressources humaines : renforcer l'autonomie et la prise de responsabilité</p> <p>Une organisation pour être au plus proche du client</p>	
	 			

Principaux enjeux ESG	Description des principaux risques ESG	Caractérisation des risques	Politique de maîtrise des risques	Contribution aux ODD
Conditions de travail et protection sociale	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>Préserver la santé et la sécurité de ses collaborateurs est l'une des priorités de Crédit Agricole S.A. Au-delà de la santé et de la sécurité, Crédit Agricole S.A. attache une grande importance à la qualité de vie au travail et aux conditions de travail, leviers majeurs de la performance et de l'engagement des équipes. Les risques associés sont de plusieurs ordres : une baisse de l'engagement des équipes et de la performance individuelle et collective ; des risques économiques liés à la perte de productivité et au déséquilibre des dispositifs de prévoyance en vigueur ; des risques juridiques liés à l'obligation de sécurité dont est tenu Crédit Agricole S.A. vis-à-vis de ses collaborateurs.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>Le rôle des entreprises privées en matière de protection sociale est de plus en plus important. Du fait du nombre de salariés que nous employons, notre système de prévoyance se doit d'être un complément efficace aux dispositifs publics.</p>	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	2.4.3. L'ambition en matière de ressources humaines : renforcer l'autonomie et la prise de responsabilité Renforcer le cadre de confiance entre les collaborateurs et l'entreprise	  
	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>La qualité du dialogue social repose sur le bon fonctionnement des relations (négociation, consultation ou simple échange d'informations) qu'entretient le Crédit Agricole S.A. avec l'ensemble des représentants du personnel. Le non-respect des règles en la matière présente, d'une part, des risques légaux et de réputation pour Crédit Agricole S.A., d'autre part, impacte le climat social et la capacité de Crédit Agricole S.A. à générer l'adhésion et la cohésion du corps social autour de ses projets stratégiques. Renforcer le pacte social est l'une des ambitions du Projet Humain du Groupe qui illustre l'importance que ce dernier attache au développement et au maintien d'un dialogue social riche.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>Un dialogue social de qualité est de nature à prévenir et atténuer l'impact de conflits ayant une origine extérieure aux entités qui composent Crédit Agricole S.A.</p>	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	2.4.3. L'ambition en matière de ressources humaines : renforcer l'autonomie et la prise de responsabilité Renforcer le cadre de confiance entre les collaborateurs et l'entreprise	 
Développement du capital humain	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>Le capital humain de Crédit Agricole S.A. est l'une de ses ressources clés, de son modèle d'affaire et de sa création de valeur. Une gestion inadéquate des carrières et des compétences (intégration, mobilité et parcours professionnel, gestion des compétences, etc.) et la perte de talents et de ressources clés pourraient impacter la continuité d'activité de Crédit Agricole S.A., sa performance et sa capacité à attirer et retenir ses collaborateurs. Ce dysfonctionnement dans la gestion RH serait préjudiciable au marché de l'emploi en France.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>L'évolution des modes de travail et la transformation digitale sont en train de reconfigurer le marché des talents avec notamment une concurrence accrue ce qui peut entraîner des risques pour notre entreprise si nous n'avons pas une politique de développement du capital humain adaptée.</p>	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	2.4.3. L'ambition en matière de ressources humaines : renforcer l'autonomie et la prise de responsabilité Favoriser la prise de responsabilité	 
Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur (Achats responsables)	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>L'augmentation des échanges et de la production entraîne une pression forte sur l'environnement et les ressources. Elle engendre également des risques pour les personnes en matière de condition de travail et de sécurité, notamment dans les régions où la réglementation locale ne permet pas de garantir le respect des droits humains.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>Les chaînes d'approvisionnement et de sous-traitance deviennent de plus en plus longues et complexes, ce qui s'accompagne inéluctablement d'une multiplication des risques pour Crédit Agricole S.A. L'identification et la maîtrise des risques dans notre chaîne de valeur, concernant les droits humains, la santé, la sécurité, les libertés fondamentales, la protection de l'environnement, sont essentielles afin de créer de la valeur pour notre entreprise et pérenniser nos approvisionnements.</p>	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	2.4.5. Achats responsables	  

Principaux enjeux ESG	Description des principaux risques ESG	Caractérisation des risques	Politique de maîtrise des risques	Contribution aux ODD
Lutte contre la corruption	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>L'exposition au risque de corruption est d'autant plus importante qu'il y a multiplicité des métiers et des pays. Elle doit donc faire l'objet d'une attention particulière afin d'en maîtriser les effets, notamment sur les pratiques commerciales équitables (violation des règles de la concurrence) ou de fraude. Les engagements en matière de lutte contre la corruption permettent de renforcer la confiance des clients, des collaborateurs et des institutions.</p>	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	2.4.2. Une forte culture éthique	
	<p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>La présence dans certains pays où les risques de corruption sont importants incite à des règles de vigilance accrue. L'application de la "Loi Sapin II" requiert ainsi de renforcer les dispositifs et outils de prévention et de détection de la corruption. Le risque de réputation et financier est majeur. L'obtention de certification ISO 37001 est un gage de confiance pour les parties prenantes.</p>			
Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>Les attentes des clients sont fortes vis-à-vis de la banque et de l'assurance en tant que partenaire de confiance, y compris en matière de financement de la transition climatique. Le respect du devoir de conseil est primordial dans les activités bancaires et assurantielles y compris dans la prise en compte des préférences ESG. Ce conseil doit être loyal au risque d'engendrer une perte de confiance de la part des clients, impacter les agréments sur la distribution d'instruments financiers, et entraîner des sanctions de la part des régulateurs.</p>	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	2.4.2. Une forte culture éthique	
	<p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>La formation des collaborateurs est primordiale en matière de pratiques de commercialisation et devoir de conseil. Il en est de même de la nécessité d'adapter les outils. La réglementation est stricte et le préjudice d'image et financier peut-être élevé.</p>			
Protection des données et de la vie privée des consommateurs	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>L'altération des données personnelles des clients (destruction, perte, vol, détournement d'usage...) est susceptible de porter atteinte à leurs droits et à leur vie privée. Ils ont donc un droit de regard sur l'utilisation de leurs données personnelles : information sur la collecte et ses finalités ; droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement...</p>	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	2.4.2. Une forte culture éthique	
	<p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>Le préjudice d'image et financier d'une perte d'intégrité des données personnelles détenues par un établissement peut être conséquent. Des dispositions telles que le RGPD et au niveau de la sécurité informatique sont indispensables.</p>			
Exposition à la cybercriminalité	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>La protection de leurs données et de leurs transactions bancaires est une préoccupation majeure de nos clients qui sont exposés en tant qu'utilisateurs d'outils numériques à différentes formes de cybermalveillances (hameçonnage, faux sites, faux placements, faux prêts...) utilisées à des fins de fraude, d'escroquerie ou d'usurpation d'identité, susceptibles de leur porter un préjudice financier et moral.</p>	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	2.4.6. Lutte contre la cybercriminalité	
	<p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>Toute intrusion ou attaque contre les systèmes d'information et réseaux de communication de Crédit Agricole S.A. et/ou toute divulgation d'informations confidentielles des clients, contreparties ou salariés qui en résulterait pourraient causer des pertes significatives et seraient susceptibles d'avoir un effet défavorable sur la réputation, les résultats opérationnels et la situation financière de Crédit Agricole S.A.</p>			

Principaux enjeux ESG	Description des principaux risques ESG	Caractérisation des risques	Politique de maîtrise des risques	Contribution aux ODD
Utilisation durable des ressources	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>Notre planète est soumise à de multiples dégradations liées aux activités humaines (surexploitation des ressources naturelles, renchérissement des coûts d'accès à l'eau potable, pollutions de l'air, de l'eau et des terres, imperméabilisation des sols ; chute de la biodiversité ; ...), impactant directement les activités économiques des entreprises mais aussi notre sécurité alimentaire et sanitaire. Par les services écosystémiques rendus à notre société (alimentation, bois, pollinisation, formation des sols, qualité de l'eau, de l'air, photosynthèse...), la protection et la restauration des ressources naturelles est essentielle pour maintenir des activités économiques durables, éviter l'apparition et la propagation de maladies et lutter contre le réchauffement climatique.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>En tant qu'investisseur, financeur et assureur de tous les secteurs de l'économie et de l'agriculture, le maintien de la biodiversité et des ressources naturelles est essentiel pour les activités de Crédit Agricole S.A. Leur dégradation impacterait les résultats financiers des entreprises et des exploitants agricoles et forestiers, clients de Crédit Agricole S.A. L'intégration de la notion de durabilité des ressources dans les politiques sectorielles, les critères ESG mais aussi la sensibilisation sur ces sujets auprès de nos clients sont des actions essentielles.</p>	Risque significatif avec un impact à moyen et long terme	2.3.7. Mesures et objectifs liés à notre empreinte environnementale directe	   
	<p>MATÉRIALITÉ SOCIÉTALE</p> <p>Un modèle de développement économique équilibré s'appuyant sur les atouts d'un territoire est source de cohésion sociale, de prévention des fragilités et favorise un développement durable.</p> <p>MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</p> <p>L'implication de Crédit Agricole S.A. auprès des communautés est une attente forte des parties prenantes dont l'absence impacterait négativement son attractivité, sa réputation et générerait de la part des acteurs du territoire un rejet de ses activités économiques.</p>			Risque significatif avec un impact à court, moyen et long terme

Le soutien de Crédit Agricole S.A. aux ODD (Objectifs de Développement Durable) est en ligne avec ces enjeux priorités. Lancés par les Nations Unies en 2015, il s'agit de 17 objectifs, déclinés en 169 cibles, pour créer un monde plus juste et plus prospère d'ici 2030. Afin de renforcer son action, le Groupe a cartographié ces liens entre les ODD, les principaux risques extra-financiers identifiés et les politiques mises en place. Le Groupe contribue directement aux ODD par des actions concrètes qui figurent dans chacune des parties du présent document et présentés dans le tableau ci-dessus.

Le risque lié à l'évasion fiscale étant une obligation de la réglementation Déclaration de Performance Extra-Financière, nous publions une politique 2.4.4 "Politique fiscale et lobbying responsable" et un indicateur de performance associé.

2. LA STRATÉGIE ESG : ÊTRE UN ACTEUR ENGAGÉ EN FAVEUR D'UNE TRANSITION CLIMATIQUE SOCIALEMENT ACCEPTABLE

2.1 UNE STRATÉGIE ESG PORTÉE PAR LE PROJET GROUPE

Pour lutter contre le changement climatique, le modèle économique doit évoluer dans ses composants sociaux, environnementaux et de gouvernance. Dans ce contexte de transition, la stratégie ESG du Crédit Agricole est d'accompagner la transition climatique tout en favorisant la cohésion sociale, facteur de résilience de notre société. Le Groupe met en œuvre cette approche en :

- **accompagnant** tous ses clients particuliers et entreprises en France et à l'international ;
- **apportant son expertise et sa démarche proactive** dans les différents écosystèmes où il intervient, son implication dans la définition de standards européens, sa coopération et sa transparence dans le dialogue avec ses parties prenantes ;
- **influençant et favorisant** le processus de transformation par l'intégration des critères ESG dans tous ses métiers et en développant des outils novateurs.

Cette stratégie s'articule autour de trois axes :

1. Une gouvernance engagée pour construire un modèle d'entreprise solide et durable

Conduite au plus haut niveau par les dirigeants du Groupe, le déploiement de la stratégie ESG est animée par une gouvernance dédiée garante des engagements de long terme.

2. La prise en compte des analyses scientifiques

En 2020, le Groupe Crédit Agricole a créé un Comité scientifique composé d'experts indépendants pour accompagner et orienter les prises de décisions et la mise en œuvre de sa stratégie climat. Les travaux de ce Comité contribuent à la gouvernance sociétale de Crédit Agricole S.A.

3. Une démarche inclusive, porteuse de cohésion sociale

Fidèle à ses valeurs mutualistes de solidarité et en ligne avec sa Raison d'Être⁽¹⁾, le Crédit Agricole adopte une démarche universelle et s'adresse à toutes les clientèles, des plus modestes aux plus fortunées.

2.2 LA GOUVERNANCE

2.2.1 Une gouvernance représentative de l'identité du Groupe et garante d'engagements de long terme

La gouvernance de Crédit Agricole S.A., qui est à la fois l'organe central du Groupe Crédit Agricole et la société cotée membre de l'indice CAC 40, holding des filiales métiers, permet de concilier l'intérêt des clients à la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux, et le respect des valeurs mutualistes fondatrices de l'identité du Crédit Agricole.

Elle s'appuie sur une séparation claire entre les responsabilités exécutives et les responsabilités non exécutives en matière de contrôle et de surveillance. Le Président du Conseil d'administration est Président de Caisse régionale et également Président de la FNCA⁽²⁾. De surcroît, la représentation majoritaire des Caisses régionales au sein du Conseil d'administration reflète le socle coopératif du Groupe et permet de garantir un modèle de développement pérenne et équitable pour les entités du Groupe Crédit Agricole, au bénéfice de l'ensemble des parties prenantes : clients, clients-sociétaires, actionnaires, investisseurs, fournisseurs et collaborateurs. Les Présidents des Caisses régionales administrateurs de Crédit Agricole S.A., bien qu'ils ne soient pas considérés comme des administrateurs indépendants, apportent au Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. leurs visions d'entrepreneurs, proches de leurs territoires, dans des secteurs autres que la banque.

Le Conseil bénéficie aussi des expertises techniques et des compétences managériales apportées par les six administrateurs indépendants occupant ou ayant occupé de hautes responsabilités dans des grands groupes internationaux. À cela s'ajoute de la connaissance opérationnelle des métiers

et du corps social des trois administrateurs représentant les salariés. Par ailleurs, le Conseil a intégré l'expertise ESG/développement durable au sein de sa grille de compétences nécessaires à son bon fonctionnement.

Une représentation équilibrée des femmes et des hommes est assurée au sein du Conseil qui compte 47 % de femmes. À l'exception du Comité stratégique et de la RSE, présidé par le Président du Conseil, les cinq autres comités spécialisés du Conseil sont présidés par des administratrices indépendantes. Les informations détaillées sur la gouvernance et sur la composition du Conseil sont consultables au chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise". Le Conseil a intégré l'expertise ESG/développement durable au sein de sa grille des compétences nécessaires en permanence à son bon fonctionnement.

2.2.2 Gouvernance de la performance extra-financière

Au plus haut niveau de l'entreprise, le **Conseil d'administration** veille à la prise en compte des enjeux et des risques environnementaux et sociaux dans les orientations stratégiques du Groupe et dans ses activités. Le Conseil s'assure de la cohérence des engagements et du projet de l'entreprise dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du Projet Sociétal qui est un axe majeur du Projet de Groupe décliné dans le Plan Moyen Terme "Ambitions 2022". Il prend en compte les enjeux et risques environnementaux et sociaux dans ses décisions stratégiques ; il s'appuie pour cela sur les analyses stratégiques ainsi que les politiques de gestion des risques qui lui sont présentées et sur l'examen des stratégies risques soumises à son adoption. Enfin, il rend compte de la stratégie ESG et de la performance extra-financière de l'entreprise à l'Assemblée générale et s'assure de la transparence et du caractère fidèle de cette communication.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

(2) Fédération Nationale du Crédit Agricole.

Afin de faciliter l'inclusion des enjeux et des risques sociaux et environnementaux dans ses décisions, le Conseil a fait le choix de confier l'examen de sa stratégie ESG à un Comité dédié, le Comité stratégique et de la RSE, tout en gardant une approche transversale impliquant, selon les sujets, la plupart de ses comités spécialisés notamment le Comité des nominations et de la gouvernance, le Comité des risques et le Comité des rémunérations.

- **Le Comité stratégique et de la RSE**, présidé par le Président du Conseil d'administration, examine la stratégie ESG du Groupe et analyse le bilan de l'ensemble des politiques mises en œuvre et des actions conduites au regard de la performance extra-financière du Groupe. Il suit l'élaboration de l'information extra-financière ainsi que l'évolution des notations extra-financières.
- **Le Comité des risques** examine la stratégie globale et l'appétence en matière de risques de Crédit Agricole S.A. et du Groupe Crédit Agricole, qui intègre les risques sociaux et environnementaux. Il analyse les stratégies risques des entités et des métiers avant d'en proposer l'adoption au Conseil, notamment la stratégie climat.
- **Le Comité des rémunérations** évalue les principes généraux de la politique de rémunération applicable à l'ensemble des entités de Crédit Agricole S.A. et suit la mise en œuvre de cette politique afin de s'assurer du respect des dispositions réglementaires notamment du principe d'équité. Il veille à la prise en considération des critères de performance ESG du Groupe dans la politique de rémunération.

La performance extra-financière du Groupe est supervisée par **le Comité exécutif** et par **le Comité de direction** qui suivent la définition de la stratégie ESG et sa mise en œuvre opérationnelle dans le cadre du pilotage du Projet de Groupe et plus particulièrement du Projet Sociétal qui fait l'objet de présentations trimestrielles.

La mise en œuvre et le déploiement de la stratégie ESG dans les métiers sont coordonnés au sein de **comités transverses**, placés sous l'autorité de dirigeants au plus haut niveau du Groupe.

- **Le Comité Groupe Projet Sociétal** présidé par un Président de Caisse régionale est constitué de 12 membres, pour moitié de Directeurs généraux de Crédit Agricole S.A. et, pour l'autre moitié de dirigeants des Caisses régionales. Il veille à la mise en œuvre des engagements sociétaux du Groupe ainsi qu'à la cohérence de sa stratégie ESG. Tenu

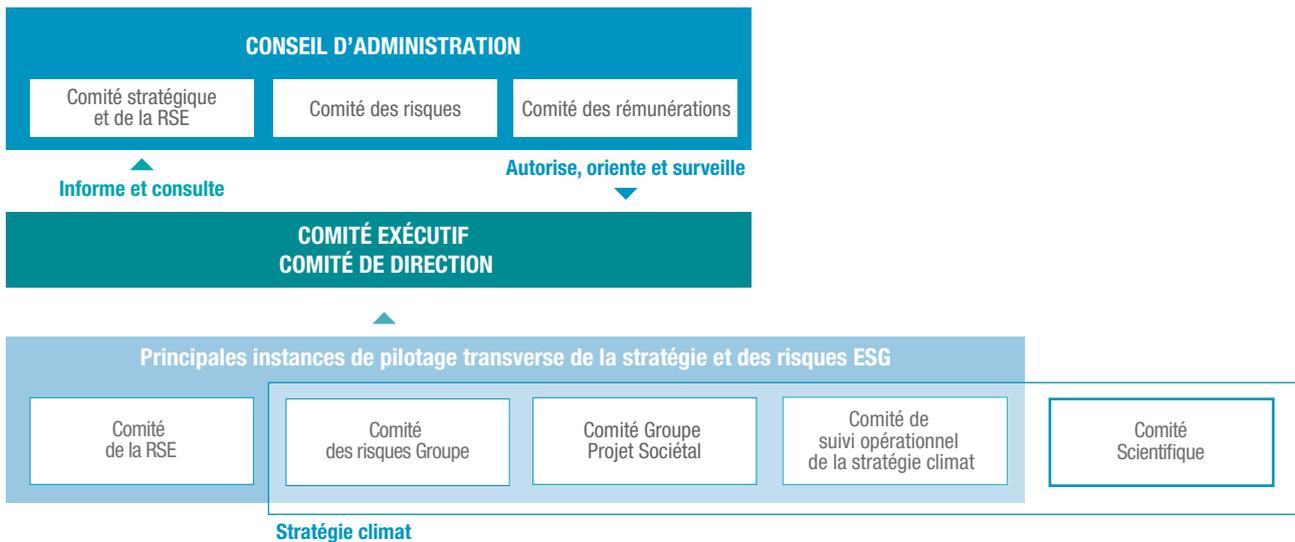
trimestriellement, il s'assure plus particulièrement de la mise en œuvre de la stratégie climat du Groupe en s'appuyant sur les travaux conduits par deux comités spécialisés : le Comité scientifique et le Comité de suivi opérationnel de la stratégie climat.

- **Le Comité des risques Groupe** présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A. valide les stratégies risques présentées par les entités et métiers. Ces stratégies font préalablement l'objet d'un avis de la Direction des risques et, d'un avis de la Direction de la RSE pour les stratégies s'appliquant à des secteurs d'activités dans lesquels les impacts sociaux et environnementaux sont potentiellement élevés. Il valide la stratégie risque climat élaborée conjointement et revue chaque année par la Direction des risques et la Direction de la RSE (voir partie 3 "La gestion des risques ESG").
- **Le Comité de la RSE** présidé par la Secrétaire générale de Crédit Agricole S.A. et constitué de représentants des Directions générales des filiales et métiers, propose la stratégie ESG du Groupe, coordonne son déploiement et suit son avancement dans les différentes entités. Il s'appuie sur les travaux menés par la Direction RSE, composée de 10 collaborateurs sous la responsabilité du Directeur de la RSE, membre du Comité de direction du Groupe. Ce Comité, avec le relais des managers et d'un réseau de 150 acteurs RSE (20 responsables RSE et des acteurs-relais), permet ainsi la diffusion de la stratégie ESG du Groupe auprès de l'ensemble des collaborateurs qui tous contribuent ainsi à sa mise en œuvre.

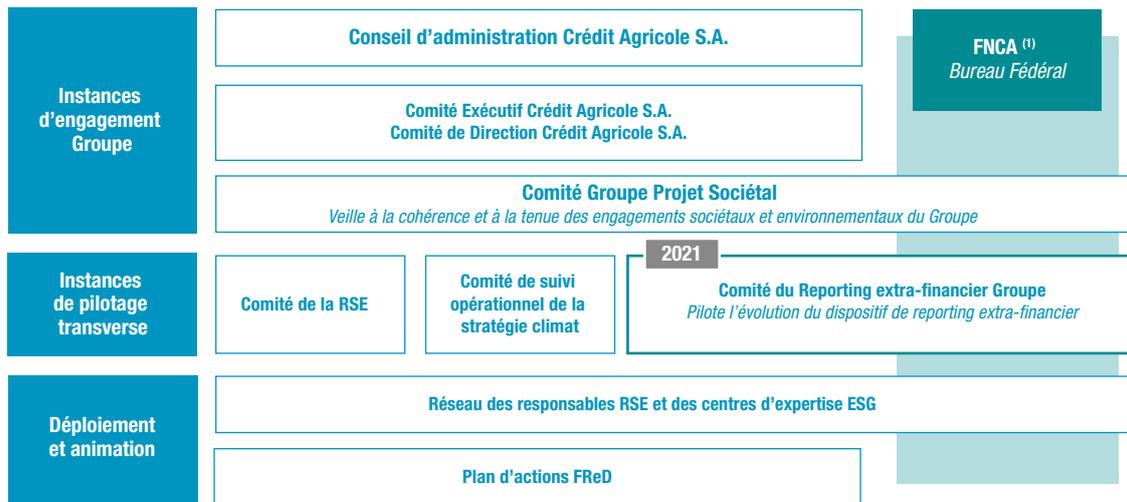
Les moyens humains consacrés au développement de la RSE au Crédit Agricole S.A. ont considérablement augmenté. Ainsi, afin de contribuer activement à la transformation d'une économie moins carbonée, le Groupe renforce les expertises au sein des équipes : Crédit Agricole CIB s'est, par exemple, doté d'un réseau interne de 80 experts en *Sustainable Banking* représentant tous les métiers de la banque afin de développer la diffusion de la culture ESG et la création de solutions produits innovantes.

Pour accompagner les 150 experts RSE à travers les diverses entités du Groupe, la Direction RSE de Crédit Agricole S.A. qui assure la cohérence de la mise en œuvre de la stratégie ESG de Crédit Agricole S.A. et anime la mise en place du pilier sociétal du PMT 2022 a porté ses effectifs de quatre à neuf experts.

Principales instances traitant de la stratégie et des risques ESG



Gouvernance et pilotage de la performance extra-financière



(1) Fédération Nationale du Crédit Agricole.

Gouvernance stratégie climat

La gouvernance de la stratégie ESG inclut une attention toute particulière à la stratégie climat

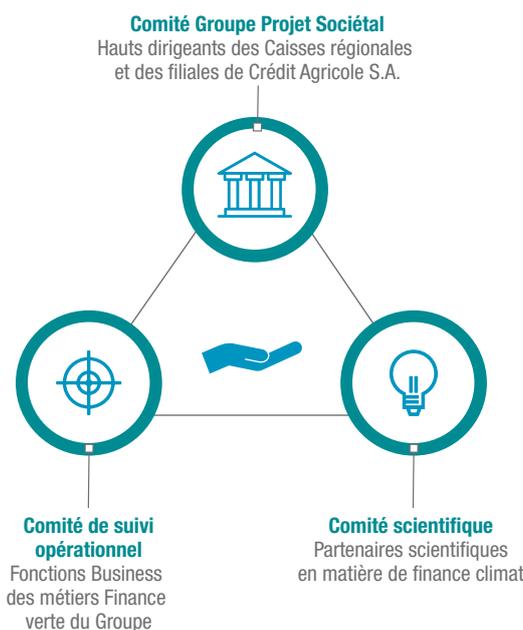
Le Groupe a mis en place une gouvernance dédiée avec pour mission spécifique de veiller à la mise en œuvre de sa stratégie climat. Les travaux des deux comités créés dans ce cadre viennent alimenter les réflexions du **Comité Groupe Projet Sociétal**, qui en est le comité faîtière.

- **Le Comité Groupe Projet Sociétal** regroupe 12 Directeurs généraux et Présidents issus des Caisses régionales (six) et des entités de Crédit Agricole S.A. (six). Il anime le pilier sociétal du Projet de Groupe et veille à sa mise en œuvre.
- **Le Comité de suivi opérationnel de la stratégie climat** regroupe les expertises métiers des entités. Tenu *a minima* tous les deux mois, il s'assure de la cohérence de la mise en œuvre opérationnelle des engagements climat par les entités de Crédit Agricole S.A.
 - *En 2020, le Comité a examiné les conséquences opérationnelles des décisions découlant des engagements climat pris en juin 2019. Les séances ont majoritairement été consacrées à la mise en œuvre de la politique charbon dans les entités concernées ainsi qu'à la validation des étapes de construction de la note de transition climatique.*
- **Le Comité scientifique est une instance pluridisciplinaire composée de 11 membres externes**, experts reconnus des questions climatiques et environnementales (partenaires académiques ou personnes physiques), se réunissant sur une base trimestrielle.

Philippe Drobinski	Professeur à l'École Polytechnique Directeur du laboratoire de météorologie dynamique de l'Institut Pierre Simon Laplace (IPSL)
Jean-Charles Hourcade	Chercheur au Centre International de Recherche sur l'Environnement et le Développement (CIRED)
Philippe Ithurbide	Conseiller économique <i>Senior</i> Amundi
Pierre Jacquet	Professeur à l'École des Ponts ParisTech Président du Global Development Network
Sylvie Lemmet	Conseiller Maître à la Cour des Comptes
Hervé Le Treut	Membre de l'Académie des Sciences Professeur à l'École Polytechnique et à l'Université Paris Sorbonne
Emmanuelle Porcher	Directrice adjointe et Professeure, Muséum National d'Histoire Naturelle/Centre d'Écologie et des Sciences de la Conservation
Valérie Quiniou-Ramus	Directrice exécutive prospective et recherche de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie)
Stéphane Siebert	Directeur de la recherche technologique du Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives (CEA)
André Sobczak	Directeur académique et de la recherche Titulaire de la Chaire RSE d'Audencia Business School, Nantes
Stéphane Voisin	Responsable du programme interdisciplinaire sur la finance verte et durable de l'ILB (Institut Louis Bachelier)

Il a pour mission d'éclairer, par l'expertise spécifique de chacun de ses membres, les questions liées à la mise en œuvre de la stratégie climat, ainsi que d'élaborer des recommandations sur ses orientations au Comité Groupe Projet Sociétal.

- *En 2020, les principaux outils déployés à la suite des engagements climat de juin 2019 – la politique charbon et la note de transition climatique – ont été présentés au Comité scientifique. Les experts ont approuvé la rigueur et la pertinence des orientations adoptées pour la mise en place de ces outils. Il a également été demandé au Comité scientifique d'opérer une relecture du document doctrinal travaillé en Comité Groupe Projet Sociétal, à la lumière du contexte de crise sanitaire, afin d'analyser les conséquences de cette crise pour le Groupe et sa stratégie climat.*



En complément de son pilotage à travers une gouvernance dédiée, la stratégie climat du Groupe est suivie par le **Comité RSE** et le Conseil d'administration du Groupe à travers son **Comité stratégique et de la RSE**.

La stratégie climat du Groupe fait par ailleurs l'objet de présentations régulières en Comité exécutif et en Comité de direction, *a minima* trimestriellement. La définition de la stratégie, ainsi que sa mise en œuvre opérationnelle, est abordée lors de ces présentations.

Enfin, la gouvernance des risques climatiques, susceptibles d'impacter négativement les activités du Groupe, est traitée au sein d'un chapitre dédié à la gestion des risques ESG (voir partie 3 "La gestion des risques ESG").

Contribution de la performance ESG à la rémunération des mandataires sociaux exécutifs

Alignée sur l'intérêt social de l'entreprise, la politique de rétribution des dirigeants mandataires sociaux exécutifs prend en compte les dimensions de performance durable au-delà des seuls résultats économiques à court terme. Elle intègre des critères non-économiques comprenant des critères liés à la performance ESG, en particulier les critères de mise en œuvre du Projet Sociétal. De surcroît, une quote-part représentant 60 % de cette rémunération variable attribuée au titre d'une année, est différée sur trois

ans afin de renforcer l'alignement avec la performance long terme du Groupe. L'acquisition de cette part différée est conditionnée à l'atteinte de trois objectifs de performance complémentaires qui comprennent un objectif lié à la performance sociétale de Crédit Agricole S.A. Celle-ci est mesurée par un indice cible à atteindre, calculé dans le cadre du dispositif interne de diffusion de la performance ESG (FRD). Les informations détaillées sur la rétribution des mandataires sociaux sont consultables au chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise", partie 4 "Politique de rétribution".

Critères de la rémunération variable annuelle 2020

			DG	DGD
CRITÈRES ÉCONOMIQUES 60 %	Performance financière	RNPG sous-jacent	20 %	20 %
		RoTE	20 %	20 %
		Coefficient d'exploitation hors FRU	20 %	20 %
CRITÈRES NON ÉCONOMIQUES 40 %	3 piliers du Plan moyen terme	Projet Client, l'excellence relationnelle	9 %	7 %
		Projet Humain, la responsabilité en proximité	9 %	7 %
		Projet Sociétal, notre engagement vis-à-vis de la société	9 %	7 %
	Transformation technologique		3 %	9 %
	Maîtrise des risques et de la conformité		5 %	10 %
	Dynamique collective du Groupe		5 %	0 %

2.2.3 Pilotage de la performance extra-financière avec la nouvelle plateforme ESG

En 2020, le Groupe a mis en place un **nouveau dispositif de pilotage de la performance ESG** afin d'assurer la solidité des engagements pris dans le cadre du Projet Sociétal, à deux égards :

- en établissant une communication quantifiée, transparente et auditable de la performance extra-financière ;
- en fournissant un outil d'aide à la décision pour les entités afin de piloter la stratégie, les trajectoires et la performance extra-financière.

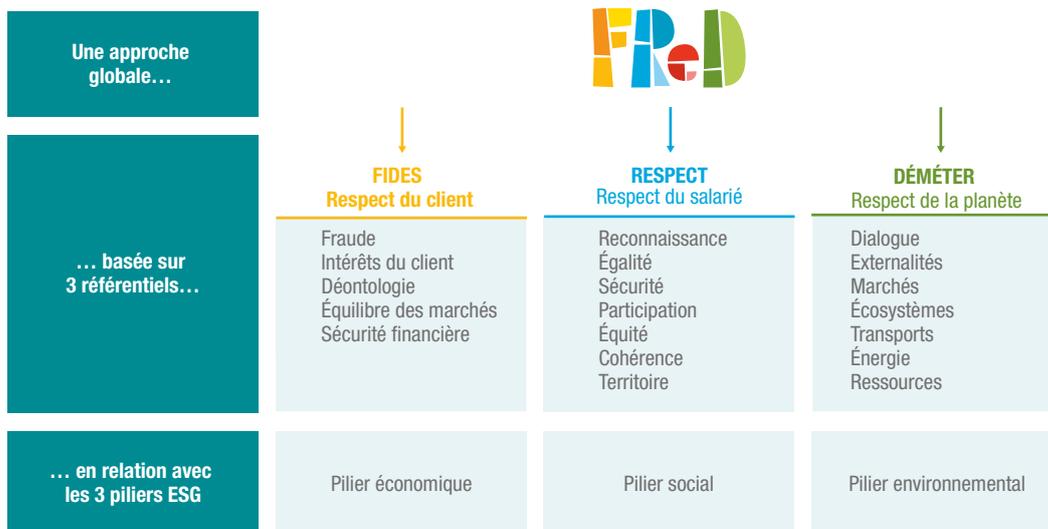
Ce dispositif s'appuie sur la création d'une plateforme de pilotage de la performance ESG qui centralise la collecte, l'intégration et le traitement de données issues de sources internes et externes. Cet outil innovant offre une vision globale de la performance extra-financière du Groupe en calculant et restituant des indicateurs clés pour répondre aux besoins de différents types d'utilisateurs. Elle héberge et calcule également une note de transition climatique, outil de dialogue et d'accompagnement des clients dans la transition énergétique, et la fournit aux utilisateurs qui en ont l'usage, en particulier dans le cadre de la relation commerciale (voir partie 2.3.3 "L'accompagnement des secteurs économiques vers la transition climatique").

Cette plateforme est un actif de grande valeur pour le Groupe en permettant de répondre aux exigences réglementaires, de mesurer notre impact sociétal et d'identifier des opportunités de croissance, de renforcer la connaissance extra-financière de nos clients, d'améliorer l'efficacité et l'agilité des processus de reporting et de donner du sens à l'action quotidienne de nos collaborateurs. Tout comme les plateformes de production d'informations financières, cette plateforme de production d'informations extra-financières a vocation à s'enrichir de nouvelles fonctionnalités au fil des nécessités stratégiques et opérationnelles ou des exigences réglementaires.

2.2.4 Dispositif de contribution des collaborateurs à la performance ESG

Mis en place en 2012, FReD est le dispositif interne de diffusion de la culture ESG de Crédit Agricole S.A. et de sa mesure. Depuis 2019, avec la définition de la Raison d'Être⁽¹⁾ du Groupe et l'intégration des enjeux sociétaux et environnementaux au sein même du PMT Groupe "Ambitions 2022", FReD se positionne comme un outil d'appropriation et de déclinaison

opérationnelle des enjeux ESG du Groupe. Volontairement participative, la démarche permet à chaque entité de définir un ensemble de projets, cohérents avec le Projet de Groupe, répartis par tiers dans chacun des trois champs le respect du client, le respect du salarié et le respect de la planète.



À partir de 2020, le nombre d'actions à mener a été réduit de 12 à six par entité (soit deux par référentiel), afin d'améliorer la lisibilité du dispositif en le resserrant autour d'actions stratégiques plus facilement identifiables par les parties prenantes :

- trois de ces six actions (une par référentiel) sont des actions "Groupe" : elles sont définies par Crédit Agricole S.A. avec la contribution des entités, et validées par le Comité de pilotage du dispositif. Elles sont ensuite déclinées par chaque entité ;
- trois autres de ces six actions (une par référentiel) sont des actions propres à chaque entité.

L'avancement de chaque projet est mesuré par un indice : noté à 1 lors de son démarrage, un projet terminé atteint la note de 4. Chaque année, l'indice FReD mesure le progrès réalisé projet par projet, en calculant l'évolution de la note entre les années N et N-1 pour chaque entité. Les

indices atteints sont ensuite consolidés pour aboutir à l'indice Groupe. Afin d'assurer une progression constante et soutenue chaque année, le dispositif prévoit un indice cible à atteindre, à travers la mise en place d'un plan d'action équilibré entre actions court terme (à un an), moyen terme (deux ans) et long terme (trois ans). Chaque année, un audit est effectué par un cabinet indépendant pour s'assurer de la robustesse des plans d'action et de la fiabilité de l'évaluation. Les résultats sont ensuite présentés en Comité des rémunérations du Conseil d'administration et déterminent le versement d'un tiers des différés de rémunération variable des cadres dirigeants de Crédit Agricole S.A.

Intégré dans le calcul de l'intéressement pour plusieurs entités, FReD impacte également la rémunération variable de plus de 23 000 salariés. En 2020, 16 entités ont participé à ce dispositif et, pour la huitième année consécutive, Crédit Agricole S.A. publie son résultat FReD qui est de 1,26 en 2020 soit 97 % de la cible de 1,30.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.



Quelques actions menées en 2020

Les actions menées dans le dispositif FReD viennent nourrir la stratégie ESG du Groupe

E de ESG Environnement – Empreinte directe et indirecte	S de ESG Sociétal – Empreinte directe	S de ESG Sociétal – Empreinte indirecte
<p>Actions groupe de sensibilisation client aux enjeux environnementaux</p> <p>Lancement d'offres vertes (LCL, CACF, CALF, Crédit du Maroc, Amundi)</p> <p>Construction d'une note de transition pour les entreprises clientes (Crédit Agricole S.A.)</p> <p>Mise en place d'un questionnaire ESG pour les entreprises (LCL et Crédit du Maroc)</p> <p>Construction d'une méthodologie de calcul pour calculer l'exposition charbon (CACIB)</p> <p>Promotion de l'économie circulaire (AVEM, CA Italia) et réemploi de matériaux de construction (CA Immobilier)</p>	<p>Actions groupe en faveur de l'insertion des jeunes</p> <p>Dont recrutements en alternance (AVEM, CA Italia, CAPS)</p> <p>Promotion du télétravail (Crédit Agricole S.A., LCL)</p> <p>Plan d'action Mixité (LCL et CAL&F, CACF)</p> <p>Politique handicap (Crédit du Maroc, CA Bank Polska, CAA, CACF)</p> <p>Renforcement et digitalisation de l'information RH (Amundi, CA Immobilier)</p>	<p>Actions groupe en faveur de la réduction des "irritants clients"</p> <p>Amélioration de la communication courrier et de la documentation clients (Amundi, CACIB, Crédit du Maroc)</p> <p>Mise en place d'un programme excellence relationnelle (AVEM, Indosuez)</p> <p>Charte d'engagement client sur le traitement des informations (CAL&F)</p> <p>Intégration d'un référentiel RSE dans le processus de création des offres (CAA)</p>

2.3 LA STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE

2.3.1 La stratégie climat du Groupe

Politique

Le Groupe Crédit Agricole a adopté en 2019 une **stratégie climat** pleinement intégrée au plan stratégique Groupe "Ambitions 2022". Cette stratégie nourrit l'ambition de faire de la finance verte l'un de ses leviers de croissance, et vise un alignement progressif des portefeuilles de financement et d'investissement sur l'accord de Paris, à travers la transformation progressive de ses métiers.

Elle vise principalement à appréhender les impacts des activités du Groupe sur le climat (volet "matérialité environnementale" telle que définie par la NFRD – *Non-Financial Reporting Directive*) de façon à réduire les impacts négatifs et à accroître les impacts positifs, et identifier les opportunités liées aux risques climatiques telles que définies par la TCFD (*Task-Force on Climate-related Disclosure*).

L'analyse des impacts financiers potentiels des risques climatiques sur les activités du Groupe (volet "matérialité financière" telle que définie par la NFRD) est quant à elle traitée au sein du chapitre 3 "La gestion des risques ESG".

Elle est structurée autour de plusieurs grandes thématiques :

1. Une gouvernance innovante et une mise en œuvre transparente

Afin d'assurer la tenue de ses engagements, le Groupe a mis en place des outils de pilotage adéquats à l'instar de sa plateforme ESG, et une **gouvernance dédiée** à la mise en œuvre de sa stratégie climat : cette gouvernance est détaillée au sein du chapitre 2.2.

Parallèlement le Groupe s'est également engagé à adopter une **politique de transparence**, impliquant notamment la publication annuelle de son exposition charbon et charbon thermique et la certification annuelle de la mise en œuvre de sa stratégie climat.

2. La réallocation progressive des portefeuilles de financement, d'investissement et des actifs du Groupe selon un scénario en ligne avec l'Accord de Paris

Crédit Agricole S.A. s'est engagé à réallouer l'ensemble de ses portefeuilles de financement et investissements pour les mettre progressivement sur une trajectoire compatible avec les objectifs de l'Accord de Paris. Pour tenir cette trajectoire, cette réallocation suivra l'évolution du mix énergétique mondial tel que projeté dans les scénarii externes retenus par le Groupe avec l'avis du Comité scientifique (notamment : Scénario Développement Durable de l'AIE, rapport de *Climate Analytics* sur la sortie du charbon (cf. partie 2.3.6 "Mesures et objectifs liés à notre empreinte carbone indirecte")). Cela passe par un engagement du Groupe à réduire ses financements et investissements liés aux énergies fossiles (extraction de charbon, centrales, pétrole et gaz non conventionnels, dont le pétrole et le gaz de schiste) en accompagnant les acteurs les plus vertueux de ces secteurs, comme stipulé dans nos politiques sectorielles, et s'exprimera notamment au travers des actions suivantes :

Le renforcement des engagements du Groupe en faveur du financement de la transition climatique

- Objectif de financement d'un projet d'énergie renouvelable sur trois en France d'ici 2022, afin de conforter la position de leader du Groupe sur le marché français et de devenir un acteur majeur du secteur en Europe.
- Doublement de la taille du *green loan portfolio* pour atteindre 13 milliards d'euros d'ici 2022.

La promotion de politiques d'investissements durables

- Application des critères ESG à 100 % des fonds ouverts en gestion active par Amundi ⁽¹⁾ et à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements de Crédit Agricole Assurances.
- Augmentation des montants investis, via Amundi, dans des initiatives relatives à l'environnement ou à fort impact social : multiplication par 2 des montants, portés à 22 milliards d'euros.
- Placement de 6 milliards d'euros du portefeuille de liquidités du Groupe sur des produits financiers socialement responsables (ISR).

La planification d'une sortie du charbon thermique selon un calendrier en ligne avec l'Accord de Paris

- L'exposition charbon des portefeuilles de financement et d'investissement sous gestion du Groupe s'inscrit dans un scénario de sortie de l'industrie du charbon : à horizon 2030 pour les pays de l'UE et de l'OCDE, à 2040 pour le reste du monde.
- Le Crédit Agricole demande aux entreprises clientes de lui communiquer d'ici 2021 un plan détaillé de retrait de leurs actifs industriels d'extraction et de production de charbon thermique dans le calendrier 2030/2040 selon la localisation de leurs actifs.
- Le Groupe s'engage à ne plus travailler avec les entreprises développant ou projetant de développer de nouvelles capacités charbon thermique sur l'ensemble de la chaîne de valeur (producteurs, extracteurs, centrales, infrastructures de transport).
- Le Groupe s'engage à ne plus travailler avec les entreprises dont l'activité charbon thermique (extraction et production d'énergie à partir de charbon) représente plus de 25 % de leur chiffre d'affaires et dont la trajectoire de transition est considérée comme incompatible avec l'Accord de Paris.
- Les entreprises concernées sont placées dans un portefeuille d'entreprises "sous vigilance transition", entraînant une réduction voire un gel de notre accompagnement financier.

3. L'intégration des enjeux de la transition climatique dans la relation client

Au regard de l'urgence climatique, les entreprises doivent se préparer à contribuer à l'atténuation des effets du changement climatique. En tant qu'acteur majeur de l'économie, le Groupe considère que son rôle est d'accompagner les entreprises dans cette préparation. Pour cela, le Groupe met en place :

- **une note de transition climatique** : à la fois outil de dialogue et d'accompagnement des clients, elle est destinée à mesurer leur niveau d'engagement et leur capacité à adapter leur modèle économique aux défis de la transition climatique et de la lutte contre le changement climatique ;
- **un soutien aux start-up et PME innovantes en matière environnementales**, à l'instar des 160 millions d'euros du fonds d'investissement en compte propre dédiés aux transitions énergétique, agricole et agroalimentaire ;
- **une gamme de solutions de financement vertes** à destination des entreprises et des particuliers.

Le déploiement, en 2020, de la stratégie climat du Groupe Crédit Agricole s'est matérialisé par les actions suivantes :

- 1. Une gouvernance innovante et une mise en œuvre transparente** : le Groupe Crédit Agricole a mis en place une gouvernance dédiée avec pour mission spécifique de veiller à la mise en œuvre de sa stratégie climat et a déployé une plateforme ESG permettant de définir et de piloter des objectifs quantitatifs (mix énergétique et exposition charbon notamment) ;
- 2. La réallocation progressive des portefeuilles de financement, d'investissement et des actifs du Groupe selon un scénario en ligne avec l'Accord de Paris** : le Groupe Crédit Agricole a poursuivi ses engagements en faveur de la transition énergétique, ainsi que la promotion des politiques d'investissements durables.
- 3. L'intégration des enjeux de la transition climatique dans la relation client** : le Groupe Crédit Agricole a déployé une note de transition climatique, outil de dialogue et d'accompagnement des clients dans la transition énergétique. Cet outil a été co-construit par les équipes de Crédit Agricole CIB et d'Amundi pour couvrir d'abord leur clientèle *corporate* cotée.

Ces plans d'actions et résultats font l'objet d'un audit par PwC, l'un de nos Commissaires aux comptes, conformément au référentiel mis en place par Crédit Agricole S.A. Les conclusions de ces travaux sont présentées en fin de ce chapitre au sein du rapport intitulé "Rapport d'assurance modérée de l'un des commissaires aux comptes sur les indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat, publiés dans le rapport de gestion".

2.3.2 L'intégration des enjeux de la transition climatique dans le dialogue client

Politique

Au cours de l'année 2020, Crédit Agricole S.A. a élaboré et mis en place des outils destinés à traduire de façon opérationnelle la conviction qui est au fondement de sa stratégie climat. Le Crédit Agricole considère qu'en tant qu'acteur majeur de l'économie, il est de sa responsabilité d'accompagner ses clients Entreprises dans leur adaptation aux défis posés par le changement climatique.

(1) Lorsqu'une méthodologie de notation ESG est applicable.

La note de transition climatique

Pour répondre à cette conviction, le Crédit Agricole lance un dispositif qui vise à placer les enjeux du climat au cœur de la relation client : la "note de transition climatique".

La note de transition est conçue à la fois comme un **outil de mesure** – pour déterminer si une entreprise est ou non engagée dans une dynamique d'adaptation de son modèle économique aux mutations requises par la transition climatique –, et un **outil de dialogue** – pour encourager la contrepartie à s'engager dans une telle dynamique, quel que soit son point de départ. Elle est destinée à **accompagner nos clients** dans les transformations à mener face au défi de la transition climatique, et à **faciliter l'application des politiques sectorielles du Groupe**.

Alimentée par de la donnée publique et partageable entre les différents métiers du Groupe, la note de transition Groupe Crédit Agricole est, quelle que soit l'entité qui l'utilise, une note unique pour une même entreprise cliente.

L'outil, a été co-construit par les équipes de **Crédit Agricole CIB** et d'**Amundi** pour couvrir d'abord leur clientèle corporate cotée. Dès fin 2020, la méthodologie de la note de transition climatique finalisée est testée sur les portefeuilles grande clientèle Crédit Agricole CIB et Amundi. Dans un second temps, courant 2021, des travaux vont être lancés pour construire une version permettant de noter l'ensemble des contreparties du Groupe, y compris la clientèle non cotée (ETI-PME) des Caisses régionales et LCL. Axée sur les enjeux énergétiques en V1, la note sera dans une seconde version élargie à l'ensemble des enjeux climatiques.

Cette note, allant de "A" pour les entreprises les plus avancées dans leur trajectoire de transition climatique à "G" pour les moins avancées, repose sur trois grandes dimensions : la performance énergétique à date, l'engagement en matière de transition et la vitesse de transformation.

Note de Transition Climatique



3 dimensions

8 critères

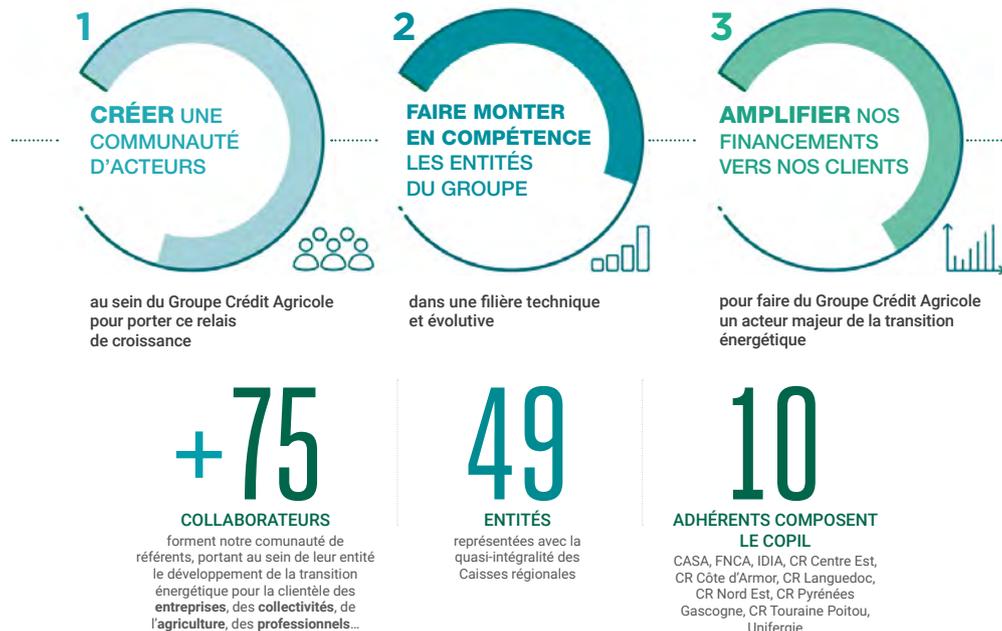
Performance à date			Engagement			Vitesse de transition	
Énergie	Intensité CO ₂	Contribution des revenus à la transition climatique	Niveau d'ambition	Qualité de la gouvernance	Moyens de transition	Vitesse de transition Carbone	Vitesse de transition Business

2.3.3 L'accompagnement des secteurs économiques vers la transition climatique

Politique

Pour accompagner ses clients et les secteurs économiques dans la transition climatique, le Groupe Crédit Agricole entend faire progresser ses métiers et filiales par l'intégration des enjeux de la transition climatique. C'est ainsi que le Groupe a créé, en juin 2018, une "Filière énergie" qui est transversale aux marchés Entreprises, Agriculture, Professionnels et Secteur public. Les trois missions de la filière Énergie sont de créer une communauté d'acteurs engagés dans cette dynamique, de faire monter en compétences les entités et d'amplifier les financements affectés à la transition climatique.

En rassemblant la quasi intégralité des acteurs du Groupe en matière de transition climatique, la filière Énergie joue pleinement son rôle de relais de croissance et de montée en compétence des entités du Groupe sur les domaines de la transition climatique et environnementale. Son réseau de référents permet d'adresser les sujets au plus proche des clients. Elle est pilotée par Unifergie, filiale experte du Groupe, leader en financement des énergies renouvelables. C'est ainsi que le Crédit Agricole S.A. favorise le déploiement des énergies renouvelables, propose des solutions d'investissement en faveur de la transition climatique ainsi qu'une gamme d'offres vertes pour la transition climatique des clientèles Entreprises et des particuliers.



Plans d'action et résultats

Favoriser le déploiement des énergies renouvelables

Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) dispose, via sa filiale **Unifergie**, d'une expertise en matière de financement de projets dans les domaines de l'énergie et l'environnement. Unifergie finance les projets des agriculteurs, des entreprises et des collectivités et acteurs de la transition climatique dans les domaines des énergies renouvelables, de la performance énergétique, de l'environnement et de l'aménagement du territoire. Au 31 décembre 2020, Unifergie, accompagnée par les banques du Groupe (Caisses régionales, LCL et Crédit Agricole CIB essentiellement), a financé 768 millions d'euros dans le domaine de l'énergie (énergies renouvelables et efficacité énergétique), ces investissements représentant l'équivalent de 1 058 mégawatts (MW). La puissance cumulée financée par CAL&F à fin décembre 2020 s'élève à 8 442 MW.

Crédit Agricole Assurances était en 2019 le premier investisseur institutionnel de la transition climatique en France. À fin 2020 ses investissements dans les énergies renouvelables représentent 1,4 milliard d'euros en capital.

LCL est également mobilisé en faveur du financement de projets d'énergies renouvelables : à fin décembre 2020 le montant de ces financements s'élevait ainsi à 313 millions d'euros (sur l'objectif de 300 millions d'euros).

Proposer des solutions d'investissement en faveur de la transition climatique

Pour permettre à ses clients d'agir contre le réchauffement climatique à travers leur épargne patrimoniale, LCL a conçu le **programme innovant "Impact Climat avec LCL"**. Premier pilier de ce programme, la gamme **LCL Placements Impact Climat** est construite autour de supports d'investissement conçus pour allier performance et lutte active contre le réchauffement climatique. Il s'agit de la première gamme complète de placements patrimoniaux permettant de disposer dans chaque grande classe d'actifs (actions cotées, non cotées, produits structurés, immobilier)

de supports actifs dans la lutte contre le réchauffement climatique, favorisant la réduction, la neutralisation ou la compensation des émissions de CO₂.

Après les lancements des fonds thématiques **Indosuez Objectif Terre** – qui permet d'investir dans des titres de sociétés participant à la lutte contre le réchauffement climatique et à la préservation des ressources naturelles – et de **CFM Indosuez Environnement Développement Durable**, Indosuez propose désormais des **mandats de gestion sur les thématiques environnementales et sociétales**. La gamme de produits structurés d'Indosuez s'est également enrichie en 2020 de nombreux produits "verts" principalement émis par Crédit Agricole CIB et d'un mandat de produits structurés verts. Enfin, des critères ESG ont été intégrés dans la sélection des gérants de fonds de *Private Equity*, et sont désormais utilisés dans les processus de gestion et les relevés de portefeuilles clients.

Amundi a poursuivi en 2020 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Les encours soutenant la transition climatique et la croissance verte atteignent ainsi au 31 décembre 2020 22 milliards d'euros en progression de 87 %. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques dédiés au financement de la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

- Les fonds **Amundi Valeurs Durables** et **Amundi Equity Green Impact** (dédié à la clientèle à l'international) : prenant en compte les critères ESG d'Amundi et excluant les entreprises produisant des énergies fossiles et nucléaires, ces fonds sont investis dans les actions d'entreprises européennes réalisant au moins 20 % de leur chiffre d'affaires dans le développement des technologies vertes.

- **Amundi Énergies Vertes** : lancé en juin 2020, ce fonds issu d'une réflexion commune avec Crédit Agricole Assurances est le premier fonds de transition climatique éligible aux contrats d'assurance-vie investissant directement dans des infrastructures vertes. Amundi Énergies Vertes a obtenu la troisième place pour le prix de l'innovation des Coupoles de la Distribution de l'AGEFI.

■ **Les fonds investis en green bonds** : capitalisant 3,5 milliards d'euros au 31 décembre 2020, ces fonds permettent aux investisseurs d'accéder à des solutions obligataires participant au financement de la transition climatique.

En plus de son activité de financements de projets, **Crédit Agricole CIB** contribue au financement de la lutte contre le changement climatique et à la transition écologique par son activité **d'arrangement d'obligations vertes**, orientant les capitaux des marchés obligataires (*green bonds*) vers des projets environnementaux. Engagé sur ce marché depuis 2010,

Crédit Agricole CIB a été teneur de livre pour plus de 28,4 milliards d'euros d'obligations vertes, sociales et responsables (*green bonds, social bonds* et *sustainability bonds*) pour ses grands clients en 2020 (source Bloomberg). La banque a été récompensée pour la sixième année consécutive (2014 à 2019) par Global Capital pour ses activités d'origination de *green, social* et *sustainability bonds*.

Par ailleurs, Crédit Agricole CIB est émetteur depuis 2013 de *Green Notes* qui sont dédiées au financement de projets à vocation environnementale.

Au 31 décembre 2020, les encours de *green bonds* étaient de :

Émetteur	Encours (en millions d'euros)	Nombre d'émissions
Crédit Agricole S.A. <i>Green Bonds</i>	2 000	2
Crédit Agricole S.A. <i>Social Bonds</i>	1 000	1
Crédit Agricole Home Loan SFH <i>Green Covered Bonds</i>	1 250	1
Crédit Agricole CIB <i>Green Notes</i>	3 014	400
TOTAL	7 264	404

Au 31 décembre 2020, le portefeuille vert de Crédit Agricole (hors Crédit Agricole Home Loan SFH) est concentré sur Crédit Agricole CIB (72 %), suivi des Caisses régionales (25 %), de LCL (2 %) et de CAL&F (1 %). Près de la moitié du portefeuille vert est localisée en France (47 %) et l'autre moitié est répartie entre le reste de l'Europe (28 %), le continent américain (14 %) et l'Asie (11 %). Les énergies renouvelables sont la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille vert (50 %), suivi de l'immobilier vert (33 %), des transports propres (11 %), de la gestion de l'eau et des déchets (3 %) et de l'efficacité énergétique (3 %).

Le Green Bond Framework de Crédit Agricole

Les *green bonds* de Crédit Agricole S.A. sont présentés selon quatre axes de structuration définis par les Green Bond Principles :

- utilisation des fonds ;
- processus d'évaluation et de sélection des projets ;
- suivi de l'utilisation des fonds ;
- reporting.

Le *Green Bond Framework* de Crédit Agricole contient six différentes catégories de prêts verts éligibles :

1. les énergies renouvelables ;
2. l'immobilier vert ;
3. l'efficacité énergétique ;
4. les transports propres ;
5. la gestion de l'eau et des déchets ;
6. l'agriculture durable et la gestion des forêts.

Le *Green Bond Framework* de Crédit Agricole est disponible sur le site Internet de Crédit Agricole S.A., <https://www.credit-agricole.com/finance/finance/dette>. Il bénéficie d'une seconde opinion de l'agence de notation extra-financière Vigeo-Eiris qui a été mis à jour en 2019. Les experts de Vigeo-Eiris ont ainsi validé la méthodologie d'identification et de sélection des actifs verts inclus dans le portefeuille vert, ainsi que la pertinence des critères d'éligibilité retenus dans la définition des catégories de prêts verts éligibles.

Crédit Agricole S.A. publie depuis 2019 un *green bond* reporting couvrant toutes les émissions de *green bond* des entités (Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole Home Loan SFH et Crédit Agricole CIB). Ce reporting est disponible sur le site Internet de Crédit Agricole S.A. (<https://www.credit-agricole.com/finance/finance/dette>) et détaille l'allocation des fonds levés par les émissions de *green bonds* des entités du Groupe au portefeuille vert de Crédit Agricole et une estimation de l'impact carbone des projets verts ainsi financés : le *green bond* de Crédit Agricole S.A. a permis de financer des projets verts permettant une réduction d'émissions de gaz à effet de serre de l'ordre de 359 tonnes de CO₂eq par million d'euros investi et par an, et les *Green Notes* de Crédit Agricole CIB ont financé des projets verts permettant une réduction d'émissions de gaz à effet de serre de 516 tonnes de CO₂eq par million d'euros par an.

Proposer une gamme d'offres vertes pour la transition climatique des clientèles Entreprises et des particuliers

Les offres de transition climatique de LCL :

- **Les prêts "Ville durable – Travaux d'économie d'énergie"** permettant de financer à des taux préférentiels les dépenses d'isolation ou d'équipement des logements destinés à les rendre moins énergivores. Ces travaux peuvent concerner des équipements de chauffage, d'isolation thermique ou encore l'installation d'équipements utilisant une source d'énergie renouvelable pour des montants compris entre 3 000 et 20 000 euros.

- **Les prêts à la consommation “Ville durable – Mobilité verte”** destinés à financer l'achat de véhicules neufs ou d'occasion (y compris le préfinancement de la prime de conversion) produisant peu ou pas d'émissions polluantes lors de leur utilisation. Les montants sont compris entre 3 000 et 75 000 euros, ce qui permet l'accès à une large gamme de véhicules.
- **Les financements à impact** : pour sa clientèle PME et ETI, LCL structure et arrange des “financements à impact” – “green loans” et “sustainability-linked loan” en anglais – qui sont des opérations de prêt ou de crédit dont la marge est indexée à des critères de performance ESG propres à l'entreprise financée. Cette offre permet à nos clients d'aligner leur stratégie RSE avec leurs financements et de bénéficier, en cas d'atteintes des objectifs, d'un taux bonifié.

Le programme LCL SmartBusiness permet d'accompagner les entreprises clientes (PME, ETI, grands comptes) dans leurs transformations, notamment dans le domaine de la transition énergétique avec Greenflex, conseils sur les sujets de transition énergétique, environnementale et sociétale, Voltalia sur les contrats d'énergie (CPPA), qui apportent une valeur ajoutée au cœur du métier de nos clients et Global Climate Initiatives pour la mesure et la réduction de l'empreinte environnementale.

Les offres de crédit vertes de Crédit Agricole Consumer Finance :

- **des offres de crédit à des taux préférentiels** : une offre verte “auto” permettant le financement de véhicules propres ou de la prime à la conversion et une offre verte “travaux”, centrée sur le financement de travaux de rénovation de l'habitat éligible au Crédit d'Impôt de Transition Énergétique (CITE) ;
- **une offre de financement de panneaux photovoltaïques** conçus par la société Voltalia, à destination des clients d'IKEA ;
- **une offre de financement préférentielle dédiée à la mobilité douce** (achat de vélos et trottinettes, électriques ou non) pour la clientèle de Décathlon.

En 2020, plus de 800 millions d'euros de nouveaux prêts verts auto ont ainsi été octroyés, pour un objectif de production d'un milliard d'euros en 2022.

Les filiales à l'étranger de **Crédit Agricole Consumer Finance** s'engagent également dans le développement d'offres vertes : Agos, en Italie, a signé des partenariats avec des acteurs du photovoltaïque tels qu'Enel X ou SolarPlay. En Allemagne, CreditPlus accompagne des entreprises de la mobilité douce comme Fahrrad.de et ONO, qui commercialisent des vélos électriques.

Les offres des Caisses régionales

Le réseau des Caisses régionales commercialise différents prêts qui permettent le financement de travaux destinés à améliorer la performance énergétique du logement comme :

- l'éco-prêt à taux zéro (l'éco-PTZ) ; depuis le 1^{er} janvier 2020 et jusqu'à fin septembre 2020, plus de 9 350 dossiers ont été réalisés par le Crédit Agricole pour plus de 117 millions d'euros ;
- les prêts économies d'énergie (PEE) proposés par le Groupe depuis 2007 ; pour les 10 premiers mois de l'année 2020, la somme des prêts commercialisés par l'ensemble des Caisses régionales atteint 900 dossiers pour 13,5 millions accordés aux clients des 39 Caisses régionales.

2.3.4 L'accompagnement du secteur agro-alimentaire vers la transition écologique

Politique

L'agriculture et l'agroalimentaire se situent aujourd'hui à l'interface de divers enjeux environnementaux, climatiques, économiques et sociaux. Si la sécurité alimentaire et sanitaire reste la priorité, la filière s'adapte aux attentes sociétales portant sur la préservation des milieux naturels et la biodiversité, la réduction des usages de produits phytosanitaires et

d'antibiotiques, la lutte contre le changement climatique, le bien-être animal... Un engagement d'autant plus essentiel que **l'agriculture est l'un des premiers secteurs affectés par le changement climatique** qui impacte la production agricole et alimentaire. Elle est aussi une des solutions par son pouvoir de stockage du carbone (sols, agroforesterie, forêts, prairies...).

L'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires vers la transition écologique va de pair avec la **transition vers une alimentation durable** basée sur des régimes alimentaires eux-mêmes durables qui, selon la FAO, “contribuent à protéger et à respecter la biodiversité et les écosystèmes, sont culturellement acceptables, économiquement équitables et accessibles, abordables, nutritionnellement sûrs et sains, et permettent d'optimiser les ressources naturelles et humaines”. Leur ancrage dans les territoires permet d'aborder les enjeux de relocalisation de l'économie, de construction d'une offre alimentaire à faible impact environnemental et fondée d'abord sur les ressources naturelles locales, de reconnexion des citoyens avec tous les enjeux que recouvrent leurs façons de se nourrir, bien au-delà de leur seul acte d'achat.

Plans d'action et résultats

Banquier de près de 85 % des agriculteurs en France, le Groupe Crédit Agricole accompagne tous les agriculteurs et toutes les formes d'agriculture ainsi que les acteurs du secteur agroalimentaire afin de **faire de la transition écologique une source de performance économique**. Depuis quelques années, les différentes filières agricoles et alimentaires (lait, viande, grandes cultures, vins et spiritueux, fruits et légumes...) se sont engagées dans des politiques de développement et de transformation, pour répondre aux attentes sociétales, environnementales et de bien-être animal, tout en veillant à la performance économique et sociale des exploitations et des entreprises. Politiques écrites notamment dans le cadre de plans, élaborés suite aux États généraux de l'alimentation (EGalim), qui se sont déroulés du 20 juillet au 21 décembre 2017. Les entités du Groupe Crédit Agricole accompagnent la mise en œuvre de ces engagements et soutiennent de nombreux projets liés : à la transition écologique (agriculture raisonnée, agriculture biologique, circuits courts, développement de la filière protéique...) ; à la transition climatique (photovoltaïque, méthanisation...) et à l'évolution des modes d'élevage et d'abattage dans le sens du bien-être animal.

Une démarche **agriculture biologique** a été lancée en 2019 pour accompagner les exploitations agricoles dans leur conversion en agriculture biologique, s'inscrivant plus généralement dans un accompagnement des transitions agricoles. Ce dispositif consiste en un socle d'offres de services “Agriculture Biologique” en adéquation avec les besoins de cette clientèle, notamment un prêt pour soutenir les exploitants pendant la phase de conversion, ainsi qu'une formation pour les conseillers agricoles leur permettant de mieux connaître les modèles économiques de ces exploitations. **27 Caisses régionales** ont déployé l'offre à fin 2020 ; 1 320 conseillers (soit plus de 50 %) étaient inscrits à la formation en 2020 et 712 l'ont validée. **Crédit Agricole S.A.** est également partenaire des “Trophées de l'excellence bio”, organisés avec l'Agence Bio et des Trophées de l'agroécologie, avec le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.

La ligne éditoriale **Pleinchamp.com**, site d'information à destination des agriculteurs, filiale de Crédit Agricole S.A. a été repensée en 2020 afin d'informer et d'accompagner au mieux les agriculteurs face aux nouveaux défis du quotidien et aux grandes transformations de leur métier. Outre le contenu rédactionnel, des guides ont été mis en ligne pour accompagner la réflexion des agriculteurs sur l'évolution de leur activité et leurs projets de transition, d'installation ou de diversification. 1,6 million de visites par mois, 3,3 millions de pages vues.

Dans l'objectif de soutenir la montée de gamme, la création de valeur ajoutée et la transformation des systèmes de production, le Groupe Crédit Agricole participe au dispositif **INAF (Initiative Nationale pour l'Agriculture Française)**, lancé officiellement en avril 2020 suite à la signature du partenariat avec le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation et le Fonds Européen d'Investissement (FEI). Ce programme, fort d'une enveloppe de 625 millions d'euros, vise à soutenir les projets ayant pour objectifs

de : renouveler les générations agricoles en ramenant de valeur ajoutée ; renforcer les filières de qualité en encourageant l'ancrage territorial et les circuits de proximité ; accompagner la transformation des modèles agricoles pour améliorer leur performance et l'innovation ; diversifier les activités et les revenus des exploitations ; mettre à niveau des actifs pour promouvoir l'utilisation efficace des ressources telles que l'énergie, la chaleur et l'eau. En 2020, les 39 Caisses régionales du Crédit Agricole ont réalisé 1 400 projets pour 187 millions d'euros de financement.

En 2019, **IDIA Capital Investissement**, fortement positionné sur l'agriculture et l'agroalimentaire a lancé CA Transitions, premier fonds d'investissement pour compte propre dédié aux transitions énergétique, agricole et agroalimentaire. Ce fonds, dont une partie des investissements bénéficie du "Greenfin Label – France Finance Verte", est dédié à l'accompagnement des entreprises de la transition climatique ; des coopératives et des entreprises agricoles ou agroalimentaires en transition vers des modes de production plus durables et de celles proposant des solutions innovantes pour accélérer la transition des filières agricoles et agroalimentaires.

Soucieux d'accompagner les consommateurs et les acteurs de la filière alimentaire dans l'objectif de "consommer mieux et produire mieux", **Crédit Agricole S.A.** a rejoint, en 2020, les partenaires fondateurs de **La Note Globale**. La Note Globale (association à but non lucratif) a pour ambition de construire un repère de la performance globale des produits alimentaires. La notation porte sur six critères ou enjeux (bien-être animal ; environnement ; nutrition et santé humaine ; origine, équité & contribution à l'économie française, traçabilité et transparence et enfin responsabilité sociale des entreprises). Chacun des enjeux est décomposé en objectifs à atteindre (40 au total) et 91 leviers d'actions ou manières d'agir pour répondre aux objectifs. La Note Globale se veut un outil d'accompagnement des filières au service de tous les maillons de la chaîne de production et de consommation. Elle vise à améliorer la performance sociétale des produits issus du vivant, en aidant les consommateurs et les acteurs économiques dans leur choix. 63 produits ont été notés et présentés à l'occasion du Salon international de l'agriculture 2020. 4 000 produits sont en cours de notation.

Pour favoriser l'ancrage territorial de l'alimentation, le Crédit Agricole accompagne les agriculteurs s'orientant vers de nouveaux modes de commercialisation tels que **les circuits courts**. Ils concernent 27 % des agriculteurs, clients du Crédit Agricole (baromètre de pénétration Crédit Agricole 2018). Cette tendance résonne parfaitement avec les attentes d'une partie des consommateurs qui souhaitent manger mieux, sain, local et responsable. La crise sanitaire de 2020 a mis en exergue la résilience de la distribution et de l'approvisionnement en circuit court. En 2020, le Groupe Crédit Agricole a renforcé son partenariat avec Bienvenue à la Ferme, marque des Chambres d'agriculture (Assemblée permanente des chambres d'agriculture), qui rassemble près de 8 000 fermes en France. Il permet d'accompagner ces agriculteurs dans le développement de leurs activités d'agritourisme et de vente en circuits-courts par le biais d'une palette d'outils : offre monétique adaptée à la vente directe ; coopération renforcée entre les réseaux territoriaux **et les Caisses régionales**, multiplication des canaux de visibilité et de leur attractivité online... Ce dispositif a été déployé en juillet 2020, un kit de formation dédié aux circuits courts à destination des conseillers viendra compléter ce dispositif.

2.3.5 La protection de la biodiversité et l'amélioration du bien-être animal

2.3.5.1 La biodiversité

Politique

La biodiversité se définit comme l'ensemble des milieux naturels ou semi-naturels et des êtres vivants qui les composent. Comme le rappellent les rapports successifs du GIEC, la protection de cette biodiversité joue un rôle essentiel dans la lutte contre le changement climatique et l'objectif de neutralité carbone. La récente pandémie de COVID-19, du fait des liens existant entre notre santé et celle des écosystèmes, souligne combien **il est urgent de protéger et de restaurer les milieux naturels**. La protection et

la restauration de la biodiversité, de même que le bon fonctionnement des écosystèmes, sont essentiels pour renforcer notre résilience et prévenir, à l'avenir, l'apparition et la propagation de maladies.

Conscient du rôle majeur de la biodiversité, **Crédit Agricole S.A. s'est engagé auprès d'acteurs qui luttent au quotidien pour le maintien de la biodiversité** et s'associe à des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration. Les enjeux de biodiversité ont été intégrés dans quelques politiques sectorielles de financement.

Les agriculteurs jouent également un rôle essentiel dans la préservation de la biodiversité. Les oiseaux et les insectes des milieux agricoles, en particulier les pollinisateurs, sont des indicateurs clés de la santé des agroécosystèmes et sont essentiels pour la production agricole et la sécurité alimentaire. Premier banquier des agriculteurs et des forestiers, le Groupe Crédit Agricole accompagne les agriculteurs dans ces démarches et agit pour la préservation et la croissance des espaces forestiers en France et à l'international, 80 % de la biodiversité terrestre étant abritée en forêt.

Plans d'action et résultats

Pour la troisième année de l'accord-cadre conclu avec le Muséum national d'histoire naturelle, Crédit Agricole S.A. confirme son engagement aux côtés des **Caisses régionales du Crédit Agricole** et de la **Fondation Crédit Agricole Pays de France**, en faveur de cet établissement scientifique de référence en matière de recherche sur la biodiversité et de transmission des savoirs. Parmi les 13 sites du Muséum national d'histoire naturelle, le Jardin botanique Val Rahmeh-Menton (Alpes-Maritimes), la Réserve zoologique de la Haute-Touche (Indre) et l'Harmas de Jean-Henri Fabre (Vaucluse) ont bénéficié du soutien de Crédit Agricole S.A. en 2020, tout comme le programme de sciences participatives Plages Vivantes. Crédit Agricole S.A. poursuit également son soutien au programme de recherches portant sur la biodiversité en milieu agricole. Il s'agit d'étudier les interactions entre agriculture et biodiversité, dans ses deux dimensions – impact des différents types d'agriculture sur la faune et la flore, et impact de la participation des agriculteurs à l'observatoire sur le changement des pratiques agricoles.

Les sites de Montrouge et Saint-Quentin ont été labellisés "Refuges LPO", preuve que le Crédit Agricole s'engage à préserver et accueillir la biodiversité de proximité. En février 2020, le Conseil International Biodiversité et Immobilier (CIBI) a d'ailleurs délivré le label BiodiverCity Life à Evergreen, le campus montrougien de **Crédit Agricole S.A. et de ses filiales**. Géré par Crédit Agricole Immobilier, Evergreen est le premier site français d'entreprise à être reconnu *BiodiverCity Life*. Les Caisses régionales et les entités Crédit Agricole S.A. mettent également en place de nombreuses actions pour soutenir l'apiculture. 124 ruches sont installées sur les différents sites du Groupe pour une production de plus de 2 tonnes de miel par an.

Avec sa démarche Nature en ville, **Crédit Agricole Immobilier** replace la nature et ses bienfaits au cœur des espaces à vivre ou à travailler. Côté promotion résidentielle, presque 30 % des programmes livrés cette année intègrent un dispositif Nature en ville et plus de 50 % des programmes l'offriront à horizon 2022. Arbres à cueillettes, jardins partagés, toitures végétalisées, refuges à biodiversité deviennent des standards. À l'image du projet Agriville, situé sur le site du château de Paléficat en périphérie de Toulouse où Crédit Agricole Immobilier réalise 140 logements libres et 70 logements sociaux bâtis autour de terres agricoles préservées. Dans le cadre de son métier de syndic, une première expérience d'éco-pâturage a également été menée par Crédit Agricole Immobilier dans une copropriété toulousaine. Trois moutons ont occupé de mars à octobre un enclos de 3 000 m². Une expérience qui sera renouvelée et étendue.

Crédit Agricole CIB a intégré des enjeux de biodiversité dans plusieurs politiques sectorielles et exige de ses clients des secteurs sensibles, sur les enjeux de biodiversité (forêt et huile de palme, pâte à papier, extraction minière, infrastructure de transport), un engagement de stricte protection des aires à hautes valeurs de conservation (*High Conservation Values*) ; des sites de l' "Alliance for Zero Extinction", zones humides concernées par la Convention de Ramsar ; des catégories I-IV de l'UICN et des sites

classés au Patrimoine mondial de l'Unesco. Dès 2016, Crédit Agricole CIB a établi une cartographie des secteurs et géographies les plus exposés aux enjeux relatifs à l'accès à l'eau et à sa pollution. Les clients opérant dans ces secteurs font depuis 2018 l'objet d'une analyse spécifique à ce sujet.

La protection des écosystèmes est l'un des thèmes d'analyse ESG d'Amundi, évalué dans le critère Biodiversité et Pollution. En 2020, les principes fondamentaux ont été examinés pour mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. En raison du manque de données concrètes sur le sujet, la première étape est d'encourager la publication d'informations relatives aux impacts sur la biodiversité par les entreprises. Cette année, des échanges ont été menés en ce sens avec des sociétés minières et des entreprises de biens de consommation. Dans cette même volonté de mise en place de critères pertinents d'évaluation de l'empreinte biodiversité des activités du Groupe, **Crédit Agricole S.A.** a rejoint en 2020 le Club B4B+ (*Business for Positive Biodiversity*), dont l'objectif est de jouer le rôle d'incubateur de l'indicateur *Global Biodiversity Score* (GBS™) et de la méthode d'empreinte biodiversité associée.

Le Crédit Agricole est un partenaire de longue date des acteurs de la filière forêt-bois, il est la première banque de l'amont forestier et des industries de transformation. Crédit Agricole Assurances dispose d'une gamme d'assurances dommage dédiée à la forêt qui apporte des garanties contre les effets de l'incendie et/ou de la tempête dans un souci de pérennité de la forêt française et de soutien à la filière bois. **Crédit Agricole** s'est également engagé dans la diffusion du CIFA (compte d'investissement forestier et d'assurance), qui permet aux propriétaires forestiers de constituer une épargne de précaution pour faire face aux sinistres climatiques et aux travaux forestiers.

IDIA Capital Investissement a lancé en 2020 un fonds consacré à la filière bois pour soutenir la production française qui manque aujourd'hui de capitaux pour se développer. L'objectif de ce fonds est de participer à l'accompagnement de la filière, en optimisant la transformation et la valorisation en France de bois issus de la gestion durable des forêts françaises, tout en privilégiant les circuits courts, économes en carbone.

La forêt est le deuxième puits de carbone après les océans et un élément essentiel pour la biodiversité. C'est pourquoi Crédit Agricole Assurances est engagé en faveur du reboisement et de la gestion durable des forêts en France. Premier assureur des forêts en France, Crédit Agricole Assurances mène depuis 2019 une opération associant la souscription d'un contrat d'épargne ou de prévoyance à la plantation d'un arbre, en partenariat avec Reforest'Action et compense depuis 2018 ses émissions carbone au travers d'un partenariat avec le fond de dotation Plantons pour l'Avenir. À ce jour, ce sont plus de 1,2 million d'arbres qui ont été replantés au travers de ces deux partenariats.

2.3.5.2 Le bien-être animal

Politique

Les attentes sociétales afin de mieux prendre en compte l'animal dans sa dimension d'être sensible ne cessent de se renforcer. L'Organisation mondiale de la santé animale (OIE) donne une définition du bien-être animal qui fait aujourd'hui référence, elle s'articule autour de cinq libertés fondamentales : ne pas souffrir de faim et de soif ; ne pas souffrir de contrainte physique ; être indemne de douleurs, de blessures et de maladies ; avoir la liberté d'exprimer des comportements normaux ; être protégé de la peur et de la détresse. Cette prise de conscience se traduit aujourd'hui dans la réglementation et les stratégies d'action des filières des productions animales françaises. Au niveau national, dans les plans de filière élaborés par les Interprofessions agricoles, des engagements d'amélioration des conditions d'élevage et des audits sont en cours de déploiement. La filière avicole de ponte s'est ainsi engagée à passer à 50 % la quantité d'œufs produits dans des conditions alternatives à la cage d'ici 2022. Pour sa part, la filière bovine a mis au point un outil d'aide au diagnostic des conditions d'élevage pour les éleveurs qu'elle a intégré, en 2019, dans la charte des bonnes pratiques d'élevage. Des travaux de recherche sont également en cours afin d'évaluer plus précisément le bien-être

des animaux d'élevage, notamment au sein de l'Union européenne. Ces recherches scientifiques ont vocation à faire évoluer les textes européens et nationaux visant à protéger les animaux, en les recentrant sur des obligations de résultats plutôt que de moyens.

Premier banquier des agriculteurs en France, **Crédit Agricole S.A. finance les évolutions en termes de bien-être animal**, notamment dans le cadre de la modernisation des bâtiments d'élevage et des outils d'abattage. La réflexion porte aujourd'hui sur la sensibilisation à cette thématique en interne et auprès de nos clients, et sur la recherche de critères techniques et économiques fiables pour évaluer le coût des améliorations en termes de bien-être animal, leur faisabilité, leur accompagnement financier, mais aussi l'intégration de ces questions dans les critères d'analyse des dossiers de financement des entreprises agroalimentaires.

Plans d'action et résultats

Amundi intègre déjà la question du bien-être animal dans ses critères de notation extra-financière des émetteurs du secteur alimentaire. En 2020, Amundi a continué son travail en collaboration avec FAIRR, coalition d'investisseurs ayant pour objectif de dialoguer avec les entreprises du secteur de l'alimentation afin de les sensibiliser (i) aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance liés à l'élevage intensif et de faire ainsi évoluer leurs pratiques et (ii) aux opportunités commerciales que peuvent représenter les nouveaux modes d'agriculture. Amundi s'est joint à trois campagnes d'engagement menées par FAIRR :

- **Building Sustainable Protein Supply Chains** : soutenue par 88 investisseurs institutionnels représentant près de 13,1 trillions de dollars américains d'actifs sous gestion, cette campagne demande à 25 entreprises dans le secteur de l'alimentation de diversifier leurs sources de protéines pour stimuler la croissance, augmenter leur rentabilité, réduire leur exposition aux protéines animales et améliorer leur compétitivité dans un monde aux ressources limitées ;
- **Meatsourcing** : soutenue par 90 investisseurs représentant près de 11,4 trillions de dollars américains, cette campagne demande à six entreprises du secteur de la restauration rapide de réduire les risques dus aux produits carnés et laitiers dans leur chaîne d'approvisionnement ;
- **Antimicrobial Resistance** : soutenue par 12 investisseurs représentant près de 7 trillions de dollars américains et en collaboration avec la Fondation Access to Medicine, cette campagne a été lancée en 2020 et verra son aboutissement en 2021. La campagne d'engagement se fera auprès d'entreprises pharmaceutiques afin de les inciter à mettre en place les meilleures pratiques de marché lors du développement de nouveaux antibiotiques.

2.3.6 Mesures et objectifs liés à notre empreinte carbone indirecte

Politique

Depuis 2011, le Groupe met en œuvre une méthodologie de quantification des émissions de gaz à effet de serre (GES) financées par un établissement financier, développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique. Cette méthodologie innovante dénommée **P9XCA** est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et l'association Bilan Carbone.

Elle permet au Groupe de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées et de déterminer une cartographie sectorielle et géographique de celles-ci. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu" par opposition à l'allocation usuelle "par scope". Certains ajustements méthodologiques ont été réalisés en 2018 parallèlement à la révision des facteurs d'émission.

2 PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

2. La stratégie ESG : être un acteur engagé en faveur d'une transition climatique socialement acceptable

Cette méthodologie permet de disposer d'une cartographie sectorielle et géographique de l'enjeu carbone qui a guidé le choix des secteurs de la banque pour le développement des politiques sectorielles RSE et a été utilisée dans les méthodologies et calculs liés au **risque climatique de transition**.

De manière complémentaire, les enjeux liés au **risque climatique physique** ont commencé à être cartographiés en combinant des indices de vulnérabilité sectorielle et géographique.

Plans d'action et résultats

L'empreinte énergétique indirecte : indicateurs et objectifs

Selon la méthode P9XCA, l'estimation des émissions de gaz à effet de serre de l'ensemble des investissements et des financements du Groupe Crédit Agricole (scope 3) est la suivante (en milliers de tonnes équivalent CO₂) :

Zones géographiques	Secteurs							TOTAL
	Agriculture	Immobilier	Énergie	Industrie	Transport	Gestion des déchets	Services publics	
France	20 269	9 338	3 624	4 189	21 311	3 200	1	61 932
Allemagne	133	212	2 106	458	3 046	1	0	5 956
Espagne	8	102	694	129	1 333	28	4	2 298
Italie	274	456	2 298	844	3 711	133	0	7 717
Royaume-Uni	204	87	582	254	1 477	108	1	2 714
Autres Europe de l'Ouest	332	426	3 997	1 147	4 891	164	131	11 088
Autres Europe	24	362	2 058	1 633	2 873	69	0	7 019
Afrique Moyen-Orient	497	107	1 202	760	2 481	1 762	0	6 809
États-Unis	- 129	946	2 827	3 148	5 827	14	64	12 697
Autres Amérique du Nord	15	58	262	209	4 537	0	0	5 081
Amérique du Sud	364	40	564	910	2 018	202	0	4 098
Chine	4	283	936	1 945	2 046	0	0	5 215
Inde	3	13	1 680	266	264	50	0	2 277
Japon	0	107	0	103	800	0	0	1 010
Autre Asie	110	426	2 834	1 247	2 731	0	0	7 348
TOTAL	22 109	12 964	25 666	17 241	59 343	5 734	201	143 258

Pour calculer son empreinte carbone, le Groupe Crédit Agricole se fonde sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'ABC et l'ORSE. Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites *top-down*), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

La méthodologie utilisée par Crédit Agricole S.A. fait correspondre par construction la somme des empreintes carbone de l'ensemble des institutions financières mondiales à 100 % des émissions mondiales, contrairement à d'autres méthodologies sur le marché, à l'image de celle utilisée par l'étude d'Oxfam qui aboutit à une somme égale à plusieurs fois ce niveau (de l'ordre de quatre à cinq fois les émissions mondiales).

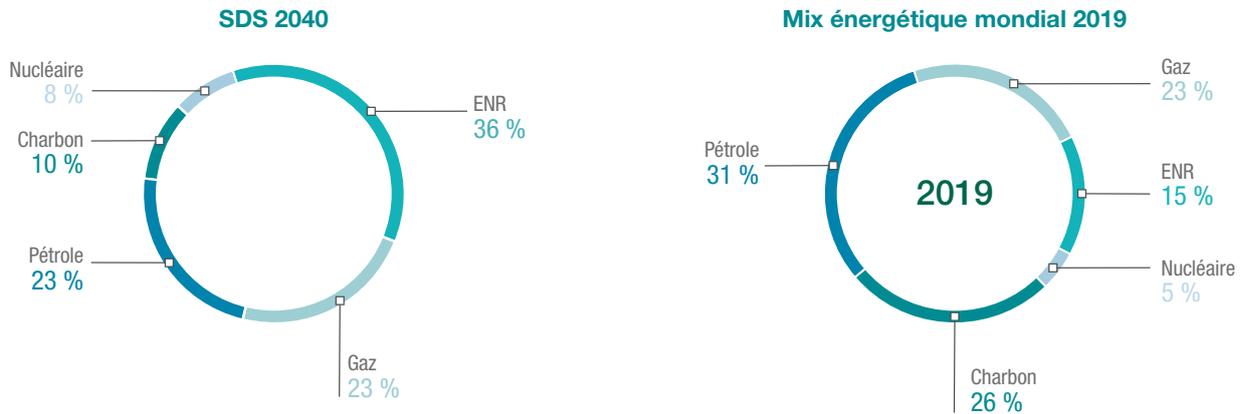
Les émissions calculées liées aux investissements et aux financements du Groupe (scope 3) ont augmenté depuis 2019. La raison principale de cette augmentation est la croissance soutenue des encours d'investissement et de financement du Groupe.

Au sein de sa stratégie climat, **le Groupe s'est engagé à s'aligner sur l'accord de Paris** et à orienter progressivement ses portefeuilles en faveur de la transition climatique. Afin d'identifier les étapes à franchir et définir des objectifs quantifiés, le Groupe a mis en place en 2020 une plateforme ESG Groupe Crédit Agricole. À partir des indicateurs créés, le Groupe a le souhait de fixer des objectifs compatibles avec la science climatique, notamment sur la base de scénarios externes (Scénario Développement

Durable de l'Agence internationale de l'énergie) et des préconisations du Comité scientifique. Il a en ce sens signé l'initiative *Science-based targets*, l'engageant à définir de tels objectifs d'ici septembre 2022.

La nouvelle plateforme ESG du Groupe nous permet de publier pour la première fois cette année le mix énergétique des portefeuilles de quatre métiers du Groupe pour 2019 et 2020.

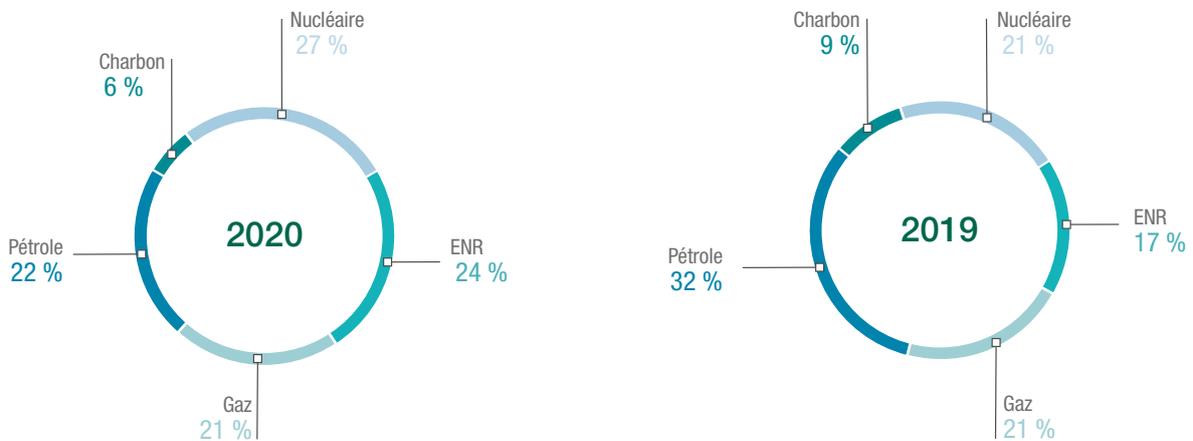
Mix énergétique mondial 2019 et scénario SDS 2040 de l'AIE (demande d'énergie primaire)



Activité de gestion d'actifs

(en millions d'euros)

	2020	2019
TOTAL	10 811	12 598
Gaz	2 242	2 675
Pétrole	2 366	4 114
Charbon	719	1 094
Nucléaire	2 900	2 613
ENR	2 584	2 102



Le mix énergétique 2020 sur cette activité surperforme le mix énergétique mondial 2019. Il surperforme également le mix énergétique du Scénario Développement Durable (SDS) 2020 de l'Agence internationale de l'énergie (AIE) projeté en 2040 sur les énergies fossiles.

2 PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

2. La stratégie ESG : être un acteur engagé en faveur d'une transition climatique socialement acceptable

Activité de financement des grandes entreprises

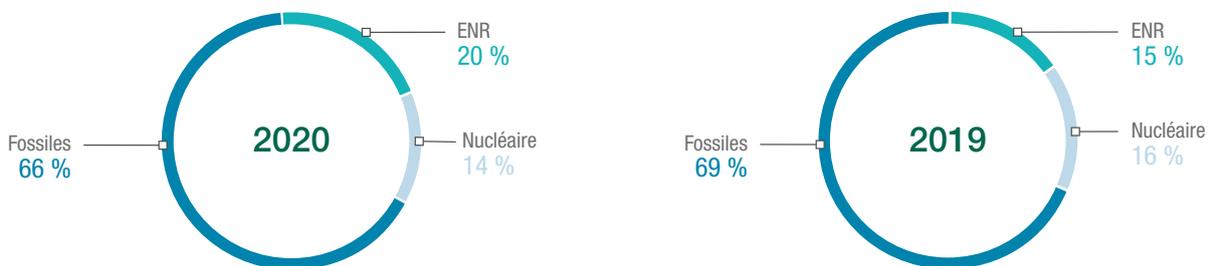
(en millions d'euros)	2020	2019
TOTAL	17 994	17 969
Gaz	5 644	5 210
Pétrole	7 428	8 520
Charbon	326	450
Nucléaire	80	72
ENR	4 516	3 717



Le mix énergétique 2020 sur cette activité surperforme le mix énergétique mondial 2019 sur le charbon et les énergies renouvelables. Il surperforme également le mix énergétique du Scénario Développement Durable (SDS) 2020 de l'Agence internationale de l'énergie (AIE) projeté en 2040 sur la part du charbon.

Investissements liés aux contrats d'assurances vie

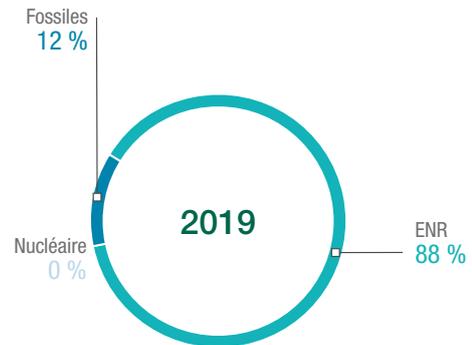
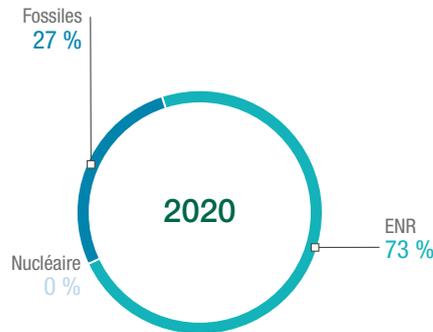
(en millions d'euros)	2020	2019
TOTAL	13 225	12 472
Fossiles	8 760	8 655
Nucléaire	1 870	1 962
ENR	2 595	1 855



Le mix énergétique 2020 sur cette activité surperforme le mix énergétique mondial 2019 de l'Agence internationale de l'énergie (AIE).

Activité de financements des PME-ETI

(en millions d'euros)	2020	2019
TOTAL	428	283
Fossiles	116	33
Nucléaire	-	-
ENR	312	250



Le mix énergétique 2020 surperforme le mix énergétique mondial 2019 et le mix énergétique du Scénario Développement Durable (SDS) 2020 de l'Agence internationale de l'énergie (AIE) projeté en 2040.

Les financements et les investissements dans les énergies renouvelables sont en hausse pour 3 métiers sur 4 (par exemple, + 59 % entre 2019 et 2020 pour les investissements liés aux contrats d'assurance vie). Pour le quatrième métier, activité de financement des ETI, la part des énergies renouvelables est déjà très élevée puisqu'elle représente presque les trois quarts du mix énergétique.

Par ailleurs, l'exposition charbon des portefeuilles de financement de Crédit Agricole CIB et d'Amundi évolue comme suit :

Exposition des portefeuilles grandes clientèles

	2020		2019		Variations	
	En millions d'euros	En % des encours	En millions d'euros	En % des encours	En millions d'euros	En % des encours
Exposition charbon – portefeuille de financement Crédit Agricole CIB	326	0,33	450	0,46	- 28 %	- 28 %
Dont exposition charbon thermique – portefeuille de financement Crédit Agricole CIB	187	0,19	Non disponible	Non disponible	-	-
Exposition charbon – portefeuille d'investissement Amundi	719	0,07	1 094	0,1	- 34 %	- 30 %
Dont exposition charbon thermique – portefeuille d'investissement Amundi	670	0,07	Non disponible	Non disponible	-	-

Les données 2019 pour Crédit Agricole CIB et Amundi ont été mises à jour suite à un travail de fiabilisation de la donnée.

Cadre méthodologique

Les données 2019 et 2020 liées à l'exposition charbon et au mix énergétique ont été calculées grâce à la plateforme ESG Groupe.

Pour Amundi : ces données ont été calculées en considérant l'exposition indirecte (pourcentage du chiffre d'affaires des entreprises investies réalisés dans les énergies). Pour y parvenir, nous avons utilisé les données publiques disponibles à fin 2020. Les données portent sur les actifs en gestion passive et en gestion active à l'exception de la gestion déléguée (dans le cadre des joint-ventures ou gestion sous mandats de la gestion privée) et Amundi Immobilier, représentant 73 % des encours totaux. Sur ce périmètre les données Trucost couvrent 410 milliards d'euros d'encours.

Pour Crédit Agricole CIB : ces données ont été calculées en considérant à la fois les financements directs d'actifs dédiés et les expositions indirectes dans les énergies calculées sur la base du chiffre d'affaires des clients. Pour y parvenir, nous avons utilisé les données publiques disponibles à fin 2020, ainsi que l'ensemble des financements au bilan de Crédit Agricole CIB. Sur ce périmètre les données Trucost couvrent 147,3 milliards d'euros de financements.

Pour Crédit Agricole Assurances : ces données ont été calculées en considérant les fonds hors UC (pourcentage du chiffre d'affaires des clients réalisés dans les énergies). Pour y parvenir, nous avons utilisé les données publiques disponibles à fin 2020. Les données portent sur les investissements cotés gérés en direct, les investissements cotés gérés sous mandat et les investissements non cotés gérés en direct.

Pour LCL : ces données ont été calculées en considérant à la fois les financements directs d'actifs dédiés et les expositions indirectes dans les énergies des PME-ETI. Pour y parvenir, nous avons utilisé les codifications NAF et les données des outils de gestion de LCL.

2.3.7 Mesures et objectifs liés à notre empreinte directe

Politique

En cohérence avec son ambition d'accompagner la transformation de l'économie et de ses clients en faveur de la transition climatique, Crédit Agricole S.A. entend adopter une attitude exemplaire en matière d'empreinte directe. Ainsi, après la mise en œuvre de plusieurs actions telles que **le recours à une électricité 100 % d'origine renouvelable** pour l'ensemble de ses sites français, Crédit Agricole S.A. s'est engagé à la **neutralité⁽¹⁾ carbone** depuis 2016 à travers la réduction de 15 % de son empreinte

directe, incluant l'énergie (au regard des mètres carrés) et les transports (au regard des ETP), sur la période 2016-2020, et la compensation carbone de l'empreinte résiduelle.

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. veille à limiter l'utilisation des ressources, la production de déchets ainsi qu'au recyclage et la valorisation des déchets, sur l'ensemble de ses sites d'implantation, grâce à des infrastructures et des investissements immobiliers et mobiliers innovants. Il s'appuie sur un système de suivi de ses consommations d'énergie, d'eau et de papier mis en place dès 2013 ainsi que sur des campagnes internes d'éco-gestes à destination de l'ensemble de ses salariés.

Plans d'action et résultats

Mesurer et réduire notre empreinte énergétique directe

Depuis 2007, les **consommations d'énergie** sont suivies au sein de l'ensemble des entités de Agricole S.A. en France et à l'international. Les plans d'actions sont mis en place au sein du Groupe pour une optimisation énergétique permanente.

	Consommations (en MWh)			Tonnes éq. CO ₂ /an			Taux de couverture		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Gaz	64 531	72 890	79 037	13 263	14 981	16 244	96 %	93 %	94 %
Fioul	3 821	4 777	4 511	1 212	1 514	1 430	96 %	100 %	100 %
SCOPE 1	68 352	77 667	83 548	14 475	16 495	17 674			
Électricité	284 356	309 699	328 238	59 229	66 032	69 046	96 %	93 %	93 %
Réseau de chaleur	23 725	17 035	20 581	5 305	3 809	4 602	93 %	100 %	100 %
Réseau de froid	5 180	4 996	5 062	226	218	221	93 %	100 %	100 %
Électricité <i>data centers</i> ⁽¹⁾	77 126	77 515	79 876	5 292	2 831	2 917			
SCOPE 2	390 387	409 245	433 757	70 052	72 890	76 786			

(1) Seules les consommations des centres informatiques qui ont pu être isolés des bâtiments de bureaux sont prises en compte. Elles concernent les entités suivantes : Greenfield, le data center du Groupe géré par Crédit Agricole Immobilier, Crédit Agricole CIB France, Amundi France, Agos, Credibom, CA Indosuez Switzerland S.A., CA Indosuez Wealth (Europe), CFM Indosuez Wealth, Crédit du Maroc.

Le Groupe mesure en complément chaque année ses émissions dues aux **déplacements professionnels** afin de surveiller leur évolution. Les indicateurs portent sur les déplacements professionnels en train et en avion.

	Train			Avion			TOTAL		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Distances parcourues (en milliers de kilomètres)	14 586	57 040	52 262	25 276	160 264	184 576	39 862	217 304	236 838
Émissions de CO ₂ (en tonnes éq. CO ₂)	657	2 570	2 355	6 638	43 859	54 360	7 295	46 429	56 714

Périmètre couvert : 90 % des ETP de Crédit Agricole S.A.

(en tonnes éq. CO ₂)	2020	2019	2018
Train	657	2 570	2 355
Avion	6 638	43 859	54 360

(1) Périmètre concerné : Crédit Agricole entité sociale, Crédit Agricole CIB, Amundi et Crédit Agricole Italia.

Actions menées

Crédit Agricole S.A. a lancé début 2020 son service de covoiturage en partenariat avec Klaxit pour les salariés du site Evergreen à Montrouge. Cette application de covoiturage, déjà disponible depuis 2019 pour les collaborateurs de Saint Quentin, permet de mutualiser les trajets, vers et depuis leur lieu de travail. Cette offre complète les services de mobilité à destination des salariés : parc de vélos électriques et flotte de véhicules partagés.

Par ailleurs, un Comité de pilotage mobilité Groupe a été mis en place en septembre 2020 pour traiter le sujet des déplacements professionnels sous leurs aspects les plus transverses (achats, RH, RSE...) et garantir la bonne déclinaison des ambitions du Groupe sur le domaine Mobilité. Concernant la politique véhicules, un appel d'offre a été validé pour la mise en place d'un nouveau catalogue de véhicules à faible émission. Une nouvelle politique voyage va également être mise en place : l'avion ne sera autorisé que pour les voyages excédant 3 h 30 de train (sauf si déplacement AR dans la journée), avec un moindre recours à la classe affaire.

Par ailleurs, en dehors des deux périodes de confinements, le recours au télétravail a été fortement encouragé, réduisant ainsi les **émissions du poste déplacement domicile travail**.

Crédit Agricole Group Infrastructure Platform (CA-GIP) amorce la phase 2 du Projet Voltaire lancé en 2019 et qui consiste en l'immersion de serveurs dans de l'huile afin de les refroidir. Les bénéfices sont nombreux : l'huile conduit 1 500 fois mieux la chaleur que l'air, capte ainsi naturellement la chaleur qui s'en dégage tout en maintenant une température homogène. De plus, les machines sont à l'abri des chocs thermiques, des polluants et oxydants présents dans l'air. Cette technique permet donc de réduire considérablement l'ensemble des coûts d'infrastructure et d'exploitation : sur la seule climatisation, le gain est de 34 % sur la facture énergétique. En 2020, de nombreux travaux d'adaptations ont été menés dans le *data center* Greenfield à Chartres pour déployer plus largement cette solution technique et mettre en production début 2021 plus de 400 serveurs virtuels.

Atterrissage de l'objectif 2016-2020 de réduction de 15 % de l'empreinte

Les plans d'actions menés au sein des différentes entités ont porté leurs fruits puisque les émissions de GES du scope 1 et du scope 2 ont respectivement diminué de 3 % et 8 % entre 2016 et 2019.

En 2020, les émissions de fonctionnement ont drastiquement chuté en raison de la crise sanitaire, de respectivement 12 % (scope 1) et 4 % (scope 2) par rapport à 2019, ou de 12 % (scope 1) et 15 % (scope 2) par rapport à 2016.

Toujours par rapport à 2016, les émissions sur le poste énergie et le poste transport ayant respectivement diminué de 16 % et 87 %, nous enregistrons une chute de 37 % de nos émissions directes totales.

Suite au bilan et à l'identification des mesures complémentaires pouvant être mises en place, le Groupe définira de nouveaux objectifs de réduction de son empreinte directe, en cohérence avec son engagement au sein de l'initiative *Science-Based Targets*.

Compenser notre empreinte directe résiduelle

Afin de compenser ses émissions résiduelles, **Crédit Agricole S.A.** a investi, depuis son lancement en 2011, dans les **Fonds Carbone Livelihoods** qui soutiennent des projets à grande échelle pour : améliorer durablement des conditions de vie des communautés rurales ; restaurer et protéger les écosystèmes naturels à fort potentiel agricole ; transformer les chaînes de valeur des entreprises grâce à des pratiques agricoles durables et contribuer au ralentissement climatique par le captage de CO₂ et l'évitement d'émissions. Les fonds financent des projets de reforestation et de restauration d'écosystèmes dégradés, d'agroforesterie et de petite énergie rurale (foyers améliorés) en Afrique, Asie et Amérique latine.

Notre démarche compensation carbone : les fonds carbone de Livelihoods

La méthodologie des fonds carbone de Livelihoods est composée de six grands principes :

1. RÉDUCTION DU CO₂, AVANT TOUT

Tous les investisseurs et entreprises partenaires de Livelihoods doivent avoir une politique ambitieuse de réduction des émissions de CO₂. La compensation carbone n'intervient qu'après cette réduction.

2. IMPACT

Tous les projets de Livelihoods ont un impact positif, qu'il soit environnemental ou social, pour les pays et les territoires et participent à la lutte contre le réchauffement climatique.

3. PROJETS À GRANDE ÉCHELLE

Les fonds de Livelihoods proposent un financement initial aux ONG qui souhaitent mettre en œuvre des projets à grande échelle.

4. MAÎTRISE DU RISQUE

Livelihoods n'est pas une organisation commerciale et n'achète pas de crédits carbone pour les revendre directement aux entreprises. C'est un fonds commun de placement créé par des entreprises qui investissent dans des actions à risque et obtiennent des crédits carbone.

5. PROJETS DE LONG TERME

Les fonds Livelihoods sont un véhicule d'investissement de long terme. Les contrats sont établis à partir de projets échelonnés sur 10 ou 20 ans.

6. BÉNÉFICIAIRES DIRECTS

La valeur créée par les Fonds de Livelihoods impacte uniquement les territoires. Livelihoods ne possède ni terres, ni arbres, ni récolte.

Les fonds sont alimentés par les investisseurs et préfinancent les projets. Crédit Agricole S.A. a investi dans deux fonds (LCF 1 et LCF 2) à hauteur de 12 millions d'euros. En 2020, trois projets ont été vérifiés (Mangrove Senegal Oceanium, Rural Energy Kenya Hifadhi 1, Rural Energy Tiipaalga Burkina Faso).

Crédit Agricole S.A. a ainsi compensé 51 643 tonnes⁽¹⁾ de CO₂ (émissions liées à l'énergie et aux transports sur le périmètre Crédit Agricole S.A. entité sociale, Amundi, CA Italia et Crédit Agricole CIB).

Crédit Agricole S.A. compense uniquement son empreinte directe (énergie et transports) pour certaines entités. Nous avons choisi de ne pas compenser les émissions financées mais d'accompagner la décarbonation de l'économie.

(1) Estimation, en attente de la certification des crédits délivrés pour le projet Mangrove Sénégal (Océanium).

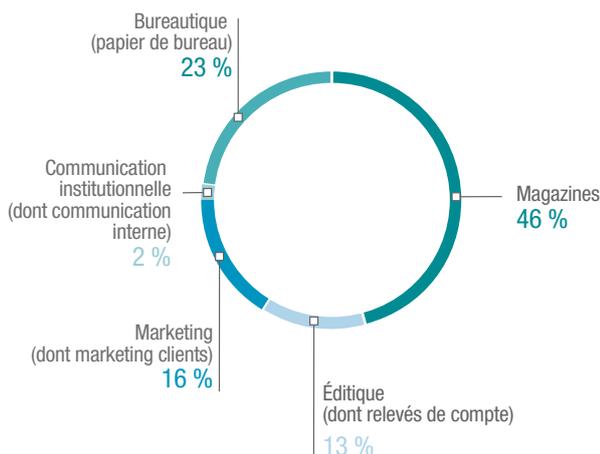
Mesurer et réduire notre empreinte papier, déchets, eau

La **consommation de papier** du Crédit Agricole S.A. s'établit en 2020 à 21 836 tonnes, dont 68 % est certifié PEFC/FSC ou est issu de fibres recyclées.

	2020	2019	2018
Consommation globale (en tonnes)	21 836	14 701	15 581

Périmètre couvert : 93 % des effectifs en équivalent temps plein (ETP).

Répartition de la consommation de papier (en %)



Les catégories de déchets couvertes dans le reporting incluent le papier et le carton, les déchets d'équipements électriques électroniques (DEEE et déchets hors informatique), les déchets industriels banals (DIB – hors papier/carton). De nombreuses actions de recyclage des déchets sont menées dans les entités. 59 % des déchets collectés du Groupe en 2020 ont ainsi été valorisés.

2.4 LA STRATÉGIE SOCIALE

2.4.1 Une approche universelle de nos métiers : être présent pour tous

Notre environnement se transforme : changement climatique, innovation technologique, nouveaux acteurs et modèles économiques, usage croissant du digital et des données, nouvelles formes de travail... Ces évolutions traversent la société, **accentuant les disparités sociales, générationnelles ou territoriales**, suscitant de véritables **crises sociétales**.

La pandémie du coronavirus et ses impacts économiques accentuent les inégalités, aggravent l'enclavement et fracture territoriale et digitale, et créent des attentes accrues d'engagement de la part des entreprises. Dans ce contexte si particulier, les banques ont un rôle majeur à jouer et le Groupe Crédit Agricole est fortement mobilisé auprès de ses clients, pour les soutenir, les accompagner, leur apporter des solutions personnalisées tout en favorisant les externalités utiles à la société. Dans ce domaine, **l'ambition du Groupe est de savoir répondre à l'ensemble des préoccupations de tous ses clients, du plus modeste au plus fortuné.**

	2020	2019	2018
DEEE – Déchets d'équipements électriques électroniques (en tonnes)	182	163	87
Papier/carton (en tonnes)	1 331	2 006	2 142
DIB – Déchets industriels banals (en tonnes)	1 324	1 848	2 286

Périmètre couvert : 96 % des ETP.

Concernant les **appareils informatiques**, un partenaire issu du secteur du travail adapté et protégé, ATF Gaïa, collecte depuis 2014 les **DEEE** pour certaines entités du Groupe. Il efface ainsi le contenu des disques durs à l'aide d'une solution logicielle validée par les instances de sécurité du Groupe et évalue l'état de fonctionnement des matériels qui sont par la suite envoyés au tri. Le matériel en état est ainsi réemployé par le partenaire à des fins solidaires et les postes hors d'usage sont détruits suivant une filière répondant aux critères environnementaux.

La **carte bancaire** reste, avec le chèque, l'un des seuls services bancaires matérialisés par un support physique. Son empreinte écologique liée à ses composants plastiques et métalliques est donc bien réelle tout au long de son cycle de vie. Afin de réduire cet impact et dans une logique d'économie circulaire, **le Groupe Crédit Agricole en collaboration avec Crédit Agricole Payment Services** a déployé progressivement depuis 2013, le service "Carte Environnement" au sein de 35 Caisses régionales. Le volet "collecte en agences et recyclage des cartes bancaires usagées" rencontre chaque année un succès qui ne faiblit pas. En 2020, plus de 2,4 millions de cartes soit 12,2 tonnes collectées. Depuis 2014, ce sont plus de 18 millions de cartes bancaires, l'équivalent de 101 tonnes, qui ont été récupérées. Par ailleurs, depuis janvier 2016, tous les nouveaux chéquiers proposés par les Caisses régionales sont imprimés sur du papier certifié PEFC. Cette certification garantit ainsi une gestion durable des forêts pour la fabrication du papier, c'est-à-dire leur exploitation dans le respect de standards écologiques et sociaux rigoureux.

Les **consommations d'eau** de Crédit Agricole S.A. de ces trois dernières années ont évolué de la façon suivante :

	2020	2019	2018
Consommation d'eau (en m ³)	686 578	749 322	813 147

Périmètre couvert : 97 % des effectifs en équivalent temps plein (ETP).

2.4.1.1 Le développement économique pour tous

Politique

Crédit Agricole S.A. est engagé, de longue date, dans le développement des territoires et s'appuie sur son ancrage territorial, **pour promouvoir un développement économique mieux partagé**. Ainsi, Crédit Agricole S.A. soutient le développement économique des territoires, en finançant les activités économiques, favorise l'accès aux services de santé, en accompagnant le développement et le renforcement de ce secteur vital pour la cohésion sociale et aux services digitaux qui reposent sur des infrastructures liées aux technologies de communication que les entités du Groupe financent. Crédit Agricole S.A. promeut également l'entrepreneuriat et l'accès de tous aux services financiers, y compris dans les pays émergents au travers des actions de la Fondation Grameen Crédit Agricole.

Plans d'action et illustrations

Le développement des territoires

L'engagement du Crédit Agricole dans le développement économique des territoires s'appuie sur son ancrage local, notamment au travers de ses 8 200 agences en France et 2 100 à l'étranger.

Crédit Agricole CIB a par ailleurs accompagné Crédit Agricole S.A. pour son émission inaugurale de social bonds. Crédit Agricole S.A. a émis le 1^{er} décembre 2020 un **social bond** inaugural d'1 milliard d'euros pour soutenir une croissance locale, durable et inclusive des territoires. Elle vise à redynamiser les territoires et à réduire les inégalités sociales, en encourageant notamment l'emploi, via des financements dans les territoires les plus sévèrement touchés par la crise.

Émetteur de référence sur le marché des obligations vertes, le Groupe élargit aujourd'hui naturellement le champ de son action dans la finance durable en intervenant désormais sur le marché des obligations sociales. Ces émissions thématiques participeront à l'ambition du Groupe, inscrite dans son Projet sociétal, de poursuivre son engagement mutualiste en faveur du développement pour tous.

Son identité coopérative et mutualiste lui confère, en effet, la responsabilité d'agir en proximité en faveur d'un développement économique profitant

à tous. Ces émissions obligataires sociales seront en particulier orientées vers le financement de nos clients professionnels et petites et moyennes entreprises (PME) dans les territoires économiquement défavorisés. Les Caisses régionales et LCL sont le bras armé du Groupe pour contribuer au développement économique des territoires.

Avec cette émission inaugurale, le Groupe entend soutenir :

1. Le développement économique des territoires notamment via le financement des PME pour créer de l'emploi dans les zones défavorisées.
2. L'inclusion et l'autonomie sociale via le financement des associations œuvrant à la promotion du sport, à l'accès à la culture et au développement des solidarités, mais également via le financement du logement social.
3. L'accès aux services de santé via le financement des hôpitaux publics et des structures d'accompagnement du grand âge ainsi que des PME actives dans le domaine de la santé.

Crédit Agricole S.A. a cartographié les territoires et défini comme prioritaires ceux présentant un taux de chômage supérieur à la moyenne nationale.

Crédit Agricole S.A. s'est engagé à rendre compte chaque année de l'impact social et sociétal du portefeuille d'actifs refinancé.

Le soutien de nos clients pendant la crise sanitaire

Dès début mars 2020 le Groupe Crédit Agricole s'est mobilisé pour accompagner ses clients professionnels, entreprises et agriculteurs à travers cette crise inédite. Le Groupe a joué un rôle majeur dans la distribution des prêts garantis par l'État, avec 31,5 milliards d'euros demandés par 210 000 entreprises. Les clients du Groupe représentent 28,1 % des demandes validées en nombre et 23,9 % en montant. Il a par ailleurs accordé jusqu'à plus de 550 000 moratoires et reports d'échéance. Dès avril 2020 le Groupe a mis en place un dispositif mutualiste de soutien aux professionnels lors du confinement du printemps. Doté de 239 millions d'euros, ce geste de solidarité extracontractuel s'adresse à tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation.

L'accès à la santé

Avec une part de marché de 21 % en 2019 sur les professionnels de santé, **les Caisses régionales du Crédit Agricole** structurent leur développement sur le domaine de la santé autour de trois lignes directrices : e-santé, désertification médicale et accompagnement en expertises. Dans le cadre de leur plan d'actions les Caisses régionales du Crédit Agricole en partenariat avec la BEI (Banque Européenne d'Investissement) sont les premières banques en Europe à mettre en place une enveloppe de financement à destination des professionnels libéraux de santé. Cette enveloppe de 250 millions d'euros, disponible dès décembre 2020, permettra d'accompagner le développement des professionnels libéraux de santé, l'installation de nouveaux praticiens aussi bien dans les zones en tension que sur l'ensemble du territoire et leur regroupement au sein des maisons de santé. Une attention particulière est portée aux régions et territoires frappés par la désertification médicale avec 20 % minimum de cette enveloppe globale dédiée à cette priorité.

LCL accompagne la **filière santé** avec la mise en place de financements pour un encours de 6 milliards d'euros à fin 2020. En soutenant chaque jour, sur l'ensemble des territoires, les acteurs de la santé, LCL et Interfimo, sa filiale au service des professionnels libéraux, facilitent l'accès des citoyens à une offre de soins de qualité.

L'accès au numérique

Au cours de l'année 2020, des financements importants ont été réalisés par Crédit Agricole S.A., parmi lesquels :

- Avec un financement de 1,1 milliard d'euros, **Crédit Agricole CIB** a accompagné le groupe Vauban et Bouygues Telecom à travers leur joint-venture (Société de Développement pour l'Accès à l'Infrastructure Fibre – SDAIF) dont le but est d'accélérer le déploiement de la fibre optique (FTTH) dans les zones de densité moyenne en France. Cette société aura notamment pour objet d'acquiescer des droits d'accès de long terme auprès d'Orange, contribuant de cette manière au cofinancement de la fibre optique aux cotés des principaux opérateurs français.
- **Crédit Agricole CIB** a structuré un financement de 2,35 milliards d'euros au sein d'une joint-venture (Violin) codétenue par Iliad et le fonds d'infrastructure français Infravia visant à accélérer le déploiement de la fibre optique (FTTH) dans les zones de moyenne et faible densité en France. Cette société dédiée cofinancera la construction des nouvelles prises déployées et souscrira à de nouvelles tranches de cofinancement.

Par ailleurs, le Crédit Agricole est la première banque via les **Caisses régionales** à avoir proposé la garantie France Num distribuée par Bpifrance. Cette garantie permet de couvrir à 80 % un prêt contracté par une TPE-PME de moins de 50 salariés en vue de financer un projet de numérisation de son activité. Elle favorise ainsi l'accompagnement de la reprise commerciale de nos clients.

La promotion de l'entrepreneuriat

Le "Village by CA" est un réseau d'accélérateurs de start-up. Depuis 2014, il permet la mise en relation des start-up et des entreprises partenaires pour accélérer l'innovation et le business grâce à un réseau unique présent partout en France et à l'international. 200 start-up hébergées actuellement sont positionnées sur la thématique de l'impact et de l'apport d'une contribution positive à l'économie. À fin 2020, ce sont 37 villages qui ont été ouverts, 1 073 start-up accompagnées avec l'aide de plus de 630 partenaires (PME, ETI, Grands Groupes, acteurs publics et institutionnels). Enfin, depuis l'ouverture du premier Village, les start-up ont levé 1 035 millions d'euros.

Mobilisées depuis 2003 avec de grands réseaux de soutien à la création d'entreprises, LCL mais aussi les Caisses régionales ont de nouveau contribué à renforcer le réseau des petites entreprises sur le territoire national :

- **Initiative France** propose à tout entrepreneur un financement par un prêt d'honneur à taux 0 sans garantie et un accompagnement en amont et post création. Le Crédit Agricole est le premier partenaire bancaire des entreprises soutenues par l'association **Initiative France** avec 33 % de part de marché. Le profil des personnes aidées : 11 800 demandeurs d'emplois, 8 000 femmes, 3 600 zones de revitalisation rurale, 758 quartiers prioritaires.
- Le **Réseau Entreprendre** est un réseau constitué de chefs d'entreprise bénévoles qui accompagne et finance des entrepreneurs à potentiel de création d'emplois pour les aider à réussir leur création, reprise ou croissance d'entreprise via des prêts d'honneur. Le Crédit Agricole a environ 30 % de part de marché.
- **France Active** a pour objectif de développer une économie plus inclusive et plus durable, et de favoriser l'accès des porteurs de projet et entrepreneurs au crédit bancaire. Avec le Crédit Agricole, ce sont 1 712 entreprises engagées financées en activité de garanties. Le profil : 88 % demandeurs d'emploi dont 26 % dont longue durée / 5 % bénéficiaires de minima sociaux.

LCL est aussi **partenaire de France Active Garantie**, dont il détient 5 % du capital. En 2020, 82 financements de projets de créateurs d'entreprise – le plus souvent en situation de recherche d'emploi – ont été réalisés pour plus de 4,3 millions d'euros.

Le Groupe Crédit Agricole est devenu un référent **en matière d'accompagnement au capital des jeunes entreprises innovantes** en s'appuyant sur un fonds stratégique FIRECA, un fonds de rupture technologique CAIT opéré par Supernova Investissement joint-venture entre Amundi et le CEA, un fonds Fintech FI Venture en partenariat avec

Breaga Capital et 18 fonds régionaux Innovation. Avec plus de 400 millions d'euros d'enveloppe et du fait de sa forte présence dans les territoires, le Groupe est devenu un des investisseurs français en Capital Innovation les plus actifs (troisième acteur en nombre d'opérations au classement Avolta VC/M&A Tech Multiples – France novembre 2020).

L'accès de tous à nos offres et services

Crédit Agricole S.A. souhaite servir l'ensemble de ses clients, du plus modeste au plus fortuné, et accompagner ses clients en situation de fragilité. Dans ce cadre, il a pour objectif de faciliter l'accessibilité des produits et services financiers (lisibilité de l'offre ; tarification adaptée, condition de vente).

EKO est l'offre bancaire d'entrée de gamme des **Caisses régionales** lancé fin 2017. Elle est ouverte à tous les majeurs souhaitant un compte bancaire offrant l'essentiel de la banque avec des services leurs permettant de gérer leur budget pour 2 euros par mois. À fin décembre 2020, près de 155 000 clients ont souscrit à l'offre EKO.

LCL a lancé, LCL Essentiel, pour répondre aux besoins spécifiques des jeunes actifs urbains attentifs à leur budget. Pour 2 euros par mois, le client dispose d'une carte de paiement et de retrait internationale, d'une appli mobile, d'un conseiller dédié en agence et d'un compte de dépôt sans frais de tenue de compte. À fin 2020, LCL Essentiel comptabilisait près de 37 000 souscriptions depuis son lancement en avril 2019.

Dans le domaine de la santé, le Crédit Agricole propose des offres accessibles à tous. Ainsi, l'offre santé individuelle de **Crédit Agricole Assurances** intègre les évolutions liées à la réforme dite du "100 % santé" qui permet de proposer des prestations intégralement remboursées en optique, dentaire et audiologie. Cette offre renouvelée, accessible à tous avec des garanties plus lisibles, s'enrichit de nouveaux services innovants et d'avantages utiles afin de mieux conseiller et protéger nos clients. De plus, afin d'améliorer l'accès aux soins des personnes les plus fragiles et d'offrir un service de proximité aux clients concernés, Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, a décidé de rester gestionnaire du contrat Complémentaire Santé Solidaire qui propose un niveau de garanties unique réglementé et gratuit ou subventionné.

Dans le domaine de l'accession à la propriété, les **Caisses régionales** sont leaders sur la distribution du prêt à taux zéro (PTZ). Le PTZ finance une partie de la résidence principale pour les primo-accédants aux revenus modérés. À novembre 2020, ce sont 16 895 dossiers qui ont été financés pour 792 millions d'euros par les Caisses régionales du Crédit Agricole et 2 750 dossiers pour 198 millions d'euros par LCL. Le Groupe Crédit Agricole est ainsi le financeur de 38 % des PTZ.

La Fondation Grameen Crédit Agricole : un outil adapté dans les pays émergents

2020 a été marquée par la crise sanitaire et économique liée à la COVID-19. La Fondation Grameen Crédit Agricole a dû adapter rapidement son activité et ses outils afin de répondre aux besoins des organisations soutenues pendant cette période ; elle a suivi au plus près l'impact de la crise sur ces dernières et les a accompagnées notamment en accordant des moratoires sur ses financements lorsque cela était pertinent. Les nouveaux financements accordés à des institutions de microfinance au profit des populations non bancarisées ont été moins importants que les années précédentes, du fait du ralentissement de l'activité des institutions dû à la crise. La Fondation clôture l'année avec un bilan solide : un encours de 81,2 millions d'euros en faveur de 75 institutions de microfinance (68 institutions financées et sept soutenues uniquement en assistance technique) et 12 entreprises sociales dans 39 pays. L'entrepreneuriat des femmes et le développement des économies rurales restent au cœur de l'action de la Fondation : 87 % des clients des institutions financées sont des femmes et 83 % vivent en zones rurales ⁽¹⁾.

La Fondation a mené plusieurs actions pour faire face à la crise COVID-19. Dès le mois de mars, la Fondation a établi un contact régulier avec les organisations financées pour comprendre les effets de la crise et leurs besoins. Les résultats des enquêtes réalisées et d'autres articles d'analyse sont publiés dans l'Observatoire COVID-19, une plateforme qui compile les articles liés au contexte COVID-19. La Fondation a également été à l'initiative d'une coalition internationale composée de 30 bailleurs de fonds et d'autres acteurs clés de la finance inclusive pour agir en concertation face à la crise économique. La coalition s'est accordée sur un ensemble de principes pour protéger les institutions de microfinance et leurs clients dans la crise COVID-19. La mise en commun des informations et des analyses ainsi que la mise en œuvre coordonnée des décisions ont été des principes vitaux pour soutenir le secteur. Enfin, la Fondation a répondu favorablement aux demandes de reports d'échéance de ses partenaires, en accordant sur 37 prêts, pour une valeur de 7,1 millions d'euros en faveur de 29 organisations bénéficiaires.

La Fondation a travaillé en étroite collaboration avec ses bailleurs de fonds. Elle a reçu de nouveaux prêts du groupe Agence Française de Développement : un prêt de 10 millions d'euros, une subvention de 900 000 euros pour lancer un programme d'assistance technique en microassurance ⁽²⁾ et une enveloppe de financement COVID-19 de 5 millions d'euros accompagnée d'une nouvelle garantie de portefeuille, la sixième depuis 2011. Ces nouveaux financements vont consolider l'action de la Fondation en faveur de la microfinance. Aux côtés de la Banque européenne d'investissement et du Gouvernement luxembourgeois, la Fondation va accroître son soutien aux institutions en Afrique de l'Ouest dans le cadre d'un nouveau programme d'assistance technique doté d'une subvention de 332 000 euros ⁽³⁾.

La Fondation a aussi renforcé ses liens avec le groupe Crédit Agricole. Elle a signé un accord de coopération avec Crédit Agricole Roumanie qui financera des institutions de microfinance locales, avec l'appui de la Fondation qui apportera son expertise en microfinance et garantira les prêts accordés par CA Romania ⁽⁴⁾. La Fondation a également mis en place, avec Dai-ichi Life Insurance Company Limited et la succursale de Crédit Agricole CIB à Tokyo, un schéma de prêt innovant de 2 milliards de yens sur 10 ans afin de favoriser le développement de la microfinance en faveur des femmes dans les économies rurales des pays en développement ⁽⁵⁾. Banquiers solidaires, le programme de volontariat de compétences lancé avec Crédit Agricole S.A. en faveur des organisations financées, a fêté une nouvelle année d'existence, avec 20 missions lancées depuis son lancement en 2018.

Par ailleurs, la Fondation a été retenue pour participer au SSNUP (Smallholder Safety Net Upscaling Programme), un nouveau programme lancé par ADA, organisation luxembourgeoise partenaire de longue date de la Fondation, qui vise à accompagner les petits exploitants agricoles en Afrique, en Amérique latine et en Asie, sur une période de 10 ans avec un budget de 55 millions d'euros. Dans le cadre de ce programme, la Fondation coordonnera des missions d'assistance technique dans le cadre d'une enveloppe d'un million d'euros à destination des organisations qu'elle finance ⁽⁶⁾.

En 2021, la Fondation consolidera son action autour du Plan stratégique 2019-2022, dont un des objectifs est d'octroyer un total de 200 millions d'euros à 100 organisations d'ici fin 2022. Trois thématiques restent au cœur de l'action de la Fondation les prochaines années : le renforcement de l'appui aux institutions de microfinance notamment de petite et moyenne taille (objectif 2022 : 90 % des institutions financées), le développement de la résilience des économies rurales via notamment les entreprises à impact social et la promotion de l'impact social dans le secteur financier, notamment via des partenariats avec le groupe Crédit Agricole.

(1) Voir le Rapport d'impact de la Fondation sur : <https://rapport-impact.gca-foundation.org/>

(2) Accéder au Communiqué de presse publié avec l'AFD : <https://www.gca-foundation.org/espace-medias/#le-groupe-agence-francaise-de-developpement-accorde-un-pret-de-10-me-a-la-fondation-grameen-credit-agricole-pour-favoriser-lacces-des-populations-fragiles-aux-services-financiers>

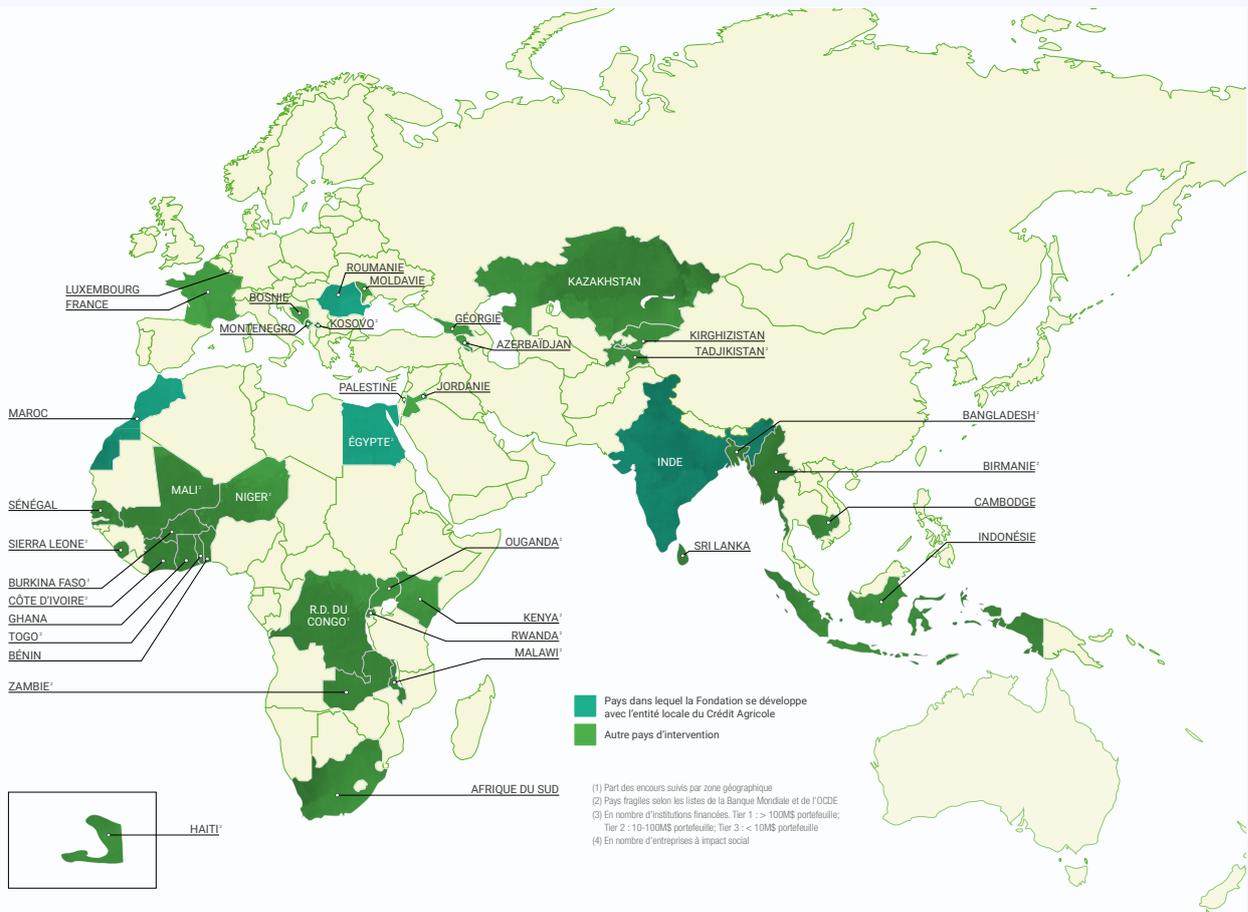
(3) Plus d'information sur le financement BEI : <https://www.gca-foundation.org/espace-medias/#un-programme-dat-pour-renforcer-la-microfinance-en-afrique-de-louest>

(4) Voir les détails du partenariat avec CA Roumanie : <https://www.gca-foundation.org/espace-medias/#un-partenariat-fondation-grameen-credit-agricole-et-credit-agricole-roumanie-pour-la-microfinance>

(5) Accéder au Communiqué de presse publié avec Crédit Agricole CIB : <https://www.gca-foundation.org/espace-medias/#credit-agricole-et-dai-ichi-life-sassocient-pour-soutenir-la-microfinance-en-faveur-des-femmes>

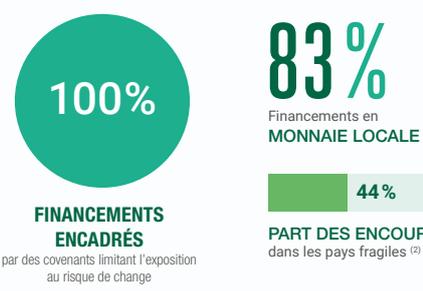
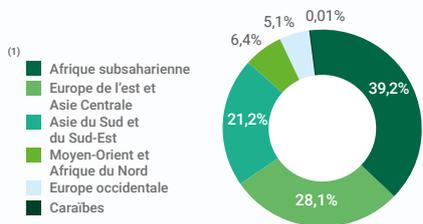
(6) Plus d'information sur le SSNUP : <https://www.gca-foundation.org/espace-medias/#lancement-du-programme-ssnup-soutenir-durablement-les-petits-exploitants-agricoles-dans-le-monde>

Chiffres clés de la Fondation

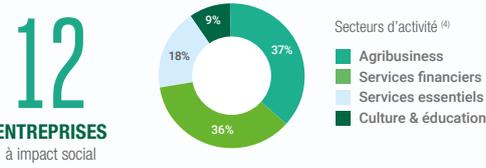
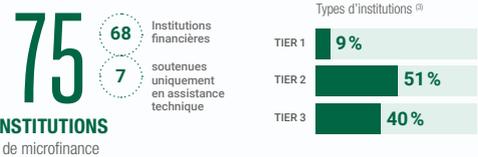


(1) Part des encours suivis par zone géographique
 (2) Pays fragiles selon les listes de la Banque Mondiale et de l'OCDE
 (3) En nombre d'institutions financières. Tier 1 : > 100M\$ portefeuille; Tier 2 : 10-100M\$ portefeuille; Tier 3 : < 10M\$ portefeuille
 (4) En nombre d'entreprises à impact social

ACTIVITÉ



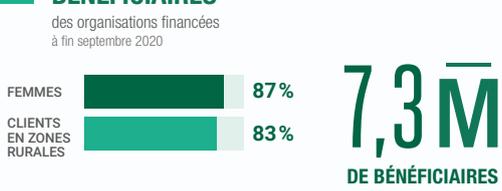
ORGANISATIONS SOUTENUES



ASSISTANCE TECHNIQUE



BÉNÉFICIAIRES



2.4.1.2 Développement des actions de prévention

Politique

La prévention consiste à mettre en œuvre un ensemble de mesures destinées à éviter un événement prévisible dont on pense qu'il entraînerait un dommage pour l'individu ou la collectivité. Sa vocation intrinsèque est d'éviter qu'un risque, un mal, une situation ne se propage ou ne se dégrade.

Outre la prévention pour ses assurés, le Crédit Agricole mène des actions de détection de la fragilité financière et de lutte contre le surendettement, d'inclusion numérique et de maintien à domicile des personnes âgées.

Plans d'action et résultats

Détection des clients en situation de fragilité et lutte contre le surendettement

Afin de répondre aux besoins spécifiques de ses clients et détecter au plus vite les différentes situations de fragilité le Groupe Crédit Agricole a refondu et élargi ses critères de détection des situations de fragilité financière, à l'occasion de la modification de l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier (décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020). Pour le seul critère réglementaire de détection automatique laissé à l'appréciation des banques, le flux crédeur mensuel, le Groupe Crédit Agricole a choisi de retenir un seuil élevé, défini comme la moyenne du SMIC net mensuel 2020 et du revenu médian par ménage (Eurostat), soit 1 535 euros de façon à faire bénéficier à une partie bien plus large de sa clientèle du plafonnement des frais bancaires.

À côté de ce dispositif de détection automatique des situations de fragilité financière avérée, les **Caisses régionales** du Crédit Agricole renforcent leur dispositif de détection précoce d'une potentielle fragilité financière de leurs clients, afin de permettre aux conseillers d'intervenir en amont avec une analyse de la situation financière et une proposition d'accompagnement adaptés à leur situation.

En 2020, les **Caisses régionales** du Crédit Agricole ont créé une plateforme qui permet d'accompagner les clients dans leur maîtrise budgétaire. Cette plateforme, ouverte aux clients et non clients, a notamment pour objectif de contribuer à l'information financière en mettant à disposition des informations utiles telles que conseils au quotidien sur la gestion budgétaire, dispositif d'accompagnement en cas de coup dur, solutions bancaires à prix modéré (voir ci-dessus) et des liens vers les offres inclusives de nos partenaires : l'offre "Coup de pouce" du groupe Orange, le "Programme Malin" de nutrition infantile, les chèques Eau du groupe Veolia et les offres d'emploi et d'accompagnement du groupe CRIT.

Au sein de **LCL**, la détection des situations susceptibles de traduire une fragilité financière avérée ou potentielle donne lieu à l'envoi d'un courrier proposant et décrivant les avantages de l'offre "LCL Initial", qui donne accès à un ensemble de services bancaires visant à une meilleure gestion du compte. La cellule nationale "**LCL Parenthèse**" peut également accompagner certaines situations complexes ou nécessitant des échanges avec des associations de lutte contre le surendettement comme les "Points Conseils Budget".

Crédit Agricole Consumer Finance, en tant qu'acteur majeur du crédit à la consommation en Europe est engagé dans la prévention et le traitement du surendettement. Dès 2013 en France, l'entreprise a créé l'Agence accompagnement client, dont les missions sont de :

- identifier les clients présentant des signes de fragilité budgétaire ;
- analyser et évaluer leur situation personnelle, financière et ses perspectives d'évolution ;
- rechercher et leur proposer des solutions adaptées à leur situation, mobilisant si besoin des partenaires comme les Points Passerelle de Crédit Agricole, Crésus ou le Crédit Municipal de Paris ;
- assurer un suivi de la solution d'accompagnement.

En 2020, 5 022 clients en situation budgétaire fragile ont ainsi bénéficié d'un accompagnement personnalisé. Par ailleurs, **Crédit Agricole Consumer Finance** soutient en continu les publics fragiles par des actions d'éducation budgétaire déployées en France, en Italie, en Allemagne et au Portugal.

Le dispositif **Points Passerelle** s'appuie sur l'implication de **36 Caisses régionales** pour aider et accompagner les personnes fragilisées par un accident de la vie (chômage, décès d'un proche, divorce, etc.) à retrouver une situation stable. Plus de 11 000 personnes fragilisées ont ainsi été accompagnés par 120 conseillers et 800 bénévoles (élus et retraités du Crédit Agricole) répartis dans 80 lieux d'accueil et un réseau de 400 partenaires locaux, les Points Passerelles ont aussi accompagné nombre de projets socio-économiques à travers l'octroi de plus de 2 300 microcrédits personnels en 2020. Conscients de l'importance de conserver une assurance automobile, en particulier pour ces personnes fragilisées, Crédit Agricole Assurances via sa filiale Pacifica propose son accompagnement à ces requérants Points Passerelle avec une "pause" dans le paiement des cotisations de l'assurance automobile.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique est un facteur essentiel d'accessibilité des services financiers. Aujourd'hui, 13 millions de Français se disent éloignés du numérique. La crise du COVID-19 est une illustration supplémentaire de son caractère essentiel : le digital a été un élément clé pour garder le lien avec son environnement, qu'il s'agisse de ses proches, du cadre professionnel, de l'école ou encore de sa banque.

Des actions sont menées par les **Points Passerelle**, notamment dans les **Caisses régionales Atlantique Vendée et Nord de France**, comme les cafés numériques pour les jeunes du réseau des écoles de la deuxième chance ou le don de tablettes ; déjà engagés en 2019, ces derniers se sont parfois accélérés avec la crise sanitaire. De plus, la Caisse régionale Nord de France soutient via sa Fondation, depuis 2019, une opération pilote avec Emmaüs Connect et Pôle Emploi à Roubaix et Béthune, pour former des chercheurs d'emploi au numérique ; l'association est désormais en contact avec les Points Passerelle, forte de son succès auprès de 400 bénéficiaires à Roubaix.

Les seniors âgés et les aidants

La démarche "Bien Vivre à Domicile" (BVAD) vise à accompagner les seniors âgés et les aidants (11 millions de français aidants qui accompagnent au moins un proche, dont 4 millions de façon quotidienne et régulière). Cette démarche s'appuie sur un bilan gratuit réalisé par un conseiller bancaire à l'aide d'une application sur tablette et poursuit plusieurs objectifs :

- **recréer du lien avec les clients seniors et leur apporter des conseils pertinents sur les sujets importants liés au bien vieillir ;**
- **mieux comprendre leurs projets de vie et leurs besoins, les aider à se projeter avec un outil de découverte autour de quatre grandes thématiques : confort et sécurisation de l'habitat, vie quotidienne, bien être et lien social, finance assurances et patrimoine ;**
- **leur faire découvrir, ainsi qu'à leurs aidants, les solutions en matière bancaire, assurances et services (notamment les services à la personne de Viavita, le service de gestion de travaux de ViaREN, filiales de Crédit Agricole Assurances ou encore la téléassistance et la télésurveillance de Nexecur).**

BVAD a été co-créée par **Crédit Agricole Assurances et Crédit Agricole S.A. avec sept Caisses régionales**. Livrée fin 2019, les résultats sont très encourageants tant concernant la satisfaction des clients que des conseillers. À ce jour, six Caisses régionales ont lancé la démarche, 10 vont réaliser un pilote au cours du premier trimestre 2021, sept au cours du S2 2021, et 10 sont en réflexion sur le sujet. Après la livraison fin 2020 de "BVAD par téléphone", permettant de réaliser un bilan totalement à distance pour s'adapter au contexte (confinement et seniors ne pouvant/souhaitant pas se déplacer en agence), de nouveaux services vont venir compléter la démarche en particulier pour les aidants.

La prévention pour nos assurés

La prévention s'inscrit pleinement dans notre approche complète d'appréhension des risques et d'accompagnement des clients, pour mieux protéger les personnes et préserver leur patrimoine tant personnel que professionnel. Les grands principes d'action reposent sur la prévention pour éviter le risque, la protection pour le réduire et en minimiser son impact, l'assurance pour en indemniser les conséquences.

Afin de limiter la survenue d'accidents ou de sinistres, **Crédit Agricole Assurances** mène des actions de prévention auprès des clients, complétées de solutions d'équipement de protection ou de formations spécifiques. La diffusion de conseils de prévention est assurée via plusieurs voies (les contrats, des SMS, des ateliers, dans les réseaux de proximité ou auprès de sociétaires lors des Assemblées générales des Caisses locales, etc.). Un accompagnement renforcé des clients est réalisé sur certaines thématiques : stages gratuits post-permis pour les jeunes conducteurs, tarifs privilégiés pour des équipements de protection, de contrôle d'installation électrique, de système de télésurveillance contre le vol ou de téléassistance pour les personnes âgées, accompagnement des clients ayant subi des sinistres répétitifs de même nature, proposition d'offres d'assurance incluant la mise à disposition de services d'assistance utiles pour les protéger et protéger les proches en cas de décès, de dépendance, d'invalidité ou d'obèses.

2.4.1.3 Cohésion sociale et bien-vivre ensemble

Politique

Le Crédit Agricole poursuit son engagement en faveur de la cohésion sociale. Nous considérons que le logement est l'un des socles pour vivre pleinement sa citoyenneté. En soutenant le logement social, en accompagnant les acteurs économiques soucieux de créer des externalités sociales positives, et plus particulièrement ceux de l'économie sociale et solidaire, et en menant une politique active de mécénat et d'engagement de ses collaborateurs, Crédit Agricole S.A. s'engage dans la cohésion sociale et le bien-vivre ensemble.

Plans d'action et résultats

Le logement social

Le Crédit Agricole est le premier financeur du logement en France. Il contribue fortement au développement de l'accession à la propriété pour tous.

LCL a signé en novembre 2020 un partenariat avec **Action Logement**, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France qui a vocation à faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Avec ce partenariat, LCL renforce son rôle de conseil global en matière de projets immobiliers et de promotion de la ville durable. Action Logement offre une large gamme de solutions sous forme de subventions ou de prêts pour l'accession à la propriété, le financement des travaux de rénovation énergétique, l'accompagnement à la mobilité professionnelle et résidentielle (notamment pour les jeunes actifs et alternants) et l'amélioration de l'habitat des seniors. Ce partenariat a vocation de permettre aux clients de LCL de disposer d'un conseil personnalisé sur une offre plus large en fonction de leur projet.

Les **Caisses régionales** du Crédit Agricole déploient la mise en place de l'offre et du dispositif d'accession sociale à la propriété pour des ménages modestes. Ce dispositif "OFS/BRS" (organisme foncier solidaire/bail réel solidaire) repose sur un principe de dissociation du foncier et du bâti permettant de répondre notamment à la flambée des prix du foncier en zones tendues. En proposant des prix d'acquisition inférieurs de 15 à 40 % à ceux du marché, il permet à des ménages modestes d'accéder à la propriété. Ce dispositif a été ouvert aux organismes de logement sociaux dans le cadre de la Loi Elan et 44 OFS sont agréés aujourd'hui. Plus généralement, les Caisses régionales du Crédit Agricole font partie des établissements bancaires distributeurs des prêts réglementés au logement social PLS, PLI, PSLA. En dehors de la Caisse des Dépôts, seules trois autres réseaux de banques commerciales distribuent ces prêts destinés aux bailleurs qui construisent des logements pour une clientèle modeste.

L'accompagnement des acteurs à impact

Les entreprises du **secteur de l'économie sociale et solidaire (ESS)** ont pour mission de répondre à certains défis sociaux comme l'insertion sociale, le logement, la santé... Face aux contraintes budgétaires des États ou des collectivités, ces entreprises ont également besoin de fonds privés pour pouvoir se développer. Dans le cadre du plan stratégique "Ambitions 2022" les entités du Groupe portent l'ambition d'accompagnement des acteurs à impact : gestion d'actifs, assurances (produits d'assurance-vie notamment), fonds d'investissements :

- pour **Amundi** : doubler l'investissement dans l'ESS, pour atteindre 500 millions d'euros ;
- pour **Crédit Agricole Assurances** : accélérer la promotion de son contrat d'assurance vie "Contrat Solidaire" ;
- pour **Crédit Agricole CIB** : renforcer son leadership dans l'arrangement de *social bonds* ;
- pour les **Caisses régionales** : créer un dispositif d'accompagnement des start-up à impact social au sein des Villages by CA.

En 2020, le fonds **Amundi Finance et Solidarité** est aujourd'hui un fonds à Impact social leader en France avec un encours de 331 millions d'euros. Pendant l'année 2020 caractérisée par la crise sanitaire mondiale, Amundi a concentré ses efforts sur l'accompagnement, l'aide et le suivi des sociétés présentes en portefeuille. C'est ainsi, que près de 40 millions d'euros ont été réinvestis pour renforcer et développer le modèle économique de ces sociétés. Le site Internet dédié (<https://amundi.oneheart.fr/>) s'est enrichi par ailleurs d'une rubrique "Le Village Solidaire". Après la création en 2018 d'un fonds axé sur l'accès à l'éducation, CPR AM – filiale d'Amundi – a lancé, début 2020, CPR Invest Social Impact, le premier fonds actions internationales à placer la réduction des inégalités au cœur de son processus d'investissement. Il rassemble les actions des entreprises les plus vertueuses en termes de participation à l'effort de réduction des inégalités. Ce fonds fournit aux investisseurs une solution inédite pour, d'une part mesurer et intégrer les risques financiers associés aux inégalités, et d'autre part contribuer, par leurs investissements, à réduire ces dernières.

Crédit Agricole Assurances, à travers sa filiale Predica, propose le "Contrat Solidaire", premier contrat d'assurance-vie multi-supports solidaire labellisé Finansol qui conjugue épargne et bénéfice social. L'année 2020 a été marquée par un accompagnement conseillers renforcé avec notamment un nouvel *e-learning*. Pour les clients, un document d'avant-vente l'Essentiel et un dispositif Facebook renouvelé ont été mis à disposition. Chaque année Predica adresse aux adhérents de ce contrat un reporting d'impact social généré par les supports du contrat (nombre d'emplois créés, de personnes relogées, de bénéficiaires de soins, de bénéficiaires de microcrédits à l'international, tonnes de déchets recyclés, etc.).

LCL propose des fonds éthiques, thématiques et solidaires regroupés dans la gamme "Investir Autrement" parmi lesquels son fonds éthique Hymnos qui exclut les entreprises qui occasionnent des dommages à l'homme et à la société et ses fonds solidaires et de partage dont il a été le précurseur au début des années 1990 : Solidarité Habitat et Humanisme et Solidarité CCFD Terres Solidaires.

Crédit Agricole CIB a joué un rôle de premier plan au niveau mondial pour l'arrangement des *social bonds*. Ainsi Crédit Agricole CIB a été teneur de livre pour plus de 12,2 milliards d'euros de *social bonds* en 2020, représentant une part de marché de plus de 10 % (source Dealogic). Crédit Agricole CIB est très fier d'avoir accompagné pour leur émission de Social Bond inaugurale des émetteurs tels que Munifin (500 millions d'euros émis au mois de septembre 2020), NRW Bank (1 milliard d'euros en juin 2020) ou UNEDIC (deux émissions en mai et juin 2020 de 4 milliards d'euros chacune, dans le cadre de la réponse à la crise du COVID-19). Crédit Agricole CIB a par ailleurs accompagné Crédit Agricole S.A. pour l'émission inaugurale de son *social bond* le 1^{er} décembre 2020 pour 1 milliard d'euros.

Le mécénat et l'engagement des collaborateurs

Première banque française des associations, le Crédit Agricole est aussi leur **partenaire, sponsors et mécène**. Crédit Agricole S.A. a alloué en 2020 près de 34,4 millions d'euros à des milliers de projets locaux et nationaux.

Outre son concours financier sous formes de subventions, dotations, bourses, abondements, etc., les entités du Groupe Crédit Agricole apportent des dons en nature, du mécénat de compétences, de la mise à disposition de locaux et de moyens humains, en régions sur l'ensemble du territoire mais également à l'international et notamment en Italie. Les projets soutenus sont choisis dans la volonté d'en optimiser les impacts.

Soutenir l'inclusion

En 2020, Crédit Agricole S.A. soutient financièrement les associations en lien avec l'inclusion à hauteur de 3,1 millions d'euros en France et à l'international. Crédit Agricole S.A. soutient plus particulièrement :

- Les associations **Viens voir mon Taf, Un stage et après**, soutenues depuis 2019 ont pour mission de trouver un stage de 3^e en entreprises à des jeunes situés en quartiers prioritaires (REP et REP+). Elles soutiennent Crédit Agricole S.A. dans l'organisation de l'accueil de ces stages de 3^e.
- La Fondation **Un Avenir Ensemble** organise l'accompagnement en tutorat de jeunes méritants de leurs études à leur vie professionnelle. En 2020, Crédit Agricole S.A. l'a soutenu pour créer un référentiel et une traçabilité de l'acquisition des compétences dites *soft skills* de ces jeunes.
- **Entourage** aide les personnes sans-abri en développant un réseau d'accompagnement entre voisins et associations riveraines. Elle vise également par le développement du projet *Linked Out* la réinsertion professionnelle.
- **Dons Solidaires** est une association qui accompagne les entreprises dans la redistribution de leurs produits neufs non-alimentaires invendus en les distribuant au réseau associatif français. En 2020, Crédit Agricole S.A. a soutenu plusieurs projets pour son compte : la consolidation et l'extension des antennes régionales, la réalisation de sa première étude d'impacts.
- **Stop Illettrisme** lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme dans le milieu professionnel. Crédit Agricole S.A. a déployé depuis trois ans au sein de ses campus en région parisienne un programme d'accompagnement des salariés des prestataires d'entretien suivant une formation diplômante en français.
- **Entrepreneurs du Monde** accompagne l'insertion économique des familles en situation de grande précarité et leur facilite l'accès à des biens et services essentiels.

Des fonds mobilisés pour faire face à la crise sanitaire COVID-19

Un fonds d'urgence "**Tous mobilisés pour nos aînés**" a été créé pour financer des mesures de première nécessité en faveur des personnes âgées, pour les protéger et leur permettre de garder le lien avec leurs proches durant la crise sanitaire. Porté par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement, ce fonds a été financé par les Caisses régionales du Crédit Agricole et Crédit Agricole S.A. D'un montant de 20 millions d'euros, il a permis aux personnes âgées mais aussi aux soignants dans les établissements et aux auxiliaires de vie à domicile, de s'équiper en matériels de protection sanitaire individuels. Au total, ce sont plus de 810 000 bénéficiaires, près de 6 000 structures soutenues (4 400 EHPAD et 1 600 structures d'aide à domicile) qui ont été bénéficiaires de ces fonds.

En complément de ce "fonds d'urgence", Crédit Agricole S.A. s'est engagé à hauteur de 13,5 millions auprès d'associations et de structures hospitalières sur des projets d'aide sociale et d'équipement médical et sanitaire, en France et à l'international. Ainsi, la Croix-Rouge a reçu un soutien de plus de 3 millions d'euros par les entités du Crédit Agricole en Italie et Amundi en France et à l'international. Crédit Agricole CIB a soutenu l'APHP et la Fondation Simplon à hauteur de 300 000 euros dans le cadre de l'opération #Gardonslelien avec nos aînés. Ces actions de soutien ont été l'objet d'opérations de *crowdfunding* auprès des collaborateurs. LCL a également

réalisé un don de masques de 1,7 million d'unités à l'Agence régionale de santé de Normandie.

L'engagement des collaborateurs

Créé en 2012, le programme CA Solidaires, soutient **l'engagement des collaborateurs** du Groupe pour des causes associatives d'intérêt général. Différents formats d'engagement en mécénat de compétences ou bénévolat sont proposés : des missions menées au sein d'associations, des missions collectives ou de conseil d'une journée avec d'autres collaborateurs du Groupe, ou encore l'accompagnement de bénéficiaires en tutorat.

Le programme "**Coups de pouce**" vise à soutenir les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. engagés dans un projet associatif. En 2020, ce sont sept entités (Amundi, CACEIS, CA Immobilier, Crédit Agricole Assurances, Crédit Agricole CIB, Crédit Agricole S.A. et LCL) qui ont suivi ce programme. Le principe : chaque collaborateur peut soumettre son projet associatif auprès d'un jury pour obtenir une subvention. En 2020, ce sont 98 associations qui ont été soutenues à hauteur de 322 000 euros.

Un programme de **Banquiers solidaires** a été mis en place en coordination avec la **Fondation Grameen Crédit Agricole** permettant de proposer des missions d'assistance technique à des collaborateurs du Groupe pour le compte des partenaires de la Fondation. Au total, ce sont 128 jours de missions qui se sont déroulées depuis la création de ce programme.

Le mécénat culturel

Crédit Agricole S.A. est partenaire des Journées européennes du patrimoine avec le Ministère de la Culture. Sensible à l'enjeu territorial du patrimoine, Crédit Agricole S.A. fait ainsi écho au rôle joué par les Caisses régionales et la Fondation Crédit Agricole Pays de France en régions.

Au total en 2020, Crédit Agricole S.A. soutient financièrement des projets de mécénat culturel à hauteur de 3,2 millions d'euros.

La protection de l'environnement

Crédit Agricole S.A. est partenaire officiel depuis 2019 de **l'expédition Plastic Odyssey** avec 16 autres entités du Groupe dont l'enjeu est d'endiguer la pollution plastique des océans et de promouvoir les filières de recyclage. C'est un programme mondial de sensibilisation et d'actions à partir d'un navire ambassadeur de la réduction et du recyclage des déchets plastiques qui au printemps 2021 prendra le départ, tout d'abord en France puis en Méditerranée. Les enjeux de ces escales : en partageant des technologies de recyclage en open source, favoriser la création de micro-entreprises du recyclage du plastique. L'engagement financier du Crédit Agricole porte au global sur cinq ans pour 1,2 million d'euros.

Crédit Agricole Assurances est partenaire depuis 2018 du fond de dotation Plantons pour l'Avenir. Ce fonds a pour objectifs de soutenir le développement de pratiques de gestion forestière innovantes, adaptées au changement climatique et d'accélérer le reboisement en France, en apportant la trésorerie nécessaire à des projets de plantations (sous forme d'une avance remboursable à taux 0 sur 30 ans), portés par des propriétaires engagés dans la gestion durable de leur forêt. Depuis 2018, ce sont 666 000 arbres qui ont été plantés grâce à ce partenariat.

Dans le cadre de son accord-cadre pour trois ans avec le **Muséum national d'histoire naturelle (MNHN)**, Crédit Agricole S.A. poursuit son soutien au programme de recherches portant sur la biodiversité en milieu agricole et à la préservation de sites naturels du MNHN dans le cadre d'actions de co-mécénat avec d'autres Caisses régionales et la Fondation CA Pays de France. En 2020, les sites naturels du Harmas de Fabre (Vaucluse) et du Parc de la Haute Touche (Indre) ont été soutenus. Crédit Agricole S.A. s'est également engagé avec certaines Caisses régionales du littoral sur le programme de Sciences participatives Plages Vivantes. Depuis la signature de l'accord-cadre de mécénat en 2018, le Groupe Crédit Agricole a soutenu le Muséum national d'histoire naturelle à hauteur de 545 000 euros en mécénat.

Au total en 2020, Crédit Agricole S.A. soutient financièrement les projets de mécénat liés à l'environnement à hauteur de 835 000 d'euros.

2.4.2 Une forte culture éthique

En ligne avec les attentes des parties prenantes, **la culture de l'éthique est un des fondements du modèle de création de valeur du Groupe Crédit Agricole**. L'interaction des systèmes, les normes et les valeurs du Groupe sont autant de leviers puissants pour renforcer, chaque jour, ce marqueur puissant de notre Groupe.

2.4.2.1 Un groupe soucieux de protéger les intérêts de ses clients et la confiance de ses parties prenantes

Politique

La **Direction de la conformité Groupe** définit et met en œuvre la politique Groupe de prévention de risques de non-conformité tels que les risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme, de sanctions internationales, de fraude, de corruption et de non-respect des règles en matière de protection de la clientèle et de données personnelles. Ce dispositif s'appuie notamment sur des organisations, des procédures, des actions de formations et de sensibilisation et des systèmes d'information ou des outils, utilisés pour identifier, évaluer, surveiller, contrôler ces risques, et déterminer les plans d'actions nécessaires.

Plans d'action et résultats

Lancé en 2019 au sein de la Conformité pour les trois années à venir, le projet *Smart Compliance* se décline autour de deux axes :

- *l'un défensif autour du respect de la réglementation et de la sauvegarde de l'image ;*
- *l'autre offensif sur l'efficacité opérationnelle et la loyauté vis-à-vis du client.*

Sa mise en œuvre en 2020 se traduit par différents chantiers notamment pour fluidifier la relation clients, déployer des outils Groupe performants, gagner en efficacité et en productivité et développer l'écosystème innovation avec notamment le laboratoire d'innovations dédié à la conformité : *Compliance Valley. Smart Compliance*, avec notamment le dispositif sur la **protection de la clientèle**, est au service du Projet Groupe 2022. Ainsi, en 2020 le Groupe Crédit Agricole a poursuivi, dans une approche d'amélioration continue, le déploiement de ce dispositif, marqueur fort du Projet Client, du Projet Sociétal et du Projet Humain.

Quatre piliers d'excellence ont, ainsi, été définis pour atteindre les objectifs fixés en matière de **protection de la clientèle** :

- *un haut niveau de qualité des offres et des démarches mises en marché (gouvernance produits suivi dans le temps, processus NAP normé) ;*
- *une exigence de transparence permanente, via notamment, l'amélioration de la clarté de l'information transmise aux clients (documentation et tarification) ;*
- *la mise en œuvre de la loyauté dans le conseil : délivrer un conseil loyal à tous nos clients, y compris les plus fragiles et les plus vulnérables. Cet enjeu prend d'ailleurs tout son sens dans le contexte de la crise sanitaire où le Groupe Crédit Agricole met tous les moyens nécessaires, tant auprès de ses clients particuliers que professionnels, pour les accompagner à supporter cette période exceptionnelle ;*
- *l'écoute client utilisé comme un outil d'amélioration continue des offres et services commercialisés par le Groupe. Pour ce faire, le dispositif de réclamation est au cœur de nos actions.*

Compte tenu du renforcement des obligations légales relatives à la **lutte contre la corruption**, le Crédit Agricole a engagé, depuis 2018, les actions nécessaires à l'approfondissement de ses dispositifs et à la mise en œuvre des recommandations de l'Agence française anticorruption : mise à jour des procédures et modes opératoires par la définition d'une gouvernance adaptée, établissement d'un Code anticorruption dédié, rénovation de

son programme de formation et de sensibilisation des collaborateurs afin de mettre en exergue les comportements à adopter pour éviter tout manquement à la probité. Le Crédit Agricole est ainsi la première banque française à bénéficier de la certification ISO 37001 pour son système de management anticorruption renouvelée en 2019 ⁽¹⁾.

98 % des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. ont été formés à la lutte contre la corruption à fin 2020.

La **prévention de la fraude** vise à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Le dispositif de lutte contre la fraude est déployé dans toutes les entités du Groupe Crédit Agricole depuis 2018. Une organisation avec une ligne métier Conformité/Prévention de la fraude et corruption a permis de renforcer les outils, les procédures de détection, de contrôle et les programmes de formation des collaborateurs.

À fin 2020, 96 % des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. ont été formés à la prévention de la fraude.

Le Groupe Crédit Agricole renforce régulièrement ses dispositifs de **prévention du blanchiment des capitaux et de lutte contre le financement du terrorisme**. Notre dispositif, piloté par la ligne métier Sécurité financière, sur l'ensemble du Groupe, repose sur la mise en place de mesures de vigilance constante tout au long de la relation d'affaires à la fois sur les clients et les opérations, de manière adaptée et proportionnée aux risques. À cet effet, des outils informatiques de profilage des clients et de détection d'opérations inhabituelles assistent les collaborateurs du Groupe. La **lutte contre le financement du terrorisme** et le **respect des sanctions internationales** impliquent également un criblage constant des fichiers clients avec les listes de sanctions ainsi que la surveillance des opérations internationales. Par ailleurs, une formation générale est suivie par l'ensemble des collaborateurs, ainsi que des formations spécialisées pour les fonctions les plus exposées. De plus, dans le prolongement des accords signés en octobre 2015 avec les autorités américaines pour des faits remontant à une période située entre 2003 et 2008, un plan de remédiation échelonné jusqu'en 2021 et visant à renforcer de façon significative la robustesse de son dispositif de maîtrise des risques de non-respect des sanctions internationales est en cours et fait l'objet d'un suivi régulier par le Conseil d'administration.

Ces dispositifs préventifs ont été complétés par la mise en œuvre d'un **droit d'alerte** permettant au salarié, s'il constate une anomalie dans le processus normal de la remontée des dysfonctionnements ou s'il estime faire l'objet d'une pression susceptible de le conduire à la réalisation d'un dysfonctionnement, de signaler cet état de fait au responsable Conformité de son entité, sans passer par sa ligne hiérarchique. Le déploiement d'une **nouvelle plateforme informatique** sur l'ensemble du périmètre du Groupe Crédit Agricole pour permettre à tout collaborateur d'exercer sa faculté d'alerte en toute sécurité et toute confidentialité a été finalisée en 2020. Elle couvre plus de 300 entités avec environ 500 collaborateurs habilités à l'outil pour traiter les alertes. À ce stade, plus de 100 alertes ont été remontées et traitées via ce nouveau dispositif, qui couvre également les signalements des faits entrant dans le champ du devoir de vigilance.

Le Groupe Crédit Agricole s'est doté dès 2017 d'une **Charte des données personnelles**. Elle repose sur cinq principes forts (sécurité des données, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, maîtrise aux mains des clients) dans l'optique d'informer les clients et de diffuser des bonnes pratiques aux collaborateurs des entités du Groupe ⁽²⁾.

2.4.2.2 La diffusion de la culture de l'éthique auprès des administrateurs et des collaborateurs

Politique

Au-delà du respect de la réglementation et de la déontologie applicables aux activités bancaires et financières, la Conformité :

- est une opportunité de véhiculer une image positive d'entités responsables et soucieuses de l'intérêt de leurs clients ;

(1) Taux de réalisation issus de e-pilotage, sur le périmètre Groupe (hors LCL et BPI Roumanie) calculé sur la base des effectifs présents et payés au 31 décembre 2020, sur la période de référence (trois ans).

(2) https://www.credit-agricole.com/content/download/122698/2442388/version/2/file/Charte_Utilisation_Donnee.pdf

- contribue à préserver la confiance des parties prenantes (clients, collaborateurs, investisseurs, régulateurs, fournisseurs, sociétés) à l'égard de la banque.

Le déploiement de la culture conformité et éthique du Groupe Crédit Agricole s'appuie sur un dispositif interne de textes de référence qui, aux côtés des exigences légales et réglementaires, repose sur trois étages normatifs :

- **la Charte éthique**, rendue publique en 2017 et commune à l'ensemble des entités du Groupe, affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs de proximité, responsabilité et solidarité. Elle souligne, aussi, nos principes d'action à respecter au quotidien vis-à-vis de nos clients, de la société et nos collaborateurs en adoptant un comportement éthique ;
- **des Codes de conduite**, permettent de décliner opérationnellement les principes de la Charte éthique sous une forme adaptée aux spécificités des activités de chaque entité, pour guider au quotidien les actions, décisions et comportements de chacun. Ces Codes de conduite intègrent, en outre, un volet spécifique "anticorruption" en application des obligations découlant de la Loi Sapin II ;
- **le Corpus Fides** est un recueil composé de normes et procédures identifiant les règles auxquelles les entités du Groupe, dirigeants et collaborateurs sont assujettis, et traduisant les évolutions réglementaires en matière de conformité.

Plans d'action et résultats

Un programme d'appropriation de la **culture éthique** a été défini en 2019 et mis en œuvre en 2020 afin d'acculturer les collaborateurs à l'éthique de manière innovante et de mesurer, via des indicateurs communs, leur niveau. La diffusion de la culture de l'éthique passe également par un dispositif complet de **formations obligatoires** à destination de l'ensemble des collaborateurs en France et à l'international.

Un programme d'appropriation s'est poursuivi en 2020 avec notamment la conception d'un kit de communication éthique (identité visuelle, gabarit de *newsletter*) et l'envoi d'un quiz "L'éthique et vous" auprès des collaborateurs des entités inscrites dans la démarche FReD. Des entités ont également leur propre programme d'appropriation de la culture éthique comme Crédit Agricole Consumer Finance France qui a lancé, en 2020, la diffusion de quatre *podcasts* pour présenter les enjeux et mesures de lutte contre la corruption et a mis en œuvre "Agora Compliance", dispositif d'acculturation pour 12 "coachs Conformité".

En 2020, le **dispositif de formation** à destination de tous les collaborateurs du Groupe a été maintenu avec toujours comme obligation de suivre les cinq *e-learning* qui le composent : la conformité au quotidien, la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LAB-FT), les sanctions internationales, la prévention de la fraude externe et la lutte contre la corruption.

La granularisation de la *e-learning* "Conformité au quotidien" se poursuit permettant de diriger les collaborateurs, si nécessaire, uniquement sur les contenus dont ils ont besoin. Son contenu a également été renforcé. Cette nouvelle version sera mis à disposition des entités dès janvier 2021. L'attestation anticorruption exigée par l'AFA⁽¹⁾ a été intégrée nativement dans le *e-learning* "Lutte contre la corruption". Le recueil de la signature se fait au moment de la formation. Nous en avons profité pour mettre à jour le contenu de l'*e-learning* pour sensibiliser les collaborateurs sur le droit d'alerte et le dispositif lanceurs d'alerte mis en place au sein du Groupe.

En 2020, 95 % des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole S.A. ont été formés à la conformité au quotidien (confidentialité des données, dysfonctionnement, droit d'alerte, risque de réputation, information privilégiée...)⁽²⁾.

Dans le cadre de la professionnalisation de la ligne métier Conformité, parmi les 11 formations en présentiel proposées "le séminaire d'intégration Fides Académie" de 3,5 jours a professionnalisé en 2020 près de 60 collaborateurs nouveaux arrivants dans la ligne métier Conformité (France et international).

Conformément aux lignes directrices de l'Autorité bancaire européenne et aux dispositions du Code monétaire et financier, **les acteurs de la Conformité forment les administrateurs et les membres du Conseil d'administration** aux enjeux réglementaires actuels. Pour les nouveaux membres des Conseils d'administration des entités, le support de formation "Les enjeux de la conformité" a été mis à la disposition des entités du Groupe pour les former en présentiel. Les objectifs sont à la fois de donner une information synthétique sur les enjeux réglementaires actuels en matière de conformité, de sécurité financière et de sanctions internationales et échanger sur les conséquences pratiques de cet environnement sur le rôle de l'administrateur. Une fois par an, le Conseil d'administration est également sensibilisé sur les évolutions réglementaires de l'année en cours.

2.4.3 L'ambition en matière de ressources humaines : renforcer l'autonomie et la prise de responsabilité

Les femmes et les hommes du Crédit Agricole sont au cœur de la réussite du Groupe. Dans une société de plus en plus digitalisée, la responsabilité humaine que les collaborateurs d'une entreprise peuvent offrir à leur client, est clé. Le Groupe place cette responsabilité au centre de son Projet Humain. Nous disposons d'un socle d'engagement fort vis-à-vis de nos collaborateurs en tant qu'employeur responsable :

- garantir l'équité et promouvoir la diversité dans un objectif d'inclusion ;
 - favoriser la qualité de vie au travail et garantir la santé et la sécurité des collaborateurs ;
 - maintenir un dialogue actif avec les représentants des collaborateurs.
- Notre ambition : **Être l'employeur préféré en France dans les services financiers et dans le Top 5 en Europe**. Pour cela, les facteurs clés de succès sont cultivés par la Direction des ressources humaines :
- des carrières évolutives et variées avec une forte responsabilisation des collaborateurs, dans une logique d'employabilité durable ;
 - un environnement et des modes de travail innovants et épanouissants, leviers de la performance ;
 - une entreprise responsable et performante au service du développement des clients, des territoires, et de l'économie, en France et à l'international.

2.4.3.1 Favoriser la prise de responsabilité

Notre **Projet Humain** est centré sur la **responsabilité en proximité afin d'offrir aux clients un accès permanent** à un interlocuteur formé, autonome et agissant dans un cadre de délégation clair. Cette responsabilisation de l'ensemble des collaborateurs au plus près des clients s'accompagne d'une transformation de notre culture managériale. Pour la faire évoluer, nous avons défini un accompagnement de nos dirigeants jusqu'à nos collaborateurs de terrain qui se décline de la manière suivante :

- *des leaders qui incarnent la transformation managériale ;*
- *des managers entrepreneurs qui diffusent les nouveaux codes de comportement à l'ensemble des équipes ;*
- *des collaborateurs acteurs de leur carrière qui se forment aux compétences digitales, comportementales et transversales pour se développer en permanence et s'adapter aux métiers qui évoluent.*

(1) AFA : Agence française anticorruption.

(2) Taux de réalisation issus de e-pilotage, sur le périmètre Groupe (hors LCL et BPI Roumanie) calculé sur la base des effectifs présents et payés au 31 décembre 2020, sur la période de référence (trois ans).

En complément de cette déclinaison et pour impulser cette transformation auprès de l'ensemble des collaborateurs, Crédit Agricole S.A. s'est associé à **Philonomist, plateforme digitale dont les contenus abordent les grands enjeux sociétaux et économiques** pour l'entreprise à travers une approche philosophique. Un an après son lancement, ce sont 5 472 collaborateurs inscrits, plus de 23 500 connexions au site, 47 newsletters personnalisées publiées et des utilisateurs issus de 23 pays.

Écouter nos collaborateurs et favoriser leur engagement

Politique

Dans un contexte en profonde mutation, **l'engagement des collaborateurs est plus que jamais un levier essentiel de la performance**. Lancée en 2016, l'IER (Indice d'Engagement et de Recommandation), une enquête annuelle, interne et anonyme, est déployée de façon simultanée dans les différentes entités du Groupe en France et à l'international.

Plans d'action et résultats

Cette année, le périmètre comprenait les 19 entités Crédit Agricole S.A., en France et à l'international, 30 Caisses régionales et entités affiliées. Au total 126 015 collaborateurs ont été invités à participer à l'enquête dans 52 pays.

Un taux record de participation de 80 % a été atteint, en progression de 3 points depuis 2019 (et de 21 points depuis 2016). Les résultats font ressortir des points de force, en progression, sur lesquels capitaliser, notamment une mobilisation accrue à la démarche (+ 3 points par rapport à 2019), une fierté d'appartenance au Groupe (+ 4 points), une compréhension et une adhésion à la stratégie du Groupe et de l'entreprise (+ 7 points) et la recommandation employeur (+ 5 points). Les outils et ressources mis à disposition pour faciliter le travail des collaboratrices et collaborateurs d'une part, et le renforcement de l'accompagnement des managers fortement sollicités dans le contexte actuel de crise sanitaire d'autre part, sont des sources d'insatisfaction vis-à-vis desquelles Crédit Agricole S.A. poursuit ses efforts. **Le Crédit Agricole S.A.** a lancé une démarche d'écoute des collaborateurs suite au premier confinement. Le questionnaire *Legend* a été envoyé en juin 2020 à l'ensemble des collaborateurs des entités Crédit Agricole S.A. en France et à l'international. Plus de 50 000 personnes ont répondu autour de cinq thématiques : le vécu du confinement, l'organisation du travail, les modèles managériaux, le lien social et la culture d'entreprise et l'aménagement des espaces de travail.

Accélérer l'évolution des compétences de nos collaborateurs dans un contexte en profonde mutation

Politique

Dans un contexte de transformations profondes et qui s'accroissent, **l'évolution et le développement des compétences de nos collaborateurs** font partie de nos enjeux majeurs. Pour les accompagner, le Groupe mise sur trois axes clés :

- développer un environnement propice au développement des connaissances pour favoriser l'employabilité durable ;
- favoriser le développement continu des compétences et l'adaptation permanente pour faire face à l'évolution des métiers ;
- soutenir l'acquisition de nouvelles compétences et anticiper les changements.

Plans d'action et résultats

Développer les compétences des collaborateurs et adapter les dispositifs RH aux enjeux de transformation

En s'appuyant sur l'IFCAM, l'offre de formation est régulièrement enrichie avec une volonté de rendre cette offre toujours plus accessible. En 2020, 76 279 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. ont bénéficié d'au moins une formation et 1 825 353 heures de formation ont été dispensées malgré le contexte sanitaire. Dans ce contexte de crise sanitaire, la ligne métier Formation a adapté son offre et ses modalités de formation en déployant en priorité les formations à distance et en investissant sur les solutions et outils à distance.

Adapter les métiers et les compétences IT aux évolutions technologiques

Des dispositifs RH de développement de compétences et d'accompagnement à l'intégration et à la mobilité à destination des 8 000 collaborateurs de la **ligne métier Systèmes d'information (LMSI)** du Crédit Agricole S.A. ont été mis en place. **Crédit Agricole S.A.** a mis en place un cursus certifiant *Data Scientist* en partenariat avec Polytechnique ainsi qu'un parcours de formation certifiante à la *Data Science* sous Python, en partenariat avec la Sorbonne, pour des collaborateurs de la LMSI.

Développer en continu nos compétences sur les expertises clés

Depuis septembre 2020, une page dédiée à la *Risk Culture* est accessible sur l'intranet permettant à l'ensemble des collaborateurs de **CACEIS** de mieux appréhender les différents risques auxquels s'expose CACEIS.

Amundi a renforcé le volet *compliance* de la compétence en gestion en incitant chaque gérant de portefeuille titulaire d'une clause grand-père à se former et obtenir la certification AMF. Amundi a aussi développé son offre formation dédiée à la thématique ESG.

Crédit Agricole CIB a renforcé le développement de la culture conformité avec une nouvelle approche de formations obligatoires, la campagne *MyMandatory Learning Camp*.

Crédit Agricole Payment Services a mis en place un *Development center* pour ses experts paiement afin de structurer la filière métier paiement et d'en accroître le rayonnement et l'attractivité.

Depuis 2019, Crédit Agricole CIB a également déployé une initiative de mécénat de compétences qui offre aux collaborateurs volontaires l'opportunité de vivre une expérience immersive de un à trois mois au sein de start-up du Village by CA.

Développer des compétences transverses, comportementales et managériales

La montée en puissance des formations relatives à ces compétences transverses s'est poursuivie en 2020 avec notamment le déploiement par l'IFCAM du "Parcours des compétences transversales".

Pour accompagner la transformation managériale et l'évolution de la culture managériale le Groupe a déployé, le **programme "Leadership, Sens et Mise en responsabilité"** à destination des dirigeants conçu en partenariat avec la chaire *Purposeful Leadership* de HEC Paris.

Amundi anime ses jeunes talents notamment au travers du programme de développement NOVAMUNDI où les participants travaillent en sous-groupes sur des projets transformant pour l'entreprise, avec le sponsoring d'un membre du Comité de direction.

Favoriser la mobilité des collaborateurs

Le **CareerPass**, le service de la mobilité Groupe, valorise et crée du lien entre tous les outils mis à la disposition des collaborateurs. Il permet de retrouver, d'actionner et de valoriser les différents dispositifs de mobilité. Grâce à des outils et à un réseau de référents RH dédiés, le CareerPass permet de gagner en employabilité tout au long de son parcours dans le Groupe.

Bourse de l'emploi interne du Crédit Agricole S.A., **Myjobs** est un outil incontournable pour découvrir le paysage de l'emploi du Groupe. **MobiliJobs**, la journée dédiée aux collaborateurs en mobilité est organisée une fois par an. Cet événement combine des conférences métiers, des sessions de développement professionnel, des ateliers LinkedIn. Pour la première fois, le MobiliJobs s'est tenu en 100 % digital pour offrir un accès fluide et simple à la mobilité et à l'ensemble des entités du Groupe que ce soit en France ou à l'International. Les **MobiliMeeting** sont des ateliers d'information, participatifs et interactifs, tenus tous les deux mois et ouverts en présentiel ou webinar à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, qui envisageraient une mobilité. **Jobmaker** est un outil digital d'accompagnement à toutes les étapes d'un parcours de mobilité visant à rendre le collaborateur acteur de son parcours professionnel, généralisé depuis septembre 2020 à toutes les entités du Groupe.

Attirer les talents, développer nos collaborateurs, préparer la relève

Politique

Crédit Agricole S.A. est un acteur majeur de l'emploi avec en 2020 5 383 recrutements et l'accueil de 1 861 contrats en alternance. Crédit Agricole S.A. a développé une approche de **l'identification et du développement de ses talents et dirigeants** basée sur un référentiel managérial et un dispositif de sélection unique et partagé sur l'ensemble du Groupe, donnant ainsi à chacun les mêmes chances de réaliser ses ambitions et d'évoluer. Trois enjeux prioritaires ont été inscrits : poursuivre la constitution de viviers avec l'ambition d'alimenter les plans de succession du Groupe et de ses métiers, le développement de la mixité dans les fonctions d'encadrement et l'internationalisation de nos viviers de talents.

Plans d'action et résultats

Promouvoir la marque employeur et faire grandir nos talents

Crédit Agricole S.A. a continué à développer sa stratégie marque employeur 100 % digitale et a notamment obtenu en 2020 une distinction de l'organisme Potential Park en remportant la deuxième place (sur les 100 plus grandes entreprises en France) pour sa présence sur les réseaux sociaux et troisième pour sa stratégie digitale au global positionnant le Groupe premier du secteur bancaire.

Le Crédit Agricole S.A. a parlé au plus grand nombre en préemptant intensivement les réseaux sociaux sur un maillage entités, Groupe, régional, national et international. Au travers des réseaux sociaux LinkedIn, Facebook, Twitter et Instagram, et sous la signature employeur **"Pour vous, tout commence ici"**, le Crédit Agricole S.A. a organisé sa communication autour de quatre thèmes identifiés comme leviers d'attractivité pour nos cibles : les opportunités de carrières, nos valeurs et engagements, le partage d'expérience avec nos collaborateurs, la participation à des événements.

Sur 2020, la marque employeur Groupe a publié près de 600 publications sur les réseaux sociaux ce qui représente plus de 4,8 millions d'impressions. Les vidéos marque employeur alternance et ligne métier Finance totalisent plus de 2,3 millions de vues sur Youtube en 2020. La campagne de recrutement Groupe autour de l'alternance a permis recevoir plus de 14 600 CV (soit deux fois plus qu'en 2019) et un coût au CV en acquisition de 30 % moins cher qu'en 2019. Un projet structurant a été mené en 2020 : **la refonte totale du parcours candidat** sur le site de recrutement du Crédit Agricole S.A. qui devient une plateforme multimarques, multi-métiers à dimension internationale, qui reprend les meilleures pratiques et fonctionnalités du e-commerce.

2.4.3.2 Une organisation pour être au plus proche du client

Politique

Le Groupe se démarque en offrant à ses clients un **accès direct à un responsable de la relation en proximité**. Ce responsable fait preuve de discernement et a davantage de responsabilités pour répondre rapidement aux besoins des clients. Cela passe en interne par plus de transversalité, d'agilité collective tout en s'adaptant à la mutation digitale qui impacte les modes de travail.

Plans d'action et résultats

Plus de responsabilité et de transversalité

Pour répondre aux enseignements de la crise sanitaire, aux nouvelles attentes et usages de ses Clients et Collaborateurs, **LCL** déploie fin 2020 un projet structurant et majeur dans sa stratégie de développement appelé "LCL Nouvelle Proximité". Ce projet vise à installer au sein des équipes plus d'autonomie, plus de confiance pour une prise d'initiative en proximité, afin d'offrir à ses clients une meilleure réactivité, une meilleure prise en charge avec un interlocuteur en capacité de décider. Ce projet est également une opportunité de renforcer la solidarité et les coopérations entre les équipes du siège et du réseau, entre les fonctions support et les fonctions commerciales.

Crédit Agricole Immobilier a mis en place par des ateliers de co-construction impliquant une centaine de collaborateurs une nouvelle posture relationnelle client pour être au plus proche du client. L'objectif a été de changer en profondeur les pratiques Relation-Client sur l'ensemble des collaborateurs et sur tous les métiers.

Des modes de travail plus agiles et innovants

En novembre 2020, afin de mieux répondre à l'attente de ses clients **LCL** a lancé LCL Visio, un nouveau canal de communication accessible à l'ensemble des Conseillers sur tous les marchés de la Banque, y compris ceux d'AngleNeuf et Interfimo.

LCL a par ailleurs déployé un assistant conversationnel à destination de ses collaborateurs : le *chatbot* Eureka basé sur une solution d'intelligence artificielle et qui répond déjà chaque jour à plus de 1 000 questions de natures différentes.

2.4.3.3 Renforcer le cadre de confiance entre les collaborateurs et l'entreprise

Le **dialogue social**, qui est l'un des fondements du pacte social de Crédit Agricole S.A., s'inscrit dans le cadre du Pilier Humain du projet "Ambitions 2022" du Groupe. Il s'illustre notamment par la vigueur du dialogue au sein de trois instances représentatives de niveau Groupe. L'année 2020 a été marquée d'une part par **le déploiement des accords Groupe signés en 2019**, l'Accord-Cadre International et les accords relatifs aux parcours syndicaux, et d'autre part, par **le renforcement et l'intensification du dialogue social afin d'accompagner la gestion de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19**. Par ailleurs, afin de **faire évoluer le leadership, accélérer notre transformation managériale**, répondre aux défis de demain et attirer les talents le Groupe a fait de la diversité un axe prioritaire de son Projet Humain.

Garantir un dialogue social constructif au sein du Groupe

Politique

Le dialogue social est incarné par deux institutions transverses au Crédit Agricole S.A. et aux Caisses régionales : le Comité d'entreprise européen et le Comité de Groupe et une instance spécifique au sein du Crédit Agricole S.A. : le Comité de concertation. En 2020, le dialogue social tant au niveau Groupe que des entités a été largement consacré au déploiement des accords et à la gestion de la crise sanitaire.

Plans d'action et résultats

Le Comité d'entreprise européen s'est réuni en Comité restreint à quatre reprises au cours de l'année 2020, autour des résultats du Groupe, des mesures prises pour faire face à la pandémie de COVID-19 et des points spécifiques aux entités. Par ailleurs, en octobre 2020, la mission d'étude aux Pays-Bas des membres du Comité restreint, accompagnés d'un expert, s'est déroulée en distanciel.

Au cours de l'année 2020, **le Comité de Groupe** s'est réuni une fois en réunion plénière (celle du premier semestre a été annulée du fait de la situation sanitaire) et à deux reprises en commission économique et RSE. Outre la présentation des résultats 2019 et de la marche générale du Groupe, ces réunions ont été l'occasion de présenter différents dossiers de l'actualité du Groupe.

Le Comité de concertation s'est réuni à deux reprises en 2020 pour examiner différents points d'actualité du Groupe et notamment les mesures prises par le Groupe pour faire face à la pandémie de COVID-19, et la restitution de l'enquête "Legend : confinement et évolution des modes de travail" précitée. **Les correspondants syndicaux Groupe** de Crédit Agricole S.A. ont vocation à renforcer le dialogue social en partageant de manière informelle et constructive les informations à caractère social. Ils se sont réunis 11 fois au cours de l'année. Entre mars et juillet, des réunions hebdomadaires du fait de la crise COVID ont été mises en place et ce rythme a été repris courant septembre.

Issues de l'accord GPEC du 6 juillet 2012, deux instances complémentaires sont spécifiquement dédiées à la thématique de l'emploi et des compétences : **le Comité GPEC** est en charge du suivi de la stratégie et de ses conséquences prévisibles sur l'emploi ; qui s'est réuni deux fois au cours de l'année 2020, et **l'Observatoire des métiers** a pour mission de mener des analyses prospectives sur l'évolution des métiers et emplois, qui s'est réuni trois fois au cours de l'année 2020, pour le suivi de l'accord et le bilan des premières réalisations.

L'accord Crédit Agricole S.A. à durée indéterminée relatif au **parcours des représentants du personnel** conclu en 2019 prévoit plusieurs types d'actions en faveur de la promotion de l'engagement dans la représentation du personnel, un dispositif harmonisé à l'échelle du Groupe en matière de gestion de carrière et d'entretiens, et un suivi particulier des rémunérations. Parmi les actions menées en 2020, on peut notamment citer :

- l'élaboration d'un référentiel de compétences, de 13 fiches mandats, des supports d'entretien de prise de mandat et fin de mandat accompagnés d'un guide d'utilisation élaborés en concertation avec les OS représentatives ;
- une première conférence webinar sur la RSE ;
- un espace dédié au dialogue social Groupe au sein du portail RH Me&CA.

L'accord Crédit Agricole S.A. à durée déterminée relatif à l'accompagnement professionnel des salariés quittant leur mandat de représentant du personnel prévoit que chaque entité désigne un représentant des RH chargé du repositionnement des représentants du personnel et mette en place un dispositif d'accompagnement des représentants du personnel ayant perdu leur mandat. À fin 2020, toutes ses dispositions ont été réalisées.

Les entités en France

La qualité du dialogue social au sein du Crédit Agricole S.A. s'est particulièrement illustrée par la mise en œuvre par voie d'accords collectifs des dispositions issues de l'ordonnance du 25 mars 2020 relative aux congés payés, à la durée du travail et aux jours de repos qui permettent aux entreprises d'imposer ou d'organiser la prise de jours de congés, de RTT et de jours de CET pour faire face aux variations d'activité.

Une doctrine Groupe a été définie. En substance, elle prévoit la possibilité d'imposer la prise de 10 jours de congés ou de repos d'ici le 31 mai 2020, cinq jours de repos pouvant être imposés en cas de besoin entre le 1^{er} juin et le 31 décembre 2020.

Sur la base de cette position, les 12 principales filiales du Groupe ont ouvert des négociations qui ont abouti à la conclusion de 12 accords collectifs dont 9 à l'unanimité.

Afin de préparer la sortie de confinement annoncée pour le 11 mai, les CSE ont informés et consultés sur le processus de déconfinement et le protocole sanitaire associé. Ils ont également été consultés lors de la phase 2 du déconfinement.

Les entités en Italie, Pologne et Roumanie

Chez CA Italia, un accord attribue cinq jours de formation en ligne aux salariés des réseaux commerciaux. Des discussions ont lieu en permanence avec les organisations syndicales sur tous les aspects de la crise.

Chez CA Polska, des réunions ont été organisées avec les organisations syndicales depuis le début de la crise sanitaire pour partager sur les nouvelles conditions de travail et les mesures mises en place pour assurer la sécurité des collaborateurs.

Chez EFL, une information régulière des organisations syndicales a été faite à chaque fois que des actions ont été lancées et elles y ont été associées. Il est organisé des points téléphoniques réguliers. Un de ces points a été organisé avec les membres du conseil d'administration afin d'apporter des réponses à leurs interrogations, notamment sur la situation de l'emploi, la stratégie et les résultats.

Chez CA Romania, un représentant du personnel a été désigné et est associé aux mesures prises.

Au niveau du Groupe

Une réunion avec *UNI Global Union*, signataire de l'accord-cadre international s'est tenue le 9 avril afin de faire un point de situation. Crédit Agricole S.A. était la première banque française signataire d'un accord avec l'UNI à avoir organisé pareil échange.

Tirer parti de notre diversité, pour un collectif renforcé

Politique

Caractérisé par une culture décentralisée et entrepreneuriale où l'humain est le trait d'union et de partage, notre Groupe porte la diversité dans son ADN. Quatre priorités d'action avec des engagements concrets ont été fixées : poursuivre la féminisation de nos instances dirigeantes, accélérer l'internationalisation de nos viviers de talents, développer la diversité sociale, l'intégration des jeunes et valoriser la transmission de nos collaborateurs les plus expérimentés et amplifier nos engagements en matière de handicap (à travers le développement des efforts de recrutement et la mise en place des conditions propices à encourager la reconnaissance des collaborateurs en situation de handicap).

Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Plans d'action et résultats

Depuis plusieurs années, Crédit Agricole S.A. est engagé dans une démarche visant à faire **progresser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, notamment grâce à la signature d'accords portant sur des thématiques telles que l'équité dans le recrutement, la formation, la promotion, la rémunération ou encore l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. En 2020, le Groupe comptait 53 % de femmes dans ses effectifs mondiaux.

Crédit Agricole S.A. a mis en place de nombreux dispositifs pour accompagner la conciliation vie professionnelle/vie personnelle tels que "réduire l'impact du **congé maternité** sur la carrière des femmes – conserver leur engagement et développer leurs talents", "répondre aux nouvelles attentes des salariés parents", "adapter l'organisation du travail pour permettre davantage de flexibilité", "favoriser un meilleur équilibre pour une bonne gestion de la parentalité".

Quant au **respect de l'égalité des rémunérations entre les femmes et les hommes**, le Groupe et l'ensemble de ses entités veillent à réaliser des diagnostics réguliers pour surveiller l'apparition d'éventuels écarts de rémunération et, le cas échéant, prévoient des mesures pour y remédier. La publication de l'index de l'égalité femmes/hommes, mis en place par le gouvernement français, permet de souligner l'efficacité des actions mises en œuvre au sein du Groupe avec des notes positives entre 75 et 98/100 pour les entités du Crédit Agricole S.A. La politique volontariste du Groupe en matière de diversité s'est traduite de manière concrète notamment à travers :

- la progression significative de la féminisation du Comité exécutif du Crédit Agricole S.A. (de 6,5 % en 2016 à 25 % aujourd'hui) ;
- la féminisation de l'ensemble des plus hautes instances dirigeantes des entités du Groupe (24 % au 31 décembre 2020) ;
- la progression constante du Groupe au sein du palmarès de la féminisation des instances dirigeantes des entreprises du SBF 120 depuis quatre ans. Avec 46 places gagnées entre 2015 et 2019, le Groupe est ainsi entré dans le Top 50 de ce palmarès.

Pour continuer à progresser et accélérer la féminisation des plus hautes instances dirigeantes des entités du Crédit Agricole S.A. et de nos Dirigeants, le Groupe s'est doté de leviers d'actions chiffrés avec :

- l'intégration d'un critère de réussite dans la rémunération des membres du Comité exécutif du Crédit Agricole S.A. dans le cadre de notre Ambition Stratégique 2022 : 30 % de femmes dans les instances dirigeantes à horizon 2022 ;
- l'intégration de ce critère parmi les indicateurs de pilotage de notre Projet Humain.

Par ailleurs, une revue spécifique des équipes dirigeantes et des plans de succession a lieu chaque année avec un point dédié à l'identification des talents féminins. Une attention particulière et constante est portée à la promotion des talents féminins lors de pourvois de postes de managers et de nominations de dirigeants avec l'intégration d'au moins une candidature de femme dans la liste. **Différentes initiatives complémentaires** traduites dans des programmes de développement spécifiques s'orchestrent également pour soutenir cette ambition comme :

- une formation au rôle d'administratrice/administrateur ;
- un programme de mentorat par les membres du Comité exécutif du Groupe à destination de nos futurs dirigeants ;
- un nouveau programme managérial "Leading@Crédit Agricole" avec un focus particulier sur les femmes.

Une attention particulière portée à l'internationalisation de nos viviers de talents

Avec plus de la moitié de nos collaborateurs travaillant à l'étranger, l'internationalisation de nos viviers de talents est un enjeu majeur pour le Groupe : un objectif de 20 % de la relève "internationale" dans les plans de succession à horizon 2022 a été fixé et ce critère a été intégré aux indicateurs de pilotage de notre Projet Humain.

Sensibilisation des collaborateurs sur les sujets de mixité

La tolérance et l'ouverture aux autres contribuent au sentiment d'appartenance des collaborateurs et collaboratrices de notre Groupe. Afin de lutter contre toutes les formes de discrimination et faire de la diversité un levier de transformation de l'entreprise et de performance managériale, des actions régulières de sensibilisation sur **les stéréotypes** sont déployées au sein du Groupe. La **Semaine de la mixité**, déployée chaque année depuis 2011, représente un temps fort de communication, de réflexion et de sensibilisation de l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs en proposant des conférences, des supports d'information, des événements. En 2020, le Groupe a fait évoluer la semaine de la mixité en un **Mois de la diversité** afin de capitaliser sur notre diversité et proposer une multiplicité de regards avec prise de paroles de membres du Comité exécutif et de collaborateurs partout dans le monde et externes.

Inclusion des jeunes et l'accès à l'emploi (alternants et stagiaires)

Découvrir la diversité des activités de l'entreprise à travers un contrat en alternance ou un stage est l'un des meilleurs moyens d'acquérir des compétences et d'affiner son projet professionnel pour ensuite s'insérer dans la vie professionnelle.

- **Jeunes issus de zones d'éducation prioritaires** : en 2020, afin de maintenir l'engagement du Groupe auprès des élèves issus de collèges REP et REP+, le projet d'accueil des stagiaires de 3^e a été adapté aux contraintes sanitaires liées à la COVID-19.
- **L'apprentissage** : ce sont aujourd'hui 1 861 alternants qui sont formés dans le Crédit Agricole S.A. En 2020, le Groupe a décidé de maintenir la campagne 2020 de recrutements d'alternants et de généraliser les recrutements à distance durant la phase de confinement.

Le programme "Point de rencontre", initié en 2015 par LCL et l'association Apels (Agence pour l'éducation par le sport), permet de proposer à de jeunes adultes peu diplômés, engagés dans une pratique sportive d'intégrer un dispositif de formation pour devenir Conseiller Clientèle Particuliers. Par ailleurs, LCL a organisé du 21 septembre au 2 octobre 2020 un forum de recrutement avec l'association "Nos Quartiers ont du Talent" (NQT) pour permettre l'insertion de jeunes diplômés n'ayant pas d'emploi. 15 candidats ont été retenus pour des postes de Conseiller de Clientèle Particuliers et de Conseiller d'accueil.

Politique handicap

Un sixième accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, signé avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives du Crédit Agricole S.A. pour la période 2020-2022, renouvelle les ambitions du Groupe en matière d'inclusion, en adaptant nos engagements aux changements réglementaires qui incite les entreprises à développer l'emploi direct des personnes en situation de handicap.

L'accord 2020-2022 poursuit la politique ambitieuse du Groupe, avec un engagement de recrutement de 145 salariés en situation de handicap dont 55 en CDI. Il met également en avant notre souhait de suivre la transformation de contrats temporaires en CDI, avec un engagement de transformation porté à 25 % en fin d'accord. L'année 2020 aura été une année particulière, impactée par la crise sanitaire qui a largement imposé un ralentissement de l'ensemble des projets et chantiers identifiés dans la feuille de route de politique handicap Groupe. Le Crédit Agricole S.A. a recruté 71 salariés en situation de handicap, dont 24 en CDI, en 2020. Comme tous les ans, Crédit Agricole S.A. s'est impliqué à déployer des actions de communication et de sensibilisation notamment à l'occasion de la Semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap, qui s'est déroulée du 16 au 20 novembre.

Santé, sécurité et qualité de vie au travail

Politique

Face aux nouvelles exigences d'un environnement en profonde transformation et avec l'évolution des modes de travail, le Groupe est convaincu que la QVT est un levier majeur de performance économique et d'engagement des collaborateurs. L'impulsion du Groupe au travers de la charte relative au télétravail renouvelée en 2018, continue à se décliner au sein des entités notamment via le déploiement des accords négociés en leur sein sur ces thématiques, et la mise en place d'actions afin de promouvoir et ancrer la QVT dans leur politique sociale.

Plans d'action et résultats

Dans le cadre des actions prévues par l'Accord-Cadre International, une étude sur le congé maternité et le dispositif de prévoyance a été menée par le cabinet Mercer en 2020 auprès de toutes les entités du Groupe, présentes dans 50 pays. La commission de suivi de décembre s'est vu présenter les résultats de l'étude maternité et du congé de 16 semaines, ainsi que la méthodologie d'audit pour la prévoyance.

L'année 2020 a été largement consacrée à la gestion de la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19, avec la mise en place d'une coordination Groupe, le déploiement des mesures de protection des salariés et d'actions pour les accompagner tout au long de cette période. Dès le début de la crise, le Groupe a mis en place une transformation de l'organisation du travail par le recours massif au télétravail pendant les périodes de confinement qui a concerné la grande majorité des collaborateurs, hors réseaux commerciaux. Des mesures sanitaires strictes ont été prises sur les lieux de travail pour protéger la santé des collaborateurs travaillant sur site ou en agences. **Par ailleurs, le Groupe a maintenu la rémunération de l'ensemble de ses collaborateurs, quel que soit leur statut, et n'a pas eu recours au dispositif d'activité partielle.**

L'ensemble des entités du Groupe a travaillé également à la mise à jour de leur Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) afin de prendre en compte le risque pandémique ainsi que ceux liés aux organisations du travail mis en œuvre en période de confinement. **Plusieurs actions ont été mises en œuvre afin d'accompagner les collaborateurs durant cette période** : téléconsultation médicale, cellule psychologique, couverture prévoyance supplémentaire, charte de télétravail ou des mesures d'accompagnement pour les enfants des collaborateurs avec une offre de soutien scolaire.

2.4.4 Politique fiscale et lobbying responsable

La politique fiscale de Crédit Agricole S.A. obéit à des règles de transparence et de responsabilité qui nécessitent le respect des lois et réglementations fiscales en vigueur dans les États et territoires où il exerce ses activités.

2.4.4.1 Politique fiscale

Politique

Le Groupe s'acquiesce des taxes et impôts légalement dus dans les États et territoires où il est présent. Les montants acquittés correspondent à la valeur économique sous-jacente créée dans ces États ou territoires dans le cadre de ses activités. Ses activités économiques et ses charges d'impôts sont donc corrélées. **Crédit Agricole S.A. a développé, sous l'autorité de sa Direction générale**, un corpus de règles internes qui l'a amené à se retirer des États jugés non coopératifs par l'OCDE. Une procédure interne, régulièrement actualisée, prévoit ainsi des autorisations préalables à tout investissement pour compte propre dans des États listés par cette procédure.

Plans d'action et résultats

En France comme à l'étranger, le Groupe respecte les dispositifs en vigueur de lutte contre l'évasion fiscale. Crédit Agricole S.A. ne détient par ailleurs aucune implantation dans les États figurant sur la liste des États et territoires non coopératifs établie par la France et l'Union européenne (Loi n° 2018-898 du 23 octobre 2018 relative à la lutte contre la fraude).

Crédit Agricole S.A. est également transparent à propos de son organisation, ses implantations, sa structure et ses opérations. Ainsi, il entretient une relation professionnelle et de coopération avec toutes les autorités fiscales dans tous les pays où il opère et divulgue complètement et de manière transparente toutes les informations pertinentes dans le respect de ses obligations juridiques, lorsque des différends surgissent. Crédit Agricole S.A. publie, pays par pays, les effectifs en équivalent temps plein, le produit net bancaire réalisé localement, son résultat avant impôts, les impôts et les bénéfices dans chaque État (en distinguant l'impôt courant et l'impôt différé) ainsi que les subventions publiques reçues (voir pages 660 et 661). Crédit Agricole S.A. publie également chaque année la liste de ses filiales et implantations avec leur dénomination sociale, la nature de l'activité, et leur localisation. Lorsque le Groupe exerce ses activités dans des États où le taux d'impôt est significativement inférieur à l'impôt français, il est à même de démontrer qu'il exerce une réelle activité bancaire et financière dans ces États et qu'il y dispose d'une réelle substance économique. Il communique également de manière transparente sur les contrôles fiscaux effectués au sein du Groupe, les ajustements éventuellement notifiés par les autorités fiscales, et les provisions constituées en conséquence.

La Direction fiscale de Crédit Agricole S.A. s'assure que les pratiques fiscales du Groupe poursuivent de larges objectifs de responsabilité et de conformité, pas seulement ceux plus étroits de la gestion du coût de l'impôt et du risque fiscal. Par conséquent, Crédit Agricole S.A. ne fournit aucune aide ou encouragement aux clients pour enfreindre les lois et règlements fiscaux, ni ne facilite ou soutient les transactions où l'efficacité de l'impôt pour le client repose sur la non-divulgaration de faits aux autorités fiscales. En outre, en application de la norme d'échange automatique d'information mise au point par l'OCDE dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale, adoptée par une centaine d'États et transposée par l'Union européenne, les entités du Groupe Crédit Agricole identifient les titulaires de comptes résidents fiscaux de pays avec lesquels un accord d'échange a été conclu, et transmettent chaque année les informations concernant ces clients à leur administration fiscale locale, qui les retransmet aux administrations fiscales des États de résidence concernés.

Afin de démontrer précisément la façon dont Crédit Agricole S.A. applique une politique de transparence sur son organisation et ses implantations, il est utile de rappeler que partout dans le monde où Crédit Agricole S.A. est présent avec des filiales et des succursales et où il génère un PNB significatif, il dispose d'équipes locales étoffées et y est soumis à l'impôt

sur les sociétés en vigueur localement. **Crédit Agricole S.A.** applique par ailleurs une politique de prix de transfert conforme aux principes de l'OCDE : il déclare ses revenus et paie les impôts correspondants dans les États dans lesquels il exerce son activité bancaire ou financière. Le taux effectif d'imposition de Crédit Agricole S.A. s'élève, en 2020, à 22,23 %. Le taux effectif d'imposition du Groupe Crédit Agricole est de 26,51 % en 2020.

Enfin, le **Groupe Crédit Agricole** a publiquement pris l'engagement de n'être présent au titre de ses activités internationales de gestion de fortune que dans des États et territoires s'engageant à pratiquer l'échange automatique d'informations ; de n'accepter comme clients que ceux qui lui donnent mandat d'échanger automatiquement, avec les administrations concernées, les informations les concernant ; de ne plus créer, gérer ou conseiller de structures offshore. Indosuez Wealth Management accompagne sa clientèle dans le respect des obligations fiscales et suite à l'échange automatique d'information auprès de l'Union européenne, il a étendu le périmètre aux pays partenaires. Une procédure interne encadre très rigoureusement cet engagement.

2.4.4.2 Lobbying responsable

Politique

Crédit Agricole S.A. est **transparent dans son lobbying auprès des législateurs et des décideurs des politiques fiscales**, et son impôt est déterminé par le régime légal d'imposition applicable à tout autre contribuable similaire. Son activité de lobbying se déroule en toute transparence avec l'ensemble des parties prenantes et répond aux meilleures pratiques en vigueur. Les actions sont menées pour valoriser notre modèle économique de banque universelle de proximité et de faire valoir notre Raison d'Être⁽¹⁾ "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société". En 2020, les axes majeurs ont concerné le financement et le soutien de l'économie dans le contexte inédit de la pandémie de COVID-19, l'accompagnement de la transition énergétique ainsi que la préservation des spécificités mutualistes.

Plans d'action et résultats

La Direction des affaires publiques Groupe pilote l'activité de lobbying au sein du Groupe Crédit Agricole. Comptant 10 personnes, dont trois personnes à temps plein à Bruxelles, elle s'appuie sur des relais dans les Directions du Groupe et dans les filiales. Soumise également au **Code interne de conduite des affaires** et au contrôle de son budget par la Direction financière, la Direction des affaires publiques Groupe communique régulièrement les messages clés et les positions défendues auprès des instances internes, notamment le Comité exécutif, le Comité de direction et les comités spécialisés du Conseil d'administration.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les fonctions du Directeur des affaires publiques Groupe sont étendues à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole, incluant les Caisses régionales, la Fédération nationale du Crédit Agricole et Crédit Agricole S.A. Une grande partie des sujets traités l'est en étroite collaboration avec la Fédération bancaire française (FBF) ou la Fédération Française de l'Assurance (FFA), mais aussi avec la Fédération bancaire européenne (FBE) ou Insurance Europe, l'Association for financial markets in Europe (AFME) et/ou, à la demande de la Fédération nationale du Crédit Agricole qui en est membre, avec l'Association européenne des banques coopératives (EACB). Par ailleurs, le Groupe contribue aux consultations des autorités françaises et européennes telles que celles sur l'inclusion bancaire, la transformation numérique du secteur bancaire et la finance durable.

Afin d'ancrer ces activités de lobbying dans les meilleures pratiques en vigueur, Crédit Agricole S.A. a adopté en 2013 une **Charte de lobbying**, qui s'applique à Crédit Agricole S.A. et à l'ensemble de ses entités. Enregistré depuis 2009 au Registre de transparence de l'Union européenne, Crédit Agricole S.A. s'est engagé à adopter le Code de bonne conduite applicable aux représentants d'intérêts. En France, Crédit Agricole S.A. est inscrit, en application de la Loi Sapin II du 9 décembre 2016, dans le répertoire numérique des représentants d'intérêts.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

2.4.5 Achats responsables

Politique

Le Groupe Crédit Agricole s'est doté d'une **politique d'Achats responsables**, afin de répondre aux grands enjeux de demain sur ses territoires et contribuer à la performance globale de l'entreprise. Cette politique est intégrée dans la **Charte éthique du Groupe**. Cette politique a été co-construite avec les entités du Groupe et les Caisses régionales. Chaque Directeur général d'entité du Groupe s'est engagé sur son périmètre en signant cette politique. La politique d'Achats responsables s'adresse à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats et à nos fournisseurs.

Plans d'action et résultats

La Politique Achats responsables se décline par un **plan d'actions "ACTE 2022"** qui s'inscrit directement dans les trois Projets des Ambitions 2022 :

- **Projet Clients/Fournisseurs** : assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs ;
- **Projet Humain** : une ligne métier Achats qui se transforme et qui développe ses équipes ;
- **Projet Sociétal** : intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans les achats.

Crédit Agricole S.A. a signé la **Charte relations fournisseurs responsables** dès 2011. Par ailleurs, l'octroi du **label "Relations fournisseur et Achats responsables"**, attribué par le Médiateur de la République et le Conseil national des achats, a été renouvelé en avril 2018 sur un périmètre élargi à Crédit Agricole S.A. et ses filiales. L'organisation et les actions de Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont été attestées à un niveau "probant" par rapport au référentiel de la **norme ISO 20400**. En termes d'**organisation**, un **sixième pôle achats RSE et formation** a été créé au sein de la Direction des achats Groupe en charge de l'animation des Achats responsables et du label "Relations fournisseur et Achats responsables" auprès des Directeurs de pôles achats et des managers achats au sein des entités. Le Comité de direction achats qui pilote la performance RSE des fournisseurs passe en revue trimestriellement les questions RSE liées au label et au devoir de vigilance. La Direction des achats Groupe a enrichi sa démarche autour d'une vision à 360° du risque et de la conformité fournisseurs avec un **dispositif KYS (Know Your Supplier)**. À l'issue du traitement des éléments d'analyse menés sur les fournisseurs à risque, un Comité décisionnaire a été mis en place début 2020 – "**le Comité risques fournisseurs Groupe**" – qui a pour finalité de statuer sur la poursuite – ou l'arrêt – de la relation avec le fournisseur. Un **tableau de bord sur les principaux indicateurs RSE achats** communs à toutes les entités du Groupe (dont les Caisses régionales) est déployé dans les principales entités du Groupe Crédit Agricole.

2.4.5.1 Assurer un comportement responsable et durable dans la relation fournisseurs

Politique

Les **relations responsables et durables avec nos fournisseurs** constituent une action forte de notre politique Achats responsables et s'appuie sur les principes suivants :

- *renforcer la connaissance réciproque entreprises/fournisseurs et développer une culture d'écoute ;*
- *s'assurer de l'équité financière envers nos fournisseurs ;*
- *contribuer au développement du territoire.*

Plans d'action et résultats

Une **Charte achats responsables** est jointe à tous les contrats fournisseurs et repose sur des engagements réciproques fondés sur les principes fondamentaux du Pacte mondial des Nations Unies. Une **clause** sur le respect des droits humains, protection de l'environnement et lutte contre la corruption est venue enrichir les contrats depuis 2018.

Un dispositif de **dialogues avec nos parties prenantes** regroupe notamment des **enquêtes de satisfaction** permettant le recueil de l'expression des fournisseurs comme des prescripteurs internes, avec trois objectifs : mesurer la satisfaction des fournisseurs sur la relation avec le Groupe, mesurer la satisfaction des prescripteurs sur les panels fournisseurs par famille d'achats, la prestation et l'accompagnement des achats.

Avec la crise sanitaire du COVID-19, les échanges avec nos fournisseurs ont été fréquents et intenses :

- une **quatrième édition des Rencontres Fournisseurs** 100 % digital avec plus de 300 fournisseurs connectés ;
- des **communications de chacune des entités** de Crédit Agricole S.A. auprès de leurs fournisseurs en leur renouvelant tout notre soutien et en les rassurant sur la volonté de maintenir le tissu économique, avec une attention particulière est portée aux PME et TPE ;
- des **échanges quotidiens des acheteurs** avec leurs fournisseurs afin de continuer certaines prestations à distance quand cela était possible et répondre individuellement à leurs questions.

Nous avons rappelé le rôle du **Médiateur interne** pour le Crédit Agricole S.A. qui peut être saisi par les fournisseurs et/ou le service interne concerné et son périmètre s'est étendu en 2020 à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole en France et à l'international.

Crédit Agricole S.A. est attentif au **suivi des délais de paiement** vis-à-vis de ses fournisseurs. La ligne métier achats Crédit Agricole S.A. s'est donnée pour objectif pour 2022 de diminuer de 25 % le nombre de factures réglées avec retard dans chaque entité, seules les litiges documentés étant acceptés. De nombreuses actions ont été mises en place dont une action Groupe suivi par le dispositif FReD. Des indicateurs de réduction des délais par entité ainsi que le suivi des plans d'actions sont présentés semestriellement au **Comité de contrôle interne Groupe (CCIG)**. Pour Crédit Agricole S.A., le délai de paiement moyen est de 45 jours en 2020 pour 12 entités consolidées⁽¹⁾. Par ailleurs, une attention particulière est portée également à la **dépendance économique des fournisseurs** vis-à-vis du Groupe Crédit Agricole. La connaissance des tiers fournisseurs ou "**KYS (Know Your Supplier)**" est un élément important quant à l'application des prescriptions émises dans le cadre de la Loi Sapin II et de la Loi sur le devoir de vigilance.

2.4.5.2 Une ligne métier Achats qui se transforme

Politique

La **ligne métier Achats (LMA)** compte plus de 250 collaborateurs incluant des Acheteurs en charge de catégories d'achats pour le compte du Groupe, et, des Acheteurs business dans les filiales à proximité des besoins exprimés par le métier. Sa mission, être une ligne métier Achats responsables, contributrice de la performance, actrice de la transformation du Groupe et de son environnement. Les ambitions de la ligne métier Achats sont de trois ordres :

- *amplifier la performance par des propositions de création de valeur ;*
- *sécuriser les décisions tout en transformant les contraintes en opportunités ;*
- *promouvoir les achats responsables pour valoriser le développement économique des territoires dans le respect de nos valeurs et de notre environnement.*

(1) Crédit Agricole S.A., CAPS, LCL, CA Immobilier, Crédit Agricole CIB, CACF, CALF, CAA, CA-GIP, Amundi, CACEIS, CA Indosuez.

Plans d'action et résultat

La Direction des achats Groupe au service de toutes les entités du Groupe a engagé **sept grands chantiers** à mener d'ici 2022 qui contribueront à répondre aux enjeux de la ligne métier Achats et valoriser son rôle. Après les chantiers "**rayonnement des achats**", "**attractivité des achats**" et "**Know Your Prescripteurs**" quatre chantiers se sont poursuivis en 2020 :

- **coopération avec les Caisses régionales** vise à une meilleure répartition des rôles avec les Caisses régionales et leurs différentes filiales ;
- **DP4You** qui a pour objectif de développer l'appropriation du SI achats par ses utilisateurs ;
- **KYS** (Know Your Suppliers) en vue d'approfondir la connaissance fournisseurs ;
- **Être et devenir** qui a produit un référentiel de compétences revu et partagé par toute la ligne métier.

Parallèlement, le **parcours de professionnalisation interne** à destination des nouveaux arrivants a été complètement revu pour assurer une continuité de la formation en période COVID avec des propositions de contenus ciblés (*e-learning*, vidéos interactives) et des temps collectifs à distance (classes virtuelles, web conférences).

2.4.5.3 Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats

Politique

La ligne métier Achats déploie la généralisation d'ici à 2022 de l'intégration de la dimension RSE à tous ses dossiers d'achats afin d'évaluer la performance RSE des fournisseurs et de leurs offres (portée à 15 % de la note globale depuis le 1^{er} janvier 2020). L'évaluation RSE du fournisseur est demandée systématiquement lors des appels d'offres, avec l'appel à un tiers indépendant et spécialisé, la société EcoVadis (contrat renouvelé en 2018). La valorisation des achats inclusifs est un point à intégrer au cours du processus d'achats, à la fois les achats au service du développement de l'emploi dans les territoires (dont TPE/PME), mais également les achats comme levier d'emploi des publics fragilisés (secteur du travail protégé et adapté (STPA), travailleurs handicapés indépendants, structures d'insertion). L'objectif visé est de doubler le volume d'achats inclusifs d'ici 2022. Les achats ont leur part à jouer en sensibilisant les donneurs d'ordre et les utilisateurs internes.

Plans d'action et résultat

En 2020, nous avons travaillé à l'élaboration d'une **methodologie commune en co-construction** avec les acheteurs, des représentants des prescripteurs internes et de quelques fournisseurs afin d'aider les acheteurs à intégrer systématiquement les enjeux de la RSE dans l'acte d'achats. 2 179 fournisseurs de Crédit Agricole S.A. ont déjà une note EcoVadis au 31 décembre 2020 et 461 sont en cours d'évaluation.

L'intégration des **achats inclusifs** est appréciée comme une opportunité dans nos dossiers d'appels d'offres. Lors de l'élaboration du cahier des charges, les acheteurs proposent systématiquement aux prescripteurs des critères liés à l'inclusion des publics fragilisés, qui se traduisent entre autres par le recours au secteur du travail protégé et adapté en direct ou en cotraitance, à travers une clause standard. Le volume d'achats confié au secteur du travail protégé et adapté se stabilise en 2020 à **4,3 millions d'euros** sur le périmètre France de Crédit Agricole S.A., ses filiales et Crédit Agricole Technologies et Services.

2.4.6 Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité

Introduction

La transformation digitale en cours dans l'ensemble des secteurs de la société est porteuse d'innovations et de développement pour tous. Pour autant, cette évolution, aussi inévitable soit elle, génère naturellement de nouvelles vulnérabilités et fait peser des menaces à la fois sur les particuliers, les entreprises et l'État.

Ces dernières années, comme tous les grands groupes bancaires, le Crédit Agricole note un accroissement de la menace liée à la cybercriminalité contre l'intégrité de son système d'information (SI) sous la forme d'attaques, souvent coordonnées et ciblées. Conscient des enjeux liés à la sécurité numérique, Crédit Agricole S.A. déploie une stratégie proactive de cybersécurité pour la prévention du cyber-risque qui est au cœur de ses priorités en matière de gestion des risques opérationnels (cf. chapitre 5 "Risques et Pilier 3" ; 5.1 "Facteurs de risques" ; 5.1.3 "Risques opérationnels et risques connexes").

Nos engagements de protection des données de nos clients et de nos collaborateurs

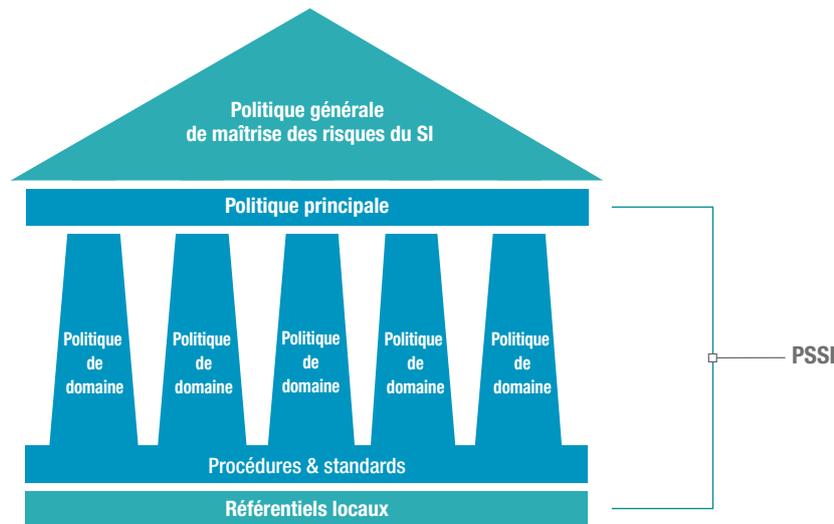
La Charte éthique du Groupe Crédit Agricole comme le Code de conduite de Crédit Agricole S.A. nous engageant en matière de protection des données de nos clients et de nos collaborateurs. La Direction de la conformité veille au respect de la protection des données personnelles et supervise la ligne métier des délégués à la protection des données personnelles (cf. chapitre 2 "Performance extra-financière" ; 2.4.2 "Une forte culture éthique"). La ligne métier Systèmes d'information (LMSI) met en œuvre un ensemble de moyens, notamment l'application de règles de sécurité permettant de protéger les données personnelles lors des phases de conception et de développement des projets touchant au système d'information, la mise en place de moyens de protection avancés, la vérification régulière de l'efficacité des dispositifs de sécurité (tests d'intrusion, audits de sécurité) et la surveillance continue des systèmes d'information.

Politique

La politique en matière de cybersécurité fait partie du cadre référentiel des Politiques de sécurité des systèmes d'information (référentiel PSSI) piloté par **Crédit Agricole S.A.** et mis en œuvre au sein du Groupe Crédit Agricole qui est constitué :

- de Politiques générales telles que la Politique Générale de Maîtrise des Risques du Système d'Information (PGMRSI) du Groupe Crédit Agricole et la Politique du Plan de Continuité d'activité du Groupe Crédit Agricole, qui sont élaborées au sein de la Direction des risques Groupe par le pôle Sécurité et Continuité d'activité ;
- d'une Politique Principale de Sécurité des SI (PSSI) qui formalise les concepts de base de la cybersécurité, les enjeux et objectifs, les principes essentiels, le dispositif de maîtrise des risques, les modalités d'application de la PSSI et la gestion du référentiel documentaire dédié. Elle est élaborée par l'unité Sécurité et Risques IT au sein de la Direction sécurité, risques et projets transverses qui la soumet pour validation au Comité sécurité Groupe (CSG). Elle est révisée sur demande du CSG à chaque changement majeur de gouvernance (par exemple : évolution des scénarios de risques majeurs) et au minimum tous les trois ans ;
- de Politiques de Domaine portant chacune sur des thématiques de SSI particulières et s'apparentant au résultat d'une analyse de risques sur un système générique (détection et traitement des incidents de cybersécurité, scans de vulnérabilité et audit de sécurité, sécurité des données de cartes bancaires...). Elles sont élaborées par l'unité Sécurité et Risques IT puis soumises pour validation au Comité opérationnel sécurité des systèmes d'information (COMOP SSI) ;
- de procédures et de standards qui déclinent opérationnellement les politiques de domaine. Ils contiennent des préconisations concrètes de sécurité à mettre en œuvre dans le Groupe Crédit Agricole.

L'ensemble de ces politiques, procédures et standards sont publiés sur l'intranet de Crédit Agricole S.A.



Plans d'action et résultats

Notre stratégie de cybersécurité s'appuie sur une gouvernance opérationnelle, une organisation décentralisée qui repose sur des acteurs présents au sein de chaque entité, la mise en œuvre de standards et de normes de sécurité pour intégrer la cybersécurité à tous les niveaux du SI. L'analyse des risques cyber est intégrée systématiquement dès la phase de conception des projets impactant les SI dans une approche *Security by design*. Crédit Agricole S.A. développe de manière active la sensibilisation et la culture du "cyber-risque" auprès de ses collaborateurs, de ses clients et de ses fournisseurs pour faire évoluer les usages et promouvoir l'acquisition de comportements réflexes, essentiels en matière de cybersécurité.

Organisation et dispositif de gestion des risques

La maîtrise de la sécurité des systèmes d'information et la mise en œuvre de la politique de cybersécurité s'inscrivent dans le cadre des dispositifs de gestion des risques existants (cf. chapitre 5 "Risques et Pilier 3" – 5.2 "Gestion des risques"). Ainsi, la déclaration d'appétence aux risques, soumise chaque année à l'approbation du Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A., intègre notamment des indicateurs clé relatifs au risque IT. La maîtrise des risques cyber est organisée selon les responsabilités respectives des trois lignes de défense au sein du dispositif de contrôle interne (ligne métier, contrôle permanent, Audit-Inspection). La ligne métier SSI est le premier élément de ce dispositif de maîtrise de ces risques.

La Direction des risques Groupe exerce en continu un contrôle de deuxième niveau sur le risque opérationnel notamment sur les risques d'atteintes aux systèmes d'information y compris les menaces liées à la cybercriminalité. Une équipe dédiée de Supervision du contrôle permanent IT au sein de la Direction sécurité, risques opérationnels et contrôle permanent anime le réseau des Pilotes des risques systèmes d'information (PRSI), rattachés aux responsables Contrôle permanent et risques (RCPR) qui consolident les informations.

La Direction de la conformité intervient aussi en deuxième niveau pour ce qui concerne les risques de non-conformité qui incluent notamment les risques de non-respect des règles en matière de protection des données personnelles (cf. chapitre 2 "Performance extra-financière" ; 2.4.2 "Une forte culture éthique").

En troisième ligne de défense, l'Inspection générale a pour mission lors de ses audits portant sur les risques IT, d'évaluer les processus mis en

place, ainsi que les contrôles et la gouvernance associés, de vérifier le bon respect des lois et des règlements et, si nécessaire de proposer des axes d'amélioration afin de renforcer les dispositifs.

Gouvernance

Le risque cyber et la stratégie de cybersécurité sont examinés régulièrement par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. et font l'objet d'un suivi attentif par le Comité des risques et le Comité des risques aux États-Unis (cf. chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise" – 3.1 "Rapport du Conseil d'administration").

Crédit Agricole S.A. a mis en place une gouvernance opérationnelle afin de piloter la sécurité des systèmes d'information, d'atteindre et de maintenir le niveau de sécurité cible. Cette gouvernance s'appuie sur des comités dont les interactions sont le reflet de l'organisation de la sécurité au sein du Groupe. Le Comité sécurité Groupe (CSG), qui rapporte au Comité exécutif, présidé par le DGA du Pôle Innovation, Transformation digitale et IT Groupe est l'instance faîtière de la gouvernance en matière de sécurité au sein du Groupe. Ce Comité décisionnaire et exécutoire définit la stratégie sécurité et apprécie le niveau de maîtrise du Groupe dans les quatre domaines relevant de sa compétence : plan de continuité des activités, sécurité des personnes et des biens, protection des données et sécurité des systèmes d'information.

Mesures de prévention, de détection des cybermenaces et de protection des systèmes d'information et des données critiques

Des dispositions de natures diverses et complémentaires (techniques, organisationnelles, comportementales, contractuelles) permettent de réduire la probabilité d'occurrence des risques cyber ou d'en limiter les effets. Le pilotage global de ce dispositif est assuré au sein du pôle Innovation, Transformation digitale et IT Groupe (ITD). Sur un plan opérationnel, deux dispositifs majeurs lancés ces dernières années ont permis des progrès importants en matière de cybersécurité :

- **le radar IT** pour évaluer la situation des systèmes d'information vis-à-vis de tous les risques IT essentiels, notamment en termes de cybersécurité ;
- **le programme CARS** (Crédit Agricole Renforcement de la Sécurité) piloté par Crédit Agricole S.A. qui est un programme de cybersécurité visant à améliorer le niveau de sécurité des SI de l'ensemble du Groupe Crédit Agricole.

Sensibilisation et culture du cyber-risque

L'ensemble de ces actions sont également complétées par un dispositif de sensibilisation permettant de rappeler à chacun les bonnes pratiques de sécurité à adopter de façon concrète et accessible. Le pôle ITD diffuse des outils de sensibilisation à la cybersécurité. Il est aussi à la disposition des entités du Groupe pour les aider à organiser des actions de sensibilisation. Le dispositif de sensibilisation à la cybersécurité repose sur un ensemble d'actions convergentes et complémentaires conduites par chaque entité

du Groupe : sensibilisation des dirigeants, formation des collaborateurs, communication interne (ex. en 2020, diffusion des recommandations de sécurité IT pour le télétravail en situation de crise, vidéos Surfclean "Déplacements professionnels", "Clés USB", "Réseaux publics" ...), diffusion de campagnes thématiques (ex. : faux-phishing), publication d'un passeport sécurité, intégré au processus d'accueil des nouveaux entrants, et publication d'un passeport sécurité spécifique pour les équipes supports IT. Des actions de sensibilisation à destination des clients sont aussi menées régulièrement.

2.5 L'INTÉGRATION DES CRITÈRES ESG DANS LES POLITIQUES D'INVESTISSEMENT ET DE GESTION D'ACTIFS

Politique

Pionnier en investissement responsable et leader européen de la gestion d'actifs, signataire des *Principles for Responsible Investment* (PRI) depuis 2006 et de l'UNEP FI depuis 2014, **Amundi** a placé l'analyse ESG (Environnement, Social et Gouvernance) au cœur de sa stratégie de développement. Son objectif premier est d'offrir à ses clients non seulement une performance financière attractive tout en respectant le niveau de risque qu'ils ont choisi mais aussi une surperformance des critères extra-financiers

dans tous ses fonds ouverts activement. Amundi porte une attention toute particulière à deux grands enjeux contemporains que sont, d'une part, la transition climatique et la protection des écosystèmes, et, d'autre part, la question de la cohésion sociale et sociétale. Dans son plan stratégique à trois ans, lancé fin 2018, Amundi confirme son positionnement d'acteur responsable.

Engagements d'Amundi au sein de son plan stratégique 2018

- Objectif d'atteindre un score ESG supérieur à celui de leur indice de référence ou univers d'investissement sur tous les fonds ouverts gérés de façon active, dès que techniquement possible.
- Intégration systématique de la performance ESG des émetteurs dans la politique de vote d'Amundi.
- Poursuite des développements d'innovations ESG et Climat en fonds indicels sur la gestion passive.
- Doublement des initiatives spécifiques favorisant l'investissement dans les projets à impact environnemental ou social.
- Développement d'activités de conseil spécifique destinées aux clients institutionnels et distributeurs d'Amundi afin de les accompagner dans leur développement ESG.

Plans d'action et résultats

Favoriser les investissements ESG des grandes clientèles et institutionnels

Amundi a mis en place une triple gouvernance dédiée sur l'ESG : le Comité stratégique ESG définit et valide la politique ESG et les orientations stratégiques du groupe Amundi ; le Comité de notation ESG définit et valide la notation ESG ; le Comité de vote ESG examine et valide les engagements et l'exercice des droits de vote d'Amundi, et s'assure de leur cohérence avec les thématiques d'engagement clés ESG ; le Comité d'impact social couvre les stratégies d'investissements sur des thématiques sociales et solidaires dans les sociétés non cotées.

Amundi s'est par ailleurs dotée de moyens importants pour déployer sa politique ESG : un département dédié à l'investissement responsable, comptant 25 spécialistes en analyse ESG, vote en Assemblées générales, engage un dialogue actionnarial avec les entreprises, et utilise 14 prestataires externes de données extra-financières. Plus de 10 000 émetteurs peuvent ainsi être notés sur les critères ESG.

Les principes de la politique ESG d'**Amundi** sont les suivants :

- une analyse ESG systématique des entreprises, qui s'appuie sur des textes comme le Pacte mondial des Nations Unies, les principes directeurs de l'OCDE sur la gouvernance d'entreprise, ceux de l'Organisation internationale du travail (OIT), etc. ;
- une politique d'exclusion ciblée stricte ; elle comporte l'exclusion d'émetteurs notés G (non conformes aux convictions ESG d'Amundi ou aux conventions internationales), et l'exclusion de certaines activités :

— *charbon* : **Amundi** met en œuvre depuis 2016 une politique sectorielle spécifique au charbon thermique, renforcée chaque année. En 2020, sont ainsi exclues : les entreprises développant ou projetant de développer de nouvelles capacités charbon thermique sur l'ensemble de la chaîne de valeur ; les entreprises réalisant plus de 25 % de leur revenu de l'extraction du charbon thermique, ou une extraction de 100 Mt ou plus sans intention de réduction ; les entreprises dont le revenu issu de l'extraction du charbon thermique et de la production d'électricité au charbon thermique est supérieur à 50 % du revenu total sans analyse, ou avec un seuil entre 25 % et 50 % et un score de transition climatique détérioré,

— *tabac* : en 2018, **Amundi** a limité les notes ESG des entreprises du secteur du tabac à E, sur une échelle de A à G, pénalisant ainsi l'investissement dans ce type d'entreprises. En mai 2020, Amundi est devenu signataire du Tobacco-Free Finance Pledge, et a étendu sa politique d'exclusion au tabac, pour exclure les entreprises fabriquant des produits complets du tabac (seuil d'application : revenus supérieurs à 5 %), et poursuivre la limitation à une note ESG de E des entreprises impliquées dans les activités de fabrication, de fourniture et de distribution de tabac (seuil d'application : revenus supérieurs à 10 %) ;

- une notation ESG propriétaire ;
- une approche Best-in-Class comme fondement de sa méthodologie de notation ESG : elle consiste à comparer entre eux les acteurs d'un même secteur pour faire émerger les meilleures pratiques et inscrire l'ensemble des émetteurs dans une démarche de progrès ;
- la diffusion des notes ESG à tous les gérants, au même titre que les notes financières ;

- une politique d'engagement visant à faire évoluer les entreprises vers les meilleures pratiques ;
- une politique de vote qui intègre les enjeux ESG.

Preuve de la robustesse de sa politique ESG, **33 fonds d'Amundi ont obtenu le label ISR** du Ministère des Finances et des Comptes publics.

Amundi s'est classée parmi les 10 premiers établissements dans le rapport publié par ShareAction "Voting Matters 2020", dédié à l'utilisation des droits de vote par procuration en faveur du changement climatique et des questions sociales de 60 des plus grands gestionnaires d'actifs.

Campagne de vote en Assemblées générales (AG)	2020	2019	2018
Nombre d'AG traitées	4 241	3 492	2 960
Nombre de résolutions traitées	49 968	41 429	35 285

En 2020, le thème de l'ESG et de l'investissement responsable a été abordé dès que cela a été possible dans l'ensemble des événements organisés par **Amundi** ou auxquels **Amundi** a participé et pris la parole. Sur l'année 2020, les dispositifs pédagogiques et de montée en compétences ont rassemblé plus de 3 000 collaborateurs (marché des particuliers, marché patrimonial et Banque Privée) et ce sont plus de 18 000 clients patrimoniaux qui ont été sensibilisés directement à l'investissement responsable. Par ailleurs, afin d'accompagner ses clients institutionnels à œuvrer en faveur de la transition climatique, Amundi a lancé en partenariat avec AIB, un outil de référence permettant d'évaluer les risques liés au changement climatique en ligne avec les objectifs de l'accord de Paris.

Organiser le fléchage de l'épargne des particuliers

De façon à encourager les investissements responsables, **Crédit Agricole Assurances** à travers sa filiale **Predica** propose des unités de compte ISR (investissement socialement responsable) dans la plupart des contrats d'assurance vie multi-supports distribués par ses réseaux. Ces unités de compte ISR proposent soit des approches thématiques, soit des approches *best-in class*.

Les filiales internationales de Crédit Agricole Assurances, elles aussi, intègrent progressivement cette démarche. Depuis le lancement des unités de compte ISR (investissement socialement responsable), plusieurs actions ont été menées afin de promouvoir ce type d'investissements à la fois auprès des réseaux de distribution et des clients : élaboration de kit de communication à destination des réseaux, animations réseaux lors des temps forts (Semaine du développement durable, Semaine de l'ISR, Semaine

de la finance solidaire), communications client sur l'ISR. À fin 2020, 35 unités de compte proposées à l'épargnant par **Predica** ont reçu le label "ISR" développé par le Ministère des Finances français, 5 ont le label GreenFin et 11 le label Finansol.

Intégrer des critères ESG dans la politique d'investissement du Groupe

Depuis plusieurs années, le Groupe intègre des critères ESG dans ses décisions d'investissement et promeut la finance responsable auprès de ses clients.

Au sein de sa stratégie climat, Crédit Agricole S.A. s'est engagé à placer, d'ici 2022, 6 milliards d'euros de son portefeuille de liquidités sur des *green, social et sustainability bonds*.

En tant qu'investisseur institutionnel de premier plan et signataire des PRI (Principes pour l'investissement responsable), le groupe **Crédit Agricole Assurances** est soucieux des responsabilités qui lui incombent, vis-à-vis des secteurs et des émetteurs dans lesquels il investit. Il intègre les critères ESG sur l'ensemble de ses classes d'actifs en s'appuyant sur l'expertise d'Amundi et son système d'analyse et de filtre ESG. **Crédit Agricole Assurances** a également développé l'engagement actionnarial auprès de ses participations stratégiques avec la participation active de sa Direction des investissements au sein des Conseils d'administration des entreprises dont l'assureur est actionnaire. **Crédit Agricole Assurances** applique une politique d'exclusion à l'achat sur le secteur du tabac depuis 2017 et n'en détient plus directement dans ses portefeuilles.

3. LA GESTION DES RISQUES ESG

3.1 L'APPROCHE RISQUES ESG

Conscient des impacts potentiels des risques ESG sur ses activités, le Groupe a intégré leur prise en compte au sein de ses stratégies et processus commerciaux, ainsi que dans ses dispositifs de gouvernance interne, notamment dans son Plan de vigilance dont le compte rendu est publié chaque année pour l'exercice clos au 31 décembre (cf. chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise", partie 1.4 "Plan de vigilance").

La prise en compte de la gestion des risques ESG dans les métiers de financement et investissement est assurée par l'ensemble des collaborateurs du Groupe et s'appuie également sur un ensemble d'engagements internationaux.

Politique



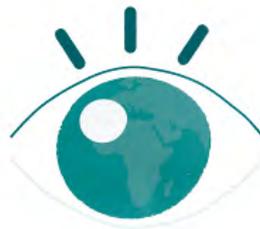
Principles for Responsible Investment (PRI)
signés par Amundi

Principles for Responsible Banking (PRB)
signés par le Groupe

Questionnaire ESG
LCL, les Caisses
régionales et certaines
banques de proximité
à l'international



1 **Système de notation ESG**
dédié à CACIB



Les Principes Équateur
applicables à CACIB



14

Politiques sectorielles et listes d'exclusion
de niveau groupe



Analyse de la sensibilité environnementale ou sociale des transactions
via un comité dédié pour CACIB

La prise en compte des impacts environnementaux et/ou sociaux négatifs éventuels liés aux financements et investissements est basée sur quatre piliers

- **L'application des Principes Équateur** : les Principes Équateur ont été développés pour répondre aux contraintes et leviers d'action existant dans le processus de financement de projets au sens du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire. Ils constituent un cadre méthodologique utile pour la prise en compte et la prévention des impacts sociaux et environnementaux dès lors que le financement apparaît lié à la construction d'un actif industriel spécifique (usine, infrastructure de transport, etc.).
- **Les politiques sectorielles et listes d'exclusion** : l'objet des politiques sectorielles est de préciser les règles d'intervention et principes ESG introduits dans les politiques de financement et d'investissement du Groupe. Elles reflètent les enjeux citoyens en ce qui concerne le respect des droits humains, la corruption, la lutte contre le changement climatique et la préservation de la biodiversité. Elles sont applicables à l'ensemble des clients et transactions des filiales du Groupe. 14 politiques sectorielles sont aujourd'hui appliquées dont les principaux secteurs concernés sont : l'armement, les centrales thermiques à charbon, le pétrole et le gaz, l'hydraulique, le nucléaire, le pétrole et gaz de schiste, les mines et métaux.

Les politiques sectorielles sont révisées une à une, et de manière régulière, sur la base de la stratégie du Groupe, de l'évolution de la réglementation et des pratiques de marché, et en tenant compte des recherches et préconisations du Comité scientifique. En 2020, trois politiques sectorielles ont été révisées (Mines, centrales à charbon et infrastructures de transport), pour décliner opérationnellement les

engagements de sortie du charbon du Groupe à horizon 2030/2040. Par ailleurs, suite à la signature par Crédit Agricole S.A., Amundi, Crédit Agricole CIB et Crédit Agricole Assurances du *Tobacco Free Finance Pledge*, incitant les acteurs financiers à se désengager totalement de l'industrie du tabac, une politique sectorielle dédiée est en cours de création.

- **Intégration d'un avis ESG au sein des stratégies risques sectorielles** : afin d'intégrer le risque climatique dans la gestion des risques ESG du Groupe, la Direction de la RSE et le responsable des Risques climatiques Groupe émettent conjointement un avis et des recommandations sur les stratégies risques sectorielles pertinentes (*Oil & Gas*, Agri-Agro, Financement de matières premières, automobile, immobilier, aéronautique, *shipping*,...). Ces stratégies risques sectorielles font l'objet d'un passage en Comité des risques Groupe conformément au calendrier établi annuellement.
- **Une analyse de la sensibilité environnementale ou sociale des transactions** : la sensibilité environnementale ou sociale des transactions est appréciée depuis 2009. Ce processus permet d'assurer le respect des critères d'exclusion définis au sein des différentes politiques sectorielles ou d'analyser voire anticiper de potentielles controverses auprès des clients ou d'une transaction.

Les dossiers de financement de **Crédit Agricole CIB** sur les transactions ou clients présentant un risque élevé de réputation ou de non-alignement avec les politiques sectorielles font l'objet d'une revue auprès d'un Comité *ad hoc* ("CERES") qui a vocation à émettre une opinion sur les transactions. Il est présidé par le responsable de la fonction Conformité, avec comme secrétaire la Direction RSE de Crédit Agricole CIB. Les autres membres permanents sont la Direction des risques et les responsables des lignes

métiers concernés de Crédit Agricole CIB. Les membres invités sont la Direction Juridique et la Communication de Crédit Agricole CIB ainsi que la Direction de la RSE et les Études Économiques Groupe. Par ailleurs, depuis 2013, **Crédit Agricole CIB** utilise un système de notation ESG appliqué à l'ensemble de ses clients Entreprises. Cette notation complète le système d'appréciation et de gestion des risques environnementaux et sociaux liés aux transactions selon une échelle sur trois niveaux (avancé, conforme, sensible). Elle est effectuée a minima annuellement et repose notamment sur la conformité aux politiques sectorielles existantes, l'existence d'un risque d'image pour la Banque et le niveau de performance reconnu par les agences extra-financières.

La gouvernance des risques ESG

Les risques ESG sont appréhendés au sein des mêmes organes de gouvernance que les autres types de risque.

Le Comité des risques Groupe, regroupant les dirigeants de Crédit Agricole S.A., examine et valide les stratégies des filiales, les stratégies Pays, Politiques sectorielles et revues thématiques. En particulier, la stratégie risque climatique, construite par la Direction RSE et la Direction risques avec la collaboration des entités du Groupe, est présentée de façon annuelle. Cette stratégie risque et l'avis risque associé déterminent la feuille de route en matière de risques climatiques pour l'année à venir.

Le Comité des risques du Comité d'administration examine la stratégie globale, y compris sur les aspects liés aux risques climatiques, et l'appétence en matière de risque. Une présentation dédiée de la stratégie climat est organisée annuellement, consécutivement à sa présentation et approbation par le Comité des risques Groupe. Cette présentation reprend les quatre chapitres proposés par la TCFD (Gouvernance, Stratégie, Gestion des risques, Indicateurs et objectifs), avec le double axe de matérialité environnementale et financière.

Les travaux menés au sein de ce Comité sont soumis au Conseil d'administration après instruction.

Le Conseil d'administration, dans ses séances plénières, s'assure de la cohérence des engagements et du projet de l'entreprise au regard des enjeux sociaux et environnementaux :

- lors de l'examen des projets stratégiques, notamment dans le cadre du Projet du Groupe qui fait de la Stratégie Climat un des piliers ;
- à l'occasion des présentations de la déclinaison du projet de Groupe par chaque entité ;
- lors de l'examen des Stratégies Risques soumises à son adoption, lorsque le champ de ces stratégies le justifie.

D'autres comités sont également amenés à examiner les risques ESG :

- **le Comité de la stratégie et de la RSE du Conseil d'administration** approfondit la réflexion stratégique du Groupe dans ses différents métiers, veille à la prise en compte des enjeux RSE lors de l'examen des projets stratégiques et dresse le bilan des actions conduites dans le domaine de la RSE ;
- **le Comité finance & risque et le Comité juridique & conformité de la FNCA** examinent au niveau fédéral les problématiques risques & RSE traitées par l'organe central.

Pour les dossiers les plus sensibles, la gouvernance est complétée par **le Comité des risques individuels de niveau Groupe ("CRIG")**. Ce Comité hebdomadaire, présidé par la Direction générale de Crédit Agricole S.A., a pour objectif de prendre une décision sur les dossiers des entités de Crédit Agricole S.A. qui rentre dans la délégation du Directeur général de Crédit Agricole S.A., et également d'analyser les alertes individuelles de tout type en fonction de leur matérialité pour le Groupe. Le CRIG est composé, outre son Président, de la Direction générale de l'entité concernée, de la DRG et de la DRSE sur les sujets ESG. Le secrétariat est assuré par la DRG, et les décisions sont formalisées en séance par la signature d'un relevé de décision.

Le Conseil d'administration du groupe **Crédit Agricole Assurances**, définit et approuve l'ensemble des décisions stratégiques de l'entreprise, et traite notamment des questions ESG-Climat qui peuvent influencer sur la performance des entreprises.

3.2 L'INTÉGRATION DES ENJEUX ESG DANS L'ANALYSE DU RISQUE DE CONTREPARTIES DES PME ET ETI

Si l'ESG fait partie des critères d'analyse pour les entreprises cotées, ce n'est pas le cas des sociétés non cotées qui ne diffusent pas, ou rarement, des données extra-financières à disposition des analystes. Il est donc difficile d'intégrer les paramètres extra-financiers lors de l'analyse de financement voire d'investissement.

En 2020, les enjeux ESG ont fait l'objet d'un premier niveau d'intégration dans la relation commerciale avec la clientèle ETI et PME à travers le déploiement d'un **questionnaire ESG diffusé à l'ensemble des chargés d'investissement**. Officiellement lancé en mars 2020, ce projet précurseur dans le monde bancaire, est en cours de déploiement auprès des Caisses régionales, de certaines banques de proximité à l'international et de LCL. Il est composé de 12 questions relatives à l'environnement, le social/sociétal et la gouvernance (auxquelles s'ajoutent quatre questions spécifiques au marché de l'industrie agroalimentaire).

Cette démarche d'analyse ESG a vocation à :

- **sensibiliser** les chargés d'affaires aux aspects ESG : il s'accompagne d'une formation aux enjeux clés de l'ESG, la politique RSE de l'entité concernée, les actions des acteurs régionaux et clients... ;
- **amorcer** les échanges entre les chargés d'investissement et PME/ETI sur leur démarche ESG : il se positionne comme un outil de dialogue entre le Crédit Agricole et les acteurs de l'économie ;
- **apprécier** le risque ESG des portefeuilles crédits : le questionnaire génère un score, porté à la connaissance du délégataire du dossier de crédit, sans impact sur l'octroi mais pouvant entraîner la recherche d'informations complémentaires si la note révèle une fragilité de l'entreprise.

Il est prévu de faire un premier bilan de cette démarche en 2021.

3.3 CHAPITRE TCFD : GESTION DES RISQUES CLIMATIQUES

La politique de gestion des risques climatiques présentée au sein de ce chapitre vise principalement à appréhender les impacts financiers potentiels des risques climatiques sur les activités du Groupe (volet "matérialité financière" de la NFRD – *Non-Financial Reporting Directive*), tels que définis par la TCFD (*Task-Force on Climate-related Disclosure*). Les impacts des

activités du Groupe sur le climat (volet "matérialité environnementale" de la NFRD) et l'identification des opportunités liées aux risques climatiques telles que définies par la TCFD (*Task-Force on Climate-related Disclosure*), sont quant à elles traitées au sein du chapitre 2.3 "La stratégie environnementale" de la DPEF.

Définition des risques climatiques

Les risques climatiques sont **qualifiés de risques majeurs** par le Groupe au sein de sa cartographie des risques. Ils sont appréhendés comme des facteurs de risques influençant les risques existants (contrepartie, marché, opérationnel...) et recouvrent les **risques physiques et de transition**. Ils sont définis de la façon suivante, conformément à l'approche de la Task-Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) :

■ Les **risques physiques** résultant des dommages directement causés par les phénomènes météorologiques et climatiques :

- les risques aigus déclenchés par des événements type catastrophe naturelle dont la fréquence et la sévérité pourraient augmenter : tempêtes, ouragans, inondations, etc. ;
- les risques chroniques liés à des changements à plus long terme des modèles climatiques et à la hausse des températures sur le long terme : élévation du niveau de la mer, vagues de chaleur chroniques, modification des régimes de précipitations et augmentation de leur variabilité, disparition de certaines ressources, etc.

En considérant les travaux scientifiques à date, le Groupe considère que les risques physiques liés au dérèglement climatique sont potentiellement encourus sur du court terme pour les risques aigus, et moyen/ long terme pour les risques chroniques.

■ Les **risques de transition** résultant des effets de la mise en place d'un modèle économique bas-carbone. Les risques de transition recouvrent différentes sous-catégories de risques :

- **risques réglementaires et juridiques** : d'une part, liés à un changement dans les politiques, par exemple la mise en place d'un prix du carbone ou de réglementations produits plus exigeantes. Celles-ci peuvent concerner soit des politiques d'atténuation réglementant les activités qui contribuent au réchauffement climatique, soit des politiques de prévention visant à favoriser l'adaptation ; d'autre part à une hausse des plaintes et litiges à mesure que les pertes et dommages découlant du changement climatique augmenteront ;
- **risques technologiques** liés à des innovations et ruptures technologiques favorables à la lutte contre le changement climatique (nouvelles technologies d'énergie renouvelable, stockage de l'énergie, capture du carbone...);
- **risques de marché** : modification de l'offre et de la demande liée à la prise en compte croissante des risques climat : variation du prix des matières premières, etc. ;
- **risques de réputation** : modification de la perception des clients et parties prenantes quant à la contribution d'une organisation à la transition vers une économie bas-carbone.

En considérant les travaux scientifiques et économiques à date, le Groupe considère que les risques de transition liés au dérèglement climatique sont encourus sur du court/ moyen et long terme.

Les scénarios climatiques utilisés par le Groupe

Les scénarios climat sont des outils complémentaires d'analyse permettant de mieux appréhender les impacts du risque climatique dans le long terme, à partir d'hypothèses centrales et de version stressées selon des trajectoires définies. Il s'agit d'une approche risque usuelle, prenant cependant dans ce cas des hypothèses long terme, contrairement aux scénarios habituels considérant des projections généralement courtes (3/5 ans environ). La matérialisation de ces risques est en effet plus lointaine, aussi, les régulateurs et superviseurs soutiennent ces approches qui permettent à la fois aux instances de Gouvernance de prendre davantage conscience de ces risques, et de mieux appréhender leurs impacts quantitatifs. La TCFD préconise également cette démarche afin d'évaluer la sensibilité aux risques climatiques des actifs.

Le scénario SDS de l'AIE	Les scénarios ACPR	Les scénarios ENTITÉS
<p>Scénario utilisé au niveau Groupe pour fixer les grands axes de notre stratégie d'alignement à l'Accord de Paris.</p> <p>Objectif</p> <p>Appréhender les enjeux d'une trajectoire 2°C et comparer les mix énergétiques de nos portefeuilles.</p> <p>Type de scénario</p> <p>Scénario en rupture visant l'atteinte de la neutralité carbone en 2070 et la limitation de l'augmentation des températures à 1,65°C selon une probabilité de 50 %.</p>	<p>Scénarios utilisés sur un large périmètre du Groupe pour réaliser les premiers tests de résistance aux risques climatiques.</p> <p>Objectif</p> <p>Réaliser les premiers tests de résistance de nos portefeuilles aux risques climatiques et tester la résistance des portefeuilles à plusieurs types de scénarios.</p> <p>Types de scénarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Un scénario de référence (transition ordonnée correspondant à la Stratégie Nationale Bas Carbone) ■ Un scénario adverse de transition accélérée ■ Un scénario de risque physique unique (scénario "RCP 8.5" du GIEC) 	<p>Scénarios créés et utilisés au niveau entités pour explorer quantitativement la matérialité des risques climatiques.</p> <p>Objectif</p> <p>Mener des analyses spécifiques sur certains portefeuilles des entités du Groupe afin d'appréhender davantage les enjeux climatiques, et proposer à nos clients une démarche d'accompagnement dans le long terme pour gérer ces transformations.</p> <p>Exemple : CACIB avec 4 types de scénarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Business as usual ■ Transition progressive ■ Transition accélérée ■ Rupture à moyen terme

Définie annuellement et validée par les instances de Gouvernance, la stratégie risque climat du Groupe suit les recommandations de la TCFD en terme de présentation puisqu'elle aborde les différents enjeux, de niveau Groupe : structures de gouvernance, principaux éléments de stratégie, gestion du risque et métriques associées. Les impacts en double matérialité – environnementale et financière – sont désormais présentés, en précisant les rôles et responsabilité de chacun des acteurs sur ces impacts.

Pour le **risque de transition**, le Groupe a développé une méthode interne, dite P9XCA, permettant d'établir des projections à partir des émissions attribuées aux acteurs économiques de grands secteurs et des pays définis, rapportés à la valeur ajoutée. Valorisées au prix du carbone retenu au sein de quatre scénarios, ces émissions permettent d'établir une première appréciation économique de l'enjeu carbone par macro-secteurs et pays, et de la vulnérabilité potentielle des entreprises. Sur la base de plusieurs études concluant qu'une transition climatique maîtrisée ne serait pas destructrice de croissance (étude OCDE "Investing in Climate, Investing in Growth" de 2017, étude ADEME "Un mix électrique 100 % renouvelables ? Synthèse technique et synthèse de l'évaluation macro-économique" de 2016), il a été considéré que l'enjeu carbone impactait différemment les entreprises en fonction de leur capacité d'anticipation et donc de la progressivité de la mise en œuvre des mesures d'adaptation à ce risque. Les calculs réalisés permettent d'appréhender les ordres de grandeur et de comparer les impacts potentiels sur des secteurs et pays en fonction des scénarios et des horizons de temps considérés. Ils font ainsi apparaître le risque climatique de transition dans le scénario de rupture comme le principal risque à moyen terme tout en soulignant la forte progressivité du risque climatique physique dans le temps, notamment dans le scénario ne comportant pas de nouvelles mesures d'atténuation. Ces calculs apportent ainsi un premier cadrage macro-économique des risques climatiques en faisant ressortir les principales zones de risques (secteurs et pays) en fonction des scénarios et des horizons de temps considérés.

Pour le **risque physique**, le Groupe considère un indice de risque physique moyen, rapporté ensuite aux encours de chaque entité. Cet indice global se présente sur une échelle de risque croissant de 1 à 15 et combine des indices de sensibilité sectorielle (vulnérabilité sur une échelle à trois niveaux de 20 grands secteurs identifiés, source KPMG) et de sensibilité géographique (approche S&P à partir de trois variables : part de la population vivant sous une altitude inférieure à 5 mètres, part de l'agriculture dans le PIB, indice de vulnérabilité établi par Notre Dame Global Adaptation Initiative).

Analyse sur un large périmètre des entités du Groupe : l'exercice pilote climat ACPR

Le Groupe Crédit Agricole a participé en 2020 à un exercice pilote de résistance aux risques climatiques conduit par l'ACPR. Les portefeuilles sur lesquels les simulations sont conduites représentent plus de 80 % des emplois pondérés du Groupe, au titre du risque de crédit. Cet exercice est également conduit sur le périmètre assurance, la gestion d'actif étant quant à elle exclue du champ d'analyse. Il vise à tester la résilience des établissements de crédit et assureurs français aux effets de la transition climatique à horizon 2050, sans impact, pour l'instant, sur le capital planning. Il permettra en outre de préparer des exercices similaires menés par le superviseur, dont celui annoncé par la BCE en 2022. Les trois scénarios développés par l'ACPR reposent sur l'approche du *Network for Greening Financial System* (NGFS), recourant aux travaux du GIEC. Un scénario central de transition ordonnée, est proposé, avec deux variantes adverses et un scénario de risque physique unique.

Cet exercice inaugural a permis de tester la capacité opérationnelle du Groupe à mener des analyses de niveau sectoriel sur des horizons lointains, sur un large périmètre, et d'amorcer une réflexion sur l'évolution des méthodes habituelles de stress crédit. L'absence de benchmark était une des difficultés rencontrées lors de cet exercice inaugural, le dispositif de gouvernance mis en place pour cet exercice a cependant permis de confirmer les ordres de grandeur des impacts. Les enseignements portent essentiellement sur les activités crédits des banques ainsi que sur

les activités prévoyances et non vie des assurances. Des grands leviers climatiques ont pu être identifiés ainsi que des décisions de gestion liées qui permettraient d'atténuer l'impact en coût de ces risques climatiques. Leurs impacts demeurent contenus dans les trois scénarios et gérables pour le Groupe sur les horizons considérés. Cet exercice alimentera enfin les réflexions internes sur les futures politiques sectorielles concernées.

Analyse de niveau entité

Un indice de risque de transition à moyen terme est ainsi calculé depuis 2017 pour les groupes clients entreprises de **Crédit Agricole CIB** en combinant trois facteurs :

- le niveau d'enjeu sectoriel lié aux financements tel qu'évalué par la méthodologie P9XCA dans la vision par enjeu ;
- le niveau d'ambition nationale de réduction des émissions de GES tel que résultant des contributions volontaires dans le cadre des négociations internationales (INDC – Intended Nationally Determined Contributions) ;
- le niveau relatif de maturité du client face aux enjeux climatiques et sa capacité d'adaptation tels qu'évalués par une agence extra-financière ou extrapolé par moyenne géographique.

Pour chaque groupe client, l'**indice de risque de transition** est calculé en formant le produit de ces trois facteurs. Cet indice est positif quand la contrepartie fait preuve d'une anticipation supérieure à la moyenne et négatif dans le cas contraire. Plus le client se distingue de ses pairs, plus le secteur est considéré à enjeu, et plus le pays s'est engagé à une transition climatique rapide, plus la valeur absolue de l'indice est importante. Ainsi, un acteur des secteurs Énergie ou Transports dans un pays engagé dans une forte réduction des émissions aura plus à perdre ou à gagner qu'un acteur d'un secteur à faible enjeu et situé dans un pays peu exigeant en matière de réduction des émissions de GES. Et tant le sens que l'importance de l'impact sur cet acteur dépendront de sa capacité à adapter sa stratégie et son modèle économique à la nouvelle donne. L'indice de risque de transition complète les politiques sectorielles en permettant d'identifier les clients pour lesquels des analyses complémentaires paraissent nécessaires concernant leur exposition au risque de transition et la gestion de ce risque. Cette approche concerne tous les secteurs et tous les pays.

En 2020, 13 financements de projets de Crédit Agricole CIB ont été signés et ont fait l'objet d'un classement selon les catégories A, B et C des Principes Équateur. Au 31 décembre 2020, le nombre de projets en portefeuille est de 394. La répartition des projets par classe est la suivante :

- 39 projets ont été classés A dont un en 2020 ;
- 306 ont été classés B dont 12 en 2020 ;
- 49 ont été classés C dont aucun en 2020.

Crédit Agricole Assurances est principalement soumis aux risques de transition pour ses activités d'investissement. Dans ce sens Crédit Agricole Assurances poursuit ses investissements dans les actifs verts avec l'investissement de 6 milliards d'euros d'obligations vertes, à fin septembre 2020.

Par ses filiales d'assurances dommage, Crédit Agricole Assurances est exposé aux risques physiques du changement climatique. Dans sa principale compagnie d'assurance dommages, Pacifica, les risques sur le portefeuille et les affaires nouvelles doivent être évalués de façon à pouvoir faire face, l'année N, aux sinistres à payer directement aux assurés. Les cotisations sont réévaluées chaque année pour l'année N+1, selon l'évolution attendue de la fréquence et du coût moyen des sinistres. Pour les sinistres climatiques, ces modélisations sont réalisées en observant la fréquence et le coût moyen des sinistres des années passées rectifiés par une accélération des événements attendus. Crédit Agricole Assurances, via sa filiale Pacifica, doit être en capacité de faire face à l'indemnisation d'un grand nombre d'assurés suite à un sinistre climatique, et suit donc un scénario *Business as usual*, le plus pessimiste.

Les risques climatiques sont susceptibles d'impacter les bâtiments (d'habitation, bâtiments professionnels ou agricoles), les véhicules ou les récoltes. Le poids de ces événements climatiques dans la charge totale des sinistres varie d'un contrat à un autre. S'il est de 100 % pour les contrats d'assurance Récoltes, d'assurance des Prairies ou d'assurance Tempête des Forêts, il représente néanmoins plus d'un tiers de la charge pour les contrats comme l'assurance Habitation, Automobile, Multirisques Agricole ou Multirisques Professionnels. À l'inverse, les contrats de Responsabilité Civile ne sont que faiblement impactés. Pour l'année 2020, Pacifica a

budgeté un poids des sinistres d'origine climatique à hauteur de 343,3 millions d'euros soit 11,6 % des primes.

Par ailleurs, depuis 2019, **Crédit Agricole S.A.** et plusieurs **Caisse**s régionales pilotes ont mené des études d'impact des risques physiques sur leur portefeuille Habitat et Agriculture. De même, **LCL** a mené en 2020 une étude d'incidence des catastrophes naturelles sur le risque de crédit, en se concentrant sur ses portefeuilles les plus significatifs.

Présentation de la stratégie risques climatiques selon les recommandations de la TCFD

Ayant la volonté d'adopter une approche transparente et de suivre les bonnes pratiques de marché, le Groupe s'est engagé à suivre les **recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**. Nos réponses à ces recommandations sont synthétisées dans le tableau ci-dessous et détaillées dans les différents chapitres de notre déclaration de performance extra-financière.

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
Gouvernance	1 – Décrire la surveillance des risques et opportunités climatiques par le conseil	<p>Les travaux menés au sein des comités spécialisés du Conseil d'administration (Comité de la stratégie et de la RSE et Comité des risques du Conseil d'administration) sont soumis au Conseil d'administration après instruction.</p> <p>Le Conseil, dans ses séances plénières, s'assure de la cohérence des engagements et du projet de l'entreprise au regard des enjeux sociaux et environnementaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ lors de l'examen des projets stratégiques, notamment dans le cadre du Projet du Groupe qui fait de la Stratégie Climat un des piliers ; ■ à l'occasion des présentations de la déclinaison du projet de Groupe par chaque entité ; ■ lors de l'examen des Stratégies Risques soumises à son adoption, lorsque le champ de ces stratégies le justifie. <p><i>Voir chapitres 2.2.2 et 3.2</i></p>
	2 – Décrire le rôle de la Direction dans l'évaluation et la gestion des risques et des opportunités climatiques	<p>La stratégie risque climatique, construite par la Direction RSE et la Direction des risques Groupe avec la collaboration des entités du Groupe, est présentée de façon annuelle au Comité des risques Groupe, composée de dirigeants du Groupe, puis au Comité des risques du Conseil d'administration. Cette stratégie risque et l'avis risque associé déterminent la feuille de route en matière de risques climatiques pour l'année à venir.</p> <p><i>Voir chapitres 2.2.2 et 3.2</i></p>
Stratégie	3 – Décrire les risques et opportunités climatiques identifiés par la Société sur les court, moyen et long termes	<p>Les risques climatiques sont cartographiés comme risques majeurs par le Groupe. Appréhendés comme des facteurs de risques influençant les risques existants (contrepartie, marché, opérationnel...), ils recouvrent les risques physiques et de transition.</p> <p>Ces risques sont considérés comme matériels à horizon court terme pour les risques physiques aigus, long terme en ce qui concerne les risques physiques chroniques, et à horizon potentiellement court/moyen ou long terme pour le risque de transition.</p> <p>Les opportunités liées à l'enjeu climatique sont décrites dans la partie "Accompagnement des secteurs économiques vers la transition climatique".</p> <p><i>Voir chapitres 2.3 et 3.2</i></p>
	4 – Décrire l'impact des risques et opportunités climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de la Société	<p>Au regard des enjeux, le Groupe a décidé de faire de la finance verte l'une des clés de croissance du Groupe. Il a pour cela défini une stratégie climat visant l'alignement progressif des portefeuilles de financements et d'investissements selon un scénario compatible avec l'accord de Paris, et l'intégration des enjeux de la transition climatique dans le dialogue client.</p> <p>Le Groupe a également mis en place des procédures de façon à intégrer les risques climatiques dans sa gestion des risques financiers.</p> <p><i>Voir chapitres 2.3 et 3.2</i></p>
	5 – Décrire la résilience de la stratégie de la Société, en tenant compte des différents scénarii climatiques, y compris le scénario d'une augmentation des températures de 2° ou moins	<p>Les outils internes d'évaluation des enjeux permettent de confirmer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ la vulnérabilité du Groupe aux risques physiques reste stable et demeure faible. Les impacts court terme sont intégrés et couverts par Crédit Agricole Assurances, dont les modélisations internes complètent les évaluations en formules standard ; ■ les impacts du risque de transition selon les scénarios de stress conduits dans l'exercice pilote ACPR sont contenus à l'échelle du Groupe. Il démontre la résilience du Groupe aux scénarios adverses prévoyant une transition climatique accélérée ou retardée, ayant pour conséquence une hausse brutale du prix du CO₂. <p><i>Voir chapitre 3.2</i></p>

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
Gestion des risques	6 – Décrire les procédures de la Société visant à identifier et à évaluer les risques climatiques	<p>Crédit Agricole S.A. a mis en place les procédures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ objectif central d'alignement des portefeuilles de financement et d'investissement selon l'Accord de Paris ; ■ scénarios de stress conduits sur un large périmètre du Groupe (exercice pilote ACPR) ; ■ scénarios de niveau entité ou portefeuille permettant une cartographie des enjeux à travers des méthodes internes évaluant les risques physiques et de transition. <p><i>Voir chapitre 3.2</i></p>
	7 – Décrire les procédures de la Société pour la gestion des risques climatiques	<p>Les politiques sectorielles encadrent les activités du Groupe et définissent les périmètres d'exclusion. La Direction des risques émet un avis sur ces politiques, de même que sur la stratégie climat et les stratégies sectorielles. De plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ les risques physiques sont couverts par Crédit Agricole Assurances à travers une anticipation annuelle de la charge climatique et la structure du programme de réassurance ; ■ les risques de transition sont notamment appréhendés à travers la note de transition climatique permettant d'évaluer les enjeux pour la grande clientèle. <p><i>Voir chapitre 3</i></p>
	8 – Décrire comment les procédures d'identification, d'évaluation et de gestion des risques climatiques sont intégrées à la gestion globale des risques de l'entreprise	<p>La Gouvernance climat prévoit une information claire des instances décisionnelles sur l'état et l'encadrement des risques climatiques, à travers notamment les Comités des risques Groupe, et le Comité des risques du Conseil d'administration. Les indicateurs d'appétence <i>ad hoc</i> sont communiqués à la gouvernance selon la politique d'Appétence qu'elle valide.</p> <p><i>Voir chapitre 3</i></p>
Système de mesure et objectifs	9 – Indiquer le système de mesure utilisé par la Société pour évaluer les risques et opportunités climatiques en conformité avec sa stratégie et sa procédure de gestion des risques	<p>Le Groupe met en œuvre une méthodologie de quantification des émissions de Gaz à effet de serre (GES) dites financées par un établissement financier. Cette méthodologie dénommée P9XCA est préconisée depuis 2014 par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et l'association Bilan Carbone. Elle permet au Groupe de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées et de déterminer une cartographie sectorielle et géographique de celles-ci. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu" par opposition à l'allocation usuelle "par scope".</p> <p>Les risques physiques sont évalués sur une échelle de 1 à 15 à travers une méthode combinant des indices de sensibilité sectorielle (vulnérabilité sur une échelle à trois niveaux de 20 grands secteurs identifiés) et de sensibilité géographique (à partir de trois variables : part de la population vivant sous une altitude inférieure à 5 mètres, part de l'agriculture dans le PIB, indice de vulnérabilité).</p> <p><i>Voir chapitres 2.3.6, 2.3.7 et 3.2</i></p>
	10 – Déclaration des émissions de gaz à effet de serre (GES) Type 1, Type 2 et le cas échéant, Type 3, et des risques associés	<p>Les émissions liées aux scopes 1, 2 et 3 du Groupe sont consultables dans les chapitres 2.3.6 et 2.3.7.</p>
	11 – Décrire les objectifs utilisés par la Société pour gérer les risques et opportunités climatiques et les performances réalisées par rapport aux objectifs	<p>Concernant le scope 3 (portefeuille de financements et d'investissement) : Le Groupe Crédit Agricole s'est engagé à s'aligner sur un scénario compatible avec l'Accord de Paris (SDS de l'AIE).</p> <p>Pour les scopes 1 et 2 : Crédit Agricole S.A. s'est engagé à réduire de 15 % son empreinte directe, incluant l'énergie (au regard des mètres carrés) et les transports (au regard des ETP), sur la période 2016-2020.</p> <p><i>Voir les chapitres 2.3.6 et 2.3.7</i></p>

4. RÉSULTATS

4.1 INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

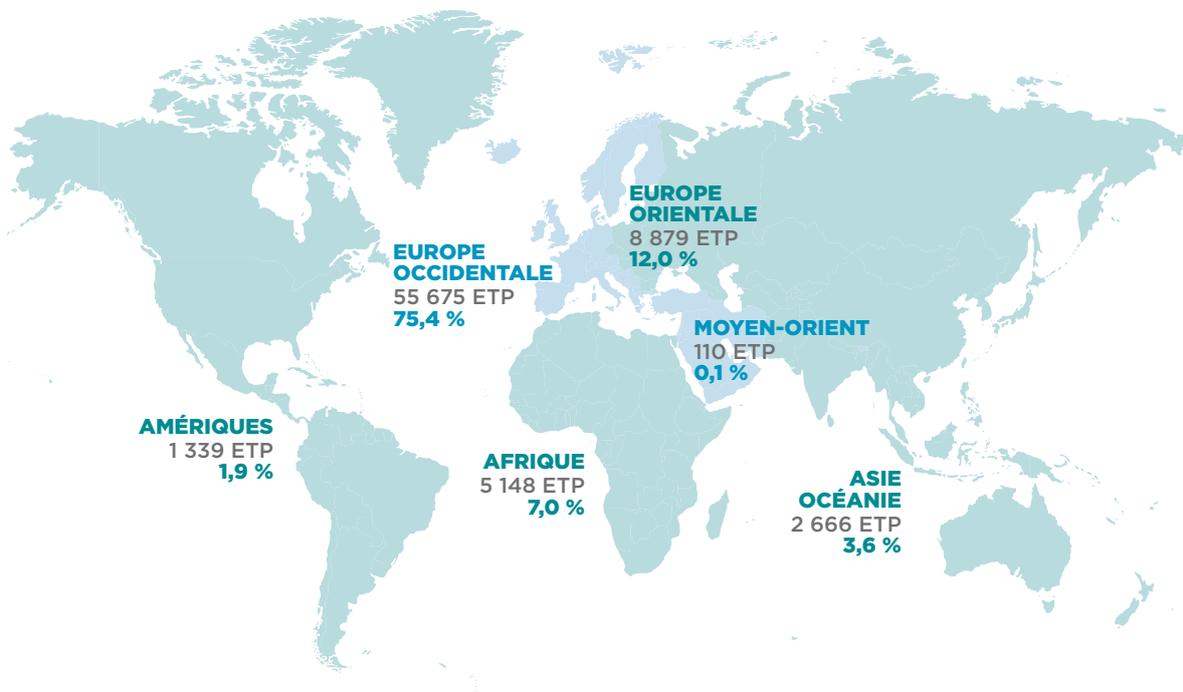
Stratégie ESG	Politique	Indicateur de performance	Définition	Unité	2019	2020	Entités concernées	
Performance environnementale	Gestion des risques climatiques : réponse aux 11 recommandations de la TCFD	Investissements dans le charbon	Parmi les investissements du secteur énergétique, investissements dans le charbon thermique et métallurgique	%	0,1	0,07	Amundi	
		Financement du charbon	Parmi les financements du secteur énergétique, financements du charbon thermique et métallurgique	%	0,46	0,33	CACIB	
		Encours des initiatives spécifiques relatives à l'environnement	Investissements dans le secteur de la transition énergétique	Mds€	11,7	21,9	Amundi	
		Financements d'activités vertes	Financements des activités vertes telles que définies dans le <i>Green Bond Framework</i>	Mds€	7,1	11,14	CACIB	
		Investissements dans les énergies renouvelables	Investissements dans les énergies renouvelables	Mds€	1,86	2,6	CAA	
		Financements des ENR	Financements des énergies renouvelables	M€	249,8	311,7	LCL	
		Financement projets ENR en France	Financements des énergies renouvelables en France	%	28	28,1	Unifergie	
		Émissions GES financements et investissements	Émissions de GES liées à l'ensemble des investissements et des financements (scope 3)	Mteq CO ₂	139	143	Groupe Crédit Agricole	
	Mesures et objectifs liés à notre empreinte environnementale directe	Émissions GES liées aux énergies / m ²	Émissions de GES liées à la consommation d'énergie des bâtiments (empreinte directe)	Teq CO ₂ /m ²	0,03492	0,003046	Crédit Agricole S.A.	
		Émissions GES liées aux déplacements professionnels / ETP	Émissions de GES liées aux déplacements des collaborateurs en avion et en train (empreinte directe)	Teq CO ₂ /ETP	0,636	0,101	Crédit Agricole S.A.	
	Performance sociale	Une approche universelle de nos métiers : être présent pour tous, partout où nous sommes	Encours du fonds à impact social et solidaire	Investissements dans le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire	M€	256	331	Amundi
			Financements liés à la santé	Financements du secteur de la santé (hôpitaux, hébergement médico-social, services et soins liés à la santé)	Mds€	5,89	6,9	LCL
			Nombre de clients en situation de fragilité accompagnés	Suivi et accompagnement personnalisé des clients en situation de fragilité, que cette situation soit conjoncturelle ou structurelle	Nombre	18 514	21 544	LCL, CACF et Caisses régionales
Encours des Financements accordés aux institutions de microfinance			Financements accordés aux institutions de microfinance	M€	54	74	Fondation Grameen Crédit Agricole	
Une forte culture éthique		Formation des collaborateurs à l'éthique	Part des collaborateurs formés à l'éthique	%	16,93	20,3	Crédit Agricole S.A.	

Stratégie ESG	Politique	Indicateur de performance	Définition	Unité	2019	2020	Entités concernées
Performance sociale	Stratégie RH : transformation managériale pour responsabiliser	Dirigeants formés au nouveau modèle de leadership	Pourcentage de dirigeants formés au nouveau modèle de leadership	%	42	54,5	Crédit Agricole S.A.
		Progression du taux de participation à l'IER	Évolution (en points) de la participation des collaborateurs à l'Indice d'Engagement et de Recommandation	En points	7	3	Crédit Agricole S.A.
	Stratégie RH : cadre de confiance entre collaborateurs et entreprise	Femmes dans les plus hautes instances dirigeantes	Pourcentage de femmes au sein de la plus haute instance dirigeante de chaque entité (Comex quand il y en a un ou à défaut, le Comité de direction)	%	24	24	Crédit Agricole S.A.
	Stratégie RH : transformation organisationnelle pour être au plus proche du client	Formations dispensées	Nombre d'heures de formation reçues par les collaborateurs (quelle que soit la thématique de formation)	Millions d'heures	2,31	1,83	Crédit Agricole S.A.
	Politique fiscale et lobbying responsable	Taux effectif d'imposition	Taux d'imposition dont s'acquitte Crédit Agricole S.A.	%	7,37	22,23	Crédit Agricole S.A.
	Achats responsables	Fournisseurs avec une évaluation RSE (EcoVadis)	Part des fournisseurs ayant reçu une évaluation dans le cadre d'un appel d'offres	%	46,7	67,75	Crédit Agricole S.A.
	Lutte contre la cybercriminalité	Formation des collaborateurs aux risques cyber	Part des collaborateurs formés aux risques cyber	% sur 3 ans glissants 2018-2020	N/A	88,5	Crédit Agricole S.A.
	Gouvernance représentative de l'identité du Groupe et garante d'engagements de long terme	Critères extra-financiers au sein de la rémunération variable des dirigeants	Part des critères extra-financiers au sein de la rémunération variable des dirigeants	%	40	40	Crédit Agricole S.A.
		Réseau d'acteurs RSE	Nombre de responsables RSE au sein du Groupe (à temps complet ou partiel)	Nombre	150	175	Groupe Crédit Agricole
	Plateforme de pilotage de la performance ESG	Nombre d'indicateurs d'impact social et environnemental pilotés	Nombre d'indicateurs d'impact des financements ou des investissements calculé et piloté	Nombre	N/A	65	Groupe Crédit Agricole
Dispositif FReD	Nombre de collaborateurs dont la rémunération est liée au dispositif FReD	Nombre de collaborateurs dont au moins une partie de la part variable ou de l'intéressement est lié au dispositif FReD	Nombre	10 000	23 408	Crédit Agricole S.A.	
Performance ESG	Développement ESG	Encours des solutions d'investissement multicritères ESG	Actifs sous gestion investis dans des fonds avec un processus d'investissements "Intégration ESG"	Mds€	310,9	355,9	Amundi

4.2 INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

Effectif

À fin 2020, Crédit Agricole S.A. compte 73 817 collaborateurs en équivalent temps plein (ETP) et est présent dans 45 pays.



Effectif par type de contrat (en équivalent temps plein)

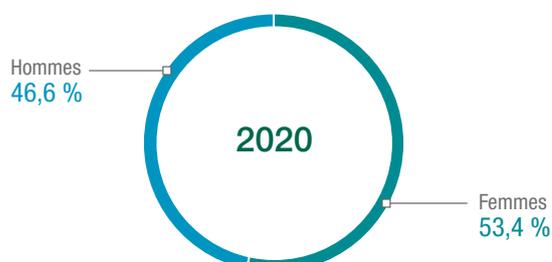
	2020			2019		
	France	International	TOTAL	France	International	TOTAL
CDI	34 815	35 553	70 368	34 367	35 011	69 378
CDD	632	2 817	3 449	606	3 053	3 659
Effectif total	35 447	38 370	73 817	34 973	38 064	73 037
Effectif CDI en dispense d'activité	1 066	908	1 974	1 104	1 282	2 386
TOTAL	36 513	39 278	75 791	36 077	39 346	75 423

Vision bénéficiaire.

Répartition par genre des effectifs



Périmètre couvert : 99 %



Périmètre couvert : 99 %

Répartition des effectifs par niveau/genre

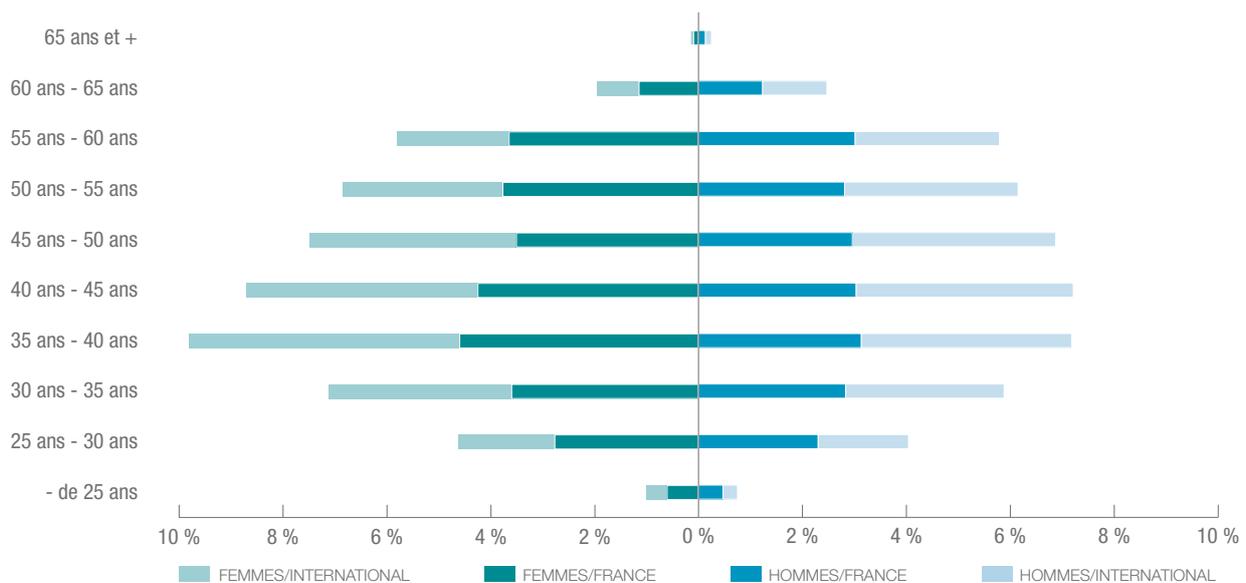
En France

(en %)	2020		2019	
	Cadres	Non-cadres	Cadres	Non-cadres
Effectifs en France	69,9	30,1	68,7	31,3
Dont femmes	61,4	38,6	60,1	39,9
Dont hommes	80,7	19,3	79,9	20,1
<i>Périmètre couvert France</i>		99 %		99 %

À l'international

(en %)	2020			2019		
	Cadres supérieurs	Managers	Autres collaborateurs	Cadres supérieurs	Managers	Autres collaborateurs
Effectifs à l'international	3,1	25,9	71,0	3,0	25,6	71,4
Dont femmes	1,6	20,0	78,4	1,6	19,6	78,8
Dont hommes	4,6	32,0	63,4	4,4	31,8	63,8
<i>Périmètre couvert International</i>			99 %			99 %

Pyramide des âges



Périmètre couvert : 99 %

Âge moyen et ancienneté moyenne

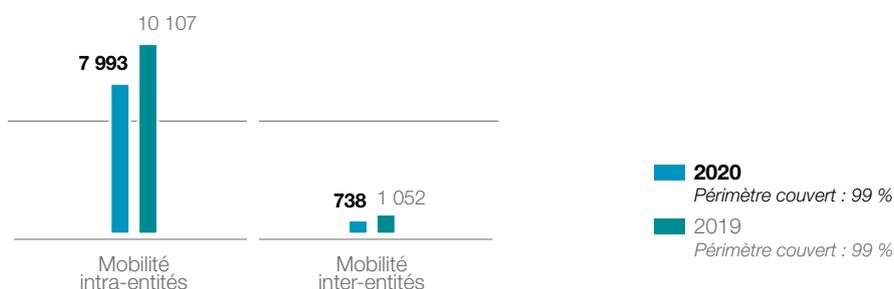
	2020			2019		
	France	International	TOTAL	France	International	TOTAL
Âge moyen	43 ans et 6 mois	43 ans et 4 mois	43 ans et 5 mois	43 ans et 4 mois	43 ans	43 ans et 2 mois
Ancienneté moyenne	15 ans et 10 mois	13 ans et 4 mois	14 ans et 7 mois	15 ans et 11 mois	13 ans	14 ans et 6 mois
<i>Périmètre couvert</i>			99 %			99 %

Départ des effectifs CDI par motif

	2020				2019			
	France	International	TOTAL	%	France	International	TOTAL	%
Démissions	841	1 276	2 117	46,5	1 194	1 705	2 899	50,1
Retraites et préretraites	520	352	872	19,1	455	478	933	16,2
Licenciements	187	343	530	11,6	223	329	552	9,5
Décès	19	30	49	1,1	20	22	42	0,7
Autres départs	489	500	989	21,7	626	734	1 360	23,5
TOTAL DÉPARTS CDI	2 056	2 501	4 557	100,0	2 518	3 268	5 786	100,0
<i>Périmètre couvert</i>				99 %				99 %

Mobilité/gestion des carrières

La mobilité interne



Les promotions en France

	2020			2019		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Promotion dans la catégorie non-cadre	603	302	905	837	311	1 148
Promotion de non-cadre à cadre	325	198	523	353	178	531
Promotion dans la catégorie cadre	503	566	1 069	446	520	966
TOTAL	1 431	1 066	2 497	1 636	1 009	2 645
%	57,3	42,7	100,0	61,9	38,1	100,0
<i>Périmètre France couvert</i>			99 %			99 %

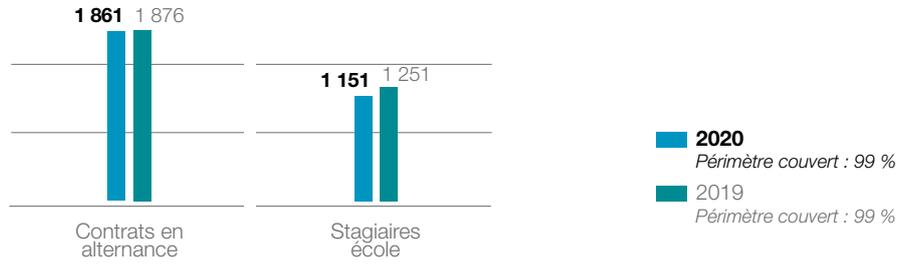
Égalité de traitement

Part des femmes (%)

	2020		2019	
	%	Périmètre couvert	%	Périmètre couvert
Dans les effectifs	53,5	100 %	53,6	100 %
Dans les effectifs recrutés en CDI	50,9	100 %	53,1	100 %
Dans les cercles managériaux 1 et 2	21,7	100 %	22,9	100 %
Dans le Comité exécutif du Groupe	4 sur 16	100 %	2 sur 16	100 %
Dans les 10 % des effectifs de chaque filiale ayant les plus hautes rémunérations fixes	29,9	99 %	30,0	99 %

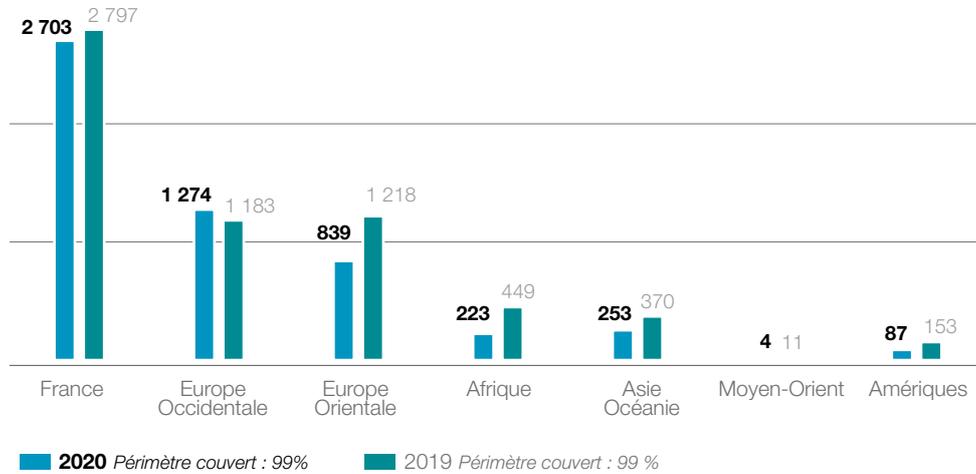
Stagiaires/Alternants

Les stagiaires et les alternants (ETP moyen mensuel)



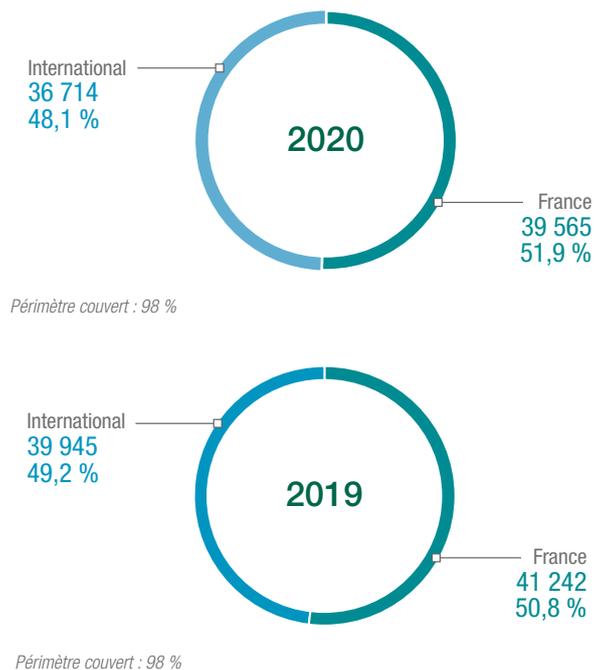
Recrutement

Le recrutement par zone géographique



Formation

Nombre de salariés formés

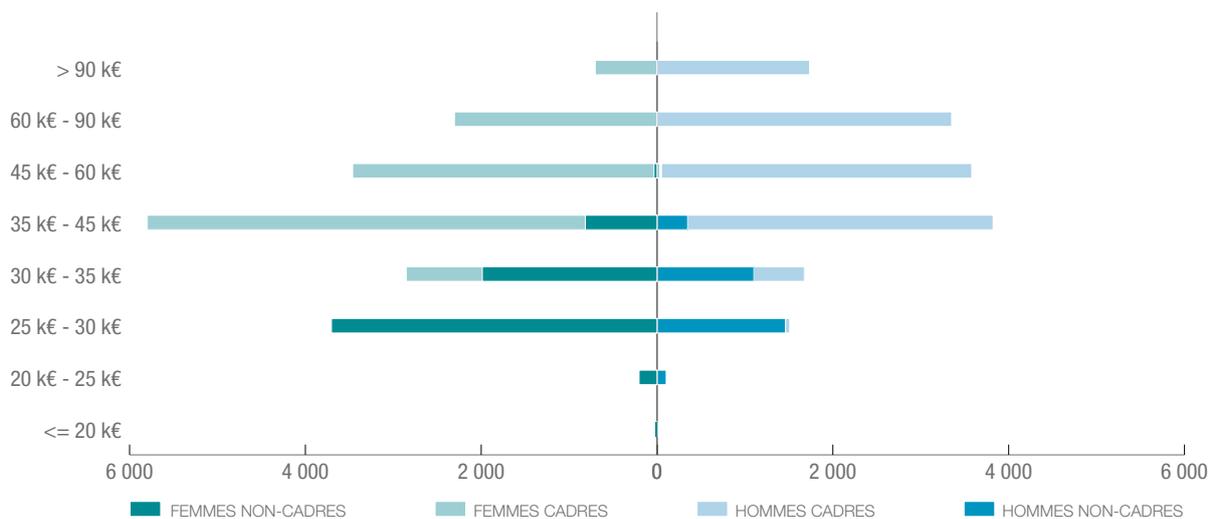


Thèmes de formation

	2020 (12 mois)				2019 (12 mois)	
	TOTAL	%	Dont France	Dont international	TOTAL	%
Connaissance de Crédit Agricole S.A.	10 471	0,6	1 386	9 085	26 809	1,2
Management des hommes et des activités	62 712	3,4	32 408	30 304	90 483	3,9
Banque, droit, économie	267 144	14,6	169 629	97 515	471 488	20,4
Assurance	525 161	28,8	231 435	293 726	367 415	15,9
Gestion financière (comptabilité, fiscalité, etc.)	18 873	1,0	6 084	12 789	32 666	1,4
Risques	72 698	4,0	35 049	37 649	81 579	3,5
Conformité	424 303	23,2	108 248	316 055	472 426	20,4
Méthode, organisation, qualité	63 461	3,5	10 590	52 871	111 089	4,8
Achats, marketing, distribution	51 244	2,8	13 536	37 708	117 048	5,1
Informatique, réseaux, télécoms	30 498	1,7	14 687	15 811	56 640	2,4
Langues	88 237	4,8	28 685	59 552	144 251	6,2
Bureautique, logiciel, NTIC	23 100	1,3	10 565	12 535	36 357	1,6
Développement personnel, communication	98 030	5,4	28 200	69 830	202 529	8,8
Hygiène et sécurité	66 578	3,6	16 475	50 103	72 799	3,1
Droits humains et environnement	10 477	0,6	1 553	8 924	13 870	0,6
Ressources humaines	12 366	0,7	4 008	8 358	16 480	0,7
TOTAL	1 825 353	100,0	712 538	1 112 815	2 313 929	100,0
<i>Périmètre couvert</i>		<i>98 %</i>				<i>98 %</i>

Rémunérations

Grille des salaires fixes annuels



Périmètre France couvert : 99 %

Salaires mensuels moyens des effectifs CDI actifs en France (salaire brut de base)

	2020			2019		
	Femmes	Hommes	GLOBAL	Femmes	Hommes	GLOBAL
Cadres	4 405	5 377	4 898	4 352	5 294	4 830
Non-cadres	2 530	2 526	2 529	2 518	2 515	2 517
TOTAL	3 680	4 827	4 185	3 620	4 735	4 107
<i>Périmètre France couvert</i>			<i>99 %</i>			<i>99 %</i>

Rémunération variable collective versée dans l'année au titre des résultats de l'année précédente en France

	2020			2019		
	Montant global (en milliers d'euros)	Nombre de bénéficiaires	Montant moyen (en euros)	Montant global (en milliers d'euros)	Nombre de bénéficiaires	Montant moyen (en euros)
Participation	42 435	31 276	1 357	57 075	32 241	1 770
Intéressement	203 009	42 693	4 755	181 081	43 865	4 128
Abondement	50 912	33 493	1 520	50 559	33 629	1 503
TOTAL	296 356			288 715		
<i>Périmètre France couvert</i>			99 %			99 %

Santé/sécurité

Absentéisme par jours calendaires

	2020					2019			
	TOTAL				Nombre moyen de jours d'absence par salarié	TOTAL			Nombre moyen de jours d'absence par salarié
	Femmes	Hommes	Nombre de jours	%		Nombre de jours	%		
Maladie	511 988	221 149	733 137	51,0	10,1	697 218	52,3	9,4	
Accident	12 423	6 513	18 936	1,3	0,3	26 375	2,0	0,4	
Maternité, paternité, allaitement	370 459	15 197	385 656	26,8	5,3	427 244	32,1	5,8	
Congé autorisé	81 410	54 201	135 611	9,4	1,9	158 790	11,9	2,1	
Autre	91 753	72 761	164 514	11,4	2,3	23 310	1,7	0,3	
TOTAL	1 068 033	369 821	1 437 854	100,0	19,8	1 332 937	100,0	18,0	
<i>Taux d'absentéisme</i>					5,4 %			5 %	
<i>Périmètre couvert</i>					97 %			98 %	

Le nombre d'accidents de travail ou de trajet constatés sur l'année s'élève à 800 en 2020. Il était de 1 311 en 2019.

Organisation du travail

Part du temps partiel

	2020			2019		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Effectif à temps partiel	6 368	789	7 157	6 599	754	7 353
% effectif à temps partiel	16,6	2,4	9,9	17,4	2,3	10,3
% femmes dans les effectifs à temps partiel			89,0			89,7
<i>Périmètre couvert</i>			99 %			99 %

Relations sociales

Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année par thème

	2020			2019		
	France	International	TOTAL	France	International	TOTAL
Rémunérations et périphériques	54	44	98	60	27	87
Formation	0	18	18	0	19	19
Institutions représentatives du personnel	10	2	12	32	1	33
Emploi	3	5	8	2	9	11
Temps de travail	15	14	29	6	8	14
Diversité et égalité professionnelle	2	3	5	3	1	4
Santé - sécurité	0	0	0	3	0	3
Autres	24	23	47	19	15	34
TOTAL	108	109	217	125	80	205
<i>Périmètre couvert</i>			<i>96 %</i>			<i>92 %</i>

4.3 RECONNAISSANCE DE LA PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE PAR LES PARTIES PRENANTES

En s'appuyant sur sa stratégie ESG et l'ensemble des actions mises en place par les entités, Crédit Agricole S.A. consolide sa performance extra-financière. Son appartenance aux principaux indices internationaux socialement responsables a été confirmée en 2020 :



- Noté A- par CDP en 2020 ;
- Noté A par MSCI (Morgan Stanley Capital International) depuis 2017 ;
- Noté 63 par Vigeo-Eiris depuis 2019 et présent, depuis mai 2013, dans les indices NYSE-Euronext ;
- Noté Prime par ISS-ESG depuis décembre 2015 ;
- Présent depuis plusieurs années dans l'indice britannique FTSE4Good, confirmé en 2020.

Signataire

- Pacte mondial des Nations Unies depuis 2003 ;
- Principes de l'investissement responsable depuis 2006 ;
- Charte de la diversité depuis 2008 ;
- Charte des achats responsables depuis 2010 ;
- Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires depuis 2013 ;
- Science-Based Targets depuis 2016 ;
- RE100 depuis 2016 ;
- Principles for Responsible Banking et Collective Commitment to Climate Action depuis 2019 ;
- Business For Inclusive Growth (B4IG) depuis 2019 ;
- Poseidon Principles depuis 2019 ;
- One Planet Sovereign Wealth Fund Asset Manager Initiative depuis 2019 ;
- Tobacco Free Finance Pledge depuis 2020.

Membre co-fondateur

- Principes Équateur depuis 2003 ;
- *Green Bonds Principles* depuis 2014 ;
- *Portfolio Decarbonization Coalition* depuis 2014 ;
- *Mainstreaming Climate Action Within Financial Institutions* depuis 2015 ;
- *Catalytic Finance Initiative* depuis 2015 ;
- *French Business Climate Pledge* depuis 2015 ;
- Association BBKA (développement des bâtiments bas carbone) depuis 2015 ;
- *Finance for Tomorrow* depuis 2017.

Participant

- Appel à la tarification du carbone à l'initiative du groupe Banque Mondiale en 2014 ;
- *Montreal Carbon Pledge* depuis 2015 ;
- Appel de Paris sur le climat depuis 2015 ;
- IIRC (*International Integrated Reporting Council*) depuis 2016 ;
- *Task Force on Climate Disclosure* depuis 2017 ;
- *Climate Action 100+* depuis 2017 ;
- AIGCC (*Asia Investor Group on Climate Change*) depuis 2020.

Autres positions

- Déclaration sur l'esclavage moderne depuis 2017 ;
 - Contribution au fonds de dotation de RH Sans Frontières depuis 2018.
-

MISE EN ŒUVRE DES PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

Le rapport complet sur l'implémentation des "*Principles for Responsible Banking*" est disponible sur le site Internet credit-agricole.com

Point de reporting et d'auto-évaluation	Référence(s)/Lien(s) pertinents illustrant à la réponse
PRINCIPE 1 : ALIGNEMENT	
1.1 Modèle d'affaire de Crédit Agricole S.A.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Présentation de Crédit Agricole S.A."
1.2 Alignement de la stratégie sur les Objectifs de développement durable (ODD), l'Accord de Paris sur le climat et les cadres nationaux et régionaux probants.	Voir https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/notre-projet-de-groupe/notre-vision et Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphes 1.3 et 2.3.1
PRINCIPE 2 : DÉFINITION DE L'IMPACT ET DE LA CIBLE	
2.1 Analyse d'impact du Groupe	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphes 1.2 et 1.3
Conclusion sur l'analyse d'impact : l'ensemble de cette analyse des risques/ enjeux extra-financiers et de leur matérialité a permis à Crédit Agricole S.A. de définir des politiques de maîtrise d'impact et de risque correspondantes.	
2.2 Définition de la cible du Groupe	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphes 2.3.1 et 1.3
Conclusion sur la définition de la cible : dans le cadre de son plan moyen terme Ambitions 2022, Crédit Agricole S.A. s'est doté d'objectifs ambitieux conformes à sa Raison d'Être ⁽¹⁾ .	
2.3 Plans de mise en œuvre et de suivi des objectifs	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphe 2.2.3
Conclusion sur le suivi des objectifs : le déploiement de la plateforme de reporting extra-financier dans l'ensemble du Groupe permettra de suivre de façon transparente la mise en œuvre de nos engagements sociétaux et environnementaux.	
2.4 Progrès accomplis dans la mise en œuvre des objectifs	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphes 2.3.6 et 2.3.2 et 4
Conclusion sur les progrès accomplis : Dans un environnement particulièrement difficile où la banque a été mobilisée pour soutenir ses clients, ses collaborateurs et ses parties prenantes face à la pandémie, des progrès importants ont été réalisés en 2020 pour la mise en œuvre de notre stratégie environnementale et sociétale.	
PRINCIPE 3 : CLIENTS ET CLIENTS	
3.1 Aperçu des politiques et des pratiques mises en place ou prévues d'être mises en place par le Groupe pour promouvoir des relations responsables avec ses clients.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphe 2.4.2
3.2 Description du travail effectué ou envisagé par le Groupe avec ses clients pour encourager des pratiques durables et permettre des activités économiques durables.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphes 1.2 et 1.3 et 2.2.4
PRINCIPE 4 : INTERVENANTS	
4.1 Description des intervenants (ou les groupes/types d'intervenants) avec lesquels le Groupe a consulté, engagé, collaboré ou établi un partenariat en vue de mettre en œuvre ces principes et d'améliorer son impact.	https://www.b4ig.org/ https://www.at-entreprise-pauvrete.org/toutes-nos-publications/lancement-du-collectif-dentreprises-pour-une-economie-plus-inclusive/ https://lanoteglobale.org/
PRINCIPE 5 : GOUVERNANCE ET CULTURE	
5.1 Description des structures, des politiques et des procédures de gouvernance mises en place ou prévues d'être mises en place par le Groupe, pour gérer les impacts positifs et négatifs (potentiels) importants et appuyer la mise en œuvre efficace des Principes.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphe 2.2.2
5.2 Description des initiatives et des mesures mises en œuvre ou prévues d'être mises en œuvre par le Groupe, pour favoriser une culture de la banque responsable parmi ses employés.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphe 2.2.4 et paragraphe 2.2.2
5.3 Structure de gouvernance pour la mise en œuvre des principes.	
Conclusion : le pilotage de la mise en œuvre des PRB est partie intégrante de la gouvernance ESG de Crédit Agricole S.A.	
PRINCIPE 6 : TRANSPARENCE ET RESPONSABILISATION	
Progrès accomplis dans la mise en œuvre des principes de la responsabilité bancaire.	Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière"
Conclusion : Crédit Agricole S.A. a réalisé au cours de l'exercice 2020 des progrès significatifs dans la mise en œuvre des PRB, partie intégrante de sa stratégie ESG.	

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

3



DEVOIR DE VIGILANCE

Cadre légal	87	Compte rendu de la mise en œuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques	90
Nos engagements	87	Dans les relations avec les clients de Crédit Agricole S.A.	90
Nos principes éthiques	87	Dans les relations avec les salariés de Crédit Agricole S.A.	91
Pilotage et suivi du plan de vigilance	88	Dans les relations avec nos fournisseurs et sous-traitants	92
Notre démarche	88	Dans les activités de financement et d'investissement de Crédit Agricole S.A.	93
Méthodologie d'identification et de gestion des risques visés par le présent dispositif de vigilance	88	Dispositif d'alerte et de recueil des signalements	95
Identification des risques	88	Dispositif de suivi des actions mises en œuvre et d'évaluation de leur performance	95
Dispositifs de gestion des risques	89		

CADRE LÉGAL

La loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre s'applique à Crédit Agricole S.A.

En tant que société mère, Crédit Agricole S.A. entité sociale a fait le choix d'établir un plan de vigilance et de rendre compte de la mise en œuvre effective de ce plan pour Crédit Agricole S.A. entité sociale et les sociétés qu'elle contrôle directement ou indirectement, cet ensemble étant désigné sous le nom "Crédit Agricole S.A."

Ce plan de vigilance comporte, conformément à la loi, des mesures raisonnables propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, qui pourraient potentiellement résulter de l'activité de Crédit Agricole S.A. entité sociale et de celles des sociétés consolidées sur lesquelles Crédit Agricole S.A. entité sociale exerce un contrôle, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.

NOS ENGAGEMENTS

Nos dispositifs de vigilance s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux auxquels nous adhérons et des textes internationaux applicables, notamment en matière de respect des droits de l'homme, de lutte contre l'esclavage moderne, de prévention des atteintes à la santé et la sécurité des personnes, de protection de l'environnement et de développement de la "finance climat" (cf. chapitre 2, partie 4.3 "Reconnaissance de la performance extra-financière par les parties prenantes").

Au-delà du socle réglementaire applicable, nos engagements s'appuient sur notre Raison d'Être⁽¹⁾ : "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société". Ainsi, les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux sont

au cœur du projet stratégique Groupe 2022 qui guide nos actions à travers trois projets phares : le projet client, le projet humain et le projet sociétal (<https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/notre-projet-de-groupe/notre-vision>).

Pour mener à bien ces projets en exerçant son métier de banquier-assureur de manière responsable le Groupe Crédit Agricole a choisi de promouvoir une culture de conformité et d'éthique forte. Une attention particulière est portée à l'impact de nos activités sur les personnes et sur l'environnement pour atteindre nos objectifs et respecter nos engagements envers les clients, les salariés, les partenaires et la société.

NOS PRINCIPES ÉTHIQUES

Nos engagements sont déclinés dans des politiques formalisant les principes de conformité et d'éthique qui s'appliquent au sein de notre Groupe comme dans nos relations avec nos clients, nos fournisseurs, nos prestataires et nos salariés (cf. chapitre 2, partie 2.4.2 "Une forte culture éthique").

- **La Charte éthique** commune au Groupe Crédit Agricole publiée depuis 2017, fixe le cadre dans lequel doivent s'inscrire les principes d'actions et les comportements professionnels au sein de notre Groupe. Les principes décrits dans cette charte englobent également les mesures de prévention de la corruption et sont destinés par ailleurs à être intégrés dans les procédures de contrôle interne des entités.
- **Des Codes de conduite**, appliqués par les entités de Crédit Agricole S.A., déclinent opérationnellement les principes de la Charte éthique. Ces Codes de conduite ont été présentés, pour avis, aux Conseils d'administration de chaque entité. Leur mise en œuvre s'inscrit dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité.

Le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. s'implique fortement dans la promotion d'une culture éthique au sein du Groupe. Il a approuvé et suivi le déploiement de la Charte éthique puis sa déclinaison sous forme de Codes de conduite. Le Conseil intègre l'examen des enjeux et politiques en matière de RSE dans les compétences de son Comité stratégique et de la RSE qui suit, en lien avec le Comité des nominations et de la gouvernance, les sujets relatifs à l'éthique au sein du Groupe.

En 2020, un programme d'appropriation de la culture éthique a été mis en œuvre avec pour objectifs d'acculturer les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. sur l'éthique et de mesurer, via des indicateurs communs, leur niveau de culture éthique.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

PILOTAGE ET SUIVI DU PLAN DE VIGILANCE

Le plan de vigilance est piloté et suivi au plus haut niveau de Crédit Agricole S.A. Le Conseil d'administration a été informé des modalités de mise en œuvre du plan de vigilance lors de sa séance du 13 mai 2020. En matière d'enjeux et de risques sociaux et environnementaux, le Conseil a adopté une approche transversale impliquant, selon les sujets, la plupart de ses Comités spécialisés, en premier lieu le Comité stratégique et de la RSE mais aussi le Comité des nominations et de la gouvernance, le Comité des risques et le Comité des rémunérations, ce qui permet au Conseil d'être pleinement informé et facilite l'inclusion de ces enjeux dans ses délibérations (cf. chapitre 3, partie 1.2 "Activité du Conseil en 2020" et 1.3 "Activités des Comités spécialisés du Conseil").

Le Comité de la RSE de Crédit Agricole S.A., présidé par la Secrétaire générale, membre du Comité exécutif, valide les orientations et suit la mise en œuvre du plan de vigilance et des plans d'actions associés. Il exerce, deux fois par an, le rôle de "Comité relatif au devoir de vigilance" et tient informé le Comité exécutif.

Le pilotage du plan de vigilance est confié à la Direction de la RSE au sein du Secrétariat général, en collaboration avec les Directions du Groupe supervisant les fonctions Achats, Juridique, Risques, Conformité, Ressources humaines, Sécurité-Sûreté et avec les filiales de Crédit Agricole S.A.

NOTRE DÉMARCHÉ

Pour l'exercice 2020, le plan de vigilance de Crédit Agricole S.A. est composé :

- de la démarche de cartographie des risques destinée à l'identification, l'analyse et la hiérarchisation des risques d'atteintes graves que ses activités pourraient potentiellement causer aux libertés et droits fondamentaux de l'homme, à la santé et la sécurité des personnes, et à l'environnement. Il est rendu compte de cette démarche par la description de la méthodologie employée ainsi que la synthèse des risques identifiés et des domaines de vigilance associés ;
- des mesures de prévention ou d'atténuation ainsi que des procédures d'évaluation mises en place au sein de Crédit Agricole S.A. pour prévenir ces risques ;
- d'un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation de ces risques ;
- d'un dispositif de suivi des actions mises en œuvre et d'évaluation de leur performance. Ce dispositif qui comprend des indicateurs de suivi est présenté dans le compte rendu de la mise en œuvre du plan de

vigilance. Des informations plus détaillées sur les politiques et les plans d'actions sont données dans le cadre de la déclaration de performance extra-financière (cf. chapitre 2, "Performance extra-financière").

Conformément à la réglementation, le compte rendu sur la mise en œuvre effective du plan de vigilance est publié chaque année pour l'exercice clos au 31 décembre.

La démarche du Plan de vigilance est construite selon le principe d'amélioration continue. De ce fait, les outils d'identification et de gestion des risques ainsi que les mesures mises en place pour les prévenir peuvent être amenés à évoluer au regard des résultats des démarches de cartographie des risques, des évolutions des activités financées et de celles induites par le fonctionnement de Crédit Agricole S.A. ainsi que des enjeux prioritaires en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG). Dans cette perspective, les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du plan de vigilance qui ont été définis en 2020 pourront connaître des évolutions ou être enrichis de nouveaux indicateurs pour les exercices suivants.

MÉTHODOLOGIE D'IDENTIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES VISÉS PAR LE PRÉSENT DISPOSITIF DE VIGILANCE

IDENTIFICATION DES RISQUES

En cohérence avec la loi, le périmètre retenu par Crédit Agricole S.A. pour élaborer son plan de vigilance inclut les salariés, les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels il entretient une relation établie et porte sur les principales activités de Crédit Agricole S.A. dans l'exercice de son métier de banquier-assureur, c'est-à-dire ses activités de financement et d'investissement ainsi que la distribution de produits et services financiers et d'assurances à ses clients.

La démarche d'identification des risques s'est articulée autour de deux étapes :

- une première étape d'identification des risques génériques au regard des domaines de vigilance visés par la loi et des engagements du Groupe ;
- une seconde étape d'identification des risques d'impacts majeurs spécifiques à nos activités qui requièrent une vigilance particulière.

Au regard des domaines visés par la loi et des engagements de Crédit Agricole S.A. en matière ESG, les risques génériques d'atteintes graves aux droits humains, aux libertés fondamentales et à la santé et sécurité des personnes, que nous avons identifiés sont :

- le recours au travail forcé, à l'esclavage et au travail des enfants ;
- la violation des droits des populations autochtones, notamment leur droit de propriété ;
- la discrimination et le harcèlement au travail ;
- le non-respect de la liberté d'association et du principe de négociation collective ;
- les atteintes à la santé et la sécurité des personnes ;
- l'absence de conditions de travail, de rémunération et de protection sociale décentes ;
- le non-respect du droit à la vie privée.

En matière de protection de l'environnement, les risques d'atteintes graves identifiés sont :

- l'aggravation du dérèglement climatique et des risques climatiques associés ;
- la consommation excessive des ressources naturelles ;
- la pollution et la dégradation des sols, de la qualité de l'air et de l'eau ;
- la diminution de la biodiversité ;
- la prolifération et le non-traitement des déchets.

Pour identifier et évaluer les risques significatifs directement liés à nos activités, dans les domaines visés par la loi relative au devoir de vigilance, notre démarche s'appuie sur les enjeux ESG prioritaires (jugés d'impacts majeurs pour les parties prenantes et le Groupe) qui recèlent à la fois des opportunités et des risques.

En 2020, les risques ainsi identifiés ont été évalués au regard du cadre méthodologique d'identification des risques sociaux et environnementaux présenté dans la déclaration de performance extra-financière qui couvre un périmètre plus large que le périmètre d'application défini par la loi sur le devoir de vigilance. Cette démarche est structurée en quatre étapes : la formalisation de quatre domaines extra-financiers correspondant à la Raison d'Être⁽¹⁾ du Groupe, le croisement avec les domaines d'actions définis dans l'ISO 26000 qui a permis d'identifier une trentaine d'enjeux extra-financiers puis, au regard de ces enjeux, l'identification d'une quinzaine de risques extra-financiers potentiels significatifs et l'intégration de la perception des parties prenantes sur les enjeux jugés les plus significatifs. La consultation de nos parties prenantes, réalisée tous les deux ans, permet d'analyser les risques significatifs que nous identifions au regard de leurs attentes et des enjeux extra-financiers qu'elles perçoivent comme étant les plus importants (près de 1 800 personnes représentant les clients et le grand public ont ainsi été consultées dans le cadre d'un baromètre RSE en 2020). Cf. chapitre 2, partie 1 "Les risques extra-financiers".

DISPOSITIFS DE GESTION DES RISQUES

Le Groupe exerce sa vigilance dans le cadre des dispositifs de gestion des risques existants (cf. chapitre 5, "Gestion des risques" et chapitre 2, partie 3 "La gestion des risques ESG").

Pour mener à bien ses orientations stratégiques, en maîtrisant et en encadrant de façon appropriée ses risques, le Groupe dispose d'un cadre d'appétence aux risques constitué de deux éléments principaux : la déclaration d'appétence aux risques et l'ensemble des instruments déclinant et assurant le respect de la déclaration d'appétence. Ceux-ci comprennent des indicateurs clés par nature de risques. La déclaration d'appétence aux risques, soumise chaque année à l'approbation du Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A., est un élément déterminant dans le contrôle et le suivi des risques par la gouvernance. Cette déclaration intègre notamment un indicateur clé relatif au risque climatique. Au-delà des indicateurs quantitatifs, l'appétence aux risques du Groupe s'exprime aussi au moyen d'axes qualitatifs appuyés sur la stratégie et les politiques RSE du Groupe dans le but de maîtriser l'ensemble des risques y compris extra-financiers.

La stratégie globale et l'appétence en matière de risques de Crédit Agricole S.A. et du Groupe Crédit Agricole est examinée par le Conseil d'administration qui s'appuie sur les travaux menés par ses Comités spécialisés, en particulier le Comité des risques. Celui-ci analyse les Stratégies Risques des entités et des métiers avant d'en proposer l'adoption au Conseil.

Avant examen par le Conseil, le Comité des risques Groupe présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A. valide les Stratégies Risques présentées par les entités et métiers. Ces stratégies font préalablement

Dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. a identifié les principaux domaines dans lesquels ses activités ont un impact socio-économique majeur et pourraient donc être porteuses de risques significatifs directs en matière de respect des droits humains et des libertés fondamentales, de santé et sécurité des personnes et d'impact environnemental.

Cette démarche a permis de déterminer les domaines de vigilance suivants :

■ Dans les relations avec les clients de Crédit Agricole S.A. :

- prévenir les risques liés à la cybercriminalité et veiller à la sécurité des données personnelles des clients ainsi qu'à la transparence de leur utilisation ;
- prévenir la discrimination dans l'accès aux services financiers proposés par les entités de Crédit Agricole S.A.

■ Dans les relations avec les salariés de Crédit Agricole S.A. :

- préserver la santé au travail et veiller à l'équité en matière de protection sociale ;
- veiller à la sécurité et à la sûreté des collaborateurs ;
- lutter contre les discriminations ;
- entretenir le dialogue social au sein du Groupe.

■ Dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants de Crédit Agricole S.A. :

- s'assurer que les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels nous entretenons une relation établie, acceptent les engagements liés au dispositif de vigilance mis en place par Crédit Agricole S.A. ;
- apprécier et gérer les risques significatifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos achats.

■ Dans les activités de financement et d'investissement de Crédit Agricole S.A. :

- apprécier et gérer les risques majeurs directs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les financements et dans les investissements ;
- porter une attention particulière à la gestion des risques climatiques au sein des financements et des investissements.

l'objet d'un avis de la Direction des risques et, d'un avis de la Direction de la RSE pour les stratégies s'appliquant à des secteurs d'activités dans lesquels les impacts sociaux et environnementaux sont potentiellement élevés. Ainsi, il valide notamment la Stratégie Climat élaborée conjointement et revue chaque année par la Direction des risques et la Direction de la RSE (cf. chapitre 2, partie 2.2.2 "Gouvernance de la performance extra-financière" et partie 3 "La gestion des risques ESG").

La maîtrise des risques liés aux activités du Groupe fait l'objet, conformément à l'arrêté du 3 novembre 2014, d'une procédure dédiée, décrivant notamment les responsabilités respectives de ses trois lignes de défense au sein du dispositif de contrôle interne (lignes métier en premier lieu, contrôle permanent exercé par les lignes métiers Risques et Conformité en deuxième lieu, Audit-Inspection en troisième lieu).

En outre, la prévention des risques ESG s'inscrit dans le dispositif de gestion des risques opérationnels incluant le risque de non-conformité, le risque juridique, le risque de fraude interne et externe ainsi que les risques générés par le recours à des prestations de service essentielles externalisées (PSEE), qui est formalisé dans un corpus de normes et procédures communes.

L'identification et l'évaluation qualitative des risques sont effectuées à travers des cartographies des risques, réalisées annuellement par les métiers et entités en adéquation avec les spécificités de leur secteur d'activité. Des indicateurs de risques sont mis en place pour les processus présentant des risques d'impact majeur et, le cas échéant, des plans d'actions d'amélioration sont définis.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'enregistrement universel 2020 de Crédit Agricole S.A.

Les normes de conformité et le dispositif de suivi des risques de non-conformité sont décrits dans un corpus de règles *ad hoc* (*Corpus Fides*). Enfin, un dispositif de contrôle dédié, intégrant une procédure de gestion des dysfonctionnements et de remontées d'alertes, permet d'assurer la maîtrise des risques de non-conformité qui concernent notamment le non-respect des règles liées aux activités financières et bancaires, des normes professionnelles et déontologiques, des instructions, de l'éthique

dans les comportements professionnels ou encore de la lutte contre le blanchiment d'argent, la corruption et le financement du terrorisme ou le respect de l'intégrité et de la transparence des marchés. Au sein de la ligne métier Conformité, chaque responsable de Conformité met à jour une cartographie des risques de non-conformité, consolidée par la Direction de la conformité Groupe.

COMPTE RENDU DE LA MISE EN ŒUVRE DES MESURES DE PRÉVENTION OU D'ATTÉNUATION DE CES RISQUES

DANS LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS DE CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Dans son activité de distribution de produits et services financiers ou d'assurances à ses clients, Crédit Agricole S.A. a identifié deux domaines nécessitant une vigilance particulière.

Prévenir les risques liés à la cybercriminalité et assurer la protection des données personnelles ainsi que la transparence quant à leur utilisation

Crédit Agricole S.A. est particulièrement attentif au renforcement de la capacité de résilience du Groupe face à l'ampleur des risques informatiques et en particulier des cyber-menaces et ce, en termes de gouvernance, d'organisation et de projets IT. Notre stratégie de cybersécurité s'appuie sur une gouvernance opérationnelle, des politiques dédiées et une organisation décentralisée qui repose sur des acteurs présents au sein de chaque entité, la mise en œuvre de standards et de normes de sécurité pour intégrer la cybersécurité à tous les niveaux du système d'information (SI). L'analyse des risques cyber est réalisée systématiquement dès la phase de conception des projets impactant les SI dans une approche "Security by design". Crédit Agricole S.A. développe de manière active la sensibilisation et la culture du "cyber-risque" auprès de ses collaborateurs, de ses clients et de ses fournisseurs pour faire évoluer les usages et promouvoir l'acquisition de comportements réflexes, essentiels en matière de cybersécurité. Ces dispositions de natures diverses et complémentaires (techniques, organisationnelles, comportementales) permettent de réduire la probabilité d'occurrence des risques cyber ou d'en limiter les effets. Elles sont décrites de façon détaillée dans le chapitre 2, partie 2.4.6 "Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité".

En matière de protection des données personnelles, le Groupe s'est doté d'un cadre normatif en mettant en place, dès 2017, une Charte des données personnelles, co-construite avec des clients. Elle s'articule autour de cinq principes essentiels (sécurité des données, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, maîtrise aux mains des clients). Les engagements pris dans cette charte assurent aux clients la maîtrise de leurs données et de l'utilisation qui en est faite et s'inscrivent en totale cohérence avec la mise en œuvre du règlement européen sur la protection des données personnelles.

En 2018, un corpus de normes et procédures relatives à la gestion et la protection des données personnelles, y compris celles des salariés, a été diffusé dans l'ensemble des entités de Crédit Agricole S.A. Un dispositif complet de formations obligatoires en matière de conformité est déployé à destination de l'ensemble des collaborateurs en France et à l'international (cf. chapitre 2, partie 2.4.2 "Une forte culture éthique").

Éviter la discrimination dans l'accès aux produits, services financiers ou d'assurances en accompagnant les clients financièrement les plus fragiles

Dans le but d'être utile à tous ses clients et afin de prévenir les risques de discrimination dans l'accès aux services financiers et d'assurances, le Crédit Agricole s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'inclusion financière et d'accompagnement envers les clients financièrement les plus fragiles. Le Groupe s'implique dans cette démarche en s'engageant dans la prévention des situations de surendettement et en améliorant l'accès au crédit et à l'assurance pour ces clients. À titre d'exemple, le Groupe propose des offres accessibles à tous telles que LCL Essentiel.

Afin de prévenir et gérer les situations de surendettement, des dispositifs d'accompagnement spécifiques (agence d'accompagnement personnalisé, cellule nationale et offre adaptée) ont été mis en place par Crédit Agricole Consumer Finance et LCL qui peuvent être proposés aux clients lorsqu'une situation de fragilité financière est détectée.

Au sein de Crédit Agricole Assurances, dans le domaine de l'assurance santé Pacifica propose une offre de Complémentaire Santé Solidaire (résultant de la fusion en 2019 des dispositifs ACS et CMU-C) avec un niveau de garanties unique, réglementé et gratuit ou subventionné. Crédit Agricole Assurances respecte également la convention AERAS qui facilite l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes ayant ou ayant eu de graves problèmes de santé et propose via sa filiale d'assureur emprunteur CACI des contrats adaptés.

Premier financeur du logement en France, le Groupe Crédit Agricole contribue plus particulièrement au logement social. Ainsi, LCL a signé en novembre 2020 un partenariat avec Action Logement, acteur de référence du logement social, qui permettra à ses clients de disposer d'un conseil personnalisé et d'une offre plus large.

En 2020, le Groupe Crédit Agricole s'est particulièrement mobilisé pour accompagner ses clients professionnels, entreprises et agriculteurs dans un contexte de crise sanitaire, notamment en assurant la distribution des Prêts Garantis par l'État, avec un montant total accordé de 26,9 milliards d'euros auprès de plus de 178 000 clients. Il a par ailleurs accordé jusqu'à plus de 550 000 moratoires et reports d'échéance. Dès avril 2020, lors du premier confinement, le Groupe a aussi mis en place un dispositif mutualiste de soutien aux professionnels doté de 200 millions d'euros qui s'adresse à tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation (chapitre 2, partie 2.4.1 "Une approche universelle de nos métiers : être présent pour tous").

DANS LES RELATIONS AVEC LES SALARIÉS DE CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. a signé le 31 juillet 2019 un Accord Cadre International avec la fédération syndicale internationale du secteur privé des services, *UNI Global Union*. Cet accord mondial porte sur les droits humains, les droits fondamentaux du travail et le développement du dialogue social. Il vient renforcer les engagements de Crédit Agricole S.A. en proposant le même socle social à tous ses collaborateurs, quel que soit leur lieu de travail et en participant à l'amélioration des conditions de travail. Cet accord offre un cadre de référence aux 75 000 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. dans les 47 pays où il est implanté.

Préserver la santé au travail et veiller à l'équité en matière de protection sociale

Crédit Agricole S.A. s'assure dans ses implantations de proposer un environnement de travail qui préserve la santé de ses salariés et dispense des actions de prévention, d'information et d'accompagnement des salariés (campagnes de dépistages gratuits et vaccination, conseils en ergonomie, nutrition et gestion du stress, accompagnement personnalisé des aidants salariés...).

Des dispositifs de prévention des risques psychosociaux (numéros verts, cellules d'écoutes) sont déployés au sein de Crédit Agricole S.A. Par ailleurs, une attention particulière est portée à la situation des collaborateurs lors des transformations organisationnelles et, si nécessaires, des mesures d'accompagnement sont mises en place (formation, sensibilisation, accords collectifs).

Crédit Agricole S.A. s'implique également activement dans la protection sociale de tous ses salariés notamment sur les sujets liés à la santé, à la retraite, au décès, à l'incapacité et à l'invalidité. Ainsi, en 2017, une couverture santé sur-complémentaire hospitalisation a été mise en place au niveau de Crédit Agricole S.A. en France. En 2020, le déploiement du programme *Take Care* s'est achevé pour l'ensemble des entités concernées. Il a permis de renforcer les dispositifs en matière de santé et de prévoyance (garantie décès, invalidité et incapacité temporaire de travail) dans quatre pays des Banques de proximité à l'International (Égypte, Maroc, Serbie et Ukraine).

L'Accord Cadre International du 31 juillet 2019 inclut un engagement fort envers la parentalité puisqu'il pose le principe d'un congé maternité rémunéré de 16 semaines dont pourront bénéficier l'ensemble des salariées de Crédit Agricole S.A. à compter du 1^{er} janvier 2021. L'Accord recommande également aux entités de mettre en place des congés d'adoption ou de paternité afin de prendre en compte les différentes situations de parentalité.

Cet Accord comporte enfin un engagement important envers la prévoyance (incapacité, invalidité, décès et santé) : il planifie, en effet, la réalisation d'un état des lieux de l'ensemble des dispositifs de prévoyance en vigueur dans les entités afin de situer les pratiques en vigueur par rapport à leur contexte national et professionnel. Cet état des lieux a été réalisé en 2020, il a montré l'absence de tout manquement aux obligations légales requises localement en matière de santé et prévoyance. Il sera actualisé en 2021 (cf. chapitre 2, partie 2.4.3.3 "Renforcer le cadre de confiance entre les collaborateurs et l'entreprise").

Veiller à la sécurité et la sûreté des salariés

Crédit Agricole S.A. veille à préserver la sécurité et la sûreté de ses salariés et des personnes présentes sur ses implantations.

En 2020, du fait de la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19, l'attention du Groupe s'est particulièrement portée sur les mesures à prendre afin de préserver la sécurité et la santé des collaborateurs de la Société ainsi que leurs conditions de travail. À cet effet, en lien avec les services de santé au travail et les représentants du personnel, de nombreuses mesures ont été prises par le Groupe, conformément aux décisions et recommandations des pouvoirs publics (cf. chapitre 2, partie 2.4.3.3 "Renforcer le cadre de confiance entre les collaborateurs et l'entreprise").

Par ailleurs, des dispositifs spécifiques sont également déployés pour veiller à la sécurité des salariés dans le cadre de leurs déplacements professionnels ainsi que pour les salariés expatriés. Des actions de prévention des risques propres aux salariés en contact avec la clientèle ou qui effectuent des déplacements routiers fréquents sont mises en place.

Une procédure décrivant le cadre général, l'organisation et le fonctionnement de la ligne métier Sécurité-Sûreté physiques et rappelant les missions confiées à la Direction sécurité-sûreté (DSS) a été publiée en 2018 et diffusée au sein du Groupe Crédit Agricole. Elle sera mise à jour en 2021 et complétée en intégrant des politiques opérationnelles (sécurité des bâtiments non commerciaux, des voyageurs d'affaire et expatriés, des événements organisés par le Groupe, protection des dirigeants, veille et gestion de crise, contrôles de sécurité et sûreté physiques), en cohérence avec la révision des politiques opérationnelles et standards de sécurité du Groupe qui est en cours.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Particulier de Mise en Sûreté de Crédit Agricole S.A., une formation en *e-learning* sur la conduite à tenir en cas d'attaque terroriste a été proposée en 2018 et en 2019 à l'ensemble des collaborateurs. De plus, les collaborateurs "équipiers de première intervention" ont été formés à la stratégie de confinement. Les raisons et les modalités pratiques de cette démarche ont été présentées au Comité de concertation, qui réunit l'ensemble des organisations syndicales représentatives de Crédit Agricole S.A.

La Direction sécurité-sûreté veille au respect des obligations réglementaires et à la mise en œuvre de la politique du Groupe en matière de sécurité sur l'ensemble des sites de Crédit Agricole S.A., notamment en s'assurant de la formation des collaborateurs en matière de sécurité incendie. Dans ce cadre elle a, avec le concours de l'IFCAM et d'autres entités de Crédit Agricole S.A., conçu une formation en *e-learning* sur les conduites à tenir en cas d'événements de sécurité comme l'incendie ou le secours à personne. Cette formation, validée par le Comité sécurité Groupe, est obligatoire depuis fin 2020 pour toutes les entités de Crédit Agricole S.A. et est proposée aux Caisses régionales.

Lutter contre les discriminations

Crédit Agricole S.A. est signataire de la Charte de la diversité et s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche visant à promouvoir la diversité et la mixité. Cette politique en faveur de la diversité, qui s'appuie sur des principes de non-discrimination ainsi que sur l'intégration de la diversité des parcours et des âges, se matérialise notamment par la signature d'accords portant sur des thématiques telles que la non-discrimination dans le recrutement, la formation, la promotion, la rémunération ou encore l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Des actions de formation et de sensibilisation sont régulièrement mises en place au sein de Crédit Agricole S.A. et des indicateurs annuels permettent de suivre les résultats des mesures mises en œuvre.

Par ailleurs, pour contribuer à résorber les écarts non justifiés de salaires entre les femmes et les hommes, un index de l'égalité entre les femmes et les hommes a été créé en application de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Cet index permet aux entreprises de mesurer leurs avancées dans ce domaine et, le cas échéant, de mettre en place des actions correctives. Après plusieurs années d'engagement et d'initiatives en matière d'égalité professionnelle, Crédit Agricole S.A. a de nouveau obtenu au 31 décembre 2019 des notes très supérieures aux exigences de la réglementation :

- 83/100 pour Crédit Agricole S.A. entité sociale ;
- entre 75 et 98/100 pour les autres entités de Crédit Agricole S.A.

L'Accord Cadre International du 31 juillet 2019 a également prévu des mesures concrètes applicables à chaque étape du parcours professionnel destinées à assurer cette égalité entre les femmes et les hommes.

Enfin, l'emploi et l'intégration des personnes en situation de handicap font l'objet d'une politique volontariste formalisée depuis 2005 dans le cadre d'accords Handicap triennaux. Le nombre de recrutements de personnes en situation de handicap et le volume de contrats d'achats passés avec le Secteur du travail protégé et adapté (STPA) font partie des indicateurs mesurés annuellement. Crédit Agricole S.A. a signé, avec les représentants du personnel, le 23 décembre 2019 un sixième accord triennal (2020-2022) relatif à l'emploi des personnes en situation de handicap. Avec cet accord, Crédit Agricole S.A. s'engage d'ici 2022, en particulier, à intégrer de nouvelles personnes en situation de handicap au sein de ses entités. Depuis la signature du premier accord en 2005, le taux d'emploi des personnes handicapées au sein de Crédit Agricole S.A. a doublé, atteignant 3,88 % fin 2019, et le volume d'achats réalisé auprès des entreprises inclusives a été multiplié par 6. Sur la période 2017-2019, l'objectif de recrutement a été atteint avec 51 personnes recrutées en CDI. L'Accord Cadre International confirme également l'importance de cet engagement en faveur du handicap (cf. chapitre 2, partie 2.4.3.3 "Renforcer le cadre de confiance entre les collaborateurs et l'entreprise").

Entretenir le dialogue social au sein du Groupe

Crédit Agricole S.A. entretient par l'intermédiaire de sa Direction des ressources humaines Groupe et des représentants de la ligne métier Ressources humaines dans chaque entité, une dynamique d'échange avec tous les acteurs du dialogue social.

Ce dialogue s'organise à plusieurs échelons pour tenir compte de la multiplicité des implantations du Groupe Crédit Agricole en Europe. Ainsi, 14 pays (rassemblant plus de 90 % des salariés du Crédit Agricole) sont représentés au sein du Comité d'entreprise européen qui se réunit annuellement ; de même en France, deux fois par an, les représentants des salariés et la Direction échangent au sein du Comité de Groupe sur la stratégie et la situation économique et sociale du Groupe.

De surcroît, au sein de Crédit Agricole S.A. deux autres instances permettent d'entretenir le dialogue social : un Comité de concertation dans lequel les dirigeants peuvent présenter leurs projets et engager le débat avec les représentants du personnel, des réunions des correspondants syndicaux sont aussi organisées mensuellement pour nourrir les échanges, entretenir un dialogue de proximité et expliciter les évolutions stratégiques des métiers du Groupe.

Fort de l'importance des organisations syndicales dont le rôle fait partie intégrante de la vie du Groupe, Crédit Agricole S.A. a signé le 8 mars 2019 un "Accord relatif au parcours des représentants du personnel" qui vise à promouvoir l'engagement dans la représentation du personnel et à valoriser le mandat des représentants du personnel dans leurs parcours professionnels. À travers cet accord, Crédit Agricole S.A. s'engage à promouvoir l'attractivité des fonctions syndicales et électives auprès des salariés souhaitant s'investir dans le dialogue social au sein de ses entités. Crédit Agricole S.A. s'engage également à favoriser et à respecter l'égal accès des femmes et des hommes aux fonctions syndicales et électives et à lutter contre toute forme de discrimination fondée sur l'exercice de celles-ci (cf. chapitre 2, partie 2.4.3.3 "Renforcer le cadre de confiance entre les collaborateurs et l'entreprise").

DANS LES RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

S'assurer que les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels nous entretenons une relation établie, acceptent les engagements liés au dispositif de vigilance mis en place par Crédit Agricole S.A.

Crédit Agricole S.A. dispose d'une politique "Achats responsables" qui s'applique à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole. Partagée par tous les salariés et fournisseurs, elle vise à favoriser, lors d'un achat, la prise en considération du juste besoin et des aspects économiques, sociaux et environnementaux. Cette politique s'accompagne d'une "Charte achats responsables" qui formalise les engagements réciproques entre Crédit Agricole S.A. et ses fournisseurs, fondés sur les principes fondamentaux du Pacte mondial des Nations Unies. Elle précise notamment le niveau de vigilance attendu en matière de respect des droits de l'homme et de droit du travail, d'impact environnemental, d'éthique dans les affaires et de transparence. Cette charte est systématiquement jointe à tous les contrats fournisseurs.

De surcroît, l'ensemble des modèles standards de contrats fournisseurs de Crédit Agricole S.A. comprend une clause spécifique "Respect des droits humains, protection de l'environnement et lutte contre la corruption" par laquelle les fournisseurs déclarent et garantissent respecter et faire respecter dans leurs chaînes d'approvisionnement toutes les obligations qui leur incombent en matière d'identification des risques et de prévention des atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement résultant de leurs activités, au titre de lois et/ou réglementations relatives au respect des droits humains, sociaux et environnementaux. Fin 2019, un indicateur de contrôle permanent a été mis en place chez Crédit Agricole S.A. entité sociale afin de s'assurer que cette clause est bien intégrée à tous les contrats fournisseurs. Ce dispositif de contrôle est étendu progressivement aux différentes entités de Crédit Agricole S.A.

Par ailleurs, le label "Relations fournisseurs et achats responsables" attribué par le Médiateur de la République a été renouvelé et étendu en 2018 à l'ensemble des entités de Crédit Agricole S.A., en incluant les exigences de la norme ISO 20400. En 2020, un pôle achats RSE et formation a été créé au sein de la Direction des achats Groupe en charge du suivi des actions liées à ce label et de l'animation des Achats Responsables au sein des entités. Le Comité de direction achats qui pilote la performance RSE des fournisseurs passe en revue trimestriellement les questions RSE liées au label et au devoir de vigilance.

Afin de renforcer la connaissance réciproque entre les entreprises de Crédit Agricole S.A. et leurs fournisseurs et d'associer les fournisseurs à notre démarche d'achats responsables, des rencontres sont organisées régulièrement. Ainsi, la quatrième édition des Rencontres Fournisseurs, qui s'est tenue en 2020 pour la première fois en format 100 % digital, a permis de réunir plus de 300 fournisseurs.

Apprécier et gérer les risques significatifs Environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos Achats

Les exigences de la loi sur le devoir de vigilance sont intégrées dans la note de procédure Achats qui s'applique à l'ensemble des salariés. Par ailleurs, un module *e-learning* "Acheter responsable" est proposé en accès libre via la plateforme commune de l'Institut de formation du Crédit agricole à l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Depuis 2018, la Direction des achats Groupe a finalisé la mise à jour de sa cartographie des risques en identifiant, analysant et hiérarchisant les catégories d'achats présentant des risques sur les critères éthiques, sociaux et environnementaux.

Cette démarche a permis de hiérarchiser les catégories d'achats selon quatre niveaux de risques RSE s'appuyant sur la gravité intrinsèque d'un risque et sur sa probabilité de survenance. Pour les catégories présentant les plus hauts niveaux de risques (Travaux immobiliers, Objets publicitaires, Matériels et serveurs IT), la Direction des Achats Groupe a décidé de

renforcer son dispositif d'évaluation RSE et d'appliquer des mesures spécifiques de prévention des risques (diagnostic, recommandations et questions RSE spécifiques à l'offre) qui viennent s'ajouter aux mesures générales prises dans le cadre de la politique "Achats responsables".

Les trois catégories identifiées font l'objet d'un plan de progrès élaboré avec nos fournisseurs et prescripteurs puis décliné en actions spécifiques pour s'adapter à des problématiques différentes liées au niveau de maturité des fournisseurs en matière de RSE :

- **Pour la catégorie "Travaux immobiliers"**, dans laquelle les acteurs sont nombreux et complexes à appréhender, la Direction des Achats Groupe en collaboration avec les acheteurs des deux principales entités les plus actives sur cette catégorie, Crédit Agricole Immobilier et LCL, ont engagé des actions centrées sur deux axes d'amélioration :
 - poursuivre le chantier initié en 2019, d'identification des principaux acteurs du secteur et l'instauration d'un dialogue avec ces fournisseurs pour les sensibiliser sur les risques encourus et déterminer ensemble des pistes d'amélioration ;
 - améliorer la pertinence des grilles d'analyses dans nos appels d'offre sur les impacts environnementaux et sociaux dans les réponses des fournisseurs. À cette fin, la direction des Achats Groupe a pu bénéficier d'un outil réalisé dans une approche sectorielle avec l'appui d'experts et de la fédération professionnelle de l'immobilier, pour accompagner les acteurs immobiliers dans la mise en place des critères RSE dans la conduite de leurs projets.
- **Pour la catégorie "Objets publicitaires"**, un référencement des fournisseurs du Groupe Crédit Agricole intégrant de nombreuses questions sur les enjeux sociaux, environnementaux et éthiques constitue une première mesure d'atténuation des risques RSE. Trois des quatre distributeurs référencés disposent d'une très bonne évaluation EcoVadis (*gold*), le quatrième a engagé un plan de progrès et devrait améliorer sa note à la prochaine évaluation. Les fournisseurs hors panel qui peuvent répondre ponctuellement à des besoins spécifiques de certaines entités du Groupe pour des achats locaux présentent également une évaluation RSE. Parallèlement, des actions ont été menées auprès des prescripteurs et utilisateurs pour les sensibiliser aux enjeux RSE liés aux achats et les inviter à passer systématiquement par les fournisseurs du panel.
- **Pour la catégorie "Matériels et serveurs informatiques"**, la Direction des Achats Groupe organise des rencontres dédiées à la RSE avec les principaux fournisseurs. Ce secteur étant plutôt mature sur les questions sociétales, la démarche permet d'échanger sur les politiques achats

responsables de chacun et sur les actions mises en place au sein des entreprises. Par ailleurs, au sein de Crédit Agricole S.A., le pôle Innovation, Transformation digitale et IT Groupe a élaboré en 2020 un "Livres Blanc IT" dont un volet est consacré à la stratégie et la feuille de route "Green IT et RSE". Les conclusions de ces travaux seront partagées et mises en œuvre dès 2021. La Direction des Achats Groupe est intégrée pleinement dans la démarche et a fourni un premier livrable en formalisant trois grilles de notation RSE couvrant la famille des Achats IT : P2I, Hardware, Software utilisables avec les fournisseurs de rang 1 du Groupe, et qui peuvent servir également tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

La performance RSE des fournisseurs et celle de l'offre sont évaluées lors de la phase d'appel d'offre. L'évaluation porte sur la performance RSE du fournisseur ainsi que sur celle de l'offre et s'appuie sur un audit documentaire. L'évaluation de la performance RSE du fournisseur est confiée depuis 2012 à un tiers indépendant et spécialisé, la société EcoVadis. La note obtenue sur les critères RSE rentre à part entière dans le choix d'un bien ou d'un service dans l'attribution du marché au fournisseur. Elle représente 15 % de la note globale depuis le 1^{er} janvier 2020. Cette année, un guide a également été co-construit par des acheteurs ainsi que des représentants de prescripteurs internes et de fournisseurs) pour accompagner les acheteurs dans la démarche d'intégration de critères RSE dans leurs appels d'offres.

En 2020, la Direction des achats Groupe a également complété ce dispositif en lançant avec trois autres banques et un tiers évaluateur un processus d'audit sur site en matière RSE pour des catégories d'achats communes.

La Direction des achats Groupe a aussi enrichi sa démarche d'évaluation du risque et de la conformité des fournisseurs. Le dispositif KYS (*Know Your Supplier*) a été décrit dans une note de procédure factuelle et décliné dans trois notes techniques portant sur le *scoring*, le criblage et l'identification des fournisseurs. Le *scoring* permet de hiérarchiser les niveaux de risques et induit, pour les fournisseurs présentant le niveau de risques le plus élevé, une fréquence de criblage *adverse news* (informations négatives relatives notamment à l'environnement, le respect des droits humains, la santé et la sécurité des salariés) plus rapprochée (rythme hebdomadaire). Les résultats de ces analyses sont présentés au Comité risques fournisseurs Groupe mis en place début 2020, qui a pour finalité de statuer sur la poursuite – ou l'arrêt - de la relation avec le fournisseur.

Des éléments complémentaires relatifs à la démarche menée par la Direction des achats Groupe sont présentés dans la déclaration de performance extra-financière (cf. chapitre 2, partie 2.4.5 "Achats responsables").

DANS LES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Apprécier et gérer les risques majeurs directs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos financements et investissements

Depuis plusieurs années, Crédit Agricole S.A. s'est engagé dans une démarche d'intégration des risques ESG dans ses critères de décisions.

En matière d'investissement

Signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) dès leur lancement en 2006, Amundi intègre des critères ESG dans ses analyses et décisions d'investissement, en complément des critères financiers. Ainsi, la politique ESG d'Amundi se décline comme suit :

- une politique d'exclusion stricte des émetteurs (entreprises et États) ne répondant pas aux critères ESG retenus par le Groupe ;
- une analyse ESG systématique des entreprises, synthétisée par une notation ESG propriétaire, composée de plusieurs critères basés à la fois sur les normes internationales et les appréciations d'agences de

notation reconnues, qui tient compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance majeurs comme le changement climatique, le travail des enfants et la transparence dans la conduite des affaires ;

- la diffusion des notes ESG à tous les gérants ;
- une politique d'engagement visant à faire évoluer les entreprises vers les meilleures pratiques ;
- une politique de vote qui intègre les enjeux ESG.

Amundi s'est donné pour objectif de systématiquement prendre en compte les considérations ESG dans sa politique de vote, en s'appuyant sur un plan d'actions à trois ans (https://www.amundi.fr/fr_instit/Local-content/Responsible-Investment/Un-plan-d-actions-ESG-a-3-ans) et sur un département dédié à l'investissement responsable.

Le groupe Crédit Agricole Assurances est aussi signataire depuis 2010 des principes pour l'investissement responsable (PRI). Il a élaboré et publié en 2017 une politique RSE, appuyée sur une cartographie des risques RSE liés à ses activités, qui définit son cadre d'action et qui se décline sur ses

trois métiers : assureur, investisseur et employeur. Cette politique décrit sa démarche d'intégration des critères extra-financiers dans ses processus d'investissements.

Crédit Agricole Assurances applique la même politique d'exclusion des émetteurs ne répondant pas aux critères ESG du Groupe en s'appuyant sur la liste d'émetteurs exclus tenue à jour par Amundi. Les titres de dettes émis par les États présents sur cette liste sont donc exclus des investissements. Sauf cas argumenté, les émetteurs privés ayant élu domicile dans ces États sont également exclus (cf. chapitre 2, partie 2.5 "L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs").

En matière de financements

Dans le domaine du financement de projets, Crédit Agricole CIB a développé un système d'appréciation et de gestion des risques résultant des impacts environnementaux et sociaux liés aux transactions et aux clients qui est décrit dans sa Politique RSE publiée en 2017 et codifié dans un texte de gouvernance.

Depuis 2003, Crédit Agricole CIB s'est appuyé sur les principes Équateur auxquels il a adhéré dès l'origine. Ces principes constituent un engagement volontaire à procéder à une analyse détaillée des aspects environnementaux et sociaux de chaque nouveau financement de projet et à exiger que les projets soient développés et exploités en conformité avec les standards environnementaux et sociaux de la Société Financière Internationale (SFI).

Ce système de gestion des risques ESG repose sur trois piliers :

- l'application des Principes Équateur constitue un cadre méthodologique adapté d'appréciation des risques ESG pour les opérations directement liées à un projet ;
- les politiques sectorielles RSE publiées par le Groupe qui explicitent les critères d'analyse et d'exclusion dans toutes les transactions pour les secteurs où les enjeux sociaux et environnementaux ont été identifiés comme les plus forts : armement, énergie, industries extractives, transports, infrastructures de transport, construction, agriculture et forêts (<https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/notre-strategie-rse-etre-acteur-d-une-societe-durable/nos-politiques-sectorielles>) ;
- une analyse de la sensibilité environnementale ou sociale des transactions ou des clients portant sur la gestion des impacts environnementaux et sociaux liés aux projets financés ou sur la démarche RSE des clients qui est évaluée au regard des principes des politiques sectorielles de la Banque.

Ce système d'appréciation et de gestion des risques environnementaux et sociaux est supervisé par un Comité faitier, le Comité d'évaluation des opérations présentant un risque environnemental ou social (CERES), présidé par le responsable de la fonction Conformité de Crédit Agricole CIB (cf. chapitre 2, partie 3 "La gestion des risques ESG").

Porter une attention particulière à la gestion des risques climatiques au sein des financements et des investissements

Conscient de la progression du réchauffement climatique induit par les émissions de Gaz à effet de serre (GES), le Crédit Agricole a souhaité renforcer son action et ses engagements en faveur de la transition énergétique et de l'intégration des risques climatiques, en adoptant une stratégie climat Groupe en 2019. Cette stratégie, alignée sur l'Accord de Paris de 2015 qui engage les États signataires sur une trajectoire de limitation du réchauffement climatique à + 2 °C en 2100 en s'appuyant sur les travaux du Groupe d'experts intergouvernemental pour l'évolution du climat (GIEC), est déclinée par l'ensemble des entités de Crédit Agricole S.A. Elle permettra la réallocation progressive de capacités de financement et d'investissement et d'actifs gérés au profit de l'accompagnement de nos clients pour la transition énergétique (cf. chapitre 2, partie 2.3.1 "La stratégie climat du Groupe").

En 2019, le Groupe a mis en place une gouvernance dédiée pour piloter sa stratégie climat, avec pour mission de veiller à concilier développement économique des territoires et trajectoire climatique (cf. chapitre 2, partie 2.2.2 "Gouvernance de la performance extra-financière").

Le Groupe a engagé depuis plusieurs années des travaux destinés à mieux comprendre et gérer les risques climatiques et a pour objectif de les poursuivre :

- en quantifiant l'empreinte carbone liée à son portefeuille de financements et d'investissements ;
- en définissant des politiques sectorielles pour les secteurs couvrant plus de 80 % de cette empreinte ;
- en introduisant progressivement une analyse liée à la prise en compte des enjeux du réchauffement climatique et d'un prix du carbone dans l'analyse des dossiers de crédit. L'objectif est de déterminer le ou les risques climatiques les plus pertinents pour la Banque et de développer une méthodologie permettant de les apprécier.

L'attention particulière portée à la gestion des risques climatiques s'est aussi traduite par la révision de la politique sectorielle du Groupe en matière d'énergie dans le domaine du pétrole et du gaz avec l'exclusion du financement des hydrocarbures les moins performants. Cette évolution est venue s'ajouter à la politique générale de désengagement du financement des activités liées au charbon, initiée depuis 2015. En 2019, le Groupe a décidé de renforcer ses engagements dans le financement de la transition énergétique : sortir du charbon thermique en 2030 dans l'UE et l'OCDE (pas de développement de relation avec les entreprises dont l'activité charbon représente plus de 25 % de leur activité sauf avec celles qui ont publié ou prévoient de publier avant 2021 un plan de retrait des actifs charbon thermique ; pas de relation commerciale avec les entreprises développant ou projetant de développer de nouvelles capacités en charbon thermique).

Une description détaillée des démarches d'intégration des risques ESG et climatiques dans les activités de financement et d'investissement est présentée dans la déclaration de performance extra-financière (cf. chapitre 2, partie 2.5 "L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs").

DISPOSITIF D'ALERTE ET DE RECUEIL DES SIGNALEMENTS

Le corpus de procédures Groupe dans le domaine de la Conformité comprend une procédure sur le droit d'alerte. Afin de renforcer la prévention des risques, le dispositif centralisé de remontée des alertes et de recueil des signalements mis à disposition de l'ensemble des salariés du Groupe dans le cadre de la lutte contre la fraude et la corruption a été étendu en 2018 pour permettre de signaler des faits entrant dans le champ du devoir de vigilance et des engagements éthiques du Groupe, tels que définis dans sa Charte éthique et dans les Codes de bonne conduite adoptés par chaque entité.

Ce dispositif, dont l'évolution a été partagée avec les organisations syndicales représentatives de Crédit Agricole S.A., est désormais ouvert non seulement aux collaborateurs mais également aux tiers. Un message de sensibilisation sur le droit d'alerte a été adressé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A. à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Afin de faciliter les signalements relatifs, entre autres domaines, aux droits humains, à la santé-sécurité ou à l'environnement, ceux-ci peuvent désormais être effectués via un outil numérique de remontée et de traitement des alertes accessible sur un lien disponible sur notre site internet, <https://www.credit-agricole.com/le-groupe/ethique-et-conformite/lanceur-d-alerte>, ou à la convenance de la personne souhaitant effectuer un signalement, par tout moyen écrit. La confidentialité sur l'identité des personnes effectuant un signalement est la règle en cas d'alerte conformément à la réglementation.

Cet outil de traitement des alertes a été mis en œuvre au sein de Crédit Agricole S.A. entité sociale dès septembre 2018 et son déploiement a été finalisé dans les entités de Crédit Agricole S.A. en 2020. Il est disponible en 11 langues (français, anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais, portugais, polonais, ukrainien, serbe et roumain). Il permet de faciliter l'analyse quantitative et qualitative des alertes (nombre et typologie d'alertes) qui contribue à l'évaluation des risques de non-conformité et à l'évolution des mesures de prévention mises en œuvre. Dans le cadre de ce déploiement, des mesures d'accompagnement ont été mises à disposition des entités : création d'un espace documentaire MOCCA, diffusion de guides à l'usage des collaborateurs en charge des alertes, formation des utilisateurs de l'outil de traitement des alertes BKMS (cf. chapitre 2, partie 2.4.2 "Une forte culture éthique").

Il a aussi été mis en place en octobre 2019, un Comité de gestion des alertes qui intervient en tant que de besoin en fonction du degré de sensibilité d'une alerte et se réunira au minimum une fois par an pour faire un point d'analyse sur le dispositif Lanceur d'Alerte (éléments statistiques, analyse du motif des alertes ainsi que leur zone géographique d'émission).

DISPOSITIF DE SUIVI DES ACTIONS MISES EN ŒUVRE ET D'ÉVALUATION DE LEUR PERFORMANCE

Le plan de vigilance de Crédit Agricole S.A. est la somme de politiques complémentaires de prévention des risques avec chacune leur propre gouvernance, processus et plans d'actions associés, qui répondent aux domaines de vigilance déterminés par Crédit Agricole S.A. et dont le suivi est assuré par une coordination globale au plus haut niveau de l'entreprise. Le suivi des actions mises en œuvre s'appuie sur des indicateurs de moyens ou de résultats pour s'assurer de répondre de manière effective aux objectifs de la loi. Une synthèse de ces indicateurs est présentée à la fin du compte rendu du plan de vigilance 2020.

Par ailleurs, les enjeux ESG étant au cœur du projet stratégique du Groupe "Ambitions 2022", chacun des trois grands projets constitutifs de ce plan stratégique comprend des politiques et des plans actions visant à répondre aux principaux risques identifiés, assortis des indicateurs de performance correspondants qui sont détaillés dans la déclaration de

performance extra-financière (cf. chapitre 2, partie 1.3 "Analyse des risques extra-financiers"). La gestion des risques extra-financiers dans le Groupe couvre un périmètre plus large que celui du plan de vigilance de Crédit Agricole S.A., notamment du fait de nos engagements volontaires qui dépassent le cadre de la loi et s'étendent à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole. Par conséquent, les indicateurs mentionnés dans la déclaration de performance extra-financière peuvent venir compléter les indicateurs de suivi du plan de vigilance mentionnés dans ce compte rendu.

Enfin, FReD est le dispositif interne de diffusion de la culture ESG de Crédit Agricole S.A. et de sa mesure. La moyenne de l'évaluation des progrès de chaque entité fournit un indice : "l'indice FReD Groupe" qui impacte la rémunération variable des dirigeants de l'ensemble du Groupe (cf. chapitre 2, partie 2.2.4 "Dispositif de contribution des collaborateurs à la performance ESG").

Domaine de vigilance	Indicateur de moyens/résultats	2020	Périmètre	2019	Périmètre
Prévenir les risques liés à la cybercriminalité et assurer la sécurité des données personnelles des clients ainsi que la transparence de leur utilisation	Pourcentage d'entités de Crédit Agricole S.A. participant à la démarche FReD ayant communiqué la Charte éthique Groupe auprès de leurs collaborateurs	100	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.
	Nombre d'entités de Crédit Agricole S.A. participant à la démarche FReD ayant diffusé un Code de conduite	16	Crédit Agricole S.A.	15	Crédit Agricole S.A.
	Pourcentage des collaborateurs formés aux risques cyber (sur trois ans glissants)	88,5	Crédit Agricole S.A.	N/A	
Prévenir la discrimination dans l'accès aux services financiers et aux assurances	Nombre de clients en situation de fragilité financière accompagnés	11 290	LCL, CACF France	6 336	LCL, CACF France
Préserver la santé au travail et veiller à l'équité en matière de protection sociale	Nombre moyen de jours d'absence par salarié	19,8		18	
	■ Dont nombre moyen de jours d'absence par salariés consécutifs à un accident du travail	0,3		0,4	
	■ Dont nombre moyen de jours d'absence par salariés pour des motifs liés à la parentalité	5,3		5,8	
	■ Dont nombre moyen de jours d'absence par salarié pour d'autres raisons	14,3	Crédit Agricole S.A.	11,8	Crédit Agricole S.A.
	Nombre de pays bénéficiant du programme "Take Care"	4		4	
	Nombre de salariés bénéficiant du programme "Take Care"	8 326	Crédit Agricole S.A.	8 326	Crédit Agricole S.A.
Veiller à la sécurité et à la sûreté des collaborateurs	Pourcentage d'entités ayant formé leurs collaborateurs aux réflexes de sécurité (exercices)	100	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.
	Pourcentage de collaborateurs formés aux réflexes de sûreté (e-learning)	50,67	Crédit Agricole S.A. (France)	50,67	Crédit Agricole S.A. (France)
	Pourcentage de collaborateurs expatriés dans des pays identifiés "à risque élevé" inscrits dans l'outil de veille PLANIS	85,71	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.
Lutter contre les discriminations	Pourcentage de femmes dans les plus hautes instances dirigeantes (il s'agit de la plus haute instance dirigeante de chaque entité, à savoir le Comité exécutif quand il y en a un ou, à défaut, le Comité de direction)	24	Crédit Agricole S.A.	23,9	Crédit Agricole S.A.
	Taux d'emploi direct de personnes en situation de handicap en France (exprimé en %)	4,99	Crédit Agricole S.A. (France)	3,58	Crédit Agricole S.A. (France)
Entretenir le dialogue social au sein du Groupe	Nombre d'accords collectifs signés dans les entités de Crédit Agricole S.A. :				
	■ en France ;	108	Crédit Agricole S.A.	125	Crédit Agricole S.A.
	■ hors de France	109	Crédit Agricole S.A.	80	Crédit Agricole S.A.
S'assurer que les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels nous entretenons une relation établie, acceptent les engagements liés au dispositif de vigilance mis en place par le Groupe	Pourcentage des contrats types mis à disposition par Crédit Agricole S.A. auprès de ses filiales comportant la clause "Devoir de vigilance"	100	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.
	Pourcentage des contrats fournisseurs actifs (> 50 K€) comportant la clause "Devoir de vigilance"		Crédit Agricole S.A.		Crédit Agricole S.A.
	■ Méthodologie : échantillonnage	79	entité sociale	72	entité sociale
Apprécier et gérer les risques significatifs environnementaux, sociétaux et de gouvernance (ESG) dans nos achats	Pourcentage d'acheteurs de Crédit Agricole S.A. ayant suivi la formation "Acheter responsable"	85	Crédit Agricole S.A.	77	Crédit Agricole S.A.
	Pourcentage de fournisseurs avec une évaluation RSE par EcoVadis lors des appels d'offres	67,7	Groupe Crédit Agricole	46,7 ⁽¹⁾	Groupe Crédit Agricole
Stratégie ESG (Financements)	Pourcentage des clients entreprises évalués sur des critères RSE	100	CACIB	100	CACIB
Stratégie ESG (Investissements)	Encours intégrant un filtre ESG (en milliards d'euros)	355,9	Amundi	310,9	Amundi
Stratégie climat	Émissions GES scope 3 (en MteqCO ₂)	143	Groupe Crédit Agricole	139	Groupe Crédit Agricole
Suivi des alertes	Nombre d'alertes par an dans l'outil BKMS	83 (dont 7 concernant le non-respect des droits humains et environnementaux)	Crédit Agricole S.A.	24	Crédit Agricole S.A. (entités dans lesquelles l'outil a été déployé en 2019)

(1) Le pourcentage publié en 2019 (en cumulé depuis 2014) était de 59 %. Le pourcentage pour la seule année 2019 est 46,7 %.

4



RAPPORTS DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du Groupe

99

Rapport d'assurance modérée de l'un des Commissaires aux comptes sur les indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat, publiés dans le rapport de gestion

103

Table de concordance

105

RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION DU GROUPE

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux actionnaires de Crédit Agricole S.A.,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Crédit Agricole S.A. (ci-après "l'entité") désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la "Déclaration"), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le "Référentiel") dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponibles sur demande auprès de la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale de la société).

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES DÉSIGNÉ OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les "Informations".

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;

4 RAPPORTS DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du Groupe

- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices, à savoir Amundi Asset Management, Pacifica, Crédit Agricole Bank Polska S.A., Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole Egypt S.A.E. et Crédit Agricole CIB (Royaume-Uni) et auprès du siège social du groupe pour les informations consolidées ou spécifiques à certaines entités non citées précédemment, et couvrent entre 22 % et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 7 personnes et se sont déroulés entre octobre 2020 et mars 2021 sur une durée totale d'intervention de 8 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une quarantaine d'entretiens avec une soixantaine de personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 23 mars 2021

L'un des Commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit
Anik Chaumartin
Associée

Sylvain Lambert
Associé du Département
Développement Durable

ANNEXE : LISTE DES INFORMATIONS QUE NOUS AVONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Sélection d'informations qualitatives et quantitatives, associées aux politiques, actions et résultats relatifs aux quinze risques principaux identifiés pour l'activité de Crédit Agricole S.A., présentées dans les sections suivantes du document de référence :

Principaux enjeux ESG RISQUES	Politiques, actions et résultats associés revues dans le cadre de nos travaux	Chapitre DPEF
Atténuation des changements climatiques et adaptation	<p>Stratégie Climat</p> <p>Gestion des risques climatiques : réponse aux 11 recommandations de la TCFD</p> <p>Indicateurs revus : Investissements dans le secteur du Charbon dans le mix énergétique (%), Financement dans le secteur du Charbon dans le mix énergétique (%), Encours des initiatives spécifiques relatives à l'environnement (Mds€), Financements d'activités vertes (Mds€), Investissements dans les Energies renouvelables (Mds€), Financements des ENR (M€), Financement projets ENR en France (%), Emissions GES financements et investissements (Mteq CO₂)</p> <p>Actions et résultats associés revus : exercice pilote de résistance aux risques climatiques conduit par l'ACPR ; risques physiques ; étude d'incidence des catastrophes naturelles sur le risque de crédit (LCL)</p>	2.3.1 3.2
Utilisation durable des ressources	<p>Mesures et objectifs liés à notre empreinte environnementale directe</p> <p>Indicateurs revus : émissions GES liées aux énergies/m² et émissions GES liées aux déplacements professionnels/ ETP ; indicateurs émissions de GES Scope 1 (liées aux consommations de gaz et de fioul, émissions de GES Scope 2 (liées aux consommations d'électricité des bâtiments/ des <i>datacenters</i>, de réseau de chaleur et de réseau de froid) ; émissions de GES Scope 3 (liées aux financements, aux investissements et aux déplacements professionnels en avion et en train)</p> <p>Actions et résultats associés revus : service de covoiturage en partenariat avec Klaxit ; réemploi de matériaux de construction (CA Immo)</p>	2.3.7
Accès aux services essentiels	<p>L'accès de tous à nos offres et services</p> <p>Indicateur revu: Encours du fonds à impact social et solidaire (M€)</p> <p>Actions et résultats associés revus : programme de mécénat ; programme de Banquiers solidaires ; fonds d'urgence "Tous mobilisés pour nos aînés" ; signature d'un partenariat avec Action Logement</p>	2.4.1
Implication auprès des communautés	<p>Le développement économique pour tous Développer des actions de prévention Favoriser la cohésion sociale et le bien-vivre ensemble</p> <p>Indicateurs revus: Financements accordés au profit des populations non bancarisées (M€) et Financements liés à la santé (Mds€)</p> <p>Actions et résultats associés revus : budget mécénat ; numéro de souscriptions LCL Essentiel</p>	2.4.1
Lutte contre la corruption		
Protection des données et de la vie privée des consommateurs	<p>Une forte culture éthique</p> <p>Indicateur revu : Taux de collaborateurs sensibilisés à l'éthique (%)</p> <p>Actions et résultats associés revus : développement de l'écosystème innovation ; déploiement d'outil d'alerte</p>	2.4.2
Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats		
Emploi et relations employeur/ employé	<p>Stratégie RH : favoriser l'autonomie et la responsabilité Cadre de confiance entre collaborateurs et entreprise</p> <p>Indicateur revu : Progression du taux de participation à l'IER</p> <p>Actions et résultats associés revus : recrutements ; alternance ; impressions réseaux sociaux</p>	
Développement du capital humain	<p>Stratégie RH : favoriser l'autonomie et la responsabilité Transformation managériale pour responsabiliser</p> <p>Indicateur revu : Pourcentage de femmes dans les plus hautes instances dirigeantes (%)</p> <p>Actions et résultats associés revus : cursus certifiant <i>Data Scientist</i> ; mise à disposition de l'outil d'accompagnement Jobmaker ; stratégie marque employeur 100 % digitale</p>	2.4.3
Conditions de travail et protection sociale	<p>Stratégie RH : favoriser l'autonomie et la responsabilité Transformation organisationnelle pour être au plus proche du client</p> <p>Indicateur revu : Formations dispensées (en millions d'heures)</p> <p>Actions et résultats associés revus : signature d'accords collectifs ; création d'un livret en relation avec le thème de le handicap ; mise en place d'un système de téléconsultation médicale ; mise en place d'une cellule psychologique pour faire face à la crise sanitaire</p>	
Dialogue social		
Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur (Achats Responsables)	<p>Achats Responsables</p> <p>Indicateur revu : Pourcentage de fournisseurs avec une évaluation RSE (Ecovadis) lors des appels d'offres (%)</p> <p>Actions et résultats associés revus : Comité risques fournisseurs Groupe ; développement du SI achats ; intégration systématique des enjeux de la RSE dans l'acte d'achats</p>	2.4.5
Lutte contre l'évasion fiscale	<p>Politique fiscale et lobbying responsable</p> <p>Indicateur revu : Taux effectif d'imposition (%)</p>	2.4.4

4 RAPPORTS DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du Groupe

Principaux enjeux ESG RISQUES	Politiques, actions et résultats associés revues dans le cadre de nos travaux	Chapitre DPEF
Exposition à la Cybercriminalité	<p>Lutte contre la cybercriminalité</p> <p>Indicateur revu : Formation des collaborateurs aux risques cyber (% sur 3 ans glissants 2018-2020)</p> <p>Actions et résultats associés revus : rôle et responsabilités de l'unité spécialisée Sécurité et Risques IT ; Comité opérationnel Sécurité des Systèmes d'Information ; Comité plénier de la Sécurité des Technologies ; Cellule de veille de la Sécurité des SI</p>	2.4.6
Intégration des risques et opportunités ESG dans nos métiers	<p>Gouvernance représentative de l'identité du Groupe et garante d'engagements de long terme</p> <p>Indicateurs revus : Femmes au sein du Conseil d'Administration (%), Critères extra-financiers au sein de la rémunération variable des dirigeants (%) et Réseau d'acteurs RSE (nombre)</p> <p>Actions et résultats associés revus : Comité stratégique ESG ; experts en <i>Sustainable Banking</i></p> <hr/> <p>Plateforme de pilotage de la performance ESG</p> <p>Indicateur revu : Nombre d'indicateurs d'impact social et environnemental pilotés</p> <p>Actions et résultats associés revus : dispositif de pilotage de la performance ESG</p> <hr/> <p>Dispositif FReD</p> <p>Indicateur revu : Nombre de collaborateurs dont la rémunération est liée au dispositif FReD</p> <p>Actions et résultats associés revus : promotion de l'économie circulaire ; rapport d'assurance externe</p> <hr/> <p>Développement ESG</p> <p>Indicateur revu : Encours des solutions multicritères ESG (Mds€)</p> <p>Actions et résultats associés revus : indice de risque de transition</p>	2.5

RAPPORT D'ASSURANCE MODÉRÉE DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES INDICATEURS RELATIFS À LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE CLIMAT, PUBLIÉS DANS LE RAPPORT DE GESTION

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux actionnaires de Crédit Agricole S.A.,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaire aux comptes de la société Crédit Agricole S.A., nous avons procédé à des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée sur les indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat, publiés dans le rapport de gestion 2020 de la société Crédit Agricole S.A.

Les informations relatives au climat sélectionnées par Crédit Agricole S.A. sont les suivantes :

- Création d'un "Comité Groupe Projet Sociétal" (CASA)
- Création d'un "Comité scientifique" (CASA)
- Mise en place d'un système d'information (CASA)
- Création d'un comité de Suivi Opérationnel (CASA)
- Révision régulière des politiques sectorielles (CASA)
- Publication du reporting climat selon les recommandations de la TCFD (CASA)
- Mise en place d'une note de transition (CASA)
- Déploiement d'une gamme d'offres vertes (LCL)
- Part des projets d'énergies renouvelables financées (UNIFERGIE)
- Mise en place d'une enveloppe pour développer les projets de transition environnementale (LCL)
- Financement d'activités vertes (Crédit Agricole CIB)
- Encours des solutions multicritères ESG (AMUNDI)
- Encours des initiatives spécifiques relatives à l'environnement (AMUNDI)
- Montant de liquidités placées sur des produits ISR (CASA)
- Emissions GES financements et investissements (CASA)
- Investissements dans les Energies renouvelables (CAA)
- Financement des Energies renouvelables (LCL)
- Investissements dans le secteur du Charbon dans le mix énergétique (AMUNDI)
- Financement dans le secteur du Charbon dans le mix énergétique (Crédit Agricole CIB)
- Processus de traitement et d'exclusion progressive des développeurs charbon (CASA - AMUNDI - Crédit Agricole CIB)
- Scenario de sortie de l'industrie du charbon (CASA)

Ces informations ont été préparées sous la responsabilité de la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) de Crédit Agricole S.A. conformément au référentiel "Fiches d'indicateurs - Plateforme de reporting extra-financier 2020", disponible sur demande auprès de la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE).

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur ces indicateurs sélectionnés ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Les conclusions formulées ci-après portent sur les indicateurs sélectionnés et non pas sur l'ensemble des informations RSE contenues dans le rapport de gestion.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information).

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à une assurance modérée sur le fait que nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause que les indicateurs sélectionnés par Crédit Agricole S.A. ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel "Fiches d'indicateurs - Plateforme de reporting extra-financier 2020".

- Nous avons examiné au niveau du Groupe le caractère approprié des procédures de reporting élaborées par Crédit Agricole S.A. au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible.
- Nous avons vérifié la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des indicateurs et pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration de ces indicateurs.
- Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données. Ces travaux se sont notamment appuyés sur des entretiens avec les personnes de la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) de Crédit Agricole S.A., responsables de l'élaboration, de l'application des procédures ainsi que de la consolidation des données.

RAPPORTS DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Rapport d'assurance modérée de l'un des Commissaires aux comptes sur les indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat, publiés dans le rapport de gestion

- La plateforme de reporting extra-financier intègre les intensités carbone des entreprises, qui sont issues d'une base de données privée préparée par le fournisseur Trucost ; nos procédures n'ont pas inclus l'examen de la préparation de cette base de données.

Nous avons sélectionné un échantillon d'entités :

- AMUNDI ASSET MANAGEMENT (AMUNDI)
- Crédit Agricole S.A. (CASA)
- LCL
- Crédit Agricole Assurance (CAA)
- Unifergie
- Crédit Agricole CIB (CACIB)

Au niveau des entités sélectionnées :

- Nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données, la bonne compréhension et la correcte application des procédures ;
- Nous avons effectué des tests de détail, sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

Ces entités de Crédit agricole S.A. représentent entre 20,4% et 100% des indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat sélectionnés.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, à nos experts en matière de RSE.

CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat sélectionnés par Crédit Agricole S.A. et rappelés ci-dessus, publiés dans son rapport de gestion 2020, ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel utilisé par Crédit Agricole S.A. et applicable en 2020.

Neuilly-sur-Seine, le 23 mars 2021

L'un des Commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit
Anik Chaumartin
Associée

Sylvain Lambert
Associé du Département
Développement Durable

TABLE DE CONCORDANCE

DPEF 2020	Pages	Pacte mondial	ODD	PRB	ISO 26000	GRI G4
1. LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS						
1.1. Consultation des parties prenantes				3 ; 4	6.4.5	
1.2. Matrice de matérialité	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes		6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.7 ; 6.5.4 ; 6.5.5 ; 6.6.3 ; 6.6.6 ; 6.7.3 ; 6.7.7 ; 6.8.3	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; GA-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; GR-PR8
1.3. Analyse des risques extra-financiers	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes		6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.7 ; 6.5.4 ; 6.5.5 ; 6.6.3 ; 6.6.6 ; 6.7.3 ; 6.7.7 ; 6.8.3	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; GA-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; GR-PR8
2. LA STRATÉGIE ESG : ÊTRE UN ACTEUR ENGAGÉ DANS UNE CROISSANCE DÉCARBONÉE ET SOCIALEMENT ACCEPTABLE						
2.1. Une stratégie ESG portée par le projet Groupe	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes		6.2 ; 6.3.4 ; 6.3.7 ; 6.4 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.5 ; 6.7.6 ; 6.7.7 ; 6.7.8 ; 6.8.3 ; 6.8.4 ; 6.8.5 ; 6.8.7 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; GA-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; G4-PR5 ; G4-PR8
2.2. La gouvernance	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16		5	6.2	G4-LA12
2.3. La stratégie environnementale	7 ; 8 ; 9	6 ; 7 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15	Tous les principes		6.5	G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-EC2
2.4. La stratégie sociale	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 16	Tous les principes		6.3.4 ; 6.3.7 ; 6.4 ; 6.5.4 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.5 ; 6.7.6 ; 6.7.7 ; 6.7.8 ; 6.7.9 ; 6.8.3 ; 6.8.4 ; 6.8.5 ; 6.8.7 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN10 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; GA-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4
2.5. L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	1 ; 2 ; 3 ; 5 ; 6		6.5 ; 6.8.9	G4-EN23 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN27 ; G4-EC1 ; G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8

DPEF 2020	Pages	Pacte mondial	ODD	PRB	ISO 26000	GRI G4
3. LA GESTION DES RISQUES ESG						
3.1. L'approche risque ESG	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	1 ; 2 ; 5	6.2 ; 6.3.4 ; 6.3.7 ; 6.4 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.5 ; 6.7.6 ; 6.7.7 ; 6.7.8 ; 6.8.3 ; 6.8.4 ; 6.8.5 ; 6.8.7 ; 6.8.9	6.2 ; 6.3.3 ; 6.3.7 ; 6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.6 ; 6.4.7 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.7 ; 6.8.7 ; 6.8.8 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; GA-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4
3.2. Focus sur la gestion des risques climatiques	7 ; 8 ; 9	7 ; 11 ; 13	1 ; 2 ; 5	6.5.5	G4-EC2 ; G4-EN17 ; G4-EN19	
4. RÉSULTATS ET IMPACT						
4.1. Indicateurs de performance extra-financière	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes	6.2 ; 6.3.3 ; 6.3.7 ; 6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.6 ; 6.4.7 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.7 ; 6.8.7 ; 6.8.8 ; 6.8.9	6.2 ; 6.3.3 ; 6.3.7 ; 6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.6 ; 6.4.7 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.7 ; 6.8.7 ; 6.8.8 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; G4-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; GR-PR8
4.2. Indicateurs ressources humaines	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 16	1 ; 2 ; 5 ; 6	6.3.4 ; 6.3.7 ; 6.4 ; 6.8.8	G4-EC3 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA3 ; G4-LA5 ; G4-LA6 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA12 ; G4-LA13	

Le Pacte mondial est une initiative de l'ONU qui incite les entreprises à adopter un comportement socialement responsable autour de 10 principes.

Les Objectifs de développement durable de l'ONU sont une liste de 17 cibles à atteindre à l'horizon 2030.

Les *Principles for Responsible Banking* sont un cadre de l'ONU pour un système bancaire plus durable et inclusif.

L'ISO 26000 est une norme internationale qui définit comment les organisations peuvent contribuer au développement durable.

Le GRI G4 est la quatrième édition du *Global Reporting Initiative* qui vise à proposer des indicateurs dont l'objectif est de mesurer le développement des programmes de développement durable.

Crédits photos : Getty images
Conception couverture et ouvertures de chapitre : Lonsdale

Conception et réalisation : **côtécorp.**

Tél. : +33 (0)1 55 32 29 74

