

2021

DÉCLARATION  
DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE

AGIR

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



CRÉDIT AGRICOLE  
S.A.





## ➤ 1 MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE 5

Notre modèle d'affaires au service d'une création de valeur durable	6
Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2021	8
Gestion de l'Épargne et Assurances	10
Banques de proximité	13
Services Financiers Spécialisés	20
Grandes clientèles	22
Activités Hors Métiers	24

## ➤ 2 LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS 27

2.1 Consultation des parties prenantes	28
2.2 Matrice de matérialité	28
2.3 Analyse des risques extra-financiers	29

## ➤ 3 NOTRE STRATÉGIE ESG 34

3.1 De la Raison d'être à l'action : notre stratégie ESG, un levier au service d'une transition juste	35
3.2 La gouvernance	35
3.3 L'Éthique	41
3.4 La stratégie environnementale	44
3.5 La stratégie sociale : au service de la transition juste	54

## ➤ 4 LA GESTION DES RISQUES ESG 79

4.1 L'approche risques ESG	80
4.2 L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs	81
4.3 L'intégration des enjeux ESG dans le financement des grandes entreprises	83
4.4 L'intégration des enjeux ESG dans l'analyse du risque de contreparties des PME et ETI	83
4.5 Chapitre TCFD : la gestion des risques climatiques	83

## ➤ 5 RÉSULTATS 89

5.1 Indicateurs de performance extra-financière	90
5.2 Pilotage de la performance extra-financière avec la Plateforme GreenWay	92
5.3 Indicateurs de la Taxonomie européenne sur les activités durables	92
5.4 Mesures et objectifs liés à notre empreinte carbone indirecte	94
5.5 Mesures et objectifs liés à notre empreinte interne	95
5.6 Indicateurs ressources humaines	97
5.7 Reconnaissance de la performance extra-financière par les parties prenantes	99

## ➤ 6 L'ACCÉLÉRATION DU PROJET SOCIÉTAL : UN PLAN PROGRAMME EN 10 ENGAGEMENTS 101

Une nouvelle dynamique pour le Projet Sociétal du Crédit Agricole	102
---	-----

## ➤ 7 DEVOIR DE VIGILANCE 103

7.1 Cadre légal	104
7.2 Nos engagements	104
7.3 Nos principes éthiques	104
7.4 Pilotage et suivi du plan de vigilance	104
7.5 Notre démarche	105
7.6 Périmètre de reporting	105
7.7 Méthodologie d'identification et de gestion des risques visés par le présent dispositif de vigilance	106
7.8 Compte rendu de la mise en œuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques	107
7.9 Dispositif d'alerte et de recueil des signalements	112
7.10 Dispositif de suivi des actions mises en œuvre et d'évaluation de leur performance	113

## ➤ 8 RAPPORTS DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES 115

Rapport de l'un des Commissaires, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière	116
Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes	119
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 2021	120
Tables de concordance	122

# L'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL DE CRÉDIT AGRICOLE

Piloté par une gouvernance guidée par une approche scientifique

## ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS ENTREPRISES ET PARTICULIERS DANS LEUR STRATÉGIE DE TRANSITION



**8 000**

Clients Entreprises ayant une note de transition climatique



**46 Mds\$**

Arrangement d'obligations vertes, sociales et durables en 2021 (top 5 mondial)

**35 Mds€**

Solution thématique environnement et social<sup>(1)</sup>



**2,6 Mds€**

Financements individuels de véhicules <95 g CO<sub>2</sub> / km<sup>(2)</sup>

## RÉALLOCATION PROGRESSIVE DES PORTEFEUILLES DE FINANCEMENTS ET D'INVESTISSEMENTS VERS DES ACTIFS VERTS



**2,5 Mds€**

Investissement en capital dans les énergies renouvelables<sup>(3)</sup>

**#1**

Financeur privé en énergies renouvelables en France (2,6 Mds€)<sup>(4)</sup>



**13,2 Mds€**

Portefeuille de green loans<sup>(5)</sup>



**100%**

fonds ouverts en gestion active avec un score ESG > score moyen de l'univers de placement<sup>(6)</sup>



**13 Mds€**

d'investissements en Green Social Sustainability Bonds dans nos portefeuilles de liquidité<sup>(7)</sup>

## NOUVEAUX ENGAGEMENTS PRIS EN 2021<sup>(8)</sup>

### NET ZERO ASSET OWNER Alliance



**- 20%**

Exposition CACIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025

### NET ZERO BANKING Alliance



**+ 60%**

Exposition CACIB sur les énergies non carbonées

### NET ZERO ASSET MANAGERS Initiative



**x 2**

Capacité de production des installations d'énergies renouvelables financées par CAA pour atteindre 10,5 GW d'ici 2025 (par rapport à 2020)

**50%**

Croissance du financement de projets d'énergies renouvelables en France d'ici 2025 par Unifergie

(1) Amundi.

(2) CACF.

(3) CAA ; soit une capacité de 8,5 GW.

(4) CAL&F Marché Sofergie ASF - source CAL&F fin 2021.

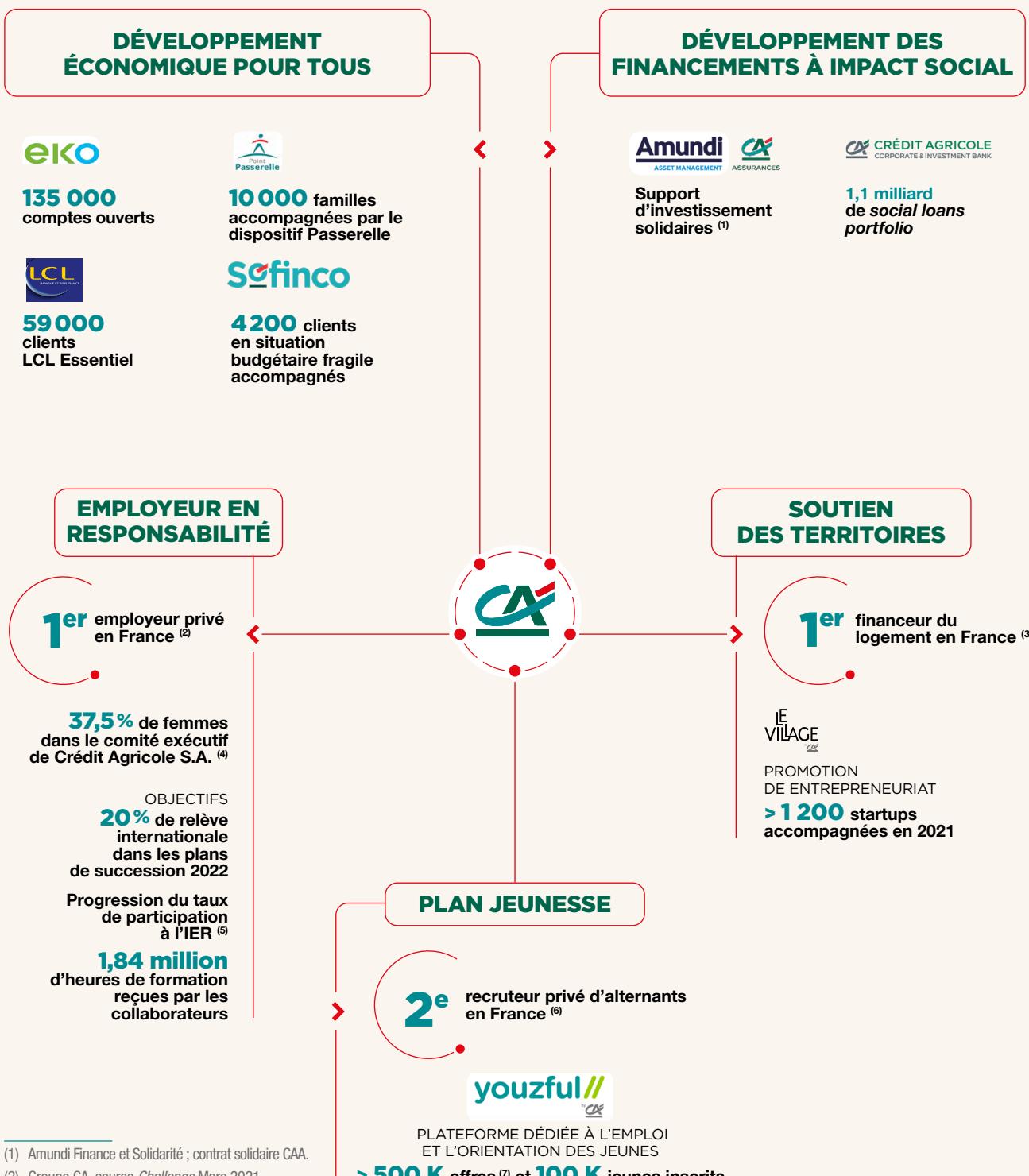
(5) Encours de prêts verts et de transition au bilan de CACIB. Ne tient pas compte des prêts à impact (Sustainability Linked Loans).

(6) Quand une méthodologie ESG est applicable.

(7) Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

(8) Liste non exhaustive des nouveaux engagements pris en 2021.

# L'ENGAGEMENT SOCIAL DE CRÉDIT AGRICOLE



(1) Amundi Finance et Solidarité ; contrat solidaire CAA.

(2) Groupe CA, source *Challenge* Mars 2021.(3) Groupe CA, classement *Le Figaro* 2020.

(4) Au 01/01/2022.

(5) Indice d'Engagement et de Recommandation.

(6) Stage, alternants, CDD et CDI.

(7) Groupe CA.

## Préambule méthodologique

Le présent chapitre vise à présenter les politiques et actions menées par Crédit Agricole S.A. et ses filiales 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'affaires (détailé 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 "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, assortis 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.**

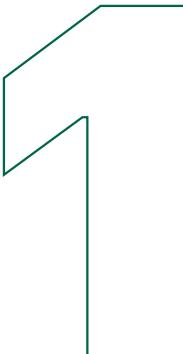
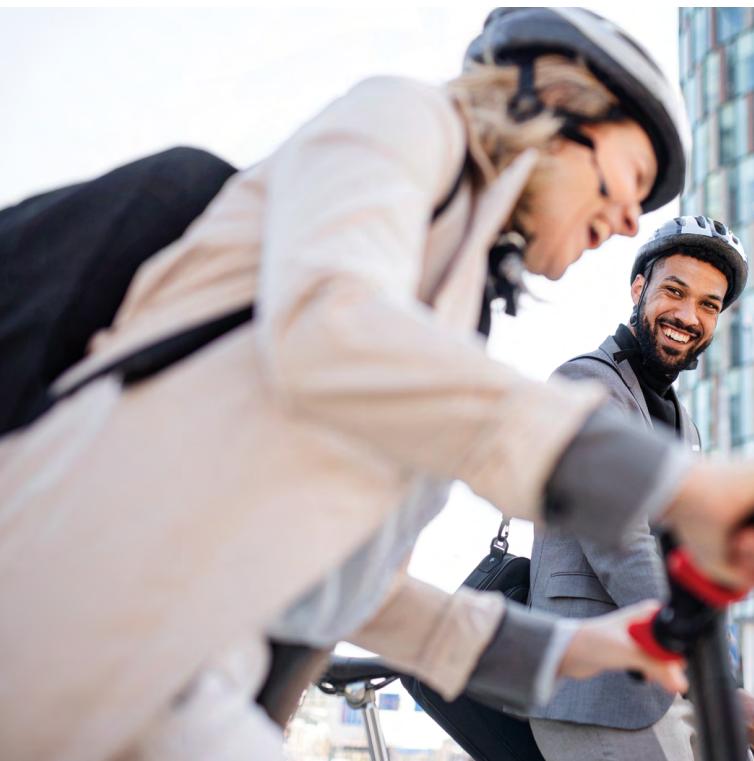
**La Déclaration de performance extra-financière (DPEF) permet à Crédit Agricole S.A. de présenter des informations spécifiques sur le plan social, sociétal et environnemental en fonction de leur cohérence au regard des principaux risques ou des politiques menées. Elle contribue à mieux informer les 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<sup>(1)</sup>. 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'affaires	Le modèle d'affaires 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.
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 quatre étapes.
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.
Plan d'action et indicateurs de performance	Afin d'illustrer les politiques mises en place, la DPEF présente les principaux indicateurs de performance.

(1) Les données liées à l'empreinte environnementale interne correspondent aux entités de Crédit Agricole S.A. de plus de 100 ETP hormis EFL Finance S.A., Carefleet S.A., Crédit Agricole Vita S.p.A., Sabadell Asset Management, S.A., S.G.I.I.C.



## MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

### ➤ Notre modèle d'affaires au service d'une création de valeur durable **6**

### ➤ Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2021 **8**

### ➤ Gestion de l'Épargne et Assurances **10**

Assurances	10
Gestion d'actifs	11
Gestion de fortune	12

### ➤ Banques de proximité **13**

Caisses régionales	13
LCL	17
Banque de Proximité à l'international	18

### ➤ Services Financiers Spécialisés **20**

Crédit à la consommation	20
Leasing & Factoring	21

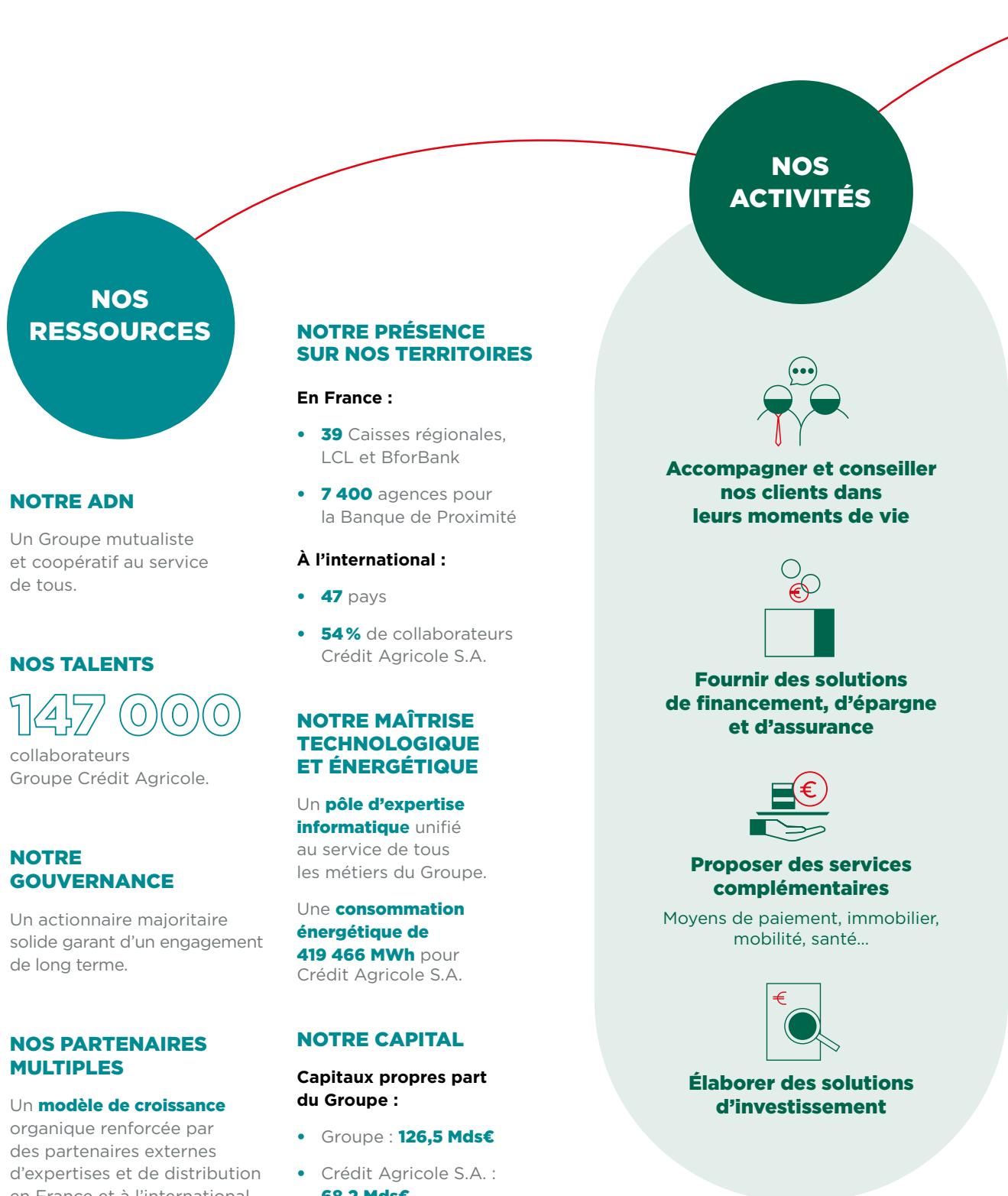
### ➤ Grandes clientèles **22**

Banque de financement et d'investissement	22
Services financiers aux institutionnels	23

### ➤ Activités Hors Métiers **24**

CACIF – Crédit Agricole Capital Investissement & Finance	24
Crédit Agricole Immobilier	25
Crédit Agricole Payment Services	25
Crédit Agricole Group Infrastructure Platform	26
Uni-médias	26

# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES AU SERVICE D'UNE CRÉATION DE VALEUR DURABLE



“Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société”  
est notre Raison d’être



## LES PÔLES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE AU 31 DÉCEMBRE 2021



### GESTION DE L'ÉPARGNE ET ASSURANCES

#### ASSURANCES

**MISSION :** premier assureur en France<sup>(1)</sup>, 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 <b>36,5</b> Mds€	Encours gérés en épargne/retraite <b>323</b> Mds€	Nombre de contrats en assurance dommages <b>15,2</b> 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<sup>(2)</sup>. Le Groupe gère 2 064 milliards d'euros<sup>(3)</sup> 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 et de solutions technologiques à haute valeur ajoutée.

#### CHIFFRES CLÉS :

Encours sous gestion <b>2 064</b> Mds€ <sup>(3)</sup>	N° 1 européen de la Gestion d'actifs <sup>(2)</sup>	Présence dans plus de <b>35</b> pays
--	---	--------------------------------------

#### GESTION DE FORTUNE

**MISSION :** Indosuez Wealth Management regroupe les activités de Gestion de fortune du Groupe Crédit Agricole<sup>(4)</sup> en Europe, au Moyen-Orient et en Asie-Pacifique. Distingué pour la profondeur de son offre, sa dimension à la fois humaine et résolument internationale, il est présent dans 10 territoires à travers le monde.

**NOTRE OFFRE :** Indosuez Wealth Management propose une approche sur mesure permettant à chacun de ses clients de préserver et développer son patrimoine 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 <sup>(4)</sup> <b>135</b> Mds€	<b>2 955</b> collaborateurs	Présence dans <b>10</b> territoires
---	-----------------------------	-------------------------------------



### BANQUE DE PROXIMITÉ

#### CAISSES RÉGIONALES

**MISSION :** présentes sur tout le territoire en France, 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 (paiements, épargne, financement, haut de bilan, international), de l'assurance (assurance vie, dommage et prévoyance) et de l'immobilier (notamment conseil et valorisation d'actifs immobiliers, administration de biens, gestion location).

#### CHIFFRES CLÉS :

<b>21,5</b> millions de clients	<b>11,2</b> millions de sociétaires	<b>23,9 %</b> Part de marché crédit des ménages <sup>(6)</sup>
---------------------------------	-------------------------------------	---

#### 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 <b>151</b> Mds€ (dont <b>92</b> Mds€ de crédits habitat)	Encours de collecte totale <b>233</b> Mds€	<b>~ 6,1</b> 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<sup>(5)</sup>, 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 <b>72,2</b> Mds€	Encours de collecte bilan <b>78,2</b> Mds€	<b>5,9</b> millions de clients
--	---	--------------------------------

(1) Source : *L'Argus de l'assurance*, 17 décembre 2021 (données à fin 2020).

(2) Source : IPE "Top 500 Asset Managers" publié en juin 2021 sur la base des encours sous gestion au 31 décembre 2020.

(3) Données Amundi y compris Lyxor au 31 décembre 2021.

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

(5) Reclassement en IFRS 5 depuis le troisième trimestre 2021.



## 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 <b>93 Mds€</b>	Dont <b>22,4 Mds€</b> pour le compte du Groupe Crédit Agricole	Présence dans <b>19 pays</b>
---------------------------------	--	---------------------------------

### 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 :

<b>1 ETI sur 3</b> financée par CAL&F en France	<b>25,5 Mds€</b> d'encours gérés	<b>N° 2</b> sur le financement des énergies renouvelables <sup>(1)</sup>
---	-------------------------------------	---



## 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, tournée vers les entreprises et les activités de financements grâce à un réseau puissant 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 mondiale reconnue en financements "verts".

#### CHIFFRES CLÉS :

<b>46 Mds\$</b> Arrangements obligations vertes, sociales, durables (top 5 mondial, source : Bloomberg)	<b>3<sup>e</sup></b> teneur de livres en crédits syndiqués pour la zone EMEA (source : Refinitiv)	Plus de <b>30</b> marchés couverts
--	--	--

### SERVICES FINANCIERS AUX INSTITUTIONNELS

**MISSION :** CACEIS, groupe bancaire spécialisé du post-marché, accompagne les sociétés de gestion, compagnies d'assurance, fonds de pension, fonds de capital-investissement, immobilier, infrastructure et dettes privées, banques, 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 <b>4 581 Mds€</b>	Encours sous administration <b>2 405 Mds€</b>	Encours dépositaire <b>1 798 Mds€</b>
---	---	---

## ACTIVITÉS ET FILIALES SPÉCIALISÉES

### Crédit Agricole Immobilier

- 1 milliard d'euros de quittancement annuel
- 3 millions de m<sup>2</sup> gérés à fin 2021
- 2 157 logements vendus

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

- IDIA Capital Investissement : 1,9 milliard d'euros d'encours sous gestion – Environ 100 entreprises accompagnées en fonds propres du Groupe
- SODICA CF : 40 transactions de fusions-acquisitions (PME-ETI) en collaboration avec les réseaux du Groupe en 2021

### Crédit Agricole Payment Services

- Leader en France sur les solutions de paiement avec 30 % de part de marché
- 12 milliards d'opérations paiement traitées en 2021
- 22,7 millions de cartes bancaires

### Crédit Agricole Group Infrastructure Platform

- 1 700 collaborateurs répartis sur 17 sites en France
- 200 000 postes de travail/plateforme permettant la connexion de 120 000 télétravailleurs au sein du Groupe
- Indicateur d'efficacité énergétique (PUE) du datacenter de Chartres : 1,351 (en baisse depuis 2019 ; donnée de référence de l'Uptime Institute est un PUE de 1,67)

### Uni-médias

- 14 publications, dont une majorité de publications leaders dans leur segment de marché avec près de 2 millions de clients abonnés
- 32 millions d'audiences cumulées
- 8 millions de lecteurs
- 22 millions de visites mensuelles
- 31 millions de pages vues mensuelles

(1) CAL&F est n° 2 sur le marché des Sofergie (source : CAL&F à fin 2020).

## GESTION DE L'ÉPARGNE ET ASSURANCES

### ASSURANCES

#### Activité et organisation

Crédit Agricole Assurances (CAA) est le premier assureur<sup>(1)</sup> en France par le chiffre d'affaires et le premier bancassureur<sup>(2)</sup> 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 confirme sa position de leader en assurance de personnes en France<sup>(3)</sup>, en devenant cette année le premier assureur vie par les encours.

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.

#### Prévoyance/emprunteur/assurances collectives

Crédit Agricole Assurances est leader de la prévoyance individuelle en France<sup>(4)</sup> et deuxième assureur en assurance des emprunteurs<sup>(5)</sup>. Lancées en 2015, les assurances collectives comptent environ 762 000 personnes couvertes au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

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 une cinquantaine de 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<sup>(6)</sup> et le cinquième assureur de biens et de responsabilité en France<sup>(7)</sup>.

Il offre une gamme complète de contrats d'assurance dommages aux particuliers, professionnels et entreprises : 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 2021

- Crédit Agricole Assurances confirme son engagement pour une assurance durable et une économie bas carbone et annonce son adhésion à la Net Zero Asset Owner Alliance et aux principes pour une assurance durable (PSI).
- IARD Entreprise - Crédit Agricole Assurances poursuit son développement sur le marché des entreprises avec une nouvelle gamme d'assurances dommages.
- Crédit Agricole Assurances lance sa nouvelle assurance auto et l'enrichit d'une offre inclusive avec sa formule Eko.
- Crédit Agricole Assurances confie l'intégralité de ses activités d'assistance en France à Europ Assistance.
- Crédit Agricole Assurances propose à ses clients la dématérialisation du questionnaire médical pour ses contrats de prévoyances et emprunteurs.
- Crédit Agricole Assurances propose à ses clients un nouveau parcours Assurances Dommages en *mobile first*.
- Signature d'un accord de cession de La Médicale par Crédit Agricole Assurances à Generali.
- Fonds de Prêts Participatifs Relance - Crédit Agricole Assurances annonce une participation de 2,25 milliards d'euros.

(1) Source : *L'Argus de l'assurance*, 17 décembre 2021 (données à fin 2020).

(2) Source interne : données à fin 2020.

(3) Source : *L'Argus de l'assurance*, 21 mai 2021 (données à fin 2020).

(4) Source : *L'Argus de l'assurance*, 2 avril 2021 (données à fin 2020).

(5) Source : *L'Argus de l'assurance*, 1<sup>er</sup> septembre 2021 (données à fin 2020).

(6) Source : *L'Argus de l'assurance*, 21 avril 2021 (données à fin 2020).

(7) Source : *L'Argus de l'assurance*, 17 décembre 2021 (données à fin 2020).

## 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, mais aussi de services et de technologie.

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 avec les gestions dites "alpha" (obligataires, actions ou multi-actifs), la gestion passive (ETF, gestion indicelle et *Smart Beta*) et la gestion d'actifs réels (immobilier, *private equity*, dette privée, infrastructures), 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 distribue ses produits d'épargne via des partenariats étroits avec des réseaux partenaires de banque de détail (ADN historique d'Amundi), mais aussi via des distributeurs tiers. Amundi offre, en Europe, en Asie-Pacifique et en Amérique du Nord, des solutions d'épargne personnalisées, des services innovants et des conseils d'investissement à valeur ajoutée ; ces offres sont adaptées aux besoins et au profil de risque des clients particuliers. Dans un contexte de profonde transformation du marché de la distribution de fonds, Amundi dispose de solides atouts pour renforcer ses relations avec les distributeurs tiers, notamment une capacité reconnue à gérer leur "architecture ouverte" ; la mise en place de l'offre Services et Solutions vient renforcer ce positionnement.

**Pour sa clientèle d'investisseurs institutionnels et entreprises**, Amundi s'appuie sur son expertise étendue, sa présence mondiale et sur sa culture de gestion fondée sur la recherche, pour proposer une approche globale de produits d'investissement et de solutions.

Cotée depuis novembre 2015, Amundi demeure la première capitalisation boursière (14,7 milliards d'euros au 31 décembre 2021) parmi les gestionnaires d'actifs cotés traditionnels en Europe. Dans des marchés boursiers haussiers, le titre Amundi a clôturé l'année 2021 à 72,55 euros, en hausse de + 8,6 % depuis fin 2020.

### Réalisations stratégiques

Après une année 2020 marquée par la crise de la COVID, Amundi a poursuivi en 2021 la mise en œuvre de son plan stratégique.

En Asie, l'activité de la nouvelle joint-venture chinoise (créeée fin 2020) a démarré avec succès, conformément aux objectifs, avec une collecte de produits de *Wealth Management* élevée dans les réseaux de Bank of China.

En Espagne, la collecte a été soutenue grâce au succès du partenariat avec Banco Sabadell initié en 2020.

La nouvelle ligne métier Amundi Technology poursuit son développement avec 15 nouveaux clients en 2021, une extension de son offre et une croissance de ses revenus qui atteignent 36 M€.

En avril 2021, Amundi a annoncé le projet d'acquisition de Lyxor pour un prix en numéraire de 825 millions d'euros. Finalisée le 31 décembre 2021, cette opération permet à Amundi de devenir le leader européen de la gestion des ETF, avec 189 milliards d'euros d'encours combinés<sup>(1)</sup>, une part de marché de 14 % en Europe<sup>(2)</sup>, et un profil diversifié tant en termes de clientèle que de géographie.

Pionnier de l'ESG depuis sa création, Amundi avait déployé en 2018 un plan d'action à trois ans visant à adopter une approche 100 % responsable. En 2021, tous les objectifs de ce plan ont été atteints.

Afin de mieux répondre aux attentes des distributeurs tiers, a été créée une nouvelle Ligne métier *Wealth & Distribution*, regroupant les produits et services adaptés aux besoins de ces acteurs.

Grâce à son modèle d'affaires unique, son approche industrielle, son organisation centrée sur les clients, opérationnellement efficiente et combinant un ancrage local et une envergure mondiale, Amundi est bien positionnée 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 profitabilité et son positionnement d'acteur financier engagé.

### Points forts de l'année 2021

- **Acquisition de Lyxor**, faisant d'Amundi le leader européen et le n° 2 en Europe sur le marché des ETF. Une opération créatrice de valeur renforçant l'offre en gestion passive et en actifs alternatifs d'Amundi et améliorant son potentiel de croissance.
- **Lancement d'"Ambition 2025", un nouveau plan d'actions ESG 2022-2025** avec un triple objectif : augmenter le niveau d'exigence en matière d'investissement responsable de ses solutions d'épargne, engager un maximum d'entreprises à définir des stratégies d'alignement crédibles sur l'objectif *Net Zero 2050* et assurer l'alignement de ses collaborateurs et de ses actionnaires sur ses nouvelles ambitions.
- **Montée en puissance d'Amundi Technology**, la nouvelle Ligne métier dédiée aux produits et services technologiques, pour accélérer et amplifier la vente de solutions technologiques.
- Une collecte nette élevée de 60 milliards d'euros, en particulier en actifs moyen-long terme<sup>(3)</sup> (75 milliards d'euros).
- La **nouvelle filiale chinoise Amundi BOC Wealth Management** affiche un bon démarrage de son activité dans les réseaux du partenaire Bank of China, avec 10 milliards d'euros de collecte en 2021.

(1) Au 31 décembre 2021.

(2) Source : ETFGI fin décembre 2021.

(3) Actifs hors produits de trésorerie.

## GESTION DE FORTUNE

### Activité et organisation

Façonné par 145 ans d'expérience dans l'accompagnement de familles et d'entrepreneurs du monde entier, le groupe Indosuez Wealth Management propose sur 10 territoires une approche sur mesure et internationale permettant à chacun de ses clients de préserver et développer son patrimoine au plus près de ses aspirations.

Dotés d'une vision globale, ses 2 955 collaborateurs apportent conseils experts et service d'exception pour la gestion du patrimoine privé comme professionnel.

### Points forts de l'année 2021

- › Élargissement de l'offre en faveur d'un développement plus durable et d'une économie plus responsable répondant aux attentes des clients : CFM Indosuez Océano, une solution de finance solidaire innovante construite en partenariat avec Crédit Agricole CIB assortie d'un don en faveur de l'Institut océanographique de Monaco, succès des orientations responsables dans les mandats de gestion, intégration des notations ESG dans les relevés de portefeuille des clients…
- › Concrétisation de projets digitaux : lancement de la plateforme Startup Connections en France visant à digitaliser la mise en relation des *startups* des Villages by CA avec les clients d'Indosuez, déploiement de l'outil de propositions d'investissement digitales en Suisse et au Luxembourg (après Monaco en 2020) et d'un nouveau CLM (customer lifecycle management) à Luxembourg, renforcement de l'utilisation de la RPA (robotic process automation) et de l'intelligence artificielle.
- › Signature d'un partenariat entre Azqore et la Banque Privée à l'international de la Société Générale.
- › Accélération de la diffusion d'une culture de l'innovation : premier challenge idéation, utilisation de l'*Innovation Lab* d'Indosuez pour des ateliers de co-création permettant à des clients et prospects d'intervenir dans le processus et les projets d'innovation.
- › Rapprochement des deux entités en France : naissance de CA Indosuez, maison mère du groupe Indosuez.

## 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 tous les marchés de proximité en France, aussi bien pour les particuliers majeurs (source : Sofia Kantar TNS 2021) que pour les particuliers mineurs (source : Baromètre Jeunes 2021 CSA). Elles sont leaders sur le marché des agriculteurs (part de 84 % ; source Adéquation 2020), des professionnels (35 % ; source : Pépites CSA 2019-2020) et en seconde position sur le marché des entreprises (38 % ; source : Kantar 2021).

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 6 000 agences, renforcé par environ 5 500 points verts installés chez des commerçants et mettent à la disposition de leurs clients un dispositif complet de banque à distance.

Avec 21 millions de clients particuliers, les Caisses régionales représentent 23,4 % du marché des dépôts bancaires des ménages et 23,9 % du marché des crédits des ménages (source : Banque de France, juin 2021).

Banque professionnelle de 84 % des agriculteurs (source : Adéquation 2020), 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 4 500 conseillers professionnels et les experts du Crédit Agricole accompagnent chaque jour davantage nos clients entrepreneurs à franchir de nouveaux caps.

Sur le marché des entreprises, les Caisses régionales occupent la seconde place avec un taux de pénétration commerciale de 38 % (source : Kantar 2021). 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 2021

- Une année 2021 qui confirme et renforce toute l'importance et la puissance de notre Projet Client, l'un des trois piliers phares de notre plan stratégique. Plus que jamais, notre délivrons notre Raison d'être, "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société". Ainsi, l'activité commerciale des Caisses Régionales a été dynamique sur l'ensemble de l'année avec une conquête brute forte (1 218 000 nouveaux clients en 2021) et un fonds de commerce qui continue de progresser (226 000 clients de plus par rapport à 2020). Dans le cadre de son Projet Sociétal, le Crédit Agricole a annoncé un plan programme autour de trois priorités (agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires) déclinées en 10 engagements collectifs, au cœur de nos métiers.

#### 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 quatre 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 ;**
- 4. donner de la puissance à notre marque.**

#### 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.

- En 2021, le Crédit Agricole passe un nouveau cap dans l'**expérience client** et obtient un **IRC** positif sur tous les marchés, consolidant ainsi sa position dans le trio de tête. La dixième mesure de l'IRC au niveau national a été réalisée en 2021 sur l'ensemble des marchés, et pour la première fois sur le marché des Associations. Des IRC régionaux sont également réalisés : ainsi 39 Caisses régionales ont un dispositif IRC Particuliers, 33 Caisses régionales un IRC Patrimoniaux (+ 6 Caisses régionales par rapport à 2020), 33 Caisses régionales un IRC Professionnels (+ 3 Caisses régionales par rapport à 2020), 27 Caisses régionales un IRC Agriculteurs (+ 4 Caisses régionales par rapport à 2019) et 34 Caisses régionales un IRC Entreprises (+ 6 Caisses régionales par rapport à 2020). Au niveau national, les Caisses régionales sont aujourd'hui en troisième position parmi les banques de réseau du marché des particuliers en France.
- 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.

- 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 filiales.
- **Plan de Bataille Groupe Irritants Clients** : dans le cadre de son objectif d'Excellence Relationnelle, le Groupe Crédit Agricole a engagé l'ensemble de ses entités à identifier et résoudre les irritants de leurs clients. Plus de 50 irritants importants ont été résolus depuis 18 mois et près de 500 courriers réglementaires ont été améliorés pour être plus lisibles et pédagogiques. L'ensemble des entités ont structuré ou complété leur dispositif d'amélioration continue contre les irritants clients.

### 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 et l'intelligence artificielle pour mieux servir nos clients.

- ☛ 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 poursuit la démarche par l'accompagnement de la **transformation des PGE**, en mettant à disposition des simulateurs de transformation en moyen terme qui facilite le choix du client.
- ☛ L'extension de la **signature électronique** à tous les crédits amortissables et crédits de trésorerie sans garantie, avec ou sans ADE, est opérationnelle.
- ☛ La **digitalisation des parcours** se poursuit. L'enjeu est de gagner en agilité. À titre d'illustration, Pacifica a engagé un plan de refonte de ses parcours digitaux (avant-vente/vente, gestion, sinistre) en **mobile first**, alignés sur les meilleurs standards du marché. Après le déploiement des parcours devis et souscription selfcare Santé fin 2020, les parcours MRH, Auto et les parcours demande de résiliation en selfcare bénéficient des mêmes atouts en 2021.
- ☛ La nouvelle **application de paiement mobile** du CA a remplacé l'appli Ma Carte (1 million de téléchargements) sur les stores Apple et Google. Centrée sur les trois services Paylib (paiement en magasin, en ligne et entre amis), elle offre de nouveaux parcours d'enrôlement et d'usages au meilleur standard du marché.
- ☛ Mise à disposition début 2021 par AMUNDI ESR et CA Titres du Portail client pour l'Epargne Salariale et Retraite (ESR) : le **PAE (Portail Adhésion Entreprises)**. Cette nouvelle offre digitale va permettre aux petites et moyennes Entreprises d'adhérer en ligne à un dispositif qui inclut intérêsement et/ou participation, en plus des versements volontaires par les salariés, avec un accompagnement du Middle Office de CA Titres.
- ☛ CAPS propose l'offre **AgoraPay**, destinée à couvrir les besoins et obligations réglementaires spécifiques aux places de marché BtoC. Appuyée par un site Internet et basée sur un business model de type apporteurs d'affaires avec les banques du Groupe, l'offre est présentée en ligne sur le site <https://www.agorapay.com/fr/>.
- ☛ CAL&F offre une nouvelle **expérience client digitale** dans le domaine de la "vie du contrat" qui fait la part belle au *selfcare* dans une ergonomie repensée (extranet client *leasing*).

### 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 sociétales et (ii) proposer des solutions qui répondent à l'intérêt des clients et de la société notamment autour de trois thématiques : climat, cohésion et inclusion sociale, transitions agri-agro.

#### Des offres :

Lancement de notre **nouvelle gamme d'offres de banque au quotidien** co-construite avec nos clients. Composée de 5 offres, cette gamme leur permet de trouver la formule la plus adaptée à leur quotidien. Selon l'offre choisie, nos clients peuvent ainsi bénéficier de produits et services tels qu'une carte bancaire, des assurances pour leurs achats ou pour leurs voyages, un forfait pour leurs opérations à l'étranger, etc. Et, bien sûr, avec toujours un accès à une agence et à un conseiller.

☛ Proposé depuis février 2021, **Blank** est une solution pour les indépendants qui cherchent un compte digital, des assurances en cas de coups durs et des services leur simplifiant la gestion de leur activité (création d'entreprise, éditeur de devis/factures, gestion des notes de frais, déclaration Urssaf...). Le tout dans un forfait tout compris.

☛ La construction de la **filière immobilière** se réalise par la transformation profonde de nos métiers. Le but étant de faire entrer l'immobilier dans la banque en innovant sur les modèles distributifs, proposer des offres singulières (By CA) pour un accompagnement global, offrir des parcours clients fluides et omni-canal.

☛ Une des priorités du projet sociétal du Groupe est de renforcer la **cohésion et l'inclusion sociale**. Cela se traduit autours des engagements suivants : proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales ; contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales ; favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation ; amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du CA ainsi qu'au sein de sa Gouvernance.

☛ **Nouvelle Offre Assurance Auto** : les nouvelles attentes clients (dont RSE), les nouveaux usages (LOA/LDD) et les nouveaux risques (véhicules hybrides, électriques) ont conduit à engager une refonte de l'offre auto, co-construite avec les Banques Partenaires de Pacifica. La nouvelle offre vise à renforcer son utilité sociale, mieux cibler les nouveaux usages, récompenser les clients fidèles, multi-équipés, écoresponsables ou faiblement risqués, tout en assurant une protection corporelle du conducteur aux meilleurs standards.

☛ Mise en marché progressive **Agil'Auto** : l'offre Agil'Auto propose une gamme complète de produits locatifs destinés à une large cible (particuliers en priorité, professionnels et entreprises). Le nouveau site internet est opérationnel et permet à Agil'Auto, le concessionnaire digital du Groupe, de se positionner comme un challenger agile et innovant sur ce marché très concurrentiel.



**Nouvelle offre de télésurveillance Ma Protection Maison :** la nouvelle offre Ma Protection Maison s'appuie sur un nouveau modèle de distribution avec une commercialisation directement en agence et via les plateformes téléphoniques depuis l'outil de souscription New Sesame.

**Lancement de l'IARD sur le marché Entreprises :** une offre à destination des entreprises mettant à disposition un outil de cartographie des risques Client, l'ouverture de l'ensemble des actes de souscription et la gestion des offres Multirisque Entreprises, Flotte, Missions et déploiement des offres partenaires.



**Lancement de la LOA Auto avec services :** cette offre construite en partenariat avec Opteven fournit les services Garantie Panne mécanique et entretien du véhicule, vient renforcer l'offre de LOA Auto de CAL&F qui promeut au sein de sa gamme "Green Solutions" les véhicules électriques. L'offre est accessible aux conseillers professionnels et aux chargés d'affaires sur leur poste de travail via une nouvelle version de Leasenet. CAL&F propose les *Green Solutions* pour accompagner les Professionnels, les Agriculteurs et les Entreprises, les collectivités publiques et le logement social.

**Prévoyance :** les Caisses régionales affichent des ambitions fortes dans le domaine de la prévoyance individuelle. Pour accompagner leur développement, CAA a totalement rénové son offre, ses parcours et processus de vente et de sélection médicale. La nouvelle démarche conseil guidé s'appuie sur un nouveau simulateur permettant de personnaliser la proposition client. La nouvelle offre, plus large et plus attractive permettra de mieux adresser le besoin de chaque marché (dont les marchés patrimoniaux et pro/agri).

Nouvelle formule du **magazine Regards Partagés** avec une valorisation de l'expertise patrimoniale.

#### Des financements :

**Prêt étudiant garanti par l'Etat :** afin d'accompagner la formation de tous les jeunes, en 2021, les Caisses régionales ont proposé la garantie de l'Etat pour les jeunes ne bénéficiant pas de caution parentale et souhaitant souscrire un prêt étudiant pour financer leurs études supérieures.



#### Filière santé :



Lancement d'une **enveloppe de financement de 250 millions d'euros** en partenariat avec la Banque Européenne d'Investissement destinée à favoriser l'installation des professionnels de santé en zone sous tension ou la création de maisons de santé.

- Édition d'un guide clients sur "Comment rejoindre une structure de santé sur son territoire" et diffusion d'un webinaire en partenariat avec Le Quotidien du Médecin sur "maison de santé, communauté professionnelle territoriale de santé".



**Prêt Express Pro :** L'intégration du crédit-bail mobilier dans le Prêt Express Pro permet d'optimiser le parcours conseiller et de faciliter la souscription d'un crédit-bail mobilier en le rendant aussi simple qu'un crédit classique (enveloppe pré-attribuée, souscription en quelques clics, signature électronique...) en février 2022. Un lot de nouvelles fonctionnalités sera déployé mi-2022 avec un extranet client et un gestionnaire de tâches (*workflow*) pour la souscription et la gestion.

**Des financements pour accompagner la transition et le développement économique des territoires** (comme l'enveloppe BEL Transition Energétique).

#### Des placements :



**Nouvelle gamme de placements 100 % engagée** qui, au-delà de la recherche de performance financière, permet d'avoir un impact positif sur le monde, au travers de quatre grandes thématiques, toutes créatrices de valeur pour le client (soutien des entreprises françaises, contribution aux évolutions sociétales, participer aux défis climatiques et environnementaux et investir dans l'immobilier durable).

#### Un accompagnement personnalisé :



**Youzful**, la plate-forme qui s'adresse aux jeunes : un espace dédié à l'orientation et l'emploi avec des informations, des offres d'emploi et des conseils de professionnels. Au terme de cette première année, le trafic sur la plateforme permet de confirmer l'intérêt des jeunes et la légitimité du CA à se positionner sur ce service extra-bancaire. En parallèle, les Caisses régionales organisent plus de 80 *job dating* sur l'ensemble du territoire.



Plus de 1 million de clients ont bénéficié de la **Démarche Conseil Trajectoires Patrimoine** sur l'ensemble de nos territoires : cette démarche permet d'accompagner nos clients pour percevoir avec précision leurs besoins et leurs projets, et co-construire avec chacun d'entre eux les solutions qui leur conviennent le mieux, en toute transparence et loyauté. Cette démarche sera en 2022 accessible en autonomie pour nos clients sur leur site Crédit Agricole et intégrera également leurs préférences en termes de critères environnementaux.

Lancement des **Universités des Agri et Viticulteurs**, une adaptation de l'Université des Dirigeants au monde des agriculteurs. Le dispositif déployé par les Caisses régionales consiste à proposer à nos clients un cycle de formation sur les grandes thématiques patrimoniales. L'ambition est de les sensibiliser et leur permettre de prendre les bonnes décisions pour la gestion de leur patrimoine.

Lancement des nouveaux cycles de **formation en gestion de patrimoine** : afin de renforcer encore la pertinence du conseil et les compétences de nos experts patrimoniaux, deux dispositifs de formation diplômante ont été lancés par l'IFCAM en 2021 en partenariat avec des grandes écoles de référence en matière de gestion de patrimoine : l'ESCP et l'AUREP.



Mise en place de la **Démarche de Labérisation** (offres dédiées, dispositif de formation...) permettant d'accompagner nos clients agriculteurs dans leur passage en certification et labérisation en nouvelles pratiques agri-environnementales (agriculture biologique, HVE, conservation des sols, label bas carbone...).

Dans le cadre de son développement sur le segment des ETI, le groupe CA s'est doté d'un **pôle ETI**, au service des réseaux et métiers du groupe. Ce pôle est logé au sein de CACIB. Il constitue un accélérateur à la fois dans la montée en expertise des acteurs intervenant sur ce segment et dans l'amplification des synergies au service de l'accompagnement des clients ETI du Groupe.

## Donner de la puissance à notre marque

- En 2021, les **sites web** des Caisses régionales et le site national www.credit-agricole.fr ont atteint 719 millions de visites annuelles. Un chiffre en recul de - 20 % par rapport à 2020 en raison de la nouvelle réglementation CNIL sur les cookies. À l'inverse, le nombre d'utilisateurs de l'application MaBanque continue de progresser fortement au fil des mois : 7,4 millions de clients utilisent désormais l'application MaBanque, soit 25 % de plus qu'en 2020 (déc. 2020 vs déc. 2021).
- 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 de 758 000 interactions sur ces trois réseaux seulement, le Crédit Agricole a confirmé également sa première position en engagement sur l'année 2021. Sur YouTube, la chaîne Crédit Agricole destinée à éclairer notre Raison d'être a confirmé en 2021 sa très bonne dynamique de 2020 avec 33 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.
- Durant la période de crise sanitaire, la **saga des gens formidables** a touché le cœur des Français. Nous y rendons hommage à chacun d'entre eux, qui à leur façon, font quotidiennement avancer le collectif. Nous allons au-devant de ceux qui ont été le plus touchés, en particulier les jeunes et les entrepreneurs. D'ailleurs, en 2021, le Crédit Agricole conserve sa position de leader sur ces deux populations et est N°1 en abonnés sur les réseaux sociaux. Nous témoignons de notre vision, notre trajectoire vers l'exemplarité humaine et sociétale ainsi que de nos actions concrètes sur les territoires afin de permettre à nos clients de s'engager dans leurs projets, en s'appuyant sur notre banque universelle de proximité, car **c'est tous ensemble que l'on y arrivera**.

**Concernant le marché des particuliers**, le contexte a accéléré la transformation des modes de consommation et leurs impacts environnementaux et sociétaux. En ce sens, le projet sociétal déployé sur le marché des particuliers vise à anticiper et accompagner les enjeux relatifs à la rénovation énergétique, la mobilité alternative et au vieillissement. En amont des projets en cours de construction, les financements des opérations en lien avec la transition énergétique (mobilité et logement) sont déjà en hausse sur 2021.

En parallèle, l'IRC sur ce marché progresse de + 2 points par rapport à 2020 et place le Crédit Agricole dans le trio de tête.

**Le marché de la clientèle patrimoniale** est un marché en croissance, concentrant lui-même une part importante de l'épargne des ménages français.

Les attentes d'outils digitaux et d'une finance plus verte accélèrent le mouvement de transformation des acteurs. La concurrence joue en faveur des banques en ligne et néo-banques toujours attractives pour les jeunes patrimoniaux. Après deux années de niveaux record de DAV et d'épargne bancaire, l'investissement au travers de l'assurance-vie retrouve une dynamique forte et des niveaux historiques. Et, le PER engage une phase de croissance forte.

En 2021, le Crédit Agricole a identifié de grandes lignes pour accélérer son développement sur le marché à horizon 2025, notamment : une segmentation client enrichie, des parcours, des démarches de conseil et des offres adaptées aux nouvelles attentes, des segments prioritaires de conquête (jeunes et dirigeants d'entreprises, Pro et Agri), la création d'une filière RH patrimoniale et un positionnement de la marque CA Banque Privée alignée avec le Plan Sociétal du Groupe.

**Le marché des professionnels** a bénéficié en 2020 et 2021 des mesures d'accompagnement à la sortie de crise (PGE, chômage partiel, fonds de solidarité) ce qui lui a permis de résister à l'impact de la crise et de bénéficier à plein des envies de consommation des Français.

Dans ce contexte l'image du Crédit Agricole s'est améliorée et son taux de pénétration auprès de cette clientèle a progressé de + 0,5 pt à fin juin sur un an<sup>(1)</sup>. Les clients ont continué à massivement épargner, leurs encours d'épargne ont ainsi progressé de + 10,5 % à fin septembre sur un an<sup>(1)</sup>.

**Concernant le secteur public et l'économie sociale**, dans un contexte de crise économique et sociale, les collectivités locales sont bien au rendez-vous de la relance et continuent de soutenir leur territoire. Le marché du logement social est porté par la volonté politique d'accélérer la production de nouveaux logements et de favoriser des montages innovants en accession sociale. Le marché des associations doit quant à lui adapter ses sources de revenus et son mode de fonctionnement aux nouvelles pratiques imposées par la crise. Le Crédit Agricole a conforté ses positions de banque engagée dans les territoires, en relation avec deux collectivités sur trois, un organisme du logement social sur deux et une association sur trois.

**Sur le marché des entreprises**, la mise en place des PGE et autres dispositifs de soutien a permis de soutenir l'économie et favoriser un retour marqué de la croissance. Le Crédit Agricole a conforté sa position de banquier de premier plan aux cotés des entreprises et de leurs dirigeants pendant cette phase de soutien et de relance. Les Caisses régionales se sont mobilisées pour transformer les PGE : 25 % de l'encours (plus de 4 milliards d'euros) est en phase d'amortissement et 55 % sera en phase d'amortissement en 2022 et 2023 (plus de 9 milliards d'euros). Par ailleurs, afin de renforcer la situation financière des PME et ETI, les Caisses régionales ont déployé les dispositifs des Prêts Participatifs Relance (PPR) et Obligations Relance (OR).

Dans cette année 2021, **l'agriculture** s'est montrée résiliente face à la crise sanitaire et aux nombreux et intenses aléas climatiques. Les agriculteurs s'adaptent également pour répondre aux attentes sociétales fortes, que ce soit au niveau des pratiques de production ou de commercialisation, mais aussi sur les transitions et la lutte face au changement climatique.

Dans ce contexte, le Crédit Agricole consolide son leadership avec un taux de pénétration de 82 %. L'IRC du Crédit Agricole sur le marché des agriculteurs passe un cap positif et s'établit à + 2 points. Le Crédit Agricole s'engage au travers de son Projet Sociétal à soutenir les transitions agricoles et agroalimentaires (évolutions des techniques, contribution à la lutte contre le changement climatique, renforcement souveraineté alimentaire).

(1) Source : Crédit Agricole S.A.

## 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.

Ainsi, LCL dispose d'un réseau de près de 1 500 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 216 000 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 380 000 clients professionnels, artisans, commerçants, professions libérales et petites entreprises bénéficient de l'appui de 1 240 conseillers spécialisés et de la montée en puissance de 94 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 3 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 2021

- › LCL a remporté le trophée du "**Meilleur service clients de l'année 2022**" pour le secteur bancaire ainsi que trois trophées sur six sur la qualité de service des banques décernés par MoneyVox<sup>(1)</sup> (le **meilleur conseiller bancaire au quotidien**, la **meilleure agence bancaire** et le **meilleur service à distance**).
- › LCL a rédigé la charte "**j♥ mon client**", 10 engagements pour mettre la satisfaction des clients au cœur des préoccupations quotidiennes de chaque collaborateur, communiquée à l'ensemble de sa clientèle.
- › **LCL multiplie les initiatives** en matière de **digital** à destination de ses clients :
  - l'application "**LCL Mes Comptes**" s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités (gestion des prélèvements en *selfcare*, virements instantanés, nouvelle synthèse dédiée à l'assurance, nouveau simulateur de prêt...) ;
  - les travaux de **refonte des principaux parcours** : Crédit, Habitat, Assurance, Entrée en relation, Épargne pour accélérer la transformation digitale.
- › LCL renforce **l'autonomie et la responsabilité des équipes** avec notamment **Décid'Immo** pour donner aux conseillers la possibilité de décider plus vite en prix pour les crédits immobiliers et de gagner en efficacité face aux clients et prospects.
- › LCL poursuit **l'accompagnement de ses clients dans leur transition énergétique** avec de nouveaux partenariats développés dans le cadre de **Smart Business Entreprises** (Tennaxia, GCI...) et de **Smartbusiness Pro** (App'iness, Ekwateur, Artur'In).
- › LCL développe de nouvelles offres de **placements innovants "LCL Impact climat"** (Fonds Structuré *Double Green*, Groupement Forestier d'Investissement...), et propose aussi des **solutions d'épargne solidaire** : Livret de développement durable et solidaire, gamme Impact Sociétal et Solidaire....
- › LCL continue d'adapter **le maillage de son réseau** au plus proche des zones de vie et des attentes des clients urbains et poursuit la rénovation de ses agences : à fin 2021, 1 047 agences ont été modernisées, soit plus des deux tiers du dispositif.

(1) Site de presse en ligne grand public dédié aux questions de finance personnelle.

## 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

CA Italia, historiquement présent dans les régions parmi les plus dynamiques du pays, constitue 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).

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.

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.

L'année 2021 a été marqué par l'acquisition de la banque lombarde, Credito Valtellinese. Cette nouvelle étape de la croissance du groupe CA Italia vise à consolider son positionnement concurrentiel en tant que 7<sup>e</sup> banque italienne (total des actifs et nombre de clients), avec une part de marché combinée de 5 % au niveau national et à entrer dans de nouvelles régions telles que la Vallée d'Aoste, le Trentin et la Sicile.

Cette opération constitue un grand pas en avant dans la présence de la Banque dans le pays, avec un élargissement géographique à des nouvelles régions et avec un produit net bancaire cumulé d'environ 4 milliards d'euros.

CA Italia compte 1 200 agences et 13 200 collaborateurs au service de plus de 2,7 millions de clients pour un total bilan de 102,1 milliards d'euros.

### Points forts de l'année 2021

- › Succès de l'offre publique d'achat volontaire de Crédit Agricole Italia sur les actions de Credito Valtellinese suivi par une offre publique de retrait permettant à Crédit Agricole Italia de détenir 100 % des actions CreVal.
- › 1<sup>re</sup> banque en Italie à émettre des Obligations Bancaires Garanties vertes, en ligne avec les objectifs *Green Finance* du Groupe.
- › Ouverture du 3<sup>e</sup> Village by CA italien à Padoue focalisé sur les thématiques de la durabilité, outre à celui de Milan et Parme.
- › Crédit Agricole Italia, en collaboration avec Fondazione Carispezia, Wylab et le Village by CA, lance “Nowtilus – Sea Innovation Hub”, pour le soutien de l'innovation et des technologies pour l'économie maritime.
- › Création d'une nouvelle structure dédiée à l'*Open Innovation*, avec le but de coordonner les activités dans ce domaine, développer analyses et benchmark et suivre les activités des Villages en Italie.
- › Lancement de Pllick, un service de paiement digital, peer to peer réalisé par PayDo, start-up du Village by CA Milan, pour réaliser des paiements dans toute l'Europe sans IBAN, via uniquement le numéro de téléphone portable ou l'e-mail du bénéficiaire.
- › Mobilisation en faveur de l'inclusion sociale et numérique des plus jeunes dans les territoires les plus défavorisés, avec le projet “Connexions numériques” conçu par Save The Children, une ONG internationale qui défend les droits de l'enfant.
- › Lancement du projet *Next generation* : signature d'un accord avec les syndicats pour le renouvellement générationnel et le recrutement de jeunes talents.
- › Rating : Baa1 stable – Moody's.
- › N° 2 en Indice de Recommandation Client stratégique (parmi les banques universelles).
- › “Top Employeur Italia 2022” pour la 14<sup>e</sup> année consécutive et label “Italy's Best Employers for Women 2021”, - Institut allemand de la Qualité et de la Finance - ITQF.
- › 2<sup>e</sup> place dans le classement Potential Park <sup>(1)</sup> pour sa stratégie digitale marque employeur parmi 100 entreprises auditées.
- › 1<sup>re</sup> banque à obtenir du label “privacy ok” en Italie pour son application conforme aux exigences sur la protection des données personnelles.

(1) Classement des entreprises italiennes les plus attrayantes pour les talents (médias sociaux et sites carrières) - Février 2022.

## Les cinq 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 2021	Positionnement/Rating
CA Bank Polska	285 agences <sup>(1)</sup> 1 359 000 clients 3 781 collaborateurs	6,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Première carte de paiement en éco-plastique en Pologne</li> <li>Actions d'éducation et de sensibilisation sur les déchets plastiques #mniejplastiku et <i>Baltic Odyssey</i> ainsi que programme <i>clean air</i></li> <li>Nouvelles fonctionnalités de l'application bancaire (prêt en ligne...)</li> <li>Lancement d'un compte unique VIP pour les clients sourds et malentendants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction client : n° 3 du marché en IRC</li> <li>“Feuille d'argent RSE” pour l'inclusion de la RSE pour la prise en compte constante de l'environnement dans ses activités – <i>Politika</i></li> <li>11<sup>e</sup> meilleur employeur de Pologne – magazine <i>Forbes</i></li> </ul>
CA Egypt	81 agences 406 000 clients 2 504 collaborateurs	2,7	<ul style="list-style-type: none"> <li>15<sup>e</sup> anniversaire de Crédit Agricole Egypt</li> <li>Nouvelle version de l'application “Banki Mobile”</li> <li>Nouvelle application pour l'ouverture de compte à distance à destination des entreprises et agriculteurs</li> <li>Nouveau programme de fidélité <i>Happy Points</i></li> <li>Lancement de l'activité crédit-bail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une des deux banques de l'indice phare de la Bourse du Caire, EGX 30</li> <li>“Produit de banque de détail le plus innovant” – <i>Global Business Outlook</i></li> <li>“Banque numérique la plus innovante” – <i>Global Business Outlook</i></li> <li>Meilleure banque pour la satisfaction et le bonheur des clients et pour la gouvernance (<i>Global Banking and Finance Review</i>)</li> </ul>
CA Ukraine	148 agences 426 000 clients 2 239 collaborateurs	1,8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accord avec la BERD pour le soutien aux micro-, petites et moyennes entreprises</li> <li>Première banque du pays à avoir lancé le service Mobile SIM</li> <li>Lancement de nouvelles fonctionnalités pour l'application mobile CA+</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction client : n° 2 du marché en IRC</li> <li>N° 2 des prêts auto</li> <li>“Banque de l'année 2021” catégorie “Banque d'entreprise” – Agence d'information du Club financier</li> <li>Top 5 des banques les plus fiables du pays – <i>Dragon Capital et Novoye Vriemya</i></li> <li>Agro School by Crédit Agricole Ukraine reconnu “meilleur programme de développement des leaders” – <i>HR Brand Ukraine Award</i></li> </ul>
Crédit du Maroc	293 agences 718 000 clients 2 425 collaborateurs	5,7	<ul style="list-style-type: none"> <li>90<sup>e</sup> anniversaire</li> <li>Nouvelle version de l'application “myCDM”</li> <li>Construction du nouveau siège, bâtiment HQE à Casablanca</li> <li>Lancement d'offres dédiées aux professionnels de santé</li> <li>Soutien de l'entrepreneuriat avec la troisième édition du prix <i>Start your Project with Fondation Crédit du Maroc et Bidaya</i></li> <li>Signature d'un partenariat avec l'École centrale de Casablanca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rating Moody's Ba1 perspective négative</li> <li>Satisfaction client : n° 5 du marché en IRC</li> <li>“My Campus”, première application <i>Mobile Learning</i> au Maroc, reçoit le prix coup de cœur du jury aux <i>Mobile Learning Awards</i></li> </ul>
CA Serbie <sup>(2)</sup>	74 agences 365 000 clients 820 collaborateurs	1,4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement de “KESnakLIK” prêt 100% en ligne en 15 min</li> <li>Actions en faveur du secteur médical et des clients (offres dédiées, moratoires)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction client : n° 1 du marché en IRC</li> <li>N° 1 en financement agricole</li> <li>N° 1 en financement auto</li> </ul>

(1) Hors 141 agences spécialisées.

(2) Opération de cession prévue au 1<sup>er</sup> semestre 2022.

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. détient une participation dans d'autres pays européens aux côtés des Caisses régionales : Crédit Agricole Next Bank en Suisse (5 %).

## 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<sup>(1)</sup> (Italie, détenue à 61 %), Credibom (Portugal), CA Consumer Finance Nederland (Pays-Bas), CA Consumer Finance S.A. (activités en France, notamment via sa marque commerciale Sofinco, et consolidation Groupe, services du siège), Creditplus Bank (Allemagne), CACF Spain (Espagne), Wafasalaf (Maroc, détenue à 49 %), FCA Bank<sup>(2) (3)</sup> (joint-venture 50/50 avec Fiat Chrysler Automobiles Italy, présente dans 19 pays, en Europe et au Maroc), GAC-Sofinco AFC<sup>(4)</sup> (joint-venture 50/50 avec Guangzhou Automobile Group CO, en Chine) et CA Mobility (joint-venture 50/50 avec CAL&F).

Présent dans 17 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 ses partenaires, CA Consumer Finance s'est mobilisé en 2021 pour soutenir la relance de l'économie et accompagner davantage la transition énergétique de ses clients, de ses partenaires et de la société :

- **Un leader rentable du crédit à la consommation en Europe, avec des collaborateurs engagés** pour les clients, les partenaires et la société :

- 16 millions de clients ;
- indice d'engagement et de recommandation des collaborateurs au niveau record de 81 % en 2021 ;

- 93 milliards d'euros d'encours bruts gérés fin 2021 avec une offre complète répondant aux nouveaux usages des consommateurs en alliant digitalisation des processus, omnicanalité des points de contacts et support humain de qualité, moteur du développement du Groupe Crédit Agricole ;

- 43 milliards d'euros d'encours automobiles fin 2021 et une contribution des joint-ventures automobiles au résultat net part du Groupe en croissance de 13 % par an entre 2014 et 2021.

- **Une situation solide à fin 2021, tremplin d'ambitions métier fortes** à horizon 2022, soutenues par le digital, avec **quatre leviers de développement** :

- renforcement des partenariats grâce au leadership digital et valorisé par la maîtrise du *cross-selling*, qui doublera en France d'ici fin 2022 versus 2019 ;
- développement dans la mobilité grâce à l'expertise sur le financement automobile et la location longue durée au travers des joint-venture avec CAL&F (CA Mobility) et Stellantis (Leasys) ;
- déploiement dans l'ensemble des pays du modèle de *servicing* : objectif de + 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 fin 2022 versus 2019 ;
- leader sur les financements verts, avec une cible initiale de 1 milliard d'euros de production annuelle en 2022, déjà dépassée en 2021.

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

- encours gérés en progression de 20 milliards d'euros pour atteindre 108 milliards d'euros en 2023 ;
- hypothèse de coût du risque à un niveau bas, sous les 160 points de base ;
- rentabilité élevée, avec un RoNE à 15 % à horizon 2023.

#### Points forts de l'année 2021

- Annonce de la création en 2023 par CACF et Stellantis en joint-venture d'un leader paneuropéen de la location longue durée.
- Investissement de CACF de 100 millions d'euros au capital de Cosmobilis pour financer les nouvelles mobilités.
- Un soutien reconnu par les clients : n° 1 ou n° 2 de la recommandation client sur ses marchés européens (IRC).
- Une production à 72 % digitale, renforcée par le déploiement de parcours web performants "mobile first" (Sofinco.fr en première position du Benchmark UX Finance 2021 de Google dans la catégorie Crédit).
- Une inflexion forte de la trajectoire RSE avec notamment :
  - près de 2 milliards d'euros de financements auto verts (< 95 g/km) ;
  - près de 300 millions d'euros de travaux de rénovation énergétique financés en France ;
  - des développements de partenariats favorisant l'accès aux produits durables (alliance Fnac-Darty – label "Le choix durable").
- Un engagement dans l'action des collaborateurs (70 projets associatifs choisis par les collaborateurs et soutenus financièrement par Sofinco à l'occasion de ses 70 ans), co-création pour la Fondation 101 d'une application pour les patients en réanimation.
- Plus de 4 000 clients financièrement fragiles accompagnés en France.

(1) Entité consolidée.

(2) Entité mise en équivalence.

(3) Dans le cadre du projet d'accord conclu avec Stellantis en décembre 2021, CA Consumer Finance envisage de créer un acteur majeur en Europe de la location longue durée, possédé à parts égales par CA Consumer Finance et Stellantis et par ailleurs de développer en propre un acteur paneuropéen multimarque du financement automobile, de la location et de la mobilité, s'appuyant sur l'expertise de FCA Bank et de Leasys Rent, repris à 100 %.

(4) Entité mise en équivalence.

## LEASING & FACTORING

### Activité et organisation

Avec 25,5 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 2021

- › Acquisition de la société Olinn. CAL&F complète ainsi la gamme de financements et services qu'elle propose aux clients du Groupe Crédit Agricole par une offre de financement et de gestion de matériels, sur tout leur cycle de vie. En proposant une gestion de fin de vie des matériels à ses clients, CAL&F s'inscrit dans une démarche résolument RSE.
- › Gain de parts de marché en France à mi-année : + 1,2 point de part de marché pour l'affacturage, + 2,2 points pour le crédit-bail immobilier, + 8 points pour le financement des énergies renouvelables), et en léger repli sur le crédit-bail mobilier (- 1 point).
- › L'IRC se monte à + 18 (+ 6 points versus 2020), fruit des actions collectives réalisées dans le cadre du plan de bataille anti-irritants, et plus généralement en lien avec l'excellence relationnelle.
- › Création d'une plateforme paneuropéenne d'affacturage.
- › Lancement de l'activité leasing en Allemagne.
- › Signature d'un partenariat entre CRÉDITO AGRÍCOLA et CAL&F : CAL&F est en charge de la vente de produits d'affacturage pour le grand groupe bancaire portugais.
- › Lancement d'une offre LOA auto avec services intégrés et de la LLD en joint-venture (CA Mobility) avec CA Consumer Finance.

## 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 (68 % des revenus commerciaux 2021), des revenus portés par les solutions de financement (70 % des revenus) et un réseau international puissant et 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.

En parallèle, l'équipe *Sustainable Banking* conseille et accompagne les clients dans leur activité de finance durable en apportant une expertise reconnue sur le marché depuis des années.

La Banque de financement et d'investissement est composée de deux pôles que sont la Banque de financement (qui comprend les activités des financements structurés et la banque commerciale) et la Banque de marché et d'investissement.

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 et électricité, et immobilier. En 2021, les financements structurés ont préservé leurs positions sur leurs marchés, tout en menant une gestion active des risques.

Au sein de la Banque Commerciale se trouvent plusieurs métiers. 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. Dans un contexte de reprise du marché global de la syndication en 2021, principalement tiré par la zone Amériques, mais avec un impact persistant de la crise sanitaire sur la zone Europe, le métier a conservé son leadership en maintenant ses positions tout en accompagnant ses clients : premier *bookrunner* en France, troisième *bookrunner* en EMEA en volumes à fin décembre sur le secteur des crédits syndiqués et amélioration du classement sur certains secteurs (*European leveraged* et *Project Finance EMEA*).

La **banque de transactions et de financement du commerce international** a pour missions principales d'accompagner les clients dans la gestion de leurs besoins quotidiens et d'optimisation du fonds de roulement, à travers des solutions de financement, de sécurisation et de paiement. En 2021, 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, par exemple dans le domaine du rachat de créances commerciales (*receivable & supply chain finance*) ou de la finance durable, malgré un environnement encore 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 2021, marquée par la COVID, a été pour Crédit Agricole CIB une année record pour les opérations de fusions-acquisitions et d'*equity capital markets/equity linked*, ainsi que pour ses activités de financement structurés de haut de bilan. Crédit Agricole CIB a renforcé son expertise sectorielle, et l'intégration de son réseau international lui permet d'accompagner ses clients sur leurs opérations domestiques et transfrontalières.

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. Après une année exceptionnelle en 2020, les activités de marchés ont réalisé une très bonne année 2021, notamment grâce au développement de la franchise *equity*, à la bonne tenue des opérations de titrisation, à l'alignement des activités sur les besoins des clients du Groupe et à la résilience des activités de taux et de change dans un contexte de marchés plus difficile. Crédit Agricole CIB tient la première position sur les émissions des Corporate français pour la quatrième année consécutive.

## Points forts de l'année 2021

- › Dans le cadre de la mobilisation collective du Groupe pour son Projet Sociétal, Crédit Agricole CIB a renforcé ses **engagements pour le climat et l'accompagnement des clients dans leur transition énergétique et leur stratégie de décarbonation** : renforcement des politiques sectorielles concernant les hydrocarbures, élargissement de la protection de la zone Arctique, alignement sur une trajectoire *Net Zero* (réduction de l'exposition au pétrole, renforcement du soutien aux énergies non carbonées).
- › **Lancement du programme de transformation digitale "ACT"**, avec l'utilisation de nouvelles technologies et l'exploitation de la donnée pour améliorer l'expérience client, offrir de nouveaux produits et services sur mesure et améliorer nos modes de fonctionnement internes.
- › **Création d'un nouveau pôle ETI** au sein de Crédit Agricole CIB, afin de proposer à la clientèle d'entreprises de taille intermédiaire (ETI) en France une approche commerciale coordonnée au sein du Groupe Crédit Agricole, s'appuyant sur une offre de produits et solutions adaptée à leurs besoins.
- › **Lancement du projet "New ways Of Working" (NOW)** pour faire évoluer la Banque vers de nouveaux modes et méthodes de travail. Ce projet s'articule autour de quatre grandes dimensions : le travail à distance, les espaces de travail, les nouveaux outils et applications ainsi que les pratiques managériales et la culture d'entreprise.
- › **Création d'un Senior Regional Officer Europe (hors France) avec la nomination concomitante de Georg Orssich à ce poste**, afin de coordonner et amplifier la croissance de la Banque sur cette zone, en fédérant et en accompagnant l'action de l'ensemble des SCO de la région.
- › **Signature d'un partenariat dans le domaine de l'informatique quantique** avec les leaders technologiques européens Pasqal et Multiverse Computing. L'objectif de ce partenariat est de concevoir et développer de nouvelles approches associant informatiques traditionnelle et quantique pour l'amélioration d'algorithmes dans les domaines des marchés de capitaux et de la gestion des risques.

## 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 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 est de longue date pleinement engagé dans la transformation digitale au service de ses clients et de leur parcours. Le Groupe place le client au centre du processus de création de ses produits afin d'améliorer continuellement leur expérience utilisateur.

## Points forts de l'année 2021

- › Lancement du plan 2021-2023 de transformation et d'évolution du groupe CACEIS.
- › Accélération de la digitalisation de l'ensemble du parcours client, de l'entrée en relation et la signature des contrats jusqu'à la mesure de la satisfaction à travers la démarche *Leading by Client Satisfaction*.
- › Finalisation de la migration de plusieurs centaines de clients de KAS BANK aux Pays-Bas, société acquise en 2019, et de plus de 200 milliards d'euros d'actifs vers CACEIS.
- › Création du *CACEIS Sustainability Center* composé d'une équipe transverse d'ambassadeurs et d'experts dans l'objectif de renforcer les actions et l'offre client autour de sa politique de responsabilité sociale et environnementale (RSE) et des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

## 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. IDIA Capital Investissement assure, par ailleurs, la gestion des groupements fonciers, forestiers et viticoles du Groupe Crédit Agricole, ainsi que le suivi des investissements de Crédit Agricole S.A. dans des fonds spécifiques.

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 2021

##### 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, labellisé Greenfin.
- › Une année très riche en termes d'investissements : une trentaine d'opérations dont une vingtaine réalisée avec de nouvelles entreprises clientes du Groupe.
- › Adhésion à de nombreuses initiatives en lien avec la RSE :
  - intégration de la Commission impact, et de la Charte parité femmes-hommes de France Invest (premier trimestre 2021) ;
  - signature des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (PRI) en avril 2021 ;
  - adhésion à l'Initiative Climat International (iCi) en juin 2021.

##### SODICA Corporate Finance :

- › Création du département SODICA ETI dédié exclusivement aux ETI (opérations *upper-midcaps*), et renforcement de la collaboration avec CACIB pour développer une "Verticale de Conseil en Fusions-Acquisitions" au sein du Groupe.
- › 2021, année record en termes d'activités, avec plus de 40 transactions dans des domaines variés ; SODICA est aussi bien implanté sur des secteurs actuellement en consolidation, comme la distribution automobile, la santé (laboratoires, cliniques, MedTechs...) ou le tourisme.
- › À l'issue de son évaluation sur des critères RSE par EcoVadis, SODICA se voit attribuer une médaille d'or avec une note moyenne globale de 68/100.
- › Lancement SODICA AGRIMANAGERS.

##### CACIF :

- › Poursuite du 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.

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 en proposant des solutions innovantes et durables.

### Points forts de l'année 2021

- › **Structuration de la filière immobilière du Groupe** avec la création de deux filiales spécialisées au sein du Groupe Crédit Agricole Immobilier : CA Immobilier Corporate & Promotion dédiée aux activités BtoB et Corporate et CA Services Immobiliers portant le projet "Banque-Immo".
- › **Engagements en faveur de la construction bas carbone** avec le lancement, aux côtés d'une trentaine d'acteurs, du "Booster du réemploi", une initiative ambitieuse en faveur du réemploi des matériaux et l'adhésion au projet DÉMOCLÈS porté par l'ADEME visant à développer une économie circulaire des déchets issus de chantier de démolition ou de réhabilitation de bâtiment.
- › **Mobilisation pour la préservation de la biodiversité** via le lancement d'un programme de recherche appliquée et d'actions collectives BIG (*Biodiversity Impulsion Group*).
- › **Développement, aux côtés d'Engie, d'une application de simulation 3D** modélisant les flux sur un bâtiment et permettant de proposer des espaces de travail aménagé selon les besoins des occupants.

## 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 2021

- › Digitalisation des solutions de paiement adaptées au contexte de crise sanitaire.
- › Lancement de l'application Paiement Mobile (1 million de clients enrôlés au 31 décembre 2021).
- › Innovations dans les moyens de paiement (début du déploiement de la carte biométrique, expérimentation d'une solution de paiement vocal pour les malvoyants...).
- › Pilotage du projet "Efficash" (optimisation de la filière fiduciaire).
- › Lancement d'Agorapay, l'offre spécifiquement dédiée aux *marketplaces*.
- › Succès sur plusieurs appels d'offres de grands comptes aux côtés des banques du Groupe : LIDL-Veepee-Lydia.
- › Lutte contre la fraude : déploiement des solutions d'authentification forte (Securipass-Securicode) et lancement du SMS fraude interactif.
- › Nouveau serveur d'autorisation émetteur "SAEV2" aux performances élevées : plus de 500 transactions par seconde.

## CRÉDIT AGRICOLE GROUP INFRASTRUCTURE PLATFORM

Crédit Agricole Group Infrastructure Platform (CA-GIP) rassemble plus de 80 % des infrastructures et de la production informatique du Groupe Crédit Agricole.

CA-GIP a pour ambition d'être une référence européenne des infrastructures et de la production informatique d'ici 2025. Pour cela, un programme de transformation Together4tech est lancé en 2022 à travers cinq enjeux de performance : qualité de service, risques et sécurité, capacités digitales,

performances et économies et l'entreprise CA-GIP (être un acteur de production éco-responsable et devenir un employeur de référence).

La mission de CA-GIP se résume en une phrase : "Ensemble, chaque jour, en confiance, en sécurité, et au meilleur prix, délivrer les services technologiques et accompagner le Groupe Crédit Agricole dans sa digitalisation".

### Points forts de l'année 2021

- › Création de la solution IA Trace, basée sur l'intelligence artificielle, qui analyse en temps réel le comportement des applications et des serveurs afin de prédire en amont les incidents.
- › Nouvelle version de MaBanque, avec une nouvelle interface et une nouvelle architecture.
- › Confirmation de la résilience des *datacenters* du Groupe (réussite de trois plans de secours informatique dans l'année).
- › Développement d'un nouveau modèle financier avec les entités. Déploiement d'un nouveau SI interne financier chez CA-GIP.
- › Engagement de CA-GIP pour développer la féminisation des métiers de l'IT : signature d'un partenariat avec l'association "Elles Bougent" et cinq collaboratrices ambassadrices de *Women in Tech*.

## 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 88 millions d'euros.

Totalement intégré aux Projets Clients, Humain et Sociétal du Groupe, Uni-médias accélère en 2021 sa transformation digitale pour devenir le groupe média qui aide chacun à améliorer son quotidien et transformer la société.

### Points forts de l'année 2021

- › Lancement d'une nouvelle publication : le premier numéro de *Les Petits Plats de Laurent Mariotte* affiche la plus forte vente 2021 en presse magazine avec près de 120 000 exemplaires.
- › Un accompagnement éditorial soutenus pour accompagner ses lecteurs à surmonter la crise sanitaire, aider ses clients dans la transition écologique.
- › N° 1 dans leur univers de concurrence : *Dossier Familial* et *I Comme Info, Santé Magazine, Parents, Maison créative, Détente Jardin, Régal, Détours en France et Secrets d'Histoire*.
  - Une transformation digitale qui porte ses fruits avec des sites qui surperform avec 260 millions de visites en 2021.

Détail de l'information sectorielle par secteur opérationnel page 538.



# 2

## LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

- **2.1 Consultation des parties prenantes** **28**
- **2.2 Matrice de matérialité** **28**

- **2.3 Analyse des risques extra-financiers** **29**
- Méthodologie

## 2.1 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. Afin de minimiser le risque de controverses, Crédit Agricole S.A. assure un suivi des actions proactives mises en place pour éviter ces controverses et des mesures correctives mises en œuvre le cas échéant. Le Groupe a également établi un dialogue réactif avec les agences de notation extra-financière en cas de controverse. Ainsi, Crédit Agricole S.A. est jugé "réactif", grâce à une réponse rapide sur le site Internet<sup>(1)</sup> ;
- les relations avec les actionnaires/investisseurs ;
- le dialogue avec la BCE et les autorités de supervision ;

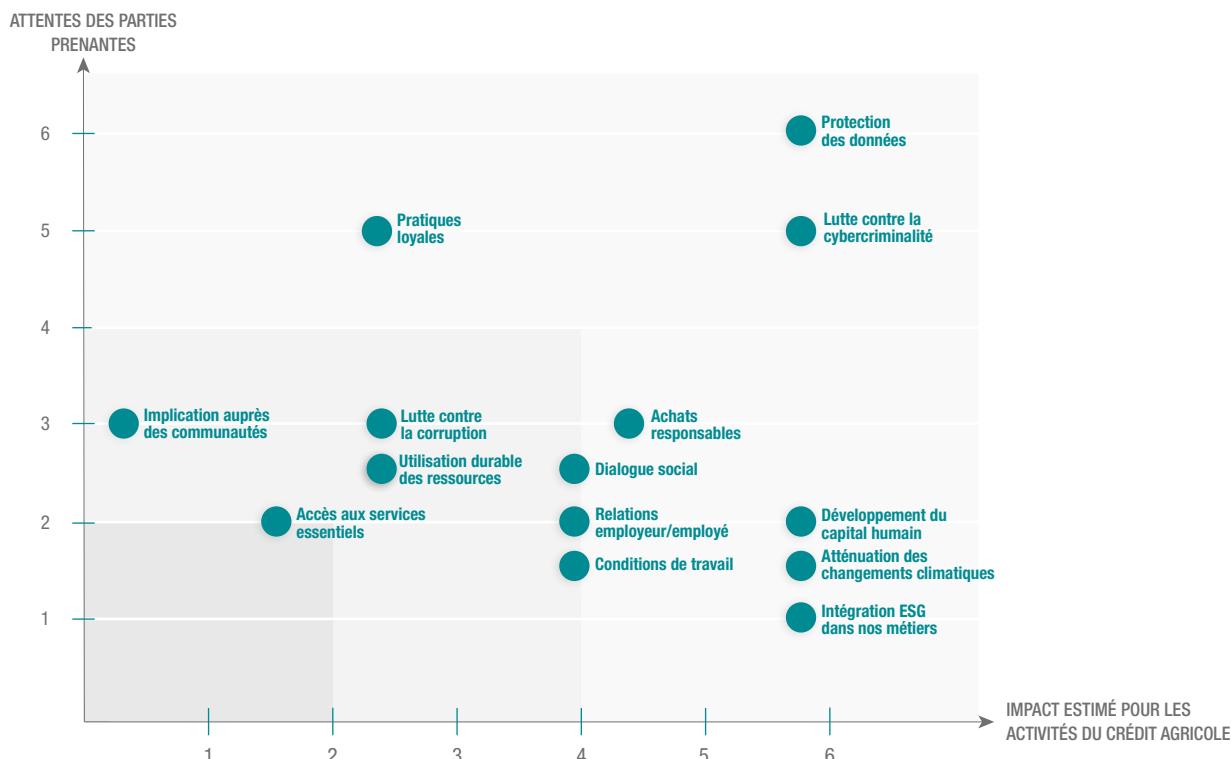
- les relations avec nos partenaires commerciaux et fournisseurs dans le cadre de partenariats durables, d'une enquête de satisfaction annuelle adressée en ligne et d'une journée annuelle d'échange organisée en mode hybride afin de favoriser la participation ;

- 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**<sup>(2)</sup>. 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)<sup>(3)</sup>.

## 2.2 MATRICE DE MÉTÉRIALITÉ

Les résultats de cette enquête selon l'analyse des principaux risques extra-financiers, ainsi que des controverses, 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) <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/notre-strategie-rse-etre-acteur-d'une-societe-durable/nos-positions>.

(2) Source : CSA Research.

(3) CSA Research 2020.

## 2.3 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<sup>(1)</sup> du Groupe

Le Groupe Crédit Agricole a formalisé en 2019 sa Raison d'Être<sup>(1)</sup> 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 une 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 normative pour définir un périmètre exhaustif des risques extra-financiers

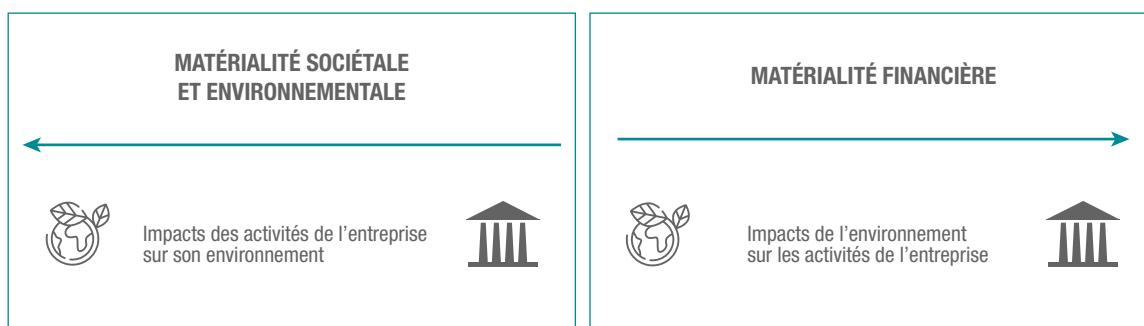
Les domaines d'actions définis dans l'ISO 26000 et les sujets listés au II de l'article R. 225-105 ont ainsi été croisés avec les trois piliers de notre Projet Groupe ce qui nous a permis d'identifier une trentaine de risques extra-financiers.

### Étape 3 : Sélection des principaux risques extra-financiers pouvant affecter les activités du Groupe

Cette étape nous a permis de retenir quatorze 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

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, Achats, et RH du Groupe<sup>(2)</sup>. 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 2021 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 "3.6.2.1 Politique fiscale et lobbying responsable" et un indicateur de performance associé.

Description des principaux risques ESG					
Principaux enjeux ESG	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Caractérisation des risques	Politique de maîtrise des risques	Contribution aux ODD
<b>Intégration des risques et opportunités ESG dans nos métiers</b>	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 l'intégration des critères ESG dans les décisions de financement et d'investissement ce qui oriente peu à peu l'économie vers un modèle plus durable.	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.	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	4. La gestion des risques ESG : la matérialité financière	  
<b>Atténuation des changements climatiques et adaptation</b>	Les activités de Crédit Agricole S.A. sont susceptibles d'avoir un impact sur le climat, directement (empreinte carbone interne) 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.	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, dommages...), ils recouvrent les risques physiques et de transition. Ces risques sont considérés comme matériels à horizon court 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.	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	3.4.1 La stratégie climat du Groupe 4.5 Chapitre TCFD : La gestion des risques climatiques	  
<b>Accès aux services essentiels</b>	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 et la possibilité de s'assurer participent par exemple à la mise en place de projets personnels ou professionnels et permettent 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.	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 le Crédit Agricole intervient.	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.1 Une approche universelle de nos métiers : accompagner tous les clients pour favoriser la cohésion sociale	  
<b>Emploi et relations employeur/employé</b>	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.	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.	Risque majeur avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.2 Un employeur en responsabilité dans une entreprise citoyenne Des opportunités multiples La formation des collaborateurs et le développement collectif L'engagement pour les Jeunes	  

Description des principaux risques ESG					
Principaux enjeux ESG	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Caractérisation des risques	Politique de maîtrise des risques	Contribution aux ODD
<b>Conditions de travail et protection sociale</b>	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.	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, le système de prévoyance se doit d'être un complément efficace aux dispositifs publics.	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.2 Un employeur en responsabilité dans une entreprise citoyenne Un cadre de travail attractif et sécurisant	
<b>Dialogue social</b>	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.	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.	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.2 Un employeur en responsabilité dans une entreprise citoyenne Le progrès social	
<b>Développement du capital humain</b>	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.	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 l'entreprise si nous n'avons pas une politique de développement du capital humain adaptée.	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.2 Un employeur en responsabilité dans une entreprise citoyenne La formation des collaborateurs et le développement collectif Le partage de la création de valeur	

Description des principaux risques ESG					
Principaux enjeux ESG	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Caractérisation des risques	Politique de maîtrise des risques	Contribution aux ODD
Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur (Achats responsables)	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.	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 l'entreprise et pérenniser les approvisionnements.	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.4 Achats responsables	  
Lutte contre la corruption	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.	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 2" 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 la certification ISO 37001 est un gage de confiance pour les parties prenantes.	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.3.1 Une forte culture éthique	
Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats	Les attentes des clients vis-à-vis de la banque et de l'assurance sont fortes en termes de conseil 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.	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.	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.3.1 Une forte culture éthique	
Protection des données et de la vie privée des consommateurs	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...	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.	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.3.1 Une forte culture éthique	

Description des principaux risques ESG					
Principaux enjeux ESG	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Caractérisation des risques	Politique de maîtrise des risques	Contribution aux ODD
<b>Exposition à la cybercriminalité</b>	<p>Une cyberattaque réussie et ayant pour conséquence le vol ou la divulgation des données et avoirs financiers de nos clients serait de nature à leur causer un préjudice financier et moral.</p> <p>Une cyberattaque majeure, entraînant l'indisponibilité durable de certains services bancaires et financiers fournis par le Groupe, pourrait aussi porter préjudice à nos clients, perturber le fonctionnement des marchés financiers ou le fonctionnement de l'économie.</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.	Risque très significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.5. Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité	
<b>Utilisation durable des ressources</b>	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, formation des sols, qualité de l'eau, de l'air...), la protection et l'utilisation raisonnée des ressources naturelles sont essentielles pour maintenir des activités économiques durables, éviter l'apparition et la propagation de maladies et lutter contre le réchauffement climatique.	En tant qu'organisation consommatrice de ressources naturelles, Crédit Agricole S.A. doit veiller à une utilisation durable de ces dernières. Crédit Agricole S.A. doit avoir une attitude exemplaire vis-à-vis de ses parties prenantes sur la gestion de ces ressources au risque de voir sa réputation se dégrader, ce qui pourrait impacter les résultats financiers du Groupe. Une mauvaise gestion entraînerait par ailleurs une hausse des coûts associés (augmentation des consommations et des factures d'eau, d'électricité, de papier, etc.).	Risque faible avec un impact à moyen et long terme	5.5 Mesures et objectifs de notre empreinte interne	   
<b>Implication auprès des communautés</b>	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.	L'implication de Crédit Agricole S.A. auprès des communautés est une attente forte des parties prenantes dont l'absence impactera négativement son attractivité, sa réputation et généreraient de la part des acteurs du territoire un rejet de ses activités économiques.	Risque significatif avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.1 Une approche universelle de nos métiers : être présent pour tous	  

**Le soutien de Crédit Agricole S.A. aux ODD (Objectifs de développement durable)** est en ligne avec ces enjeux priorisés. 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 présentées 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 3.6.2 "Politique fiscale et lobbying responsable" et un indicateur de performance associé.*



## NOTRE STRATÉGIE ESG

### ➤ 3.1 De la Raison d'Être à l'action : notre stratégie ESG, un levier au service d'une transition juste **35**

### ➤ 3.2 La gouvernance **35**

- 3.2.1 Une gouvernance représentative de l'identité du Groupe et garante d'engagements de long terme **35**
- 3.2.2 Gouvernance de la performance extra-financière **36**
- 3.2.3 Dispositif de contribution des collaborateurs à la performance ESG **39**

### ➤ 3.3 L'Éthique **41**

- 3.3.1 Une forte culture éthique **41**
- 3.3.2 Un groupe soucieux de protéger les intérêts de ses clients et la confiance de ses parties prenantes **41**
- 3.3.3 La diffusion de la culture de l'éthique auprès des administrateurs et des collaborateurs **43**

### ➤ 3.4 La stratégie environnementale **44**

- 3.4.1 La stratégie climat du Groupe **44**
- 3.4.2 La mise en œuvre du plan d'action de la stratégie climat **44**
- 3.4.3 L'adhésion à des coalitions ambitieuses **46**
- 3.4.4 L'accompagnement des secteurs économiques vers la transition environnementale **46**
- 3.4.5 L'accompagnement des secteurs agricole et agroalimentaire vers la transition écologique **50**
- 3.4.6 La protection de la biodiversité et l'amélioration du bien-être animal **50**
- 3.4.7 Les objectifs de réduction de notre empreinte interne **52**

### ➤ 3.5 La stratégie sociale : au service de la transition juste **54**

- 3.5.1 Une approche universelle de nos métiers : accompagner tous les clients pour favoriser la cohésion sociale **54**
- 3.5.2 Un employeur en responsabilité dans une entreprise citoyenne **64**
- 3.5.3 Politique fiscale et lobbying responsable **75**
- 3.5.4 Achats responsables **76**
- 3.5.5 Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité **77**

### 3.1 DE LA RAISON D'ÊTRE À L'ACTION : NOTRE STRATÉGIE ESG, UN LEVIER AU SERVICE D'UNE TRANSITION JUSTE

Pour s'adapter et contenir les effets du changement climatique et ses conséquences écologiques, socio-économiques et géopolitiques, c'est tout notre modèle de croissance et de progrès qui doit être questionné en profondeur. Dans ce contexte de mutations, la stratégie ESG du Crédit Agricole se met au service d'une transition climatique juste. En effet, le succès de la transition climatique repose sur une répartition juste des efforts de chacun en veillant aux acteurs économiques les plus vulnérables, personnes à faibles revenus, petites entreprises qui se trouveraient fragilisées par des donneurs d'ordre trop exigeants. La cohésion sociale est bien un enjeu majeur de stabilité. Pour déployer cette stratégie, le Crédit Agricole s'appuie sur ses atouts et sa singularité de banque universelle de proximité : la proximité aux territoires grâce à sa communauté d'élus et de sociétaires et l'étendue de son réseau d'agences, l'universalité de son offre qui s'adresse à toutes les clientèles du plus modeste au plus fortuné et son esprit d'entreprise qui lui permet de mettre en œuvre des coopérations puissantes avec d'autres acteurs partageant des valeurs communes.

Alignée sur les Objectifs de développement durable des Nations Unies, la stratégie ESG s'articule autour de trois axes :

#### **1. Une stratégie environnementale fondée sur les faits scientifiques**

Les travaux de réflexion à thématique environnementale, la stratégie climat, le développement des outils dédiés et les politiques sectorielles s'appuient sur des apports académiques et des faits scientifiques. Ils sont également exposés à la critique du Comité scientifique composé d'experts indépendants. Les travaux de ce Comité contribuent à la gouvernance sociétale de Crédit Agricole S.A.

#### **2. Une démarche inclusive, porteuse de cohésion sociale**

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

#### **3. Une gouvernance dédiée à la réflexion du Projet Sociétal et à sa mise en œuvre**

Conduite au plus haut niveau par les dirigeants du Groupe, le déploiement du Projet Sociétal et de la stratégie ESG est animé par une gouvernance dédiée, le Comité du Projet Groupe du Projet Sociétal, qui s'appuie sur les travaux du Comité scientifique et d'un Comité opérationnel. Le Comité Groupe Projet Sociétal suit plus particulièrement la mise en œuvre des 10 engagements collectifs définis en décembre 2021.

### 3.2 LA GOUVERNANCE

#### **3.2.1 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 avec la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux, dans le respect des valeurs mutualistes fondatrices de l'identité du Crédit Agricole.

Elle s'appuie depuis l'origine sur un modèle établissant une séparation claire entre les responsabilités exécutives et les responsabilités non exécutives en matière de contrôle et de surveillance, avec une dissociation des fonctions de Président et de Directeur général de Crédit Agricole S.A. Le Président du Conseil d'administration est également Président de la FNCA<sup>(2)</sup>, et assure à ce titre un rôle de coordination entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales, principal actionnaire de Crédit Agricole S.A. 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.

La compétence collective du Conseil d'administration résulte des expériences professionnelles individuelles de ses membres. Les Présidents de Caisses régionales administrateurs de Crédit Agricole S.A., apportent au Conseil d'administration 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 Directeurs généraux de Caisses régionales et par les six administratrices indépendantes occupant ou ayant occupé de hautes responsabilités dans des grands groupes internationaux. À cela s'ajoute la connaissance opérationnelle des métiers et du corps social, des administrateurs représentant les salariés. Le Conseil a intégré l'expertise ESG/développement durable au sein de sa grille des compétences nécessaires à son bon fonctionnement.

Une représentation équilibrée des femmes et des hommes est assurée au sein du Conseil qui compte 44 % de femmes<sup>(3)</sup>. 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".

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'Enregistrement Universel 2021 de Crédit Agricole S.A.

(2) Fédération nationale du Crédit Agricole.

(3) Au 31 décembre 2021, le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. comptait huit femmes sur 18 membres entrant dans le décompte légal, qui n'intègre pas les administrateurs élus par les salariés.

### 3.2.2 Gouvernance de la performance extra-financière

Au plus haut niveau de l'entreprise, le **Conseil d'administration** de Crédit Agricole S.A., société cotée et organe central du Groupe Crédit Agricole, veille à la prise en compte des enjeux et des risques environnementaux et sociaux dans les orientations stratégiques du Groupe et dans ses activités. En juin 2021, son séminaire stratégique était dédié aux enjeux de la RSE dans les activités du Groupe. 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. 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. 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 nominations et de la gouvernance**, veille à ce que la compétence collective du Conseil soit en adéquation avec les enjeux, notamment ESG, du Groupe. Il évalue périodiquement la structure, la taille, la composition et l'efficacité du Conseil ainsi que les politiques du Conseil pour la sélection des dirigeants dont la nomination relève de ses fonctions.
- **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 risques environnementaux.
- **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 ESG du Groupe dans la politique de rémunération.

La performance extra-financière de **Crédit Agricole S.A. et de ses filiales** est supervisée par **le Comité exécutif** qui suit 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 régulières et d'un reporting trimestriel.

Pour gagner en cohérence et renforcer les synergies autour du Projet de Groupe, une nouvelle organisation des fonctions centrales de Crédit Agricole S.A. a été mise en place en juillet 2021.

Trois pôles ont ainsi été constitués :

- un **pôle Pilotage** placé sous la responsabilité de Jérôme Grivet, Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A., membre du Comité exécutif ;
- un **pôle Technologies** placé sous la responsabilité de Jean-Paul Mazoyer, Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A., membre du Comité exécutif ;

- un **pôle Projet de Groupe**, placé sous la responsabilité de Michel Ganzin, Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A., membre du Comité exécutif. Ce pôle regroupe désormais trois Directions dédiées aux trois axes majeurs du Projet de Groupe : la **Direction Projet Sociétal** (précédemment Direction de la RSE), la Direction Projet Client et la Direction des ressources humaines Groupe. Une nouvelle Direction pilotage et impulsion Projet de Groupe a également été constituée. La Direction des relations avec les Caisses régionales ainsi qu'Uni-médias font aussi partie de ce pôle.

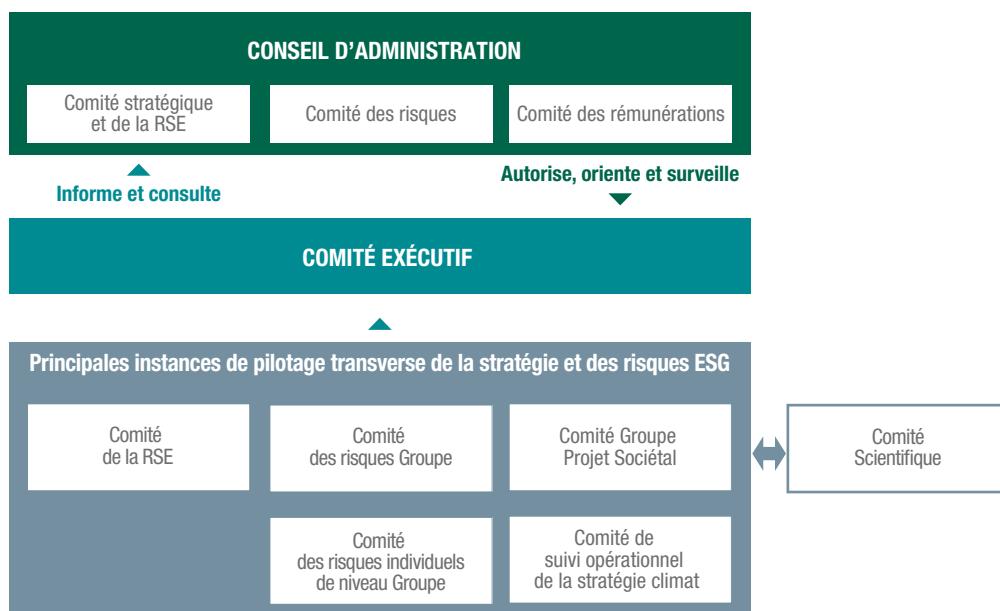
Le déploiement de la stratégie et le pilotage des risques ESG dans les métiers sont coordonnés au sein de **Comités transverses**, placés sous l'autorité de dirigeants au plus haut niveau du Groupe Crédit Agricole.

- **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 notamment 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 (CRG)** présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A. définit la politique du Groupe en matière de risques et détermine les limites globales du Groupe. Il évalue les enjeux et suit de manière transverse les principaux risques du Groupe. Il examine et valide les stratégies risques de niveau Groupe présentées par les entités et pôles métiers (stratégies risques des filiales ou par secteur d'activité, zone géographique, thématique). Dans ce cadre, la stratégie risques environnementaux, construite par la Direction du Projet Sociétal et la Direction des risques avec la collaboration des entités du Groupe, lui est présentée de façon annuelle. Cette stratégie risque et l'avis risque associé déterminent la feuille de route en matière de risques environnementaux pour l'année à venir.
- Pour les dossiers individuels de crédit nécessitant l'approbation de la Direction générale, **le Comité des risques individuels de niveau Groupe (CRIG)**, présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A., se réunit selon la nécessité de l'agenda. Il examine tout dossier sensible soumis par les entités de Crédit Agricole S.A. qui rentrent dans la délégation du Directeur général de Crédit Agricole S.A., et analyse également les alertes individuelles de tout type en fonction de leur matérialité pour le Groupe. Ces dossiers font l'objet d'un avis de la Direction du Projet Sociétal pour les enjeux ESG. Les décisions sont formalisées en séance par la signature d'un relevé de décision (voir chapitre 5 "Risques et Pilier 3", chapitre 2 "Gestion des risques ESG").
- **Le Comité de la RSE** présidé par le Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A. en charge du pôle Projet de Groupe et constitué de représentants des Directions générales des filiales et métiers, propose la stratégie ESG du Groupe, coordonne son déploiement et suit son avancement ainsi que les indicateurs clés de la performance extra-financière dans les différentes entités. Il s'appuie sur les travaux menés par la Direction Projet Sociétal, placée sous la responsabilité du Directeur du Projet Sociétal, membre du Comité de direction. 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. Une réflexion a été amorcée sur le rôle de ce Comité pour faire évoluer ses missions à partir de 2022 et centrer son action sur le pilotage de notre impact environnemental et social au sein de chaque métier, la mesure de la progression de notre performance extra-financière et la diffusion des nouveaux enjeux sociétaux au sein du Groupe.

La **Direction du Projet Sociétal** (DPS) de Crédit Agricole S.A. identifie les grands enjeux sociétaux pour le Groupe, initie la politique RSE, coordonne la mise en œuvre de la stratégie ESG et anime la mise en place du Projet Sociétal auprès des acteurs RSE dans le Groupe. Afin de poursuivre le renforcement des moyens humains consacrés au développement de la stratégie ESG et au suivi de la performance extra-financière de Crédit Agricole S.A., l'effectif de la DPS a été porté de neuf à quinze

personnes (après un passage de quatre à neuf experts en 2020). Cette forte croissance des effectifs s'accompagne d'une réorganisation de la Direction, structurée autour de quatre natures d'activités : constitution du cadre méthodologique (politique sectorielles, normes) et veille réglementaire, expertise ESG, appui aux métiers dans le déploiement de la stratégie ESG, production et analyse de l'information extra-financière.

### Principales instances traitant de la stratégie et des risques ESG



## Gouvernance du Projet Sociétal et de la stratégie ESG

La gouvernance de la stratégie ESG inclut une attention toute particulière à la transition juste.

Le Groupe a mis en place une gouvernance dédiée avec pour mission spécifique de veiller à la mise en œuvre d'une transition juste.

- › **Le Comité Groupe Projet Sociétal** qui veille à la mise en œuvre du Projet Sociétal au niveau du Groupe Crédit Agricole, en est le Comité faîtier.
  - En 2021, les travaux du Comité Groupe Projet Sociétal ont été consacrés à la définition des engagements collectifs autour des trois priorités du Projet Sociétal : la transition climatique, la cohésion sociale et les transitions agricoles. Ces travaux ont été menés via la mise en place de Groupes de travail de dirigeants du Groupe sur ces trois priorités et coordonnés par le CGPS.
- › **Le Comité de suivi opérationnel de la stratégie climat** regroupe les expertises métiers des entités. Tenu à 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 2021, le Comité a notamment examiné et validé la mise en œuvre des différentes étapes de construction et de mise en production de la note de transition climatique et de la politique charbon.
- › **Le Comité scientifique est une instance pluridisciplinaire composée de 10 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-Claude Hourcade	Chercheur au Centre international de recherche sur l'environnement et le développement (CIRED)
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 2021, le Comité scientifique a travaillé principalement autour des questions liées à la définition d'une trajectoire de réallocation des financements du Groupe Crédit Agricole alignée avec les objectifs de l'Accord de Paris. Ont été posées, en particulier, la question du financement des énergies fossiles et celle des stratégies de pilotage de cette trajectoire à adopter. La première question a été travaillée à partir de la présentation d'exemples de dossiers de financement dans le secteur des hydrocarbures, ainsi que des travaux de réécriture de la politique sectorielle pétrole et gaz menée en 2021 par le Groupe. La seconde à partir d'une étude réalisée par l'Institut Louis Bachelier sur la compatibilité entre la note de transition climatique élaborée par le Crédit Agricole et les principales méthodologies d'alignement disponibles. Enfin, les travaux des dirigeants sur le climat ont été présentés aux experts qui ont approuvé la pertinence des engagements proposés, en particulier celui de l'adoption d'un objectif de neutralité carbone ("Net Zero") en 2050 pour l'ensemble du Groupe.

La stratégie climat de Crédit Agricole S.A. et ses filiales est suivie par le **Comité RSE** et le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A., organe central du Groupe Crédit Agricole, à travers son **Comité stratégique et de la RSE**.

La stratégie climat fait l'objet de présentations régulières en Comité exécutif et en Comité de direction, à 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 4 "La gestion des risques ESG : la matérialité financière").

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

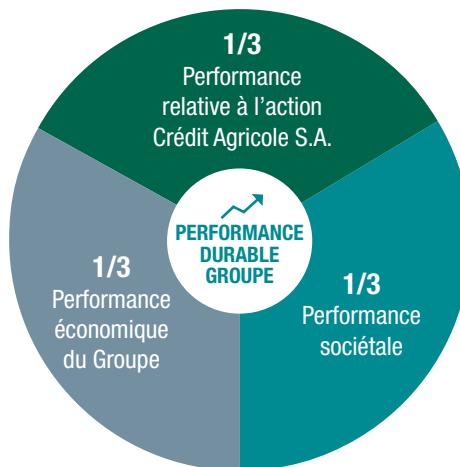
Alignée sur l'intérêt social de l'entreprise, la politique de rétribution des dirigeants mandataires sociaux exécutifs prend en compte les dimensions de performance durable au-delà des seuls résultats économiques à court terme.

Ainsi, l'attribution de la rémunération variable annuelle des mandataires sociaux exécutifs est soumise à des critères non-économiques comprenant des critères liés à la performance ESG, en particulier les critères de mise en œuvre du Projet Sociétal et du Projet Humain (représentant 16 % des objectifs pour le Directeur général et 12 % pour le Directeur général délégué).

### — Critères d'attribution de la rémunération variable annuelle 2021

			DG	DGD
<b>CRITÈRES ÉCONOMIQUES</b>	<b>Performance financière</b>	RNPG sous-jacent	20 %	20 %
<b>60 %</b>		RoTE	20 %	20 %
		Coefficient d'exploitation hors FRU	20 %	20 %
<b>CRITÈRES NON ÉCONOMIQUES</b>	<b>3 piliers du Plan moyen terme</b>	Projet Client, l'excellence relationnelle	8 %	6 %
<b>40 %</b>		Projet Humain, la responsabilité en proximité	8 %	6 %
		Projet Sociétal, notre engagement vis-à-vis de la société	8 %	6 %
	<b>Transformation technologique</b>		3 %	9 %
	<b>Maîtrise des risques et de la conformité</b>		5 %	10 %
	<b>Dynamique collective du Groupe</b>		8 %	3 %

### Critères d'acquisition de la rémunération variable long terme 2021



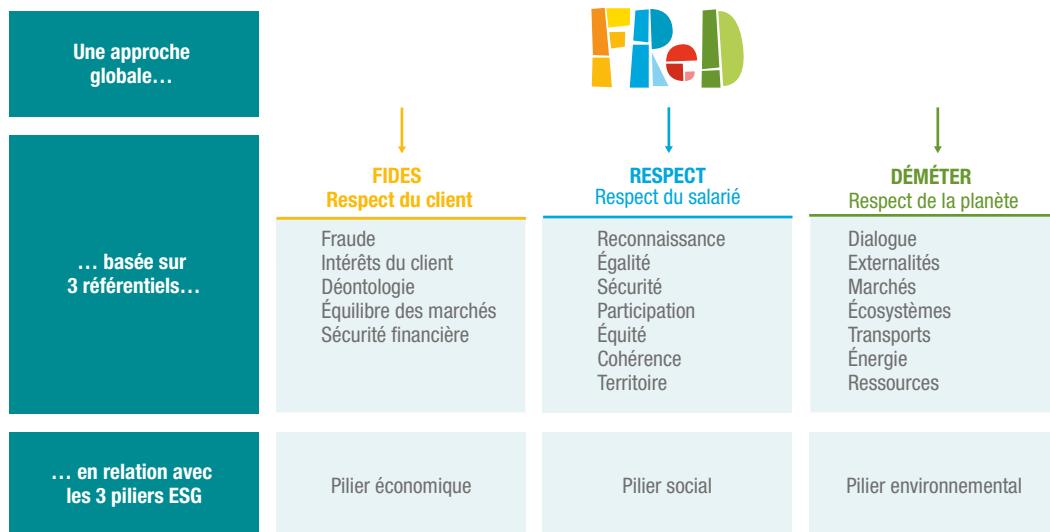
### 3.2.3 Dispositif de contribution des collaborateurs à la performance ESG

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<sup>(1)</sup> du Groupe et l'intégration des enjeux sociaux et environnementaux au sein même du PMT Groupe "Ambitions

Par ailleurs, l'acquisition de la rémunération variable long terme attribuée sous la forme d'actions gratuites de performance intégrée également un objectif lié à la performance sociétale de Crédit Agricole S.A. pour 33,33 %. Celle-ci est mesurée par un indice cible à atteindre, calculé dans le cadre du dispositif interne de diffusion de la performance ESG (FReD).

Les informations détaillées sur la rétribution des mandataires sociaux sont consultables au chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise", partie 4 "Politique de rétribution".

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être dans le Document d'Enregistrement Universel 2021 de Crédit Agricole S.A.



Chacune des 17 entités de Crédit Agricole S.A. adhérentes au dispositif FReD<sup>(1)</sup> doit mener six actions (soit deux par référentiel) :

- 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 2021, 17 entités ont participé à ce dispositif et, pour la huitième année consécutive, Crédit Agricole S.A. publie son résultat FReD qui est de 1,37 en 2021 soit 105 % de la cible de 1,30.

(1) Amundi, Avem, CA Assurances, CA Bank Polska, CACEIS, CACF, Crédit Agricole CIB, CA Italia groupe bancaire, CA Immo, CA-GIP, CAL&F, CAPS, Crédit Agricole S.A., Crédit du Maroc, CA Indosuez, LCL, Uni-médias.



## Quelques actions menées en 2021

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

Pilier FIDES le S de ESG	Pilier RESPECT le S de ESG	Pilier DEMETER le E de ESG
<b>Actions groupe en faveur de la réduction des “irritants clients”</b> Accompagnement des clients en fragilité financière ( <b>CACF, Crédit Agricole S.A. entité sociale</b> ) Accessibilité des offres pour personnes en situation de handicap et les seniors ( <b>CAPS, Crédit du Maroc, CA Bank Polska</b> ) Intégration des critères d'appétence ESG dans le questionnaire de connaissance client ( <b>CA Indosuez</b> ) Amélioration des délais de paiement fournisseurs ( <b>CACEIS</b> )	<b>Actions groupe en faveur de l'insertion des jeunes</b> Intégration de collaborateurs en situation de handicap ( <b>CAA, CAPS, Crédit Agricole S.A. entité sociale</b> ) Déploiement du forfait Mobilité durable ( <b>CACIB</b> ) Prévention des risques psycho-sociaux ( <b>CA-GIP</b> ) Marrainage des alternantes en fin de contrat ( <b>CAL&amp;F</b> )	<b>Actions groupe de sensibilisation client aux enjeux environnementaux</b> Promotion de l'économie circulaire ( <b>AVEM, CA Italia</b> ) et réemploi de matériaux de construction ( <b>CA Immo</b> ) Maîtrise de l'empreinte directe ( <b>Crédit du Maroc, CA Immo, CACF, LCL</b> ) Nouvelles offres “vertes” ( <b>CALF, LCL, CA Bank Polska, Crédit du Maroc</b> ) Développement d'une note de transition climatique pour accompagner les clients Corporate

## 3.3 L'ÉTHIQUE

### 3.3.1 Une forte culture éthique

La culture éthique raisonne avec les valeurs historiques de notre Groupe que sont l'utilité, la proximité, la responsabilité et la solidarité. Elle fait aussi écho à notre Raison d'Etre, qui se décline au travers de notre Projet de Groupe et de ses trois piliers Client, Sociétal et Humain. La Direction de la conformité Groupe, ainsi que la Ligne métier Conformité contribuent à décliner le Projet de Groupe au travers de la démarche *Smart Compliance* lancée en 2019, qui intègre de façon complémentaire et cohérente les dimensions réglementaire et éthique.

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

La Direction de la conformité Groupe définit et met en œuvre la politique Groupe de prévention des risques de non-conformité basée sur des procédures, des outils et des actions de formation.

Elle déploie une démarche d'amélioration continue de la conformité (*Smart Compliance*) qui se décline en deux axes (i) l'un défensif : respecter les réglementations et protéger l'image du Groupe et (ii) l'autre offensif : optimiser l'efficacité opérationnelle de la conformité pour garantir la loyauté vis-à-vis du client.

De manière opérationnelle, cette démarche se traduit par différents chantiers et actions ayant pour objet de déployer la conformité au plus près des métiers, d'améliorer l'efficacité et la productivité de la conformité et de fluidifier la relation avec le client tout en assurant sa protection.

Différentes actions ont été réalisées ou poursuivies en 2021 sur chacun de ces piliers :

#### Pilier Client

**• Qualité de service et transparence à l'égard du client, tarification :** le Groupe Crédit Agricole a mis en œuvre un dispositif de chasses aux irritants clients qui s'inscrit dans sa démarche d'excellence relationnelle et qui s'appuie notamment sur le processus de traitement des réclamations, une clarification de l'information contenue dans la documentation sur les produits d'épargne financière, et au titre du conseil au client, il a renforcé ses démarches et outils avec en objectif en 2022 d'intégrer les préférences ESG des clients. À ce titre, la Direction de la conformité Groupe participe au chantier de déploiement des règles de la finance durable notamment sur le volet de la publication des informations relatives à l'intégration des risques de durabilité dans le conseil en investissement et en assurance. Concernant la tarification, la Direction de la conformité Groupe est étroitement associée aux travaux sur la transparence des frais et sur l'inclusion bancaire.

- Primauté des intérêts de la clientèle par la prévention des conflits d'intérêts :** le Groupe Crédit Agricole est doté d'un dispositif de prévention et de gestion des conflits d'intérêts qui repose sur des procédures encadrant en particulier les avantages et rémunérations, les cadeaux et avantages, les barrières à l'information, ainsi que sur des outils de suivi et la formation régulière des collaborateurs.
- Protection des marchés financiers et des investisseurs (transparence et intégrité des marchés) :** elle est assurée par l'existence de procédures d'encadrement et de gestion de l'information de nature privilégiée, par des outils de surveillance des abus de marché et par la formation des personnes concernées dans les entités du Groupe.

- Protection de la vie privée et des données personnelles des parties prenantes du Groupe Crédit Agricole, en particulier de nos clients, dans le cadre du RGPD.** Le Groupe Crédit Agricole s'est doté dès 2017 d'une Charte des données personnelles<sup>(1)</sup>. Elle repose sur cinq principes forts : sécurité des données, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, maîtrise par les clients de leurs propres données (cf. chapitre 3, partie 1.4. Devoir de vigilance, "Compte rendu de la mise en oeuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques"). La protection des données personnelles est une priorité portée par les plus hautes instances du Groupe comme le Comité de coordination data et le Comité sécurité Groupe. Le management au sein du Groupe Crédit Agricole contrôle l'utilisation des données à caractère personnel via la validation des traitements, dont il est responsable, dans le registre des traitements des données instauré par le RGPD.

En 2021, les Caisse régionales du Crédit Agricole ont enrichi l'information vis-à-vis des personnes via la publication d'une nouvelle "Politique de Protection des Données Personnelles" (PPD)<sup>(2)</sup>. Cette politique est un document réglementaire d'information mis à disposition des personnes concernées que sont les clients, prospects, représentants du client et autres tiers, afin de les renseigner sur les fondements juridiques, les objectifs (finalités), les modalités de la collecte, de l'utilisation, de la conservation, du partage de leurs données à caractère personnel (c'est-à-dire une information complète et conforme au RGPD). Elle leur rappelle également leurs droits sur leurs données (accès, opposition...) et les moyens de les faire valoir. Plus largement, toute utilisation nouvelle de données à caractère personnel des personnes concernées fait l'objet d'une notification sous forme contractuelle ou d'information. Dans le cadre de la réglementation applicable, en cas d'usurpation d'identité et de fraude avérée, les banques du Groupe Crédit Agricole prennent à leur charge la perte financière des clients concernés. Par ailleurs, les contrats conclus avec les fournisseurs du Groupe intègrent les obligations prévues par le RGPD.

La protection des données à caractère personnel fait l'objet d'un plan de contrôle et d'un reporting dédié aux instances dirigeantes du Groupe. Un reporting régulier de nos actions est également formalisé dans le cadre des entretiens de suivi rapproché avec les superviseurs, notamment la Banque centrale européenne.

En plus de la formation initiale pour tous évoquant la protection des données, un nouveau bagage de formation renforcée sera rendu obligatoire en 2022 auprès des métiers les plus concernés du Groupe (cf. chapitre 3 partie 1.4. Devoir de vigilance, "Compte rendu de la mise en oeuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques").

## Pilier Sociétal

- Lutte contre le financement du terrorisme, contre le blanchiment des capitaux et respect des sanctions internationales :** le Groupe Crédit Agricole renforce régulièrement son dispositif piloté par la Ligne métier Sécurité financière sur l'ensemble du Groupe. Le dispositif repose d'une part sur la connaissance client ("Know Your Customer") et d'autre part sur des mesures de vigilance sur les opérations, en s'appuyant sur des outils et modèles pour l'évaluation du risque client et la détection des opérations inhabituelles. Des projets visant à améliorer cette détection en utilisant les technologies les plus avancées ont été lancés en 2021 en particulier pour la banque de détail et Crédit Agricole CIB. Des déclarations sont transmises aux cellules de renseignement financier dans le respect des obligations légales. La lutte contre le financement du terrorisme et le respect des sanctions internationales, qui impliquent également un criblage des fichiers clients avec les listes de sanctions, ainsi que la surveillance des opérations internationales, font l'objet de nombreux travaux de renforcement continu.

Ainsi le Groupe a finalisé, en avril 2021, conformément au planning établi, la mise en œuvre de l'ensemble des actions du plan de remédiation défini 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. Ce plan a permis de renforcer la robustesse du dispositif de maîtrise des risques de non-respect des sanctions internationales, pour les aspects de prévention, détection, correction et reporting aux instances de gouvernance. Les travaux portent dorénavant sur l'efficacité opérationnelle du dispositif, conformément aux dernières recommandations émises par le consultant indépendant de la FED dans le cadre de ses audits annuels.

- Prévention de la fraude :** elle vise à protéger les clients et à préserver les intérêts du Groupe. L'organisation avec des équipes dédiées à la prévention de la fraude et de la corruption a permis de renforcer les outils, les procédures de détection, de contrôle et les programmes de formation des collaborateurs. À fin 2021, 95 %<sup>(3)</sup> des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont été formés à la prévention de la fraude.

- Lutte contre la corruption :** compte tenu du renforcement des obligations légales relatives à la lutte contre la corruption, le Groupe a engagé, depuis 2016, les actions nécessaires à la consolidation de ses dispositifs de lutte contre la corruption et à la mise en œuvre des recommandations de l'AFA<sup>(4)</sup>.

Le dispositif anticorruption du Groupe, dont le déploiement est suivi par les plus hautes instances de gouvernance (y compris le Conseil d'administration), repose sur (i) une politique de tolérance zéro, (ii) une procédure et une gouvernance dédiées, (iii) des cartographies des risques, (iv) un Code de conduite anticorruption pédagogique et opérationnel, intégré au règlement intérieur, qui précise les comportements appropriés à adopter par les collaborateurs face à des situations à risque et renforce les comportements éthique vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes du Groupe, (v) le renforcement du dispositif de protection des lanceurs d'alerte, (vi) un dispositif d'évaluation des tiers fournisseurs au travers de la recherche d'informations négatives, et incluant, si nécessaire, des mesures de vérification de l'existence d'une démarche anticorruption de ces tiers, (vii) l'insertion systématique de clauses anticorruption dans les contrats types Groupe pour acter les comportements éthiques à respecter par chacune des parties, (viii) il comprend également un programme de formation et de sensibilisation des collaborateurs aux risques de corruption qui intègre une obligation pour ces derniers d'attester de la prise de connaissance des procédures anticorruption et du Code anticorruption.

(1) <https://www.credit-agricole.com/pdfPreview/122698>.

(2) <https://www.credit-agricole.fr/particulier/informations/politique-de-protection-des-donnees-personnelles-de-la-caisse-regionale.html>.

(3) Taux de réalisation issus de e-pilotage, sur le périmètre sur le périmètre Crédit Agricole S.A et ses filiales calculé sur la base des effectifs présents et payés au 31 décembre 2021, sur la période de référence (trois ans).

(4) L'Agence française anticorruption.

À fin 2021, 95,3 %<sup>(1)</sup> des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont été formés à la lutte contre la corruption.

Le Groupe Crédit Agricole a ainsi été la première banque française à bénéficier de la certification ISO 37001 pour son système de management anticorruption, renouvelée en 2019, démontrant ainsi la volonté du Groupe d'adhérer à des normes internationales élevées en matière d'anticorruption. Un renouvellement est prévu en 2022.

- **Droit d'alerte :** les dispositifs de prévention (décris supra pour les piliers "Client" et "Sociétal") ont été complétés par la mise en œuvre d'un droit d'alerte. Si un collaborateur est témoin d'un dysfonctionnement, d'un délit ou d'un crime au sein de son entité, la voie hiérarchique est à privilégier. Cependant, dans le cas où le signalement par cette voie s'avère inopérant ou inadapté à la situation (peur de représailles, pression de la hiérarchie, hiérarchie impliquée...), le collaborateur peut exercer son droit d'alerte, en toute confidentialité, via la plateforme sécurisée accessible 24 heures sur 24 et sept jours sur sept à partir d'un lien unique indépendant via un ordinateur connecté, qu'il soit personnel ou professionnel (cf. chapitre 3, partie 1.4. Devoir de vigilance, "Dispositif d'alerte et de recueil des signalements"). Cette plateforme est également ouverte aux tiers<sup>(2)</sup>. Conformément à la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016, lorsque le collaborateur agit de manière désintéressée et de bonne foi concernant des faits dont il a eu personnellement connaissance, il bénéficie de la protection juridique du lanceur d'alerte. Il peut faire le choix de donner son nom ou de rester anonyme, mais pourra toujours échanger avec la personne en charge du traitement de l'alerte via la "boîte de dialogue" sécurisée. À ce jour, le dispositif couvre l'intégralité du Groupe Crédit Agricole : plus de 300 entités avec environ 550 collaborateurs habilités à l'outil pour traiter les alertes. Plus de 200 alertes ont été remontées et traitées via ce nouveau dispositif, incluant également les signalements des faits entrant dans le champ du devoir de vigilance.

## Pilier Humain

- **Dispositif de formation :** à l'instar de l'année précédente, il est composé de cinq "e-learnings" obligatoires ("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") revus régulièrement, qui doivent être suivis par l'ensemble des collaborateurs du Groupe. À titre illustratif, en 2021, 87,7 %<sup>(3)</sup> des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont été formés sur le module "conformité au quotidien"<sup>(4)</sup>.

Enfin et conformément aux lignes directrices de l'Autorité bancaire européenne et aux dispositions du Code monétaire et financier, l'ensemble des membres du Conseil d'administration sont formés aux enjeux réglementaires actuels, via des supports de formation ad hoc, selon qu'ils sont nouvellement nommés en tant qu'administrateur ou déjà membres du Conseil d'administration.

- **Innovation :** pour rendre la conformité plus simple pour les collaborateurs et par la même occasion plus fluide pour nos clients, la Direction de la conformité Groupe a lancé une démarche de conformité native, ainsi qu'un laboratoire (*Compliance Valley*) qui identifie et éprouve des solutions technologiques innovantes.

Au-delà de la conformité des activités du Groupe avec la réglementation, la diffusion de la culture éthique auprès des administrateurs et des collaborateurs constitue un levier puissant de croissance de l'entreprise.

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

L'éthique (i) est une opportunité de véhiculer une image positive d'entités responsables et soucieuses de l'intérêt des clients, (ii) est un levier de renforcement de l'engagement des collaborateurs et (iii) contribue à préserver la confiance des parties prenantes à l'égard de la banque.

Le déploiement de la culture 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**<sup>(5)</sup>, 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 également nos principes d'action à respecter au quotidien vis-à-vis de nos parties prenantes en adoptant un comportement éthique ;
- **des Codes de conduite**<sup>(6)</sup> 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 2 ;
- **le Corpus Fides** est un recueil composé de procédures identifiant les règles auxquelles les entités du Groupe, dirigeants et collaborateurs sont assujettis et traduisant les évolutions réglementaires en matière de conformité.

L'éthique est une priorité portée et suivie par les plus hautes instances du Groupe. En 2021, le Comité des nominations et de la gouvernance (CNG) a inscrit dans son règlement intérieur sa mission de supervision des sujets éthiques.

Depuis 2019, un programme d'appropriation est mis en œuvre afin d'acculturer les collaborateurs (y compris ceux en temps partiel) à l'éthique de manière innovante et de mesurer leur niveau via des indicateurs communs.

En 2021, ce programme s'est intensifié avec notamment la diffusion de communications relatives à l'éthique (newsletter, bandes dessinées, vidéo de membres du Comex de Crédit Agricole S.A.) et le renouvellement du quiz "L'éthique et vous" auprès des collaborateurs des entités inscrites dans la démarche FReD.

Cette année a également été marquée par la structuration et l'amplification de la démarche éthique du Groupe. Cette démarche, qui a notamment donné lieu en 2021 au renforcement du volet éthique de l'IER<sup>(7)</sup>, vient prévenir le risque de conduite.

Certaines entités du Groupe ont également leur propre programme d'appropriation de la culture éthique. Ainsi **Crédit Agricole Group Infrastructure Platform (CA-GIP)** a décliné en 2021 sur son intranet le programme "Éthique IT", au travers de sept publications thématiques alliant un support visuel ludique et un rappel des enjeux et des ressources documentaires disponibles. Compte tenu de la sensibilité particulière du sujet induite par sa qualité de producteur informatique à 80 % des entités du Groupe, CA-GIP a également conçu un webinar axé sur des cas pratiques "Protection des données personnelles" à destination des chefs de projet.

(1) Taux de réalisation issus de e-pilotage, sur le périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales calculé sur la base des effectifs présents et payés au 31 décembre 2021, sur la période de référence (trois ans).

(2) Les collaborateurs extérieurs et occasionnels, les sous-traitants et fournisseurs avec lesquels le Groupe entretient des relations commerciales établies.

(3) Taux de réalisation issus de e-pilotage, sur le périmètre Groupe (périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales) calculé sur la base des effectifs présents et payés au 31 décembre 2021, sur la période de référence (trois ans).

(4) L'e-learning "conformité au quotidien" comprend les volets suivants : confidentialité des données, dysfonctionnement, droit d'alerte, risque de réputation, information privilégiée.

(5) [https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/master/public/commun/documents/FR\\_Charte\\_Ethique.pdf](https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/master/public/commun/documents/FR_Charte_Ethique.pdf).

(6) Code de conduite Crédit Agricole S.A. entité sociale : <https://www.credit-agricole.com/pdfPreview/170175>.

(7) Indice d'Engagement et de Recommandation.

## 3.4 LA STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE

### 3.4.1 La stratégie climat du Groupe

La stratégie climat du Groupe vise à appréhender les impacts des activités menées par le Crédit Agricole 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 de ces activités, et identifier les opportunités liées aux transitions climatiques telles que définies par la TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*).

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”.

À travers sa **stratégie climat** adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole s'est engagé à réallouer progressivement ses portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015.

Cet engagement global de réallocation s'est traduit par deux décisions immédiates dont la mise en œuvre, initiée en 2020, s'est poursuivie en 2021 :

- adoption de premiers objectifs de décarbonation structurants : sortie totale du charbon à horizon 2030 et 2040<sup>(1)</sup>, accroissement significatif des financements des énergies renouvelables, accélération des politiques d’investissement responsable ;
- création d’outils afin de répondre à ces objectifs : gouvernance climat dédiée, plateforme de reporting extra-financier, note de transition climatique pour les entreprises cotées.

Si l’année 2021 a vu le développement et/ou l’aboutissement de ces différentes actions (détailles ci-dessous, partie 3.4.2), elle a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

### 3.4.2 La mise en œuvre du plan d'action de la stratégie climat

Au cours de l'année 2021, 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.

#### La politique charbon

Concernant la sortie totale du charbon thermique décidée en 2019<sup>(1)</sup>, un processus d'ajustement de la relation de financement a été entamé en 2020 pour les entreprises qualifiées de “développeur charbon” (sur la base d'une liste spécifique construite par les métiers du Groupe). En 2021, les travaux du Groupe se sont concentrés sur la question du plan de retrait du charbon demandé à toutes les entreprises clientes impliquées dans le secteur du charbon, quelle que soit la part de leur chiffre d'affaires dans le charbon thermique.

Les différentes entités du Groupe concernées ont adopté à cet égard une démarche granulaire et progressive, tenant compte notamment de la zone d'implantation des actifs charbon (ou d'importation du charbon), de façon à être plus exigeante d'abord avec les entreprises de la zone UE et OCDE dont la sortie du charbon est attendue d'ici 2030.

Le Groupe a ainsi considéré que, compte tenu de ses propres engagements et de son propre calendrier de sortie du charbon (2030/2040), la communication d'ici fin 2021 par ces entreprises d'un plan de retrait devait être prioritaire. Le Groupe a ainsi œuvré en ce sens au cours de l'année 2021, tout en engageant également les entreprises situées hors de l'OCDE dont la sortie est attendue d'ici 2040, à lui communiquer un tel plan.

(1) En 2019, le Crédit Agricole a été la première grande banque à prendre un engagement de sortie totale du charbon aligné sur un calendrier 2030-2040 après avoir déjà été la première banque à avoir annoncé l'arrêt du financement des mines de charbon dès 2015.

## La note de transition climatique

Annoncée dans le cadre de la stratégie climat du Groupe en juin 2019, la **note de transition climatique (NTC)** est un dispositif qui vise à placer les enjeux du climat au cœur de la relation client, avec **trois objectifs clés** :

- › **mesurer la dynamique de transition** des entreprises clientes et investies ;
- › intégrer les enjeux de la lutte contre le **réchauffement climatique** dans le **dialogue** commercial et actionnarial ;
- › **renforcer la cohérence du Groupe** vis-à-vis de ses parties prenantes : **une seule note par client, commune aux différents métiers.**

Élaboré en 2020 et 2021, ce dispositif a fait l'objet d'un processus de co-construction et d'amélioration continue de la méthodologie par les équipes de **Crédit Agricole CIB** et d'**Amundi**, avec l'appui de **Crédit Agricole S.A.** (Directions Groupe RSE et Risques/Modélisation) et des cabinets d'expertise, **ENEA** et **Quantis**.

La construction de la méthodologie de la NTC a été finalisée fin juillet 2021. Son déploiement dans la plateforme GreenWay a permis de **noter plus de 8 000 entreprises cotées**.

Alimentée par de la donnée publique et partageable entre les deux métiers du Groupe qui l'ont co-construite, la NTC du Groupe Crédit Agricole couvre les grandes entreprises cotées (clients de **Crédit Agricole CIB** et valeurs des portefeuilles d'**Amundi**). Quelle que soit l'entité qui l'utilise, une notation unique est attribuée à une même entreprise.

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 – alimentées par huit critères.

### Note de Transition Climatique



3 dimensions

8 critères

Performance à date			Engagement			Vitesse de transition	
Énergie	Intensité CO <sub>2</sub>	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

En 2022, le déploiement de la NTC dans les outils et process des métiers sera intensifié (prise en compte progressive de la NTC lors des revues annuelles clients côté de Crédit Agricole CIB, dans le cadre du dialogue actionnarial côté d'Amundi) afin d'en accélérer l'appropriation. En outre, les travaux engagés sur les usages de la note et sa gouvernance interne seront approfondis, et les réflexions sur l'ouverture à l'externe de la méthodologie via la participation à des travaux de place (Ademe, FBF, UNEP-FI) seront poursuivies.

Parallèlement à la finalisation des travaux sur la notation des entreprises cotées, le Groupe a également lancé au second semestre 2021, un chantier visant à noter la trajectoire de transition climatique des entreprises clientes ETI-PME du Groupe. Non cotées, ces entreprises ne sont donc pas soumises à la réglementation sur la publication d'information extra-financière.

Ce chantier majeur dans le plan d'actions en réponse au Guide BCE, fait actuellement l'objet d'une co-construction avec trois Caisses régionales pilotes (Normandie, Provence-Alpes Côte d'Azur, Île-de-France), ainsi que les filiales **LCL**, **IDIA** et **Crédit Agricole CIB**, avec l'appui de **Crédit Agricole S.A.** (Directions Groupe RSE, Risques et Marché Entreprises) et d'un cabinet expert en *data management* (**Ecosys**).

### 3.4.3 L'adhésion à des coalitions ambitieuses

Adopté par un nombre croissant d'acteurs internationaux, étatiques et privés, à l'approche de la COP26 de novembre 2021, cet objectif dit "Net Zero 2050" représente un jalon décisif sur la trajectoire à suivre au niveau mondial afin que le réchauffement planétaire ne dépasse pas 1,5 °C à l'horizon 2100. Cette trajectoire est celle d'une réduction progressive, mais constante et massive, des émissions de gaz à effet de serre jusqu'en 2050, année du point d'équilibre entre les émissions émises et les émissions absorbées par les puits de carbone naturels ou technologiques.

Le Groupe Crédit Agricole et ses différentes entités ont ainsi décidé de rejoindre, courant 2021, trois coalitions d'institutions financières engagées à la neutralité carbone 2050 : la **Net Zero Banking Alliance** pour les métiers de la banque, la **Net Zero Asset-Managers Initiative** pour son métier de gestion d'actifs piloté par Amundi, la **Net Zero Asset Owner Alliance** pour Crédit Agricole Assurances.

Si chacune des coalitions implique des engagements propres à chaque métier, certaines exigences forment un socle commun : fixation d'objectifs à la fois long (2050) et court-moyen terme (2025, 2030), avec des jalons intermédiaires, établissement d'une année de référence pour la mesure annuelle des émissions, choix d'un scenario de décarbonation exigeant et reconnu par la science, validation des objectifs et trajectoires par les plus hautes instances de gouvernance...

**Dans ce contexte, le Groupe Crédit Agricole a décidé de se doter de moyens significatifs pour définir des objectifs et des trajectoires alignés sur un scenario net zéro dès 2022 :**

- Fin 2021, le Crédit Agricole a initié un important chantier méthodologique, regroupant toutes les entités du Groupe (filiales de Crédit Agricole S.A. et Caisses régionales), avec l'appui de conseils externes, destiné à définir des trajectoires pour chaque métier et entité, pour les principaux secteurs de l'économie financés par la banque. Dans ce cadre, des analyses sont menées pour tenir compte des niveaux d'expertise, de ressources et d'expérience hétérogènes des entités qui le composent au regard de cette ambition climatique, dans une approche veillant à s'assurer de la cohérence méthodologique au niveau Groupe en même temps que de l'opérationnalité de ces trajectoires dans chacun de ses grands métiers (financement, investissement, assurance).
- Ces trajectoires seront accompagnées de plans d'action calendarisés pour cadencer leur mise en œuvre.

Dans ce contexte, le Groupe Crédit Agricole a pris un certain nombre d'engagements concernant le financement des énergies :

- **objectif d'investissement à horizon 2025 de 20 milliards d'euros** d'encours dans les fonds dits à impact qui investiront dans des entreprises ou financeront des projets qui visent une performance positive environnementale ou sociale ;
- **doublement** des investissements de CAA dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025 pour atteindre 10,5 GW ;
- **croissance de 50 % du financement de projets d'énergies renouvelables** en France d'ici 2025 par Unifergie ;
- **croissance de 60 % de l'exposition** de Crédit Agricole CIB aux énergies non carbonées d'ici 2025 ;
- création d'une plateforme dédiée au conseil et au financement de **projets hydrogène** ;
- dès 2022, engagements sur la restriction des financements des hydrocarbures non-conventionnels (pétrole, gaz de schiste, de sables bitumineux et protection de la zone arctique) et **une baisse de 20 % des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction pétrole est prévue d'ici 2025** ;
- respect des **Principes de Poséidon** (évaluation de l'alignement climatique, responsabilité, mise en application, transparence) pour un financement responsable des navires.

### 3.4.4 L'accompagnement des secteurs économiques vers la transition environnementale

Pour accompagner tous ses clients dans la **transition environnementale**, le Groupe Crédit Agricole entend faire progresser ses métiers et filiales par l'intégration des enjeux de la transition écologique. Investissements, financements, épargne responsable ou offres de conseil, le Groupe souhaite permettre et faciliter l'action de tous ses clients pour amplifier les effets positifs sur le territoire et la société.

#### Favoriser la transition énergétique pour les entreprises

Crée dès 2018, la "Filière énergie" implique les marchés Entreprises, Agriculture, Professionnels et Secteur public, elle réunit toutes les entités du Groupe. Ses missions sont d'animer la communauté de référents pour porter cette dynamique au plus près des clients, de faire monter en compétence les entités et d'amplifier les financements en faveur de la transition énergétique. Elle est pilotée par Unifergie, filiale experte du Groupe, leader en financement des énergies renouvelables.

**Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F)** dispose, via sa filiale **Unifergie**, d'une équipe d'experts de haut niveau en matière de financement de projets dans les domaines de l'énergie et de l'environnement. Unifergie finance les projets des agriculteurs, des entreprises et des collectivités publiques et acteurs de la transition dans les domaines des énergies renouvelables, de la performance énergétique, de l'environnement et de l'aménagement du territoire. Au 31 décembre 2021, Unifergie, accompagnée par les banques du Groupe (Caisses régionales, LCL et les Banques de proximité à l'international), a financé 1 012 millions d'euros (production en 2021) dans le domaine de l'énergie (énergies renouvelables et efficacité énergétique), ces investissements représentant l'équivalent de 865 mégawatts (MW).

**Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F)**, met à disposition des Caisses régionales les **Green Solutions**, une démarche co-construite avec elles, intégrant :

- la **Green Academy**: un parcours de formation digital dédié à la transition énergétique de premier niveau pour favoriser la montée en compétence des réseaux de distribution des Caisses régionales et des outils d'aide à la vente ;
- une gamme d'offres vertes en *leasing* pour financer les équipements de la Transition énergétique des entreprises, professionnels et agriculteurs qui souhaitent :
  - réduire leur facture énergétique et leur empreinte carbone,
  - anticiper les réglementations environnementales,
  - placer la question de l'environnement au cœur de leur identité de marque et de leur *business model* ;
- des contenus à valeur ajoutée destinés aux clients : guides pédagogiques, simulateurs...

Les **Green Solutions** sont déployées progressivement depuis début 2021 auprès des Caisses.

**LCL** est également mobilisé sur l'accompagnement de la transition via plusieurs types de financement :

- **les financements à impact** : pour sa clientèle PME et ETI, LCL structure et arrange des "financements à impact" décomposés en deux familles : des *green loans/green bonds* où les fonds sont alloués directement vers un actif ou un projet "vert", ainsi que des *sustainability-linked loans/sustainability-linked bonds* – qui sont des opérations de financement dont la marge ou le coupon est indexé à des critères de performance ESG propres à l'entreprise. Cette offre complète permet à nos clients d'aligner leur stratégie RSE avec le financement de leur développement ;

- **les financements fléchés** : via ce type de financements, LCL accompagne ses clients Entreprises dans leurs transitions et finance des projets identifiés ayant un bénéfice environnemental dans le respect de la taxonomie européenne ;
- à titre illustratif, le montant des **financements de projets d'énergies renouvelables** s'élevait à 268 millions d'euros à fin 2021.

Toujours chez **LCL**, le programme **Smart Business** permet d'accompagner les entreprises clientes (PME, ETI, grandes entreprises et professionnels) dans leurs transformations, notamment dans le domaine de la transition énergétique avec des partenaires : GreenFlex, pour du conseil sur les sujets de transition énergétique, environnementale et sociétale ; Voltalia pour des contrats d'énergie (CPPA), qui apportent une valeur ajoutée au cœur du métier de nos clients ; Global Climate Initiatives pour la mesure et la réduction de l'empreinte environnementale ; Tennaxia, pour des solutions de pilotage des indicateurs RSE ; Greenly pour la réalisation d'un bilan carbone digitalisé et un plan d'action associé visant à diminuer leur empreinte carbone ; et Ekwateur, fournisseur d'énergie verte.

**Crédit Agricole CIB** est engagé pour le développement de la finance durable avec, depuis 2010, une équipe dédiée pionnière sur le marché. Crédit Agricole CIB occupe une place de tout premier ordre dans l'arrangement des *green, social, sustainability et sustainability-linked bonds* à l'échelle mondiale et est impliqué dans les instances de gouvernance du marché des obligations durables (Comité exécutif des *Green Bond Principles*).

Par ailleurs, CACIB accompagne ses clients dans leur transition via des financements de projets d'énergies renouvelables, de bâtiments verts, de transports propres, de gestion de l'eau et des déchets ou encore d'efficacité énergétique. Le portefeuille d'actifs verts et de transition financé par CACIB s'élève à 13,2 milliards d'euros à fin 2021.

Enfin, CACIB développe depuis des années des solutions innovantes pour ses clients, avec par exemple la mise en place sur 2021 de titrisations ou de produits dérivés durables.

### Une référence mondiale sur les obligations vertes

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 se positionne comme le 4<sup>e</sup> teneur de livre mondial avec 46 milliards de dollars d'obligations vertes, sociales et responsables (*green bonds, social bonds et sustainability bonds*) pour ses grands clients en 2021 (source Bloomberg). Crédit Agricole CIB fait régulièrement l'objet de récompenses pour son engagement en faveur de la finance durable (à l'instar du prix ESG House of the Year 2021 décerné par la prestigieuse revue *International Financing Review* (IFR)) et a participé à de nombreuses transactions elles-mêmes récompensées (ex. : le *green bond* de la République fédérale d'Allemagne a été primé comme *green bond* de l'année 2020 par Global Capital).

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

## Le *Green Bond Framework* du Groupe Crédit Agricole

Un *Framework* Groupe a été mis en place en 2018 à l'occasion de l'émission inaugurale de *green bonds* de Crédit Agricole S.A. Il fixe un cadre harmonisé pour l'ensemble des émissions *green bonds* et *green notes* du Groupe Crédit Agricole, dont celles de Crédit Agricole CIB.

Crédit Agricole Home Loan SFH a réalisé son émission inaugurale de *green covered bonds* en 2019, puis Crédit Agricole Italia, a émis un premier *green covered bond* au premier semestre 2021 et Crédit Agricole nextbank au second semestre 2021.

Les *green bonds* du Groupe Crédit Agricole 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 catégories différentes 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 mise 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.

## Émissions de *green bonds* du Groupe Crédit Agricole

Crédit Agricole S.A. publie depuis 2019 un *green bond reporting* couvrant les émissions de *green bonds* de toutes les entités (Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole CIB, Crédit Agricole Home Loan SFH, Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole next bank). Ce reporting est disponible sur le site Internet de Crédit Agricole S.A. <sup>(1)</sup> 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 été alloué à des projets verts responsables d'une réduction d'émissions de gaz à effet de serre de l'ordre de 346 tonnes de CO<sub>2</sub>eq par million d'euros investi et par an, et les *green notes* de Crédit Agricole CIB ont été allouées à des projets verts responsables d'une réduction d'émissions de gaz à effet de serre de l'ordre de 444 tonnes de CO<sub>2</sub>eq par million d'euros par an.

(1) <https://www.credit-agricole.com/finance/finance/dette>.

Au 31 décembre 2021, les encours de *green bonds* émis étaient de :

Émetteur	Encours (en millions d'euros)	Nombre d'émissions
Crédit Agricole S.A. <i>Green Bonds</i>	2 000	2
Crédit Agricole CIB <i>Green Notes</i>	3 912	446
Crédit Agricole Home Loan SFH <i>Green Covered Bonds</i>	1 250	1
Crédit Agricole Italia <i>Green Covered Bonds</i>	500	1
Crédit Agricole nextbank <i>Green Covered Bonds</i>	145	1
<b>TOTAL</b>	<b>7 807</b>	<b>451</b>

Au 31 décembre 2021, le portefeuille vert de Crédit Agricole S.A. est concentré sur Crédit Agricole CIB (71 %), suivi des Caisses régionales (27 %), de LCL (1 %) et de CAL&F (1 %). Près de la moitié du portefeuille vert est localisée en France (46 %) et l'autre moitié est répartie entre le reste de l'Europe (29 %), le continent américain (13 %), l'Asie (11 %) et le Moyen-Orient et l'Afrique (1 %). Les énergies renouvelables sont la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille vert (52 %), suivi de l'immobilier vert (32 %), des transports propres (12 %), de l'efficacité énergétique (3 %) et de la gestion de l'eau et des déchets (1 %).

Le portefeuille vert de Crédit Agricole CIB est composé d'actifs répartis principalement en Europe (62 %) incluant 24 % du portefeuille en France, le reste est réparti entre les Amériques (18 %), l'Asie (16 %) et le Moyen-Orient et l'Afrique (4 %). Les énergies renouvelables est la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille vert (41 %), suivi de l'immobilier vert (36 %), des transports propres (17 %), de l'efficacité énergétique (4 %) et de la gestion de l'eau et des déchets (2 %).

Le portefeuille des émetteurs en *covered bonds* vers le Groupe (Crédit Agricole Home Loan SFH, Crédit Agricole Italia et Crédit Agricole nextbank) est composé de prêts résidentiels financant exclusivement des logements neufs appartenant au top 15 % local des bâtiments les plus efficaces sur le plan énergétique.

Au 31 décembre 2021, le portefeuille vert de Crédit Agricole Home Loan SFH est composé de prêts finançant des logements neufs en France exclusivement, originés par les Caisses régionales de Crédit Agricole et LCL, respectant RT 2012 avec un premier tirage après le 1<sup>er</sup> janvier 2017. La majorité des prêts a été originée en 2017.

Le portefeuille vert de Crédit Agricole Italia est composé de prêts finançant des logements neufs en Italie exclusivement, avec un certificat énergétique A, B ou C, ou construits à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016. Le portefeuille vert de Crédit Agricole nextbank est composé de prêts finançant des logements en Suisse exclusivement avec un certificat énergétique A ou B, ou construits à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

## Des offres et des services pour conseiller nos clients particuliers dans les transitions climatiques

Pour les clients particuliers, les métiers et filiales unissent leurs efforts pour conseiller et accompagner nos clients dans leur transition. Qu'il s'agisse de la rénovation énergétique de logements, des mobilités durables ou d'une épargne orientée vers les sujets sociétaux, le Groupe propose des offres et services pour que chacun puisse d'une part agir pour sa propre transition écologique et d'autre part contribuer aux grandes transitions de l'économie, de l'agriculture et des territoires.

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<sup>er</sup> janvier 2021 et jusqu'à fin septembre 2021, 15 955 dossiers ont été réalisés par les Caisses régionales du Crédit Agricole pour plus de 194 millions d'euros ;
- Crédits Verts Mobilités : 35 900 dossiers ont été réalisés pour presque 540 millions d'euros (dont 16 645 dossiers pour 265,5 millions d'euros en 2021) ;
- Crédit Verts Logement : ce sont quasiment 11 600 dossiers qui ont été réalisés pour un montant total de plus de 148 millions d'euros (dont 6 510 dossiers pour presque 87 millions d'euros en 2021) ;
- depuis novembre 2019, les **Caisse régionales du Crédit Agricole** ont déployé, en lien avec leur partenaire SOLIHA, l'éco-prêt Habiter Mieux. Cette offre d'éco-rénovation est destinée aux ménages modestes sous conditions de ressources de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). Cette offre est destinée à financer le reste-à charge des ménages, une fois toutes les aides, subventions ou primes, retranchées du coût de financement de l'opération d'amélioration de la performance énergétique du logement envisagée. Le déblocage de l'éco-prêt Habiter Mieux a pour vocation de permettre le démarrage des travaux, via le règlement de l'acompte initial à l'entreprise, dans l'attente du versement intégral aux ménages des aides auxquelles ils sont éligibles. Les Caisses régionales du Crédit Agricole est la seule banque à déployer cette offre. Au 31 décembre 2021, 388 éco-prêts HM ont été déclarés.

En 2021, les conseillers des **Caisse régionales** ont été sensibilisés à la rénovation énergétique des logements avec la mise en place de la **formation PEP'Z**. Cette formation est composée de trois modules de formation (Découverte/Maîtrise/Conseil) accessible via l'outil E-campus de l'IFCAM.

**CA Italia** a rejoint le Label Hypothécaire Efficacité Énergétique avec la création d'un prêt d'efficacité énergétique standardisé au niveau européen grâce à des conditions financières favorables.

**LCL commercialise des 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"** sont eux destinés à financer à taux préférentiel l'achat de véhicules (y compris le préfinancement de la prime de conversion) produisant moins de 50 gCO<sub>2</sub>/km ainsi que les vélos, électriques ou non, deux roues ou autres engins de déplacement motorisés. Les montants sont compris entre 500 et 75 000 euros.

**Crédit Agricole Consumer Finance** facilite la transition énergétique de ses clients : au 31 décembre 2021, CACF a accordé près de 2,6 milliards d'euros pour financer des véhicules émettant moins de 95 gCO<sub>2</sub>/km et, en France, pour 283 millions d'euros pour des travaux de rénovation énergétique de l'habitat.

En Europe, 231 villes, dont la plupart des grandes villes françaises, ont adopté les zones à faibles émissions (ZFE) dans l'objectif de réduire la pollution et d'encourager la circulation des véhicules les plus propres. En France, plus de 12 millions de véhicules ne pourront alors plus circuler en 2024. La location longue durée (LLD) automobile facilite l'accès des particuliers aux véhicules électriques et hybrides rechargeables et décharge le locataire de la revente du véhicule. Elle permet aux petites entreprises d'offrir à leurs collaborateurs des véhicules entretenus et régulièrement renouvelés. Elle accélère la transition énergétique des constructeurs automobiles en soutenant la diffusion de leurs nouveaux modèles. Pour répondre à ces nouveaux enjeux, Crédit Agricole Consumer Finance et Crédit Agricole Leasing & Factoring ont créé CA Mobility, qui propose la LLD automobile à l'ensemble des clientèles (particuliers, professionnels et entreprises) des banques de proximité sous la marque Agilauto, et notamment une offre de location "verte" intégrée, associant le véhicule et la borne de recharge.

## Des solutions d'investissement en faveur de la transition climatique

Amundi a poursuivi en 2021 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 2021 35 milliards d'euros en progression de 53 %. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques soutenant 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. En 2020, 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 obligations vertes** : capitalisant 5,3 milliards d'euros au 31 décembre 2021, ces fonds permettent aux investisseurs d'accéder à des solutions obligataires participant au financement de la transition climatique sur les marchés développés et émergents.
- Le fonds **Amundi Just Transition for Climate** : lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement acceptable.
- Le fonds **CPR Invest – Hydrogen** : lancé fin novembre 2021 avec plus de 225 millions d'euros d'encours, ce fonds actions internationales innove afin de participer activement à la transition énergétique pour le développement d'une économie *Net Zero Carbone*. Son univers d'investissement est constitué de l'ensemble de la filière de l'hydrogène, de l'amont (avec les énergies vertes) aux différents utilisateurs (par exemple, les industries automobile et ferroviaire), en passant par le stockage et la distribution.
- 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 CO<sub>2</sub>. Cette gamme doit être régulièrement enrichie. À fin 2021, la collecte a atteint 1,2 milliards d'euros.
- Après le lancement en novembre 2019 du fonds actions internationales **Indosuez Objectif Terre** (classé article 9 selon la réglementation SFDR) qui permet d'investir dans des titres de sociétés participant à la lutte contre le réchauffement climatique et à la préservation des ressources naturelles, Indosuez Wealth Management poursuit le déploiement de son offre responsable sur toutes les classes d'actifs. Les critères ESG sont désormais intégrés dans ses différents modes d'accompagnement (*advisory/gestion sous mandat*), ses processus d'élaboration et de

sélection de produits financiers (titres vifs, fonds d'investissement, produits structurés, *private equity*) mais aussi sa politique d'octroi de crédit. Ainsi, **Indosuez Wealth Management** propose aujourd'hui à sa clientèle et à la clientèle fortunée des Caisses régionales des **orientations de gestion sur les thématiques environnementales et sociétales**.

- En Italie, le réseau de **Crédit Agricole Italia** commercialise la nouvelle solution d'investissement vert de Crédit Agricole CIB, *Capital Protected Impact Green Certificates* auprès de sa clientèle de particuliers.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, **Crédit Agricole Assurances** a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025 pour atteindre 10,5 GW, soit la consommation énergétique moyenne de quatre millions de foyers français par an. À fin 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables représentent 2,5 milliards d'euros en capital pour une capacité installée de près de 8,5 GW.

## Crédit Agricole Immobilier développe l'immobilier "bas carbone"

En tant qu'opérateur immobilier du Groupe Crédit Agricole, **Crédit Agricole Immobilier** a déployé dans ses différentes activités des solutions permettant de limiter l'impact carbone de ses activités.

S'inscrivant dans un contexte législatif plus exigeant<sup>(1)</sup> mais aussi d'urgence climatique, pour ce secteur qui produit 42 millions de tonnes de déchet par an, les déchets deviennent les premières ressources. Crédit Agricole Immobilier participe à l'appel à projets **DEMOCLES** des 50 maîtres d'ouvrages exemplaires dans la gestion des déchets dans le bâtiment. Cofinancé par l'Ademe et ECOSYSTEM, cette plateforme collaborative a l'ambition, de développer l'économie circulaire des déchets issus de chantier de démolition ou de réhabilitation.

Depuis 2020, Crédit Agricole Immobilier, aux côtés de nombreux maîtres d'ouvrages, a signé un partenariat avec le "**Booster du réemploi**", et devient un acteur de la demande de matériaux de réemploi en inscrivant, en 2021, trois opérations immobilières sur la plateforme numérique "Looping". Elle met en relation l'offre de matériaux reconditionnés et la demande côté maître d'ouvrage et au travers d'A4MT et de l'IFPEB accompagne et conseille les maîtres d'ouvrage dans ces nouvelles pratiques. Le réemploi est le mode de gestion des ressources le plus vertueux puisqu'il se substitue à la production de nouveaux matériaux. Il évite ainsi la production de déchets, l'émission de CO<sub>2</sub>eq et la consommation de ressources naturelles comme l'eau. Par ailleurs, cette plateforme qui privilégie **l'économie circulaire** permettra de soutenir le développement des entreprises et des filières émergentes du réemploi, en particulier celles de l'Économie Sociale et Solidaire.

Enfin **Crédit Agricole Immobilier** a également innové en termes de matériaux de construction grâce à un partenariat avec **Wall'up**, fabricant de murs à ossature bois et béton de chanvre, en Seine-et-Marne (77). C'est sur une résidence collective de plus de 80 logements au sein de l'**éco-quartier WOODI à Melun** que Crédit Agricole Immobilier va déployer cette solution. Ces murs préfabriqués "bas carbone", réalisés en circuit court avec des matériaux bio-sourcés et géo-sourcés, sont dotés de caractéristiques thermiques très performantes. En amont de cette application, Crédit Agricole Immobilier, associé à un réseau d'acteurs de l'interprofession du chanvre, a permis de structurer une filière d'écoconstruction en plantant 10 hectares de chanvre sur les terres en attente de construction sur l'éco-quartier.

(1) Loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (AGEC) mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2022 et l'obligation du Diagnostic Ressources ou PEMD (Produits Équipements Matériaux Déchets) (pour des surfaces supérieures à 1 000 m<sup>2</sup>).

### 3.4.5 L'accompagnement des secteurs agricole et agroalimentaire vers la transition écologique

L'agriculture et l'agroalimentaire se situent à l'interface d'enjeux climatiques, environnementaux, économiques et sociaux. Particulièrement touchée par les effets du changement climatique (modification du profil des précipitations, accroissement des températures, événements climatiques extrêmes ...) mais elle-même émettrice de gaz à effet de serre, l'agriculture française accélère sa transition environnementale. Une transformation poussée par les pouvoirs publics, notamment dans le cadre du *Green Deal* européen, du Plan Ecophyto, de la future Politique agricole commune (PAC), du Plan de relance du ministère de l'Agriculture et de la Stratégie nationale bas-carbone (SNBC). Ces politiques soulignent la nécessité de développer des pratiques agroécologiques qui permettront non seulement l'adaptation des productions agricoles aux effets du changement climatique mais aussi l'atténuation de l'impact des activités agricoles sur les émissions de gaz à effet de serre. L'agriculture, par sa possibilité de capter du carbone dans le sol, est aussi un puits de carbone indispensable pour contribuer à atteindre la neutralité carbone en 2050.

Banquier de près de 85 % des agriculteurs en France et acteur majeur dans l'agroalimentaire, le Crédit Agricole a réaffirmé dans le cadre de son Projet Sociétal son engagement à **“Ressusir les transitions agricole et agroalimentaire”**. Le Groupe accompagne ses clients vers des systèmes agroalimentaires compétitifs et durables, respectueux de l'environnement, du climat, de la santé des sols, de l'eau et de la biodiversité. Pour permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique, le Crédit Agricole soutient également les projets de développement des pratiques de réduction d'émissions de gaz à effet de serre et de stockage du carbone (sol et forêt) à l'échelle des initiatives de terrain. Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales accompagnent notamment les projets bas carbone mis en place par les agriculteurs, à travers le Label Bas Carbone. Le Groupe a la volonté d'être un acteur majeur dans la structuration de ce nouveau marché du carbone de la "Ferme France" qui aidera à financer la transition agroécologique des exploitants agricoles et permettra aux entreprises clientes de contribuer à compenser leurs émissions résiduelles via les crédits carbone issus de ces projets.

Par ailleurs, le Crédit Agricole contribue à renforcer la souveraineté alimentaire en favorisant l'installation de nouvelles générations agriculteurs, en œuvrant à la promotion d'une alimentation de qualité pour tous, ancrée dans les territoires et en luttant contre le gaspillage alimentaire. Enfin, le Crédit Agricole soutient l'innovation, la recherche et la formation, afin de mettre à disposition de son réseau et de ses clients les outils et savoirs nécessaires pour les accompagner au mieux dans leurs projets de transitions climatique et énergétique.

Pour encourager l'agriculture et agroalimentaire à s'adapter et à participer à la lutte contre le changement climatique, le Crédit Agricole lance un **fonds de private equity et de dette paneuropéen** (objectif 1 milliard d'euros), pour financer les projets des entreprises engagées dans des démarches permettant de nourrir durablement la planète avec des produits sains, sûrs et respectueux des sols et de la biodiversité et/ou développant des techniques permettant d'accompagner les transitions environnementales et technologique du secteur agri-agro.

**Le Groupe Crédit Agricole** a élargi l'accompagnement dédié à l'**agriculture biologique** (lancé en 2019) aux autres pratiques de production en faveur de l'agriculture durable. La démarche consiste en une offre de financement dédiée permettant de financer l'ensemble des besoins au moment de la transition (matériels, équipement, trésorerie, coûts de la certification, formation). Elle s'accompagne d'une montée en compétences des conseillers via des formations ciblées et des fiches d'informations sur les certifications (Haute Valeur Environnementale, Agriculture de Conservation des Sols et Label Bas Carbone). **Crédit Agricole S.A.** est également partenaire pour la huitième année 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.

Le Crédit Agricole accompagne le Plan "France relance" pour l'agriculture, dans le cadre de son **"plan de relance Agilor"**. Un des axes stratégiques de ce plan vise à accélérer le renouvellement des "agroéquipements" pour : réduire l'usage des intrants (produits phytosanitaires, effluents, fertilisants) ; protéger les productions des aléas climatiques ; accélérer le développement des cultures riches en protéines pour diminuer notre dépendance au soja importé. Ces investissements font l'objet de subventions distribuées par FranceAgriMer, dont le paiement intervient plusieurs mois après la demande. Dans cette logique, le Groupe Crédit Agricole via son process Agilor propose un préfinancement de cette subvention à taux zéro.

Pour soutenir la création de valeur ajoutée et la transformation des systèmes de production, **les Caisses régionales du Crédit Agricole** participent 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 ; 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 ; promouvoir l'utilisation efficace des ressources telles que l'énergie, la chaleur et l'eau. Depuis son lancement en 2020, les 39 Caisses régionales du Crédit Agricole ont réalisé plus de 4 300 projets pour 547 millions d'euros de financement.

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. En 2020-2021, 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.

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.

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

#### 3.4.6.1 La biodiversité

La biodiversité désigne l'ensemble des êtres vivants ainsi que les écosystèmes dans lesquels ils vivent et comprend les interactions des espèces entre elles et avec leurs milieux. Conformément à la Convention des Nations Unies sur la diversité biologique (CDB, 1992), le Crédit Agricole reconnaît le rôle central de la conservation de la biodiversité pour l'humanité et l'importance de sa préservation en lien avec le changement climatique.

Le Groupe Crédit Agricole se réfère ainsi dans ses actions et ses politiques sectorielles (forêt et huile de palme, pâte à papier, extraction minière, infrastructure de transport) aux conventions internationales en vigueur, qu'il encourage chaque client à respecter. Outre la Convention sur la diversité biologique, le Groupe s'appuie notamment sur la Convention de l'Unesco concernant la protection du Patrimoine mondial culturel et naturel (1972) et la Convention relative aux zones humides d'importance internationale

(Convention de Ramsar, 1971). Par ailleurs, tout projet de financement ou d'investissement est tenu de respecter la stricte protection des sites à Hautes Valeurs de Conservation (HVC) du *Forest Stewardship Council* dans différents écosystèmes et systèmes de production, ainsi que des sites classés à l'*Alliance for Zero Extinction* et des catégories I-IV de l'IUCN.

Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du *Post-2020 Global Framework for Biodiversity* à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

Cette politique en faveur de la biodiversité nous a permis d'obtenir de très bons résultats. 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. Depuis 2020, le campus Evergreen de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales bénéficie du label BiodiverCity Life délivré par le Conseil International Biodiversité et Immobilier (CIBI). Géré par Crédit Agricole Immobilier, Evergreen est parmi les premiers sites français d'entreprise à être reconnu BiodiverCity Life, et SQY Park bénéficie d'une labellisation EcoJardin. Greenfield, le *data center* du Groupe accueille des moutons à la belle saison. Les Caisses régionales et les filiales de 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, plus de 50 % des programmes livrés cette année intègrent un dispositif Nature en ville et plus de 70 % des programmes l'offriront à horizon 2022. Arbres à cueillettes, jardins partagés, toitures végétalisées, refuges à biodiversité deviennent des standards. Des dispositifs co-construits avec des associations d'agriculture urbaine de proximité et les acquéreurs, à l'instar de la résidence "Harmonia Verde" à Montpellier ou de "Caractère" à Toulouse au sein desquels des ateliers d'animation des jardins partagés sont proposés aux occupants proposant des expériences de nature et favorisant ainsi le lien entre voisins. Dans le cadre de son métier de syndic, Crédit Agricole Immobilier a renouvelé l'expérience d'éco-pâturage dans une copropriété toulousaine. Une expérience qui sera étendue.

En novembre 2021, **Crédit Agricole Immobilier** et **Amundi Immobilier** sont devenus, aux côtés de 15 acteurs de la ville et des territoires, partenaires du **Biodiversity Impulsion Group (BIG)**, un programme de recherche appliquée sur l'empreinte biodiversité des projets immobiliers. Outre l'élaboration d'outils de mesure des "bénéfices" de la biodiversité à l'échelle d'un projet immobilier, ces travaux associeront notamment aménageurs, grands donneurs d'ordre, agences et institutions publiques, associations professionnelles et experts mobilisés sur le sujet de la biodiversité, afin de s'inscrire collectivement dans des démarches de progrès.

**Crédit Agricole CIB** a intégré des enjeux de biodiversité dans ses politiques sectorielles et exige de ses clients des secteurs sensibles, sur les enjeux de biodiversité (forêt et huile de palme, extraction minière, infrastructure de transport), un engagement de stricte protection des aires à haute valeur 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'IUCN 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 et géographies font depuis 2018 l'objet d'une analyse spécifique à ce sujet. En 2021, Crédit Agricole CIB a entamé des travaux de cartographie des secteurs et géographies les plus exposés aux enjeux relatifs à la perte de biodiversité.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'**Amundi**. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment

rejoint l'initiative "*Finance for Biodiversity Pledge*" et s'est ainsi engagé à collaborer et partager nos connaissances, à engager les entreprises et à évaluer ses impacts et à se fixer des objectifs au sujet de la biodiversité, ainsi qu'à communiquer cela publiquement. Cette initiative collective d'investisseurs travaille à la mise en œuvre d'une approche cohérente et efficace pour l'analyse et l'intégration de la biodiversité qui reste un sujet complexe et encore mal appréhendé par les entreprises. Lors de la quinzième Conférence des Nations Unies sur la biodiversité (COP15), Amundi a représenté les signataires de cette initiative et l'ensemble du secteur financier pour réitérer la volonté de la communauté financière de participer à la lutte contre la perte de biodiversité, ainsi qu'encourager à définir des objectifs ambitieux pour le Cadre mondial de la biodiversité, appuyés par un cadre réglementaire approprié. Cette année, Amundi a par ailleurs lancé une grande campagne d'engagement dédiée à la biodiversité avec plus de 50 entreprises dans huit secteurs différents. En raison du manque de données concrètes sur le sujet, le premier objectif de cet engagement est d'établir un état des lieux de la prise en compte de la biodiversité par les entreprises et de leur fournir des recommandations dans le but d'une meilleure intégration de cette thématique dans leur stratégie. 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* (GBST™) 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. Le **Groupe 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.

Les **Caisses régionales** de Crédit Agricole et **IDIA Capital Investissement**, en collaboration avec Forinvest, ont lancé officiellement en 2021 un fonds d'investissement dédié à la filière bois française "Fonds Développement Filière Bois". Ce fonds d'investissement à impact environnemental et sociétal, labellisé Greenfin et France Relance, a pour objet de soutenir et d'accompagner les entreprises de toute la chaîne de valeur de la filière Bois dans leur développement en renforçant leurs fonds propres. Il s'inscrit dans une logique alliant les enjeux écologiques, économiques et sociaux de la filière forêt-bois française. Une première levée de fonds de 25 millions d'euros (sur les 40 millions d'euros objectivés) a eu lieu, financée conjointement par 25 Caisses régionales de Crédit Agricole et Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

**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 éligible à la plantation d'un arbre, en partenariat avec Reforest'Action. Un second partenariat, avec Plantons pour l'Avenir, vise à planter annuellement un nombre d'arbres sur le territoire français équivalent au montant total des émissions de CO<sub>2</sub> mesurées dans le dernier bilan carbone France de Crédit Agricole Assurances (selon une métrique établie par la FCBA). Ce fonds favorise la gestion durable des forêts, soutient la filière bois et participe à la recherche sur l'adaptation de la forêt au changement climatique. Les projets financés avec Reforest'Action et Plantons pour l'Avenir visent à replanter une diversité d'espèces au sein des parcelles et contribuent donc à la biodiversité végétale et des animaux abrités. À ce jour, ce sont plus de 1,8 million d'arbres qui ont été replantés au travers de ces deux partenariats.

En complément de la trajectoire de réduction de son empreinte carbone, **Crédit Agricole Consumer Finance** mène des actions de reforestation visant à compenser une partie de ses émissions de CO<sub>2</sub>. En France, des

projets de reboisement ont été menés en partenariat avec Stock CO<sub>2</sub> et Reforest'Action. Les filiales de Crédit Agricole Consumer Finance ont également conduit des opérations de reboisement, en partenariat avec Plant for the Planet pour CreditPlus en Allemagne, et avec Treedom pour FCA Bank, joint-venture avec Stellantis, qui offrait la plantation d'un arbre à ses clients souscrivant une offre de financement de véhicule hybride ou électrique.

#### 3.4.6.2 Le bien-être animal

Le Crédit Agricole affiche depuis toujours sa volonté de guider ses clients vers des modèles économiques durables et le bien-être animal est l'une des composantes incontournables de cette durabilité. Conformément à la directive européenne 98/58/CE établissant les normes minimales relatives à la protection des animaux, le bien-être animal est défini par l'Organisation mondiale de la santé animale (OIE) comme s'articulant 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.

Le Crédit Agricole veille au respect et anticipe l'évolution des réglementations et de la demande sociétale, afin d'accompagner ses clients dans des investissements respectueux du bien-être animal et économiquement viables. Cet accompagnement passe notamment par la sensibilisation et la formation des collaborateurs en charge des projets agri-agro.

Il encourage les entreprises à adopter de bonnes pratiques tout le long de la filière et demande aux entreprises en fonction de leurs activités de :

- respecter la Convention européenne pour la protection des animaux d'élevage et la directive 98/58/CE établissant les normes minimales relatives à la protection des animaux au niveau européen ;
- respecter par filière les directives européennes 1999/74/CE (poules pondeuses), 2007/43/CE (poulets de chair), 2008/119/CE (bovins) et 2008/120/CE (porcs) toutes transposées en droit français.

**Amundi** intègre déjà la question du bien-être animal dans ses critères de notation extra-financière des émetteurs du secteur alimentaire. En 2021, 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 est conduite auprès d'entreprises pharmaceutiques afin de les inciter à mettre en place les meilleures pratiques de marché lors du développement de nouveaux antibiotiques.

#### 3.4.7 Les objectifs de réduction de notre empreinte interne

Suite à l'atteinte des objectifs fixés pour la période 2016-2020 (- 15 % de réduction des émissions de GES de l'empreinte interne), **Crédit Agricole S.A. et ses filiales** renforcent leurs politiques de diminution de leurs émissions de gaz à effet de serre (GES).

En accord avec l'adhésion du Groupe Crédit Agricole à la *Net-Zero Banking Alliance* et en cohérence avec son ambition d'accompagner la décarbonation de l'économie en faveur de la transition écologique, Crédit Agricole S.A. et ses filiales poursuivent leurs actions en matière de réduction des émissions de son empreinte interne. S'agissant d'un prérequis indispensable pour l'objectif de zéro émission nette sur les activités de financement et d'investissement, Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont procédé à l'évaluation de leurs émissions de GES (en équivalent carbone) et travaillent à la construction des trajectoires capables de répondre aux objectifs de neutralité carbone d'ici à 2050. Selon la méthodologie *Science-Based Targets initiative* (SBTi), dans laquelle Crédit Agricole S.A. et ses filiales s'inscrivent, les objectifs de diminution s'établiront comme suit :

- - **46,2 %** d'émissions absolues liées aux consommations d'énergie (scopes 1 et 2) entre 2019 et 2030 ;
- - **46,2 %** d'émissions liées aux déplacements professionnels (scope 3) entre 2019 et 2030.

Les filiales agissent pour atteindre ces objectifs ambitieux, dans une volonté d'exemplarité vis-à-vis des parties prenantes. Au-delà des actions de diminution de son empreinte, le Groupe Crédit Agricole contribue à la compensation de ses émissions résiduelles en investissant dans des projets de séquestration du CO<sub>2</sub> et de diminution d'émissions, en France comme à l'international.

En parallèle, Crédit Agricole S.A. et ses filiales poursuivent leurs actions en faveur de la transition énergétique sur leur empreinte interne avec pour objectif de consommer 100 % d'électricité d'origine renouvelable en 2030 sur le périmètre monde (l'ensemble des sites français ayant déjà recours à une électricité entièrement renouvelable<sup>(1)</sup>). Le Groupe a également lancé une politique volontariste d'électrification des déplacements de ses salariés et de ses clients à travers le déploiement de bornes électriques sur les sites et en agence. Il poursuit ses actions pour décarboner la mobilité de ses collaborateurs sur l'ensemble de leurs déplacements.

Par ailleurs, l'ensemble des sites Crédit Agricole S.A. veille à préserver l'utilisation des ressources grâce à des infrastructures, des investissements immobiliers et mobiliers innovants ainsi qu'à recycler et valoriser ses déchets tout en limitant leur production.

Une réflexion s'est engagée sur la mise en place du *flex-office* dans une perspective de sobriété immobilière tout en conservant un équilibre entre bien-être des salariés et respect des engagements environnementaux. Crédit Agricole CIB, CAA, Amundi, CAL&F ont d'ores et déjà finalisé leur projet.

Depuis 2007, les **consommations d'énergie** sont suivies au sein de l'ensemble des entités de Crédit 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.

(1) À l'exception d'un bâtiment de CAA.

Les Directions de la maintenance et de l'exploitation de **Crédit Agricole Immobilier** ont engagé en 2021 l'établissement d'un schéma directeur immobilier, alliant les enjeux de l'atteinte des obligations du décret tertiaire<sup>(1)</sup> et ceux des nouveaux modes de travail (*flex-office*), sur le périmètre des deux campus Evergreen et SQY Park. Ce schéma directeur immobilier vise à travailler sur trois leviers : le comportement des occupants, l'exploitation et les travaux de rénovation énergétique. Sur le premier levier de l'usage, Crédit Agricole Immobilier a lancé le Concours Usages Bâtiments Efficaces (CUBE organisé par l'IFPEB<sup>(2)</sup>) sur deux bâtiments, Silvae et Alsace, alliant compétition inter-entreprise et inter-entité. Sur le deuxième levier de l'exploitation, un contrat avec un bonus-malus sur les économies d'énergies a été mis en place depuis 2019 avec le mainteneur sur les plus gros bâtiments. Sur le troisième levier des investissements, un chiffrage des travaux nécessaires à l'atteinte des objectifs a été établi permettant de déployer différents scénarios d'optimisation.

Concernant la politique véhicules, **Crédit Agricole S.A.** a mis en place un nouveau catalogue de flotte automobile en mai 2021 pour les véhicules de direction, de fonction et de service avec un objectif de réduction des émissions. Il ne comprend aucun véhicule soumis au malus en vigueur en 2021 et est constitué pour deux tiers de modèles de véhicules à faibles émissions dont plus de la moitié sont des véhicules à zéro émission. Pour garantir un meilleur usage du nouveau catalogue, le Groupe va renforcer l'accès aux infrastructures de recharge pour ses collaborateurs sur les sites du Groupe mais également pour ses clients en 2022 au travers de son réseau d'agence.

**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 diminuer de 30 % la consommation énergétique des serveurs immersés, en comparaison d'un refroidissement par air. 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.

### Compenser notre empreinte directe résiduelle

En période de transition vers l'objectif *Net Zero* et parallèlement à ses actions de diminution de ses émissions, le Crédit Agricole contribue à compenser une partie de ses émissions résiduelles en soutenant des projets environnementaux favorisant la réduction ou la séquestration de gaz à effet de serre (GES) dans l'atmosphère.

Le Crédit Agricole a ainsi investi, depuis leur lancement en 2011, dans les Fonds Carbone Livelihoods qui soutiennent des projets de diminution des émissions de CO<sub>2</sub> et de séquestration de carbone dans les sols et les arbres et permettent, plus largement : d'améliorer durablement les conditions de vie des communautés rurales ; de restaurer et protéger les écosystèmes naturels à fort potentiel agricole et de contribuer au ralentissement climatique par le captage de CO<sub>2</sub> et l'évitement d'émissions.

## 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 CO <sub>2</sub> AVANT TOUT	2. IMPACT	3. PROJETS À GRANDE ÉCHELLE
Tous les investisseurs et entreprises partenaires de Livelihoods doivent avoir une politique ambitieuse de réduction des émissions de CO <sub>2</sub> . La compensation carbone n'intervient qu'après cette réduction.	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.	Les fonds de Livelihoods proposent un financement initial aux ONG qui souhaitent mettre en œuvre des projets à grande échelle.
4. MAÎTRISE DU RISQUE	5. PROJETS DE LONG TERME	6. BÉNÉFICIAIRES DIRECTS
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.	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.	La valeur créée par les Fonds de Livelihoods impacte uniquement les territoires. Livelihoods ne possède ni terres, ni arbres, ni récolte.

Les fonds Livelihoods financent des projets de reforestation, de restauration d'écosystèmes dégradés, d'agroforesterie, d'agriculture régénératrice et de petite énergie rurale (foyers améliorés) en Afrique, Asie et Amérique latine. Pour la première fois en 2021, le Fonds LCF 2 a investi dans un projet d'agriculture régénératrice en Bretagne (Sols de Bretagne).

Les fonds sont alimentés par des investisseurs qui préfinancent les projets et récupèrent des crédits carbone certifiés Verra et Gold Standard. Crédit Agricole S.A. et Crédit Agricole CIB ont investi, depuis 2011, dans deux fonds (LCF 1 et LCF 2) à hauteur de 13 millions d'euros.

En 2021, cinq projets ont été vérifiés (Fundaeo, News, Hifadhi, Tipaalga et Hifahdi2). Ces projets ont généré pour Crédit Agricole SA et Crédit Agricole CIB 117 648 tonnes de CO<sub>2</sub> (estimation à janvier 2022) qui permettent de compenser l'équivalent des émissions résiduelles internes liées à l'énergie et aux transports professionnels de Crédit Agricole S.A. et toutes ses filiales (en France comme à l'international).

(1) Mesure phare de la Loi Elan, le décret n° 2019-771, qui rentre en application en 2021, a pour objectif de réduire progressivement la consommation énergétique du parc tertiaire français pour les bâtiments d'une surface supérieure ou égale à 1 000 m<sup>2</sup>.

(2) Institut français de la performance énergétique du bâtiment.

## 3.5 LA STRATÉGIE SOCIALE : AU SERVICE DE LA TRANSITION JUSTE

### 3.5.1 Une approche universelle de nos métiers : accompagner tous les clients pour favoriser la cohésion sociale

Dans le contexte de la transformation environnementale et de ses impacts massifs attendus sur l'économie et la société, les banques ont un rôle majeur à jouer et le Groupe Crédit Agricole est 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.

#### 3.5.1.1 Le développement économique inclusif

Crédit Agricole S.A. est engagé, de longue date, dans le développement des territoires et s'appuie sur son ancrage territorial, notamment au travers de ses 7 400 agences en France et 2 100 à l'étranger et les 5 940 commerçants de proximité membres du réseau, Relais CA, 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.

**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 21,3 milliards d'euros de *social bonds* en 2021, représentant une part de marché de près de 8 % (source : Dealogic). Crédit Agricole CIB est très fier d'avoir accompagné EDF dans le cadre de son émission inaugurale d'obligations sociales hybrides dédiée notamment à l'accompagnement des PME (1,25 milliard d'euros émis le 26 mai 2021). Crédit Agricole CIB a par ailleurs accompagné Crédit Agricole S.A. pour l'émission de son second *social bond* le 15 septembre 2021 pour 1 milliard d'euros.

#### 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 2021, près de 135 000 clients ont souscrit à l'offre EKO. En tant que bancassureur universel, le Crédit Agricole souhaite rendre accessible à tous l'assurance du quotidien (logement, mobilité) comme il l'a fait sur l'offre bancaire d'entrée de gamme. Crédit Agricole Assurances intègre depuis fin 2021 dans sa nouvelle gamme auto, une offre d'assurance inclusive, sans rognier sur la qualité des garanties essentielles, parce que chacun a le droit d'être bien protégé face aux aléas de la vie. La formule Eko (Primo pour LCL) est accessible à tous les clients et intègre la protection corporelle du conducteur, jusqu'à 2 millions d'euros, sans seuil d'intervention et étendue à tous les véhicules (assuré, emprunté, en location, vélo...), la responsabilité civile, la sauvegarde des droits, l'assistance avec une franchise kilométrique de 25 km en cas de panne, un prix attractif et l'accès à un conseiller et à tous les services en ligne.

**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 2021, LCL Essentiel comptabilisait plus de 59 000 souscriptions depuis son lancement en avril 2019.

Afin de répondre aux enjeux de santé publique, les offres de santé de Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, destinées aux particuliers sont solidaires et responsables. Ainsi, aucune sélection médicale n'est appliquée, la logique du parcours de soins coordonnés est respectée, des remboursements minimum (tels que le ticket modérateur sur les consultations, la pharmacie, les forfaits hospitaliers) sont appliqués et des actes de prévention sont pris en charge. Afin d'accompagner l'allongement de l'espérance de vie, Pacifica a depuis longtemps relevé l'âge limite de souscription à ses offres à 75 ans et a adapté ses garanties pour répondre au mieux aux besoins de ces personnes (exemple : heures de ménages en cas d'immobilisation, actions de prévention comme la vaccination gratuite contre la grippe). Par ailleurs, les offres de santé intègrent le 100 % Santé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, afin de favoriser le "zéro reste à charge" pour nos clients et ainsi réduire le renoncement aux soins des populations les moins favorisées.

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. Au 30 septembre 2021, ce sont 17 042 dossiers qui ont été financés pour 773 millions d'euros par les Caisses régionales du Crédit Agricole et 2 485 dossiers pour 174 millions d'euros par LCL. Le Groupe Crédit Agricole reste le premier distributeur du PTZ avec 39,7 % de part de marché en nombre de dossiers.

## L'accès à la 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 le début de l'année 2021, a permis 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. 351 dossiers ont été réalisés pour 192 millions d'euros au 15 décembre 2021.

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. Pour renforcer les dispositifs existants, LCL a noué un partenariat avec la BEI, à hauteur de 200 millions d'euros, afin de soutenir les professionnels de santé. Ce partenariat permet d'accompagner le développement des activités de ces professionnels, l'installation de nouveaux praticiens aussi bien dans les zones en tension que sur l'ensemble du territoire, ainsi que leur regroupement au sein de maisons de santé. Une attention toute particulière est portée aux professionnels de santé implantés ou s'implantant dans des régions et territoires frappés par la désertification médicale : 20 % de l'enveloppe leur étant spécifiquement dédiés.

## Inclusion numérique

Le Crédit Agricole est la première banque via 18 **Caisse 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.

Crédit Agricole Payment Services et Caisse régionale Normandie Seine se sont associés à la start-up Handsome pour expérimenter la "Solution Paiement Vocal". Grâce à la fonction Bluetooth du Smartphone et d'une application liée à la carte, le porteur peut suivre par synthèse vocale les différentes étapes de paiement. Crédit Agricole Payment Services a également développé l'offre AgoraPay en apportant une solution complète et innovante intégrant l'enrôlement des marchands, l'encaissement "pour compte de tiers" et les virements automatisés.

À l'international, Crédit Agricole Bank Polska lance un compte unique pour ses clients sourds et les malentendants. Cette offre comprend le compte "VIP pour vous", sans frais de tenue de compte et sans frais d'utilisation de carte. Elle s'inscrit dans le programme "I'm all ears" de la banque, qui propose aux clients, depuis février 2020, un service de communication avec les conseillers utilisant le système d'interprétation à distance en langue des signes Migam.

## La promotion des initiatives entrepreneuriales

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. À fin 2021, ce sont 40 villages qui ont été ouverts, 1 232 start-up accompagnées avec l'aide de plus de 680 partenaires (PME, ETI, grands groupes, acteurs publics et institutionnels). Enfin, depuis l'ouverture du premier Village, les start-up ont levé 1 039 millions d'euros.

Face à l'intérêt croissant des clients d'Indosuez et afin de toujours mieux anticiper et répondre à leurs attentes, le dispositif de mise en relation entre les clients-investisseurs d'Indosuez et les startups du Village by CA a été enrichi et digitalisé en 2021 avec la création de la plateforme en ligne Startup Connections. Elle permet aux clients d'Indosuez en France de gagner en autonomie, tout en bénéficiant de l'accompagnement et de l'expertise des équipes d'Indosuez.

Mobilisées depuis 1994 avec de grands réseaux de soutien à la création d'entreprises, les Caisses régionales ainsi que LCL contribuent à renforcer le réseau des petites entreprises sur le territoire national. Ces réseaux œuvrent pour la redynamisation des Quartiers de Ville Prioritaires, l'inclusion, le retour à l'emploi, et favorisent les initiatives locales à enjeu sociétal. Concernant spécifiquement le Crédit Agricole :

- **Initiative France** propose d'accompagner, sur dossier, les entrepreneurs par deux leviers distincts : un financement par un prêt d'honneur à taux 0 et une garantie (financée par un fonds de garantie).
- **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 et un accompagnement collectif en clubs.
- **France Active** a pour objectif de développer une économie plus inclusive et plus durable, et de favoriser l'accès des porteurs de projet à la création (ou réhabilitation) d'entreprise à impact sociétal.

**LCL** est aussi **partenaire de France Active Garantie**, dont il détient 5 % du capital. En 2021, 131 financements de projets de créateurs d'entreprise – le plus souvent en situation de recherche d'emploi – ont été réalisés pour plus de 6,1 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 Breega 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).

## Les émissions des obligations sociales de Crédit Agricole S.A. ont connu un grand succès

Émetteur de référence sur le marché des obligations vertes, le Groupe a élargi naturellement le champ de son action dans la finance durable en intervenant sur le marché des obligations sociales 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.

Ces émissions thématiques participent 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 sont 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 ces émissions, le Groupe entend soutenir :

- › le développement économique des territoires notamment via le financement des PME pour créer de l'emploi dans les zones défavorisées ;
- › 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 ;
- › 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.

Crédit Agricole S.A. publie depuis 2021 un *social bond reporting* couvrant toutes les émissions de *social bonds* des entités du Groupe. Ce reporting est disponible sur le site Internet de Crédit Agricole S.A. (<https://www.credit-agricole.com/finance/finance/dette>) et détaillé

l'allocation des fonds levés par les émissions de *social bonds* des entités du Groupe au portefeuille social de Crédit Agricole et une estimation de l'impact des projets sociaux ainsi financés.

Au 31 décembre 2021, les encours de *social bonds* étaient de :

Émetteur	Encours (en millions d'euros)	Nombre d'émissions
Crédit Agricole S.A. <i>Social Bonds</i>	2 000	2
Crédit Agricole Home Loan SFH <i>Social Covered Bonds</i>	1 000	1
Crédit Agricole CIB	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>3 005</b>	<b>4</b>

Au 31 décembre 2021, le portefeuille social de Crédit Agricole S.A. est concentré sur les Caisses régionales (87 %), et LCL (13 %). La totalité du portefeuille social est localisé en France (100 %). Les PME en territoires défavorisés sont la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille social (61 %) suivie de la catégorie des hôpitaux publics (16 %), des logements sociaux (13 %), des PME dans le secteur de la santé (5 %), et pour finir les associations culturelles, de sport et de solidarité (4 %) et les établissements publics d'hébergement pour personnes âgées ou dépendantes (1 %).

Le portefeuille social de Crédit Agricole Home Loan SFH est composé de prêts à l'habitat à vocation sociale : prêts à l'accession sociale (PAS : 89 %) et prêts à taux zéro (PTZ : 11 %) destinés à aider les ménages à revenus modestes pour une première acquisition, et originés par les Caisses régionales de Crédit Agricole en France.

Le portefeuille social de Crédit Agricole CIB se compose de projets de télécommunication dans les zones rurales (47 %), de projets d'infrastructure dans des pays en développement (42 %) et d'investissements dans les hôpitaux publics (12 %).

## Le Social Bond Framework du Groupe Crédit Agricole

Un *Framework* a été mis en place en 2020 à l'occasion de l'émission inaugurale *Social Bonds* de Crédit Agricole S.A. Il s'applique à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole, incluant Crédit Agricole Home Loan SFH.

Les *social bonds* du Groupe Crédit Agricole sont présentés selon quatre axes de structuration définis par les *Social Bond Principles* :

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

Le *Social Bond Framework* de Crédit Agricole contient six différentes catégories de prêts sociaux éligibles :

1. financements aux PME dans les bassins d'emploi défavorisés ;
2. financement du logement social ;
3. financements aux hôpitaux publics ;
4. financements aux Ehpad et Dépendance publics ;
5. financements aux PME dans le secteur de la santé ;
6. financement des associations dans les secteurs du sport, de la culture et du développement des solidarités.

Le *Social 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 de novembre 2020. Les experts de Vigeo-Eiris ont ainsi validé la méthodologie d'identification et de sélection des actifs sociaux inclus dans le portefeuille social, ainsi que la pertinence des critères d'éligibilité retenus dans la définition des catégories de prêts sociaux éligibles.

## Dans un contexte de crise sanitaire mondiale, la Fondation Grameen Crédit Agricole poursuit son action en faveur des plus démunis

En 2021 la Fondation Grameen Crédit Agricole a consolidé ses actions et son impact sur le terrain dans un contexte de crise sanitaire. Au 31 décembre 2021, l'encours de la Fondation est de 78,4 millions d'euros en faveur de 71 institutions de microfinance (66 institutions financées et cinq soutenues uniquement en assistance technique) et 10 entreprises sociales dans 37 pays. La Fondation a agi en faveur de la ruralité et l'autonomisation des femmes : 81 % des clients des institutions financées vivent en zones rurales et 90 % sont des femmes.

**La Fondation a maintenu un suivi rapproché de ses partenaires et de leurs actions pour faire face à la crise Covid-19.** Ainsi, les travaux d'enquête auprès des organisations financées lancés en 2020 ont été poursuivis afin de comprendre l'évolution des conséquences de la crise pour les institutions de microfinance : plusieurs articles présentant les résultats et les analyses des enquêtes publiés dans l'Observatoire Covid-19 de la Fondation montrent notamment le retour graduel de leurs activités. En parallèle, un rapport Covid-19 publié avec ADA (ONG luxembourgeoise) et Inpulse (gestionnaire de fonds belge) rassemble les enseignements de cette période de crise et met en avant la capacité d'adaptation des institutions de microfinance et les perspectives d'avenir pour le secteur.

**La Fondation a poursuivi le développement de ses activités d'assistance technique,** avec une montée en puissance des programmes existants et le lancement de nouvelles initiatives. Elle a bénéficié d'une nouvelle subvention de la Banque européenne d'investissement de 295 000 euros pour promouvoir l'inclusion financière en Afrique subsaharienne. La Fondation a également été retenue pour le lancement d'un nouveau programme d'assistance technique de 900 000 euros de Proparco et du Bureau international du travail (BIT) pour développer la microassurance en Afrique et en Asie. Le programme historique de la Facilité Africaine financé par l'Agence Française de Développement depuis 2013, s'est clôturé avec succès : plus de 300 missions ont été mises en place, bénéficiant à 26 institutions dans 13 pays d'Afrique subsaharienne. Enfin, huit ans après le lancement de ses activités d'assistance technique, la Fondation a effectué en 2021 un bilan de son offre dans la publication "Notre dispositif d'assistance technique" pour en améliorer sa gestion et accroître son impact.

**La Fondation a par ailleurs fêté les deux ans du programme d'assistance technique pour l'inclusion financière des réfugiés** financé par l'Agence suédoise de développement et de coopération internationale en partenariat avec l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés en Ouganda<sup>(1)</sup>. Le programme se distingue par son approche innovante –conciliant financements mixtes (capitaux publics et privés) – et holistique avec un fonds de garantie, des prêts et de l'assistance technique pour des institutions de microfinance. À fin 2021, plus de 23 000 prêts ont été décaissés et une série de formations ont bénéficié 38 000 personnes.

**La Fondation a renforcé ses engagements pour le climat.** Elle a signé le Manifeste de la nouvelle Coalition française des Fondations pour le climat, dont la Fondation fait partie, qui valorise les bonnes pratiques et mobilisera des ressources pour soutenir des projets en faveur du climat. La Fondation a été lauréate du Programme pour l'innovation en matière d'adaptation du *Global Environment Facility* (GEF, Fonds pour l'environnement mondial) avec un projet pour soutenir les petits exploitants agricoles. En coordination avec cinq autres organisations, le projet lauréat porté par la Fondation vise à fournir des indicateurs et des produits spécifiques pour soutenir le développement des projets d'adaptation au changement climatique des clients ruraux des institutions de microfinance et d'autres prestataires de services financiers<sup>(2)</sup>.

**La Fondation a aussi développé le mécénat de compétences.** Banquiers Solidaires, le programme de volontariat de compétences ouvert à tous les collaborateurs du Groupe Crédit Agricole en faveur des institutions et entreprises financées par la Fondation, a changé d'échelle : avec les 10 missions lancées en 2021, ce sont près de 30 missions lancées depuis la création du programme en 2018. Finance Inclusive en milieu Rural (FIR), le fonds en microfinance du Crédit Agricole dont la Fondation est conseiller, soutient sept institutions de microfinance qui servent plus de 93 000 bénéficiaires de microcrédit en Afrique, en Asie et en Europe.

**En 2022, la Fondation établira le Plan à moyen terme 2022-2025.** L'accompagnement des institutions de microfinance et entreprises sociales face aux transitions climatiques, et le renforcement de ses moyens d'action seront au cœur de cette nouvelle feuille de route.

(1) Les détails du programme sont accessibles ici : <https://www.gca-foundation.org/assistance-technique/inclusion-financiere-des-refugies/>

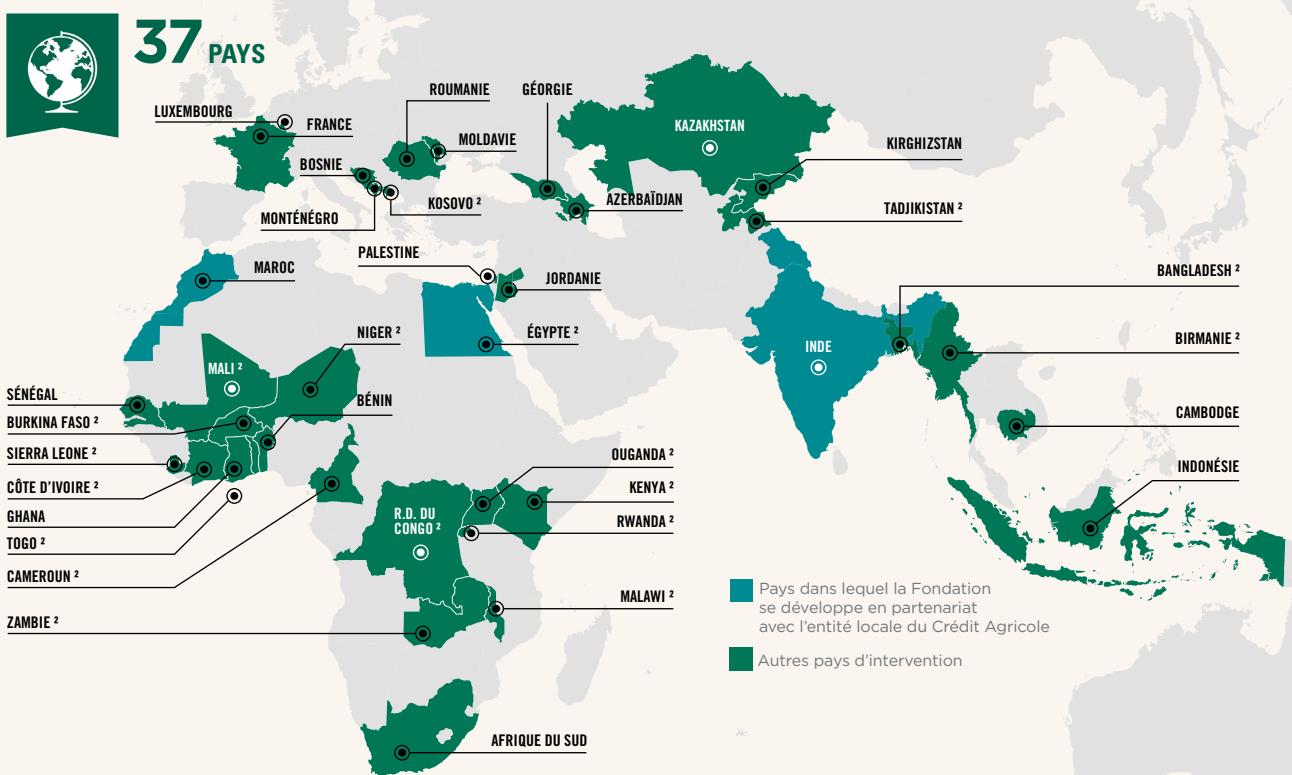
(2) Plus d'information ici : <https://www.gca-foundation.org/espace-medias/#la-fondation-grameen-credit-agricole-est-lun-des-10-laureats-du-programme-pour-linnovation-en-matiere-dadaptation-du-gef>

## CHIFFRES CLÉS DE LA FONDATION

À FIN DÉCEMBRE 2021



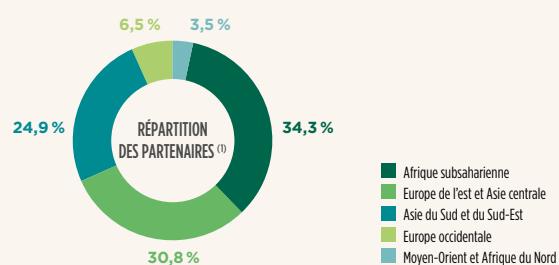
### PAYS D'INTERVENTION



### ACTIVITÉ

**78,4 MILLIONS D'EUROS**

d'encours suivis par la Fondation



**87% Financements en MONNAIE LOCALE**

**100% FINANCEMENTS ENCADRÉS**

par des covenants limitant l'exposition au risque de change

**46% PART DES ENCOURS**  
dans des pays fragiles<sup>(2)</sup>

(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 financées.

Tier 1 : > 100 M\$ portefeuille ;

Tier 2 : 10-100 M\$ portefeuille ;

Tier 3 : < 10 M\$ portefeuille.

(4) En nombre d'entreprises à impact social.

### ORGANISATIONS SOUTENUES

**71\* INSTITUTIONS DE MICROFINANCE**



#### TYPES D'INSTITUTIONS<sup>(3)</sup>

**11% DE GRANDE TAILLE (TIER 1)**

**45% DE TAILLE MOYENNE (TIER 2)**

**44% DE PETITE TAILLE (TIER 3)**

\* dont 5 institutions de microfinance soutenues en assistance technique

**10 ENTREPRISES À IMPACT**



#### SECTEURS D'ACTIVITÉ<sup>(4)</sup>

**59% AGROBUSINESS**

**23% SERVICES FINANCIERS**

**9% SERVICES ESSENTIELS**

**9% CULTURE & ÉDUCATION**

### ASSISTANCE TECHNIQUE

**47 ORGANISATIONS**  
bénéficiaires  
d'assistance technique

**130 MISSIONS COORDONNÉES EN 2021**

**24 PAYS**

### IMPACT SOCIAL

**9,2 MILLIONS**  
de bénéficiaires des organisations financées



**90% FEMMES BÉNÉFICIAIRES DE MICROCRÉDITS**

**24% CLIENTS DE MICROFINANCE EN ZONE RURALE**

### 3.5.1.2 Renforcement des actions de prévention des risques sociaux

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.

#### 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 créiteur 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 **Caisse 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.

Par ailleurs en 2021, dans un but de toujours mieux protéger ses clients, le Crédit Agricole a choisi d'étendre le bénéfice du plafonnement à tous les comptes d'un même client physique détecté en situation de fragilité financière, qu'ils soient individuels ou joints. Ainsi un client détecté en situation de fragilité financière au titre de son (ou ses) compte(s) individuel(s) bénéficiera automatiquement du plafonnement réglementaire des frais d'incident de paiement et d'irrégularités de fonctionnement sur son (ou ses) compte(s) joint(s) s'il en détient. Et inversement, un client détecté en situation de fragilité financière au titre de son (ou ses) compte(s) joint(s) bénéficiera automatiquement du plafonnement réglementaire des frais d'incident de paiement et d'irrégularités de fonctionnement sur son (ou ses) compte individuel(s) s'il en détient.

Les **Caisse régionales du Crédit Agricole** disposent également d'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", 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 2021, 4 200 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. En France, le site sofinco.fr propose un univers dédié à la gestion du budget, avec un accès direct à l'Agence d'Accompagnement Client, et un module de sensibilisation à l'éducation budgétaire développé par ses deux partenaires Crésus et MasterCard. En Italie, Agos a créé une nouvelle unité dédiée à la détection et à l'accompagnement des clients fragiles, et mis en place un score spécifique pour faciliter l'octroi de crédit aux clients jeunes.

Depuis plus de vingt ans, le dispositif **Point Passerelle** accompagne des clients (voire des non-clients) du Crédit Agricole fragilisés à la suite d'un ou plusieurs événements de vie (chômage, décès d'un proche, divorce, etc.). En liaison étroite avec les acteurs du territoire, il identifie des solutions pour qu'ils retrouvent une situation stable et pérenne. Les conseillers et bénévoles Point Passerelle aident également celles et ceux qui n'ont pas accès au crédit classique à mener à bien leur projet d'insertion socio-économique en mettant en place le microcrédit personnel. Ce prêt est garanti à 50 % par le fonds de cohésion sociale. Il permet à 80 % des bénéficiaires d'être à nouveau mobiles et à 42 % de retrouver un emploi. En 2021, plus de 10 000 familles ont été accompagnées grâce au Point Passerelle.

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 la mise en place du remboursement de six mois de cotisation d'assurance automobile. Par ailleurs, depuis décembre 2021 ce dispositif prévoit la suppression de la franchise en cas de sinistre. Il a été également élargi aux deux roues.

Le dispositif Coups Durs Pros Agris est une démarche complète proposée par le Crédit Agricole qui s'intègre dans notre Projet de Groupe. Elle regroupe des outils, guides et formations qui sont mis à disposition des Caisse régionales pour aider et comprendre le client en situation de "coup dur" ; dans toutes ses phases, depuis la détection jusqu'au suivi du client dans le temps. Nos quatre Caisse pilotes (Lorraine, Normandie, Anjou-Maine et Centre France) ont déployé ce dispositif cette année. En 2022, 15 Caisse régionales supplémentaires ont prévu de s'associer à cette démarche.

## Les séniors âgés et les aidants

La démarche “Bien Vivre à Domicile” (BVAD) vise à accompagner les seniors âgés et les aidants. 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-crée par Crédit Agricole Assurances, Crédit Agricole S.A. avec sept Caisses régionales. À ce jour, trois Caisses régionales ont lancé la démarche, et plusieurs pilotes sont en cours.

En 2022, le Crédit Agricole va amplifier cette démarche en allant plus loin avec une offre digitale et humaine qui proposera un diagnostic simplifié pour les aidants, qui bien souvent ont des besoins d’accompagnement dans la gestion du quotidien, et un bouquet de services à destination des aidés.

En parallèle, le Crédit Agricole travaille aussi sur des solutions adaptées en immobilier, à la fois parce que c'est le lieu de vie des seniors et aussi parce que c'est bien souvent l'essentiel du patrimoine des seniors.

La Banque des Territoires et Amundi, leader européen de la gestion d’actifs, investissent 11 millions d'euros dans France Béguinages pour soutenir ce modèle d’habitat inclusif à fort impact social, ancré dans les territoires, au service du bien-vieillir. France Béguinages est une foncière d’utilité sociale du groupe Vivr’Alliance qui construit des logements accessibles aux personnes âgées en situation de fragilité sociale ou financière. Ce nouvel investissement vient compléter le soutien financier apporté par Amundi depuis la création du groupe ; il permettra à la foncière d’essaimer 25 nouveaux projets de bégginages d’ici quatre ans sur toute la France et de loger près de 1 000 personnes âgées en situation de fragilité.

## Plan dédié à la jeunesse

Mobilisé dès le début de la crise sanitaire pour soutenir les populations les plus fragiles, le Crédit Agricole a mis en place un plan d’urgence pour les jeunes afin de les accompagner, à travers trois volets : l’emploi, la solidarité, l’accompagnement financier.

Le Crédit Agricole a lancé en janvier 2021 Youzful, la plateforme au service de l’orientation et de l’emploi des jeunes qui propose notamment des offres d’emploi, d’alternance et de stage ainsi que des événements de recrutement sur les territoires.

Au terme de cette première année, la plateforme comptabilise plus de 100 000 jeunes inscrits et 1,4 million de visiteurs uniques (données au 19 décembre 2021).

En parallèle, les Caisses régionales continuent d’organiser des événements Youzful//JobDating permettant de réunir des jeunes et des entreprises qui recrutent. Sur ces quatre dernières années, ces événements ont rassemblé plus de 20 000 candidats et 2 400 entreprises lors de 330 Youzful//JobDating.

En juillet 2021, le Crédit Agricole est devenu également partenaire majeur de la plateforme “Un jeune, une solution” déployée par le gouvernement dans le cadre du plan France Relance.

Également, afin de faciliter l'accès au crédit bancaire aux étudiants de l'enseignement supérieur français sans caution personnelle, ni conditions de ressources, le Crédit Agricole a souhaité s'associer au dispositif de prêt étudiant garanti par l'État avec Bpifrance. Ce prêt permet aux étudiants de moins de 28 ans de financer l'ensemble des coûts liés à la vie étudiante (frais de scolarité, logement, voyage d'étude...).

Enfin, Crédit Agricole S.A. et ses filiales accueillent et forment plus de 3 140 alternants et stagiaires.

## 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 e-mailings et dispositifs digitaux, des ateliers, dans les réseaux de proximité ou auprès de sociétaires lors d'Assemblées générales de 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 pour les marchés spécialisés, 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'obsèques. En minimisant les risques la prévention contribue à éviter certains accidents et donc à réduire la consommation de ressources nécessaires au remplacement ou à la réparation des biens endommagés de nos assurés. La prévention contribue aussi à les sensibiliser sur un recours à des pièces de réemploi plutôt que neuves pour cette remise en état. Enfin, par des conseils et mesures personnalisés aux clients sur les risques climatiques, la prévention participe à faire évoluer les comportements de chacun pour faire face et s'adapter aux changements climatiques.

### 3.5.1.3 Renforcer la cohésion sociale avec des programmes ciblés

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.

#### Le logement social

Le Crédit Agricole est un des premiers financeurs du logement en France. Il contribue fortement au développement de l'accès 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'accès 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.

Implanté dans les grandes métropoles régionales, **Crédit Agricole Immobilier** réalise dans le cadre de ses programmes neufs des logements sociaux. En 2021, sur 1 473 logements livrés, le promoteur du Groupe a ainsi vendu 594 logements sociaux à des bailleurs sociaux. C'est ainsi plus de 4 000 logements sociaux qui ont été développés par Crédit Agricole Immobilier ces dix dernières années.

Par ailleurs, Crédit Agricole Immobilier développe des **projets solidaires et inclusifs** à destination de publics fragiles. S'appuyant sur des entreprises ou des associations du secteur de l'économie sociale et solidaire (ESS), l'ARS (Agence régionale pour la santé), les bailleurs sociaux et les collectivités territoriales, le promoteur réalise une dizaine d'opérations. Trois opérations se sont vus décerner le prix de l'ESSEC de la ville solidaire et Immobilier responsable, un trophée du logement et territoire et prix InnovaPresse.

#### L'accompagnement des acteurs à impact et solutions d'investissement en faveur de la cohésion sociale

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*.

**Amundi** a connu une croissance de 33 % de ses encours dans la gestion à impact social et solidaire. Le fonds Amundi Finance et Solidarité confirme ainsi sa position de leadership de l'investissement à impact social et solidaire en France avec un encours de 440 millions d'euros à fin 2021. Ce dynamisme s'explique, comme en 2020, par un intérêt croissant des

particuliers, via l'épargne salariale solidaire dont les encours ont continué de croître (elle représente les trois quarts du passif du fonds), et des institutionnels pour des investissements porteurs de sens. Le site Internet <https://amundi.oneheart.fr> permet d'identifier chacune des entreprises de l'économie sociale et solidaire financées et de suivre leur actualité tout au long de l'année ; les entreprises du portefeuille y sont représentées de manière ludique au sein d'un village virtuel pour illustrer des pistes de revitalisation, d'animation et d'inclusion. Par ailleurs, **le fonds de social bonds lancé en décembre 2020** a rencontré un fort succès totalisant près de 343 millions d'euros d'encours à fin 2021. Dévoilée en marge de la COP26 à Glasgow, la stratégie "*Build Back Better Emerging Markets Sustainable Transaction Bond*" (BEST) de ce nouveau fonds sera gérée par Amundi. La stratégie BEST, qui aura une durée de vie prévisionnelle de 10 ans, contribuera aussi aux engagements pris par IFC dans le cadre du Plan d'action sur le changement climatique de la Banque Mondiale.

**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. 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** a lancé des gammes "Responsables" en mars 2021 tant pour les clients particuliers que pour la Banque privée. Au sein de ces gammes, LCL propose des fonds à thématiques sociétales et solidaires parmi lesquels 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. En complément, LCL a lancé le premier fonds à formule Responsable sur la thématique sociale proposant, en plus de sa part classique, une part de partage : "LCL Impact Social 2021". Cette offre est à destination de la clientèle Banque privée de LCL. La part de partage permet aux clients de reverser 25 % des gains potentiels à deux associations choisies par LCL : la Fédération Habitat et Humanisme, et APELS (Association pour l'éducation par le sport). De plus, LCL, Predica et Amundi s'engagent aussi en renonçant à 25 % des frais de gestion et de distribution au profit de ces deux associations.

#### Un mécénat tourné vers l'inclusion

Première banque française des associations, le Crédit Agricole est aussi leur partenaire, sponsors et mécène. Le Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont alloué en 2021 12,5 millions d'euros à des milliers de projets nationaux et internationaux.

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.

En 2021, le Crédit Agricole S.A. et ses filiales soutiennent financièrement les associations en lien avec l'inclusion à hauteur de 3,3 millions d'euros en France et à l'international. Ces soutiens visent l'éducation et protection de l'enfance, l'insertion socio-professionnelle et le soutien à la précarité. Crédit Agricole S.A. soutient plus particulièrement :

- Les associations **Viens Voir Mon Taf, Un Stage et Après** soutenues depuis 2019 et **Tous en Stage** depuis 2021, qui ont pour mission de trouver un stage de 3<sup>e</sup> en entreprises à des jeunes situés en quartiers prioritaires (REP et REP+).
- La Fondation **Un Avenir Ensemble** organise l'accompagnement en tutorat de jeunes méritants de leurs études à leur vie professionnelle. En 2021, Crédit Agricole S.A. poursuit son soutien pour le lancement du dispositif de badges numériques qui permet par la création d'un référentiel de compétences dites *soft skills* et leur traçabilité numérique de renforcer l'acquisition de ces dernières et l'accompagnement de ces jeunes.

- **Entourage** aide les personnes sans abri en développant un réseau d'accompagnement entre voisins et associations riveraines. Cette association a créé en 2019 le programme **Linked Out** visant à redonner un réseau professionnel à ceux qui n'en ont pas par le développement d'une plateforme de recrutement et la viralisation des CV qui y sont contenus. Crédit Agricole S.A. a décidé de soutenir ce programme pour une durée de deux années et de déployer cette plateforme au sein de Crédit Agricole S.A. et ses filiales auprès des fonctions supports de la Direction des ressources humaines et de la Direction des achats pour engager une démarche de recrutement inclusif.
- **La Cravate solidaire** accompagne des candidats en recherche d'emploi pour se préparer aux entretiens d'embauche par le don de tenues professionnelles et la sensibilisation aux codes de l'entreprise. Crédit Agricole S.A. a soutenu en 2021 cette association dans le développement de programme de mentorat et a renouvelé en fin d'année son soutien pour l'accompagnement de 200 candidats par la tenue d'ateliers d'une demi-journée.
- **Kodiko** qui a pour mission de favoriser l'insertion professionnelle des personnes réfugiées en France par un accompagnement individuel et collectif, est soutenue pour la première fois par Crédit Agricole S.A. Ce soutien est renouvelé sur l'année.
- **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 2021, Crédit Agricole S.A. a soutenu l'opération Noël Pour Tous visant la distribution de cadeaux en permettant la distribution de cadeaux à 500 000 bénéficiaires au travers de 500 associations.
- Partenaire du programme **Pro Brono Factory Île-de-France**, Crédit Agricole S.A. a soutenu sur le second semestre aux côtés d'autres entreprises le développement en compétences de huit associations agissant pour l'éducation et l'insertion au cœur des quartiers prioritaires de la ville en Île-de-France : ce dispositif mise sur la co-construction entre les parties prenantes locales et le soutien aux projets associatifs.
- **Un soutien pérenne en faveur des aidants**, Crédit Agricole Assurances est engagé depuis 2010 auprès d'associations qui développent des projets en faveur des aidants avec 190 projets soutenus à ce jour et plus de 20 000 aidants accompagnés.

## Un grand engagement des collaborateurs en faveur de causes d'intérêt général

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 des associations soutenues financièrement par Crédit Agricole S.A., (missions collectives ou de conseil d'une journée avec d'autres collaborateurs du Groupe, ou encore l'accompagnement de bénéficiaires en mentorat). Les tutorats proposés aux collaborateurs sont consacrés à l'accompagnement pour un retour à l'emploi de personnes en situation de fragilité (précarité, réfugiés) : apprentissage des codes professionnels notamment lors de l'entretien d'embauche et partage d'un réseau professionnel.

Le programme "**Coups de pouce**" vise à soutenir les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. engagés dans un projet associatif. En 2021, ce sont neuf entités (Amundi, CACEIS, CA Immobilier, Crédit Agricole Assurances, Crédit Agricole CIB, Crédit Agricole S.A., LCL et Crédit Agricole Payment

Services, CA Consumer Finance) qui ont suivi ce programme. Le principe : chaque collaborateur peut soumettre son projet associatif auprès d'un jury pour obtenir une subvention. En 2021, ce sont 146 associations qui ont été soutenues à hauteur de 331 000 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.

En vue de soutenir l'engagement de ses collaborateurs, Crédit Agricole S.A. a adopté cette année le mécénat de compétences à raison d'un jour par collaborateur, contribuant à étendre le dispositif au sein de Crédit Agricole S.A. et ses filiales : CA Payment & Services, CA Indosuez et CACF l'ont également adopté.

## Des actions de soutien de la culture

Au total en 2021, Crédit Agricole S.A. et ses filiales soutiennent financièrement des projets de mécénat culturel à hauteur de 2,6 millions d'euros. Ce soutien au secteur culturel se traduit principalement par des projets en matière de patrimoine bâti et pas un partenariat important de CACIB avec l'Opéra de Paris.

## La protection de l'environnement

**Crédit Agricole S.A.** est Grand mécène du **Muséum national d'histoire naturelle** depuis 2018 et soutient des projets visant à préserver la biodiversité et le patrimoine naturel en France dans le cadre d'actions de co-mécénat avec d'autres Caisses régionales et la Fondation CA Pays de France. En 2021, la numérisation de la carothèque constitutive de l'herbier du Muséum (première collection au monde regroupant 47 % de la flore mondiale) et le programme de recherches participatives portant sur l'accompagnement des agriculteurs dans l'identification et l'évaluation de pratiques favorables à la biodiversité ont été soutenus. Le programme de sciences participatives Plages Vivantes a été déployé avec deux Caisses régionales au cours de l'année. 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 870 000 euros.

**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 prendra le départ en 2022. Les enjeux portent sur le partage 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.

Au total en 2021, Crédit Agricole S.A. et ses filiales soutiennent financièrement les projets de mécénat liés à l'environnement à hauteur de 1,8 million d'euros. Parmi les thèmes dominants : le soutien à des programmes de **reforestation** avec "**Plantons pour l'Avenir**" majoritairement par CA Assurances. "**Reforest'Action**" est également un partenaire important au sein du Groupe mais dont le soutien n'est pas éligible au mécénat. Le soutien à la protection des océans et notamment à des programmes de recherches et de sensibilisation, par le soutien à l'Institut océanographique (CIAWM), la Fondation Maud Fontenoy (Amundi), ou encore Pure Océan (Crédit Agricole CIB).

### 3.5.2 Un employeur en responsabilité dans une entreprise citoyenne

L'ambition du Groupe, à travers son Projet Sociétal, est la mobilisation collective de toutes les entités, métiers, collaborateurs et élus pour accompagner l'ensemble des clients et contribuer à une société plus inclusive et porteuse de progrès pour tous.

En parallèle, la crise sanitaire a amplifié les attentes des parties prenantes envers les enjeux sociétaux et une prise en compte renforcée du capital humain.

Dans ce contexte et en déclinaison du Projet Sociétal, la stratégie sociale du Groupe se doit de répondre aux mutations observées par des politiques spécifiques, des plans d'actions associés et des indicateurs de suivi.

Pour Crédit Agricole S.A. et ses filiales, cette ambition se décline à travers une approche coordonnée et globale pour valoriser la marque employeur, et l'engagement d'être un employeur en responsabilité qui :

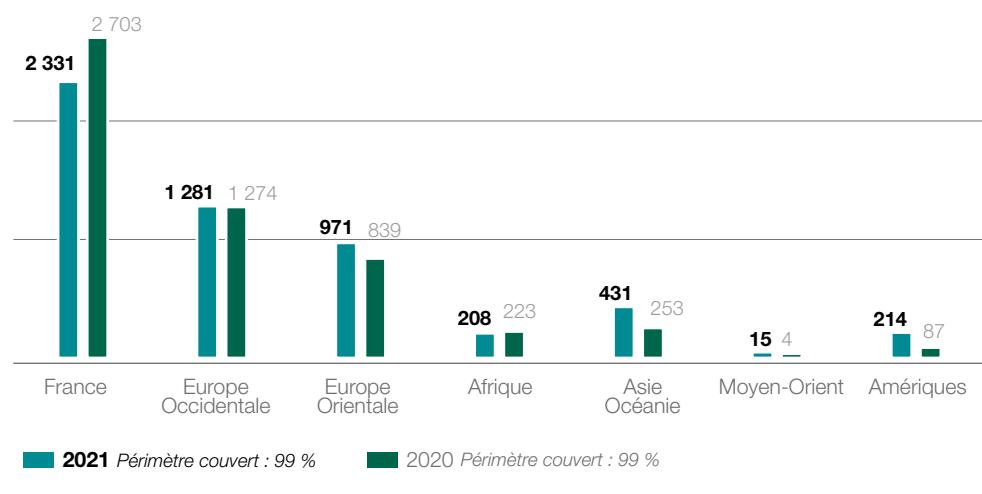
- offre des opportunités professionnelles multiples ;
- forme ses collaborateurs ;
- amplifie la mixité et la diversité/handicap dans toutes les entités du Groupe ainsi qu'au sein de sa gouvernance ;
- s'engage pour la jeunesse ;
- propose un cadre de travail attractif et favorise la qualité de vie au travail ;
- partage la création de valeur ;
- participe au progrès social.

#### 3.5.2.1 Des opportunités multiples

##### Valoriser la Marque employeur pour attirer les talents, développer les collaborateurs et préparer la relève

Crédit Agricole S.A. et ses filiales poursuivent leur politique très volontariste en matière d'emploi avec en 2021, 9 166 recrutements (en CDI et en CDD) et l'accueil de 1 769 contrats en alternance. En développant un référentiel managérial et un dispositif de sélection unique et partagé avec l'ensemble du Groupe, Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont l'ambition d'offrir à chacun les mêmes opportunités pour progresser et évoluer. À ce titre, trois enjeux prioritaires ont été inscrits : poursuivre la constitution de viviers pour alimenter les plans de succession du Groupe et de ses métiers, développer la mixité dans les fonctions d'encadrement et internationaliser les viviers de talents.

##### Le recrutement par zone géographique



##### Promouvoir la Marque employeur et faire grandir nos talents

La valorisation de sa marque employeur en format 100 % digital a permis à Crédit Agricole S.A. d'accéder à la troisième place du classement général de l'organisme Potential Park sur les 100 plus grandes entreprises en France. Cette distinction est le résultat de la stratégie réseaux sociaux du nouveau site de recrutement identifié dès sa mise en ligne comme le quatrième meilleur site de recrutement en France.

En 2021, plus de 250 000 candidatures ont été traitées sur le site et 1,2 million de visites ont été comptabilisées.

L'attractivité du Groupe est en progression, (n° 2 du secteur, + 1 place depuis 2018) et se démarque particulièrement sur les profils bac+2/3 pour lesquels le Groupe est n° 1 du secteur financier selon le classement Universum.

Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont développé leur communication en préemportant intensivement les réseaux sociaux sur un maillage entités, Groupe, régional, national et international, au travers des réseaux sociaux LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, et TikTok créé en 2021. Sous la signature employeur "Pour vous, tout commence ici", Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont organisé leur 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.

En 2021, la Marque employeur du Groupe a effectué plus de 550 publications sur les réseaux sociaux ce qui représente près de 1,8 million d'impressions.

Les vidéos Marque employeur sur l'alternance et "Tout commence ici" totalisent plus de 4,8 millions de vues sur Youtube en 2021.

Une campagne sur Youtube avec la vidéo "Tout commence ici" a été menée en juin et juillet 2021, totalisant plus de 7 millions d'impressions et une étude a été réalisée pour mesurer notamment la perception de la marque après exposition à la campagne vidéo. Le Groupe Crédit Agricole arrive premier du benchmark sur les réponses à la question "Parmi les entreprises suivantes, quelles sont celles dont vous avez une bonne opinion ?" avec 34 % des répondants. Cette exposition publicitaire a permis de faire augmenter cette considération à la marque Crédit Agricole de 8,33 % (profils exposés vs. profils non exposés).

La campagne d'alternance de Crédit Agricole S.A. et de ses entités a généré plus de 120 800 CV. Le partenariat avec Indeed a permis de créer une grande visibilité sur les offres d'alternance avec plus de 3 millions d'impressions, près de 290 000 clics sur les 1 120 offres et de recevoir plus de 11 000 candidatures.

## La mobilité

La mobilité interne représente un enjeu majeur dans la dynamique de développement des compétences des collaborateurs et collaboratrices de Crédit Agricole S.A. et ses filiales en France et à l'international. Dans un environnement où les métiers et les compétences évoluent rapidement, le Groupe donne, dans le cadre du Projet Humain, la possibilité à tout collaborateur de devenir le premier acteur de sa propre évolution en favorisant sa prise d'initiatives dans les choix et parcours de développement de ses compétences. Pour ce faire, le Groupe s'engage à privilégier durablement la mobilité interne afin d'offrir aux collaborateurs un cadre de confiance et de favoriser l'évolution professionnelle. Les mouvements transversaux, entre des métiers et activités différents, sont notamment au cœur des préoccupations du Groupe. Pour réussir ce défi, le Groupe met en place des dispositifs concrets tels que des instructions en matière de mobilité fluides et transparentes, une boîte à outils et des offres d'emplois digitalisées à travers une application dédiée et des événements mobilité récurrents.

Pour incarner le Projet Humain, une évolution de la culture managériale du Groupe est nécessaire pour plus de responsabilité individuelle et collective, de discernement, de prise d'initiatives et de confiance. Pour cela l'entreprise doit renforcer l'autonomie de ses collaborateurs à travers la mise à disposition d'outils et d'événements qui permettent aux collaborateurs d'être responsables de leur mobilité et du développement de leurs compétences pour plus d'adaptabilité et d'assimilation de nouveaux savoir-faire.

C'est dans ce contexte que le ***Career Pass***, 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 ***Career Pass*** permet de gagner en employabilité tout au long de son parcours dans le Groupe.

Il permet également de présenter chaque entité composant le bassin d'emploi du Groupe et de mettre en avant les offres d'emploi internes disponibles sur l'outil Bourse de l'emploi interne ***MyJobs***. Accessible pour tous les collaborateurs depuis le portail RH, Me&CA, ***MyJobs*** est l'espace d'information sur l'emploi dans le Groupe.

En 2021, 1 894 offres internes ont été diffusées en France et à l'international.

Une fois par an, une journée (***MobiliJobs***) est dédiée aux collaborateurs en mobilité. Cet événement combine des conférences métiers, des sessions de développement professionnel, des ateliers d'aide à la mobilité. Ceux-ci permettent aux collaborateurs d'échanger avec des managers et acteurs des Ressources Humaines des entités du Groupe afin de découvrir les différentes opportunités et les métiers. Ils sont reçus en "speed-entretien" pour candidater directement aux offres publiées sur les bourses d'emploi internes du Groupe, s'informer sur les passerelles possibles et recevoir des conseils pour affiner leur projet professionnel.

Pour sa deuxième édition, le ***MobiliJobs*** s'est tenu en 100 % digital, sous le thème de l'Audace, 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 16 entités de Crédit Agricole S.A., 30 Caisses régionales et sept entités attachées, ont participé à l'édition d'octobre 2021 représentant 64 pages exposants. Au total, 1 704 visiteurs sur la plateforme, 225 contributeurs RH et managers ont été mobilisés pour recevoir plus de 900 collaborateurs le jour J et assurer plus de 550 rendez-vous. En sus des vidéos, quiz et contenus sur l'audace et la mobilité, 661 collaborateurs ont participé à trois webinaires et trois ateliers.

En amont de cet événement, 33 ateliers de "préparation aux ***MobiliJobs***" ont été organisés et animés par 68 acteurs RH au mois de juin 2021.

Des ateliers participatifs, les ***MobiliMeetings***, sont proposés à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole. D'une durée de deux heures, ils ont lieu tous les deux mois. Ils sont animés à 100 % en distanciel au travers d'une conférence Skype et avec l'utilisation d'un outil interactif, Beekast. Les ***MobiliMeetings*** s'adressent aux personnes qui envisagent une mobilité ou qui commencent leur processus de mobilité. Ils visent à améliorer leur culture générale du Groupe, à leur donner des informations sur les bassins d'emploi et à clarifier les règles de la mobilité et les outils qui leur sont mis à disposition. Lors d'un temps accordé aux questions/réponses, les participants peuvent s'interroger sur des cas généraux ou mettre en lumière des situations spécifiques, qui pourraient intéresser tous les membres de la réunion.

Les **Comités mobilité** sont des rencontres mensuelles entre les Gestionnaires des Ressources Humaines des entités de Crédit Agricole S.A. afin d'échanger sur les postes disponibles et les collaborateurs des entités en démarche active de mobilité.

Les entités ont souhaité prolonger l'utilisation de l'outil ***Jobmaker*** pour accompagner le collaborateur dans la préparation de son évolution professionnelle. À travers un parcours composé de huit ateliers, ***Jobmaker*** permet aux collaborateurs de réfléchir à leurs réussites, leurs motivations et leurs compétences ; il les entraîne également à se présenter, activer leurs réseaux... ***Jobmaker*** les prépare ainsi à toutes les étapes de leur parcours de mobilité. À l'issue de son parcours, le collaborateur peut partager la synthèse de sa réflexion avec son gestionnaire de Ressources Humaines lors d'un entretien dédié. Un nouveau contrat-cadre a été signé pour 18 mois comprenant la commande de plus 700 licences pour cet outil.

Dans le cadre du développement de la culture du ***feedback*** et afin que les collaborateurs progressent en continu sur leurs compétences, une application dédiée a fait l'objet de phases pilotes auprès de six entités au niveau de Directions spécifiques et trois entités l'ont déployée à l'ensemble de leur effectif. Cette application permet, d'une façon simple et ludique, de demander du ***feedback*** à ses collègues, responsables, pairs professionnels à travers 24 compétences transverses et sept événements (réunion, rendez-vous client, entretien...). En 2021, 8 000 collaborateurs ont utilisé l'application 5Feedback.

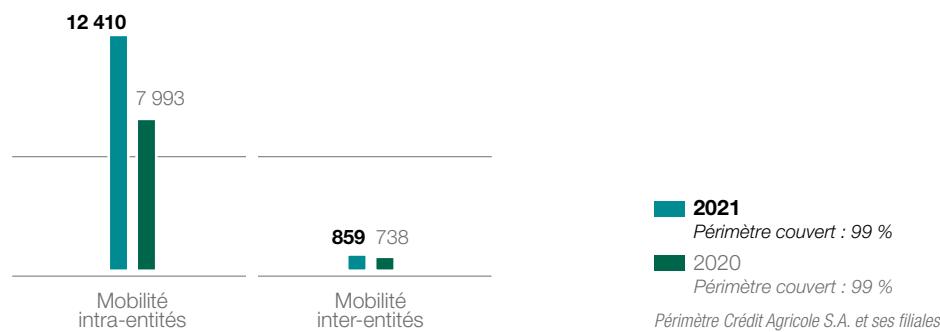
À titre d'exemple, Crédit Agricole CIB a organisé sa quatrième édition de la ***Mobility Week***, dans un format 100 % distanciel. Afin de rendre les collaborateurs davantage acteurs de leur mobilité au sein de l'entreprise et afin d'améliorer la gestion des référentiels de compétences, Crédit Agricole CIB s'est doté d'un nouvel outil basé sur l'intelligence artificielle : 365 Talents. Grâce au ***machine learning*** et à l'analyse du langage naturel, la plateforme révèle en temps réel les compétences des collaborateurs et suggère automatiquement des opportunités d'évolution professionnelle disponibles au sein de l'entreprise.

CACEIS accompagne ses collaborateurs dans la prise en main de leur mobilité en mettant en place neuf animations collectives sur l'année 2021, ateliers et présentations des Lignes métiers.

L'UES Crédit Agricole S.A. anime des ateliers de préparation aux projets professionnels, de préparation au pitch et de CV.

Amundi organise des Comités mobilité à l'international de façon bimensuelle.

## La mobilité interne



### 3.5.2.2 La formation des collaborateurs et le développement collectif

#### La formation

Le 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 la culture managériale. Pour la faire évoluer, il a été défini un accompagnement des dirigeants jusqu'aux 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.

Dans un contexte de transformations profondes et qui s'accélèrent, l'**évolution et le développement des compétences des 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.

En complément de cette déclinaison et pour impulser durablement 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. Depuis septembre 2019, deux ans après son lancement, on comptabilise plus de 14 900 collaborateurs inscrits, plus de 71 000 connexions au site, plus de 160 newsletters personnalisées publiées et des utilisateurs issus de 23 pays. L'accès à la plateforme est complété par des événements en présentiel et à distance, auxquels ont participé plus de 2 800 collaborateurs du Groupe.

#### Développer des compétences transverses, comportementales et managériales

Au cours de l'année 2021, la démarche de transformation organisationnelle et managériale s'est poursuivie au sein de Crédit Agricole S.A. et ses filiales avec des expérimentations impliquant 1 500 collaborateurs.

Le Groupe a également renforcé les formations relatives aux compétences transverses.

Pour accompagner la transformation managériale et l'évolution de la culture managériale, le Groupe a poursuivi le déploiement du programme "Leadership, sens et mise en responsabilité" conçu pour les dirigeants, et en partenariat avec la chaire *Purposeful Leadership* de HEC Paris. Avec une 8<sup>e</sup> promotion cette année, 100 % des dirigeants ont suivi ce programme.

Pour accompagner les évolutions du Groupe, le nouveau réseau managérial de Crédit Agricole S.A. et ses filiales, baptisé **Top 1000 Network**, s'est réuni pour la première fois, à distance en septembre 2021. Composé d'un millier de managers, il rassemble l'ensemble des métiers et fonctions de Crédit Agricole S.A. et ses filiales en France et à l'international et a pour vocation de porter la stratégie et le sens des actions du Crédit Agricole au plus près des collaborateurs.

En 2021, LCL poursuit l'accompagnement de ses managers. Après la montée en compétences des 1 000 Directeurs d'agence entre 2019 et 2021, les 250 **Top Managers** de LCL ont bénéficié du programme "Nouvelle proximité managériale" sur la fin de l'année : prise de recul via des étapes de réflexion, ateliers de partage de pratiques, coaching entre pairs, e-learnings... Ce programme complet permet de diffuser les éléments clés du pilier Humain de la stratégie LCL Demain 2022 : responsabilisation, autonomie et confiance. En 2022, le programme accompagnera plus de 700 autres managers.

Pour accompagner la transformation managériale, Crédit Agricole Payment Services a déployé le programme de développement RCI "responsabilité, confiance, initiative", à destination de l'ensemble de ses managers, pour aller vers plus de responsabilité individuelle et collective, de discernement, d'autonomie, de confiance et de prise d'initiative.

Une expérience professionnelle et humaine inédite a été lancée au sein du Groupe avec l'échange de poste entre deux collaborateurs sur une durée de trois mois, entre un collaborateur du service Audit-inspection de la Caisse régionale Charente-Périgord, et une collaboratrice de l'Inspection générale LCL, qui ont été exceptionnellement détachés dans le cadre de ce projet RH.

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

En s'appuyant sur l'**IIFCAM**, l'université du Groupe Crédit Agricole, l'offre de formation est régulièrement enrichie avec une volonté de la rendre toujours plus accessible. En 2021, **1 836 275 heures de formation** ont été dispensées par Crédit Agricole S.A. et ses filiales malgré la crise du Covid. La Ligne métier Formation a continué d'adapter son offre et ses modalités de formation aux contraintes liées au contexte sanitaire en déployant en priorité les formations à distance et en proposant des parcours hybrides mélangeant distanciel et présentiel.

#### Adapter les métiers et les compétences aux évolutions technologiques

Des dispositifs RH de développement de compétences et d'accompagnement à l'intégration et à la mobilité à destination des 9 000 collaborateurs de la **Ligne métier Systèmes d'information** (LMSI) de Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont été renforcés. Ainsi, différents parcours visant des formations certifiantes, sont déployés sur les métiers de *Data Scientists*, *Data Analysts*, *Data Management*, *Data Engineer*.

Fort du succès de la formation les fondamentaux du *machine Learning*, les équipes Innovation et RH de Crédit Agricole CIB ont développé de nouvelles offres de formation autour de l'intelligence artificielle, la *data management* et la *data architecture*.

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

## — Thèmes de formation

		2021 (12 mois)		2020 (12 mois)		
	Total	%	Dont France	Dont international	Total	%
Connaissance de Crédit Agricole S.A.	32 868	1,8	6 553	26 315	10 471	0,6
Management des hommes et des activités	80 214	4,4	41 546	38 668	62 712	3,4
Banque, droit, économie	337 123	18,4	207 660	129 463	267 144	14,6
Assurance	319 344	17,4	251 534	67 810	525 161	28,8
Gestion financière (comptabilité, fiscalité, etc.)	37 384	2,0	17 452	19 932	18 873	1,0
Risques	50 121	2,7	31 071	19 050	72 698	4,0
Conformité	337 552	18,4	107 647	229 905	424 303	23,2
Méthode, organisation, qualité	81 576	4,4	16 406	65 170	63 461	3,5
Achats, marketing, distribution	108 801	5,9	12 558	96 243	51 244	2,8
Informatique, réseaux, télécoms	52 969	2,9	26 320	26 649	30 498	1,7
Langues	97 874	5,3	24 459	73 415	88 237	4,8
Bureautique, logiciel, NTIC	62 253	3,4	21 980	40 273	23 100	1,3
Développement personnel, communication	148 237	8,1	51 031	97 206	98 030	5,4
Hygiène et sécurité	53 496	2,9	16 003	37 493	66 578	3,6
Droits humains et environnement	14 825	0,8	5 723	9 102	10 477	0,6
Ressources humaines	21 638	1,2	7 958	13 680	12 366	0,7
<b>TOTAL</b>	<b>1 836 275</b>	<b>100,0 %</b>	<b>845 901</b>	<b>990 374</b>	<b>1 825 353</b>	<b>100,0 %</b>
Périmètre couvert		91 %				98 %

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

## La rétribution

Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont défini une politique de rétribution responsable et porteuse des valeurs mutualistes du Groupe, fondée sur l'équité et des règles communes à l'ensemble des collaborateurs. Elle est au service de sa Raison d'être : "Agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société" et du Plan moyen terme 2022.

La politique de rétribution participe aux trois principes fondateurs du Projet Humain : responsabilisation des collaborateurs, renforcement de la proximité client et développement d'un cadre de confiance.

La rétribution des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et ses filiales est constituée d'éléments fixes, variables et périphériques, correspondant à des objectifs différents. Chaque collaborateur bénéficie de tout ou partie de ces éléments en fonction de ses responsabilités, de ses compétences et de sa performance (cf. chapitre 3 p. 193).

## — Salaires mensuels moyens des effectifs CDI actifs en France (salaire brut de base)

	2021			2020		
	Femmes	Hommes	Global	Femmes	Hommes	Global
Cadres	4 470	5 418	4 952	4 405	5 377	4 898
Non-cadres	2 553	2 545	2 551	2 530	2 526	2 529
<b>TOTAL</b>	<b>3 762</b>	<b>4 906</b>	<b>4 268</b>	<b>3 680</b>	<b>4 827</b>	<b>4 185</b>
Périmètre France couvert			99 %			99 %

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

### 3.5.2.3 La diversité du capital humain, accélérateur de notre transformation managériale et culturelle

Caractérisé par une culture décentralisée et entrepreneuriale le Groupe porte la diversité dans son ADN.

En positionnant la mixité et la diversité au cœur de son Projet Sociétal, le Groupe a l'ambition de déployer une approche coordonnée et globale pour viser l'exemplarité de ses politiques sociales.

Quatre priorités avec des engagements concrets ont été fixées dans le cadre du Plan moyen terme 2022 : la mixité dans les métiers avec notamment la féminisation des instances dirigeantes ; l'internationalisation des talents ; la diversité sociale et l'intégration des jeunes tout comme la transmission des savoirs des collaborateurs les plus expérimentés ainsi qu'une politique handicap ambitieuse et volontariste.

### Une entreprise inclusive

Crédit Agricole S.A., signataire de la **Charte diversité** depuis 2008, est opposé à toutes formes de discriminations. Cet engagement figure notamment dans l'Accord-cadre international signé le 31 juillet 2019, avec UNI Global Union.

Parce que le sentiment d'appartenance des collaborateurs passe aussi par la reconnaissance de leur singularité, le Groupe s'engage à créer un environnement de travail tolérant et ouvert permettant à chacun d'exprimer son potentiel. Afin de lutter contre toutes les formes de discrimination des actions régulières de sensibilisation sont déployées. Un temps fort annuel de la diversité existe depuis 2011 et représente un moment clé de communication, de réflexion et de sensibilisation de l'ensemble du Groupe en proposant des conférences, des supports d'information, des événements et la prise de parole de membres du Comité exécutif et de

rôles modèles. En 2021, le **Mois de la diversité** a décliné les thématiques centrales d'une entreprise inclusive : le multiculturel et l'international ; le handicap ; la mixité dans nos métiers et l'intergénérationnel.

De façon concrète, les actions impulsées par la holding font écho au sein des entités du Groupe. À titre d'exemple, Indosuez Wealth Management a reçu le prix de la meilleure Banque privée pour la diversité et l'inclusion, décerné à l'occasion des *Private Banking and Wealth Management Awards 2021* de Londres. Ce prix témoigne de la pertinence et de l'efficacité du plan d'actions déployé dans le cadre du Projet Humain pour garantir l'équité, la mixité et faire du collectif une richesse où chaque singularité peut s'exprimer.

### L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Depuis plusieurs années, **Crédit Agricole S.A. et ses filiales** (dont l'effectif total au 31 décembre 2021 est féminin à 53 %) sont engagés 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.

Le Groupe propose des programmes d'accompagnements afin de contribuer à une culture de proximité et d'entraide notamment pour les femmes, avec :

- une formation au rôle d'administratrice/administrateur ;
- un programme de mentorat par les membres du Comité exécutif du Groupe à destination de nos futurs dirigeantes et dirigeants ;
- un nouveau programme managérial “Leading@Crédit Agricole” avec un focus particulier sur les femmes ;
- des programmes d'accompagnement de nos potentiels : Programme EVE et Diafora.

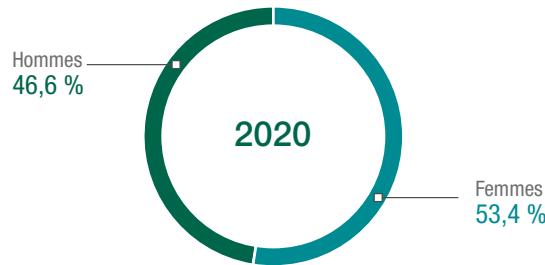
En 2021, des partenariats prestigieux tels que Les Assises de la parité et le prix Margaret ont été noués afin de promouvoir la mixité.

Pour Crédit Agricole S.A. et l'ensemble de ses entités, une attention particulière est portée au **respect de l'égalité des rémunérations entre les femmes et les hommes**. Le Groupe et l'ensemble de ses entités veillent à 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. Cette année, la plupart des entités obtient un score stable ou en progression par rapport à 2020, dont l'unité économique et sociale Crédit Agricole S.A. qui atteint 89/100.

La politique volontariste du Groupe en matière de diversité continue de se traduire de manière concrète notamment à travers :

- la progression significative de la **féminisation du Comité exécutif de Crédit Agricole S.A.** de 6,5 % en 2016 à **37,5 % au 1<sup>er</sup> janvier 2022** ;
- la féminisation des cadres dirigeants.

### Répartition par genre des effectifs



La publication du Projet Sociétal en décembre 2021 reflète cet engagement avec un objectif de 30 % de femmes parmi les cadres dirigeants (top 150) à horizon 2025. La part de femmes est de 21,5 % au 31 décembre 2021.

De plus, le Groupe a confirmé en 2021 sa progression dans le Palmarès de la féminisation des instances dirigeantes du SBF 120 en passant à la 38<sup>e</sup> place du Palmarès, renforçant ainsi sa progression de + 52 places depuis 2015.

Pour continuer à progresser et accélérer la féminisation des plus hautes instances dirigeantes des entités de Crédit Agricole S.A. et des Dirigeants, le Groupe s'est doté de leviers d'actions chiffrés pour atteindre une proportion de 30 % de femmes parmi les cadres dirigeants (Top 150) à horizon 2025 et l'intégration de ce critère parmi les indicateurs de pilotage du 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 de ces talents lors de pourvois de postes de managers et de nominations de dirigeants avec l'intégration d'au moins une candidature féminine dans la liste.

Le 16 novembre 2021, Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont également renouvelé leur partenariat avec FINANCI'ELLES, fédération des réseaux Mixité du secteur banque/finance/assurance à travers la signature par Philippe Brassac, Directeur général de Crédit Agricole S.A., d'une nouvelle charte d'engagement. Le Groupe dispose à travers du “Cercle PotentiElles”, de huit réseaux mixité couvrant les entités et métiers du Groupe et regroupant plus de 2 000 membres.

Des récompenses illustrent les engagements du Groupe. En octobre 2021, Crédit Agricole CIB a été à nouveau reconnu pour la promotion des femmes, par le magazine *Asiamoney*, l'un des principaux médias de la finance en Asie. Sur 70 banques du continent asiatique et banques internationales, Crédit Agricole CIB est premier pour le nombre de femmes ayant le statut de Vice-Président et est dans le top 10 pour le nombre total de femmes salariées.

Depuis de nombreuses années déjà, CAL&F s'engage pour soutenir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, et promouvoir la mixité à tous les niveaux de l'entreprise.

Le partenariat avec l'association “Capital Filles” qui accompagne des jeunes filles des quartiers populaires et des zones rurales (collégiennes de troisième, lycéennes de la seconde à la terminale), a démarré il y a un an.

Cette année, 23 jeunes filles ont bénéficié de l'accompagnement, des conseils et du soutien de 21 collaboratrices-marraines et de l'investissement d'un délégué Capital Filles.

Le programme a pour objectifs de renforcer la confiance des jeunes filles, en elles-mêmes et en leur avenir professionnel, les inviter à découvrir des métiers qui méritent d'être davantage féminisés et les accompagner dans leurs choix de formation et d'orientation, en toute indépendance.

CA-GIP a de son côté signé un partenariat avec l'association “Elles bougent” afin de promouvoir les carrières scientifiques et informatiques auprès des jeunes filles en quête d'orientation.



## Répartition des effectifs par niveau/genre

### — En France

(en %)	2021		2020	
	Cadres	Non-cadres	Cadres	Non-cadres
<b>EFFECTIFS EN FRANCE</b>	<b>71,5</b>	<b>28,5</b>	<b>69,9</b>	<b>30,1</b>
Dont femmes	63,1	36,9	61,4	38,6
Dont hommes	82,1	17,8	80,7	19,3
Périmètre couvert France		100%		99 %

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

### — À l'international

(en %)	2021			2020		
	Cadres supérieurs	Managers	Autres collaborateurs	Cadres supérieurs	Managers	Autres collaborateurs
<b>EFFECTIFS À L'INTERNATIONAL</b>	<b>0,6</b>	<b>25,1</b>	<b>74,2</b>	<b>3,1</b>	<b>25,9</b>	<b>71,0</b>
Dont femmes	0,2	15,9	83,8	1,6	20,0	78,4
Dont hommes	1,0	32,8	66,2	4,6	32,0	63,4
Périmètre couvert International		100 %			99 %	

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

### — Part des femmes

(en %)	2021		2020	
	%	Périmètre couvert	%	Périmètre couvert
Dans les effectifs	52,7	100 %	53,5	100 %
Dans les effectifs recrutés en CDI	50,1	100 %	50,9	100 %
Dans les cercles managériaux 1 et 2	21,0	100 %	21,7	100 %
Dans le Comité exécutif du Groupe	6 sur 16	100 %	4 sur 16	100 %
Dans les 10 % des effectifs de chaque filiale ayant les plus hautes rémunérations fixes	29,9	99 %	29,9	99 %

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

## La Politique Handicap

Le sixième accord handicap de Crédit Agricole S.A. et ses filiales en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap pour la période 2020-2022 poursuit la politique ambitieuse du Groupe. Outre des engagements en matière de recrutements, cette politique est soutenue par la mise en œuvre des quatre grands chantiers structurants de l'accord :

- la formation des gestionnaires de ressources humaines/managers “Lutter contre les discriminations et sensibilisation au handicap” ;
- un kit d'accueil et d'intégration pour tout nouvel entrant en situation de handicap ;
- une CVthèque inclusive ;
- l'accompagnement des collaborateurs dans leurs retours à l'emploi suite à longue maladie.

Cette volonté est réaffirmée dans le cadre de l'Accord-cadre international, par lequel le Groupe s'engage à lutter contre les discriminations directes ou indirectes et à promouvoir l'inclusion des salariés en situation de handicap dans l'ensemble de ses filiales.

L'année 2021 aura été une autre année particulière, impactée par les suites de la crise sanitaire. C'est pourquoi, une forte attention couplée à des actions collectives ont été apportées en réponse aux situations de

fragilité et aux besoins des collaborateurs en situation de handicap : ligne d'écoute dédiée, masques à lecture labiale...

Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont également recruté durant l'année 2021, 52 salariés en situation de handicap, dont 22 en CDI.

Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap est passé de moins de 2 % en 2005 à 5,10 % en 2020 pour Crédit Agricole S.A. et ses filiales. Le taux provisoire pour l'année 2021 est de 5,05 %.

Comme tous les ans, Crédit Agricole S.A. et ses filiales se sont impliqués à déployer des actions de communication et de sensibilisation pour l'ensemble des collaborateurs, notamment à l'occasion de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH). Pour l'édition de novembre 2021, Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont déployé différents dispositifs pour lutter contre les préjugés et stéréotypes sur le handicap avec notamment, une campagne de communication déployée autour du concept “Piétinons les idées reçues”, une conférence “7<sup>e</sup> Art et handicap”, et des ateliers “Jeu des Talents”.

Crédit Agricole S.A. et ses filiales	2021	2020
Taux d'emploi direct	5,05 % <sup>(1)</sup>	5,10 %

(1) Taux provisoire pour 2021.

## La relève internationale : une attention particulière portée à l'internationalisation des viviers de talent

Avec plus de la moitié des collaborateurs en poste à l'international, l'internationalisation des 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. Ce critère figure parmi les indicateurs de pilotage du Projet Humain.

Au 31 décembre 2021, la relève était composée de 20 % d'internationaux conformément à l'ambition fixée pour fin 2022.

### 3.5.2.4 L'engagement pour les jeunes

Le Groupe au travers de son **plan Jeunesse** vise à favoriser l'insertion des Jeunes par l'emploi et la formation.

Considérant que les jeunes ont été durablement impactés par la crise sanitaire dans leur formation, leur recherche de stages et d'emploi, Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont adapté leurs dispositifs pour la campagne de recrutements d'alternants en généralisant les recrutements à distance durant les périodes de fortes contraintes sanitaires.

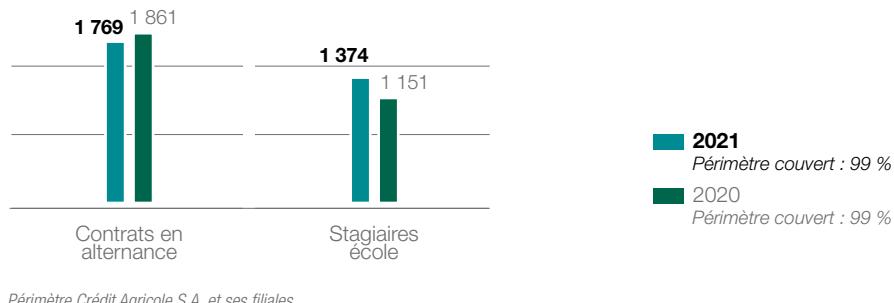
Convaincu que découvrir la diversité des activités de l'entreprise à travers un contrat en alternance ou un stage est l'un des meilleurs moyens d'acquérir des compétences et d'affiner son projet professionnel pour ensuite s'insérer dans la vie professionnelle ; **Crédit Agricole S.A. et ses filiales** ont accueilli et formé 1 769 alternants.

Le Groupe Crédit Agricole a été identifiée avec cinq autres entreprises françaises, pour son engagement en faveur de l'emploi des jeunes. C'est à ce titre que Philippe Brassac, Directeur général de Crédit Agricole S.A. et Thibaut Guilluy, Haut Commissaire à l'emploi et à l'engagement des entreprises, ont signé le 4 février 2021, la convention formalisant l'engagement du Groupe Crédit Agricole pour l'emploi des jeunes dans le cadre du plan "un jeune, une solution", mis en place par le gouvernement français en juillet avec une enveloppe de 6,5 milliards d'euros.

En écho, toutes les entités du Groupe se sont mobilisées dans le cadre des **MobiliJeunes**. Cet événement 100 % en ligne s'est tenu du 16 juin au 1<sup>er</sup> juillet, soit 16 jours d'accès aux ressources en ligne, dont deux jours d'ateliers live, et a permis aux jeunes de découvrir les opportunités au sein des différentes entités, de suivre des ateliers animés par les professionnels RH du Groupe pour préparer leur avenir, et d'accéder à des contenus utiles pour préparer la construction de leur projet professionnel. 207 participants ont participé aux ateliers, la page d'accueil de l'événement digital a eu plus de 500 connexions.

Cet engagement est également repris dans les entités avec, par exemple, LCL qui a poursuivi son accompagnement auprès des jeunes avec environ 1 200 CDI conclus chaque année sur les moins de 30 ans, près de 600 alternants dans les effectifs et environ 80 stagiaires. Dans le cadre du partenariat avec APELS (l'agence pour l'éducation par le sport), plus de 160 alternants ont été accueillis entre 2016 et 2020, ce qui a permis plus de 60 recrutements en CDI à l'issue de ces alternances.

#### Les stagiaires et les alternants (ETP moyen mensuel)



CACEIS mène une politique active envers les étudiants avec un taux de transformation des contrats supérieur à 36 % à décembre 2021. Pour preuve, le renouvellement du label **Happy Trainee** a été obtenu en France pour la quatrième année consécutive et au Luxembourg pour la troisième année consécutive avec des taux de satisfaction de respectivement 88,8 % et 97,1 %.

Crédit Agricole Payment Services a mis en place un *e-jobdating*, 100 % digitalisé avec des ateliers dédiés au CV, entretiens RH, pitch... à destination de plus de 750 étudiants provenant de plus de 85 écoles cibles pour sa campagne de recrutement des alternants 2021, en parallèle de sa campagne traditionnelle. L'ensemble de la campagne a permis l'intégration de 34 nouveaux jeunes pour un total de 55 alternants cette année.

#### Un engagement durable auprès des élèves de 3<sup>e</sup> scolarisés dans des collèges REP et REP+

Le plan Jeunesse du Groupe comprend également un volet en faveur de l'accueil de stagiaires d'établissements situés en zone d'éducation prioritaire. Déployé depuis trois ans, cet engagement du Groupe s'est adapté de nouveau en 2021 aux conditions sanitaires en offrant un accompagnement sur mesure afin de faire découvrir le monde de l'entreprise aux collégiens issus de milieux modestes. En lien avec trois associations reconnues par les institutions gouvernementales, deux formats de dispositifs ont été proposés aux élèves pour répondre aux exigences sanitaires :

1. En lien avec les associations "Tous en Stage" et "Un Stage et Après", des ateliers animés par les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. ont été organisés, en présentiel et à distance. Le format a permis aux collégiens de 3<sup>e</sup> de rester dans leurs établissements tout en disposant de contenus pédagogiques présentant les codes de l'entreprise, les métiers de la banque et les différents parcours scolaires et professionnels des collaborateurs volontaires.
2. En coordination avec les associations "Viens Voir Mon Taf" et "Un Stage et Après", des semaines de stages en présentiel ont été aménagées pour accueillir les élèves de 3<sup>e</sup> dans les meilleures conditions. Des séances collectives ont été programmées pour présenter le Groupe et ses filiales en complément de temps individuels entre les tuteurs et les élèves.

Au 30 juin 2021, neuf collèges d'Île-de-France ont permis à des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et ses filiales de venir à la rencontre de collégiens au travers d'ateliers conçus spécifiquement pour les élèves. À compter du mois de novembre, 12 entités (LCL, Crédit Agricole CIB, CAL&F, Crédit Agricole Assurances, Amundi, Crédit Agricole S.A. entité sociale, CA Indosuez, CACEIS, CA CF, CA Immobilier, CAPS et CA-GIP) ont organisé des semaines d'accueil d'élèves en entreprises jusqu'aux vacances de fin d'année.

Au total, ce sont plus de 461 élèves provenant d'établissements situés en zone d'éducation prioritaire qui auront bénéficié d'un stage d'observation organisé par Crédit Agricole S.A. durant l'année 2021.

### 3.5.2.5 Un cadre de travail attractif et sécurisant

#### L'écoute des collaborateurs et la mesure de leur engagement

Dans un contexte de profundes mutations sociétales, amplifiées par la crise sanitaire, la mesure de l'**engagement des collaborateurs** est plus que jamais un marqueur majeur. Lancé en 2016, l'IER (Indice d'Engagement et de Recommandation), est une enquête annuelle, interne et anonyme, effectuée par un organisme indépendant, déployée de façon simultanée dans les différentes entités du Groupe en France et à l'international.

Cette année, le périmètre comprenait 20 entités de Crédit Agricole S.A., en France et à l'international, 35 Caisses régionales et entités affiliées. Au total, 127 669 collaborateurs ont été invités à participer à l'enquête dans 49 pays.

Le taux de participation de l'IER 2021 de Crédit Agricole S.A. (hors Caisses régionales et entités associées) a atteint 81 % progressant de + 22 points depuis 2016. Les résultats font ressortir des points de force, sur lesquels capitaliser, notamment une mobilisation accrue à la démarche (+ 2 points par rapport à 2020), une fierté d'appartenance au Groupe (82 %), l'optimisme quant à l'avenir du Groupe (87 %), une compréhension et une adhésion à la stratégie du Groupe et de l'entreprise (90 %), une coopération au sein des équipes (84 %) et la recommandation employeur (75 %). Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. poursuit ses efforts sur toutes les actions permettant de faciliter le travail des collaborateurs : accord de télétravail, webinaire, conférence bien-être...

En effet, ce point demeure la source d'insatisfaction première de son corps social. Fortes des résultats de l'IER 2020, les entités ont mis en place une série d'actions visant à améliorer l'Expérience Collaborateur de leurs équipes.

#### La continuité de la gestion sanitaire et la mise en place de nouveaux accords de télétravail

L'évolution de la situation sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 a fait l'objet d'un suivi coordonné au niveau du Groupe au travers du Comité Covid Groupe qui s'est régulièrement réuni tout au long de l'année, permettant l'adaptation du protocole sanitaire quand cela s'est avéré nécessaire.

En 2021, le télétravail a été le mot d'ordre du fait de la situation sanitaire. Un retour progressif des collaborateurs sur site a été mis en place en lien avec les partenaires sociaux et ce, jusqu'à la mise en œuvre des nouveaux accords télétravail négociés à compter du second semestre 2021 au sein de toutes les entités suivant les directives du Groupe. À la mi-décembre 2021, 10 accords ont été signés à l'unanimité.

#### La Sécurité & Santé au Travail/La Qualité de Vie au Travail

Crédit Agricole S.A. veille à préserver la sécurité et la sûreté de ses salariés et des personnes présentes sur ses implantations. La Direction sécurité-sûreté (DSS), rattachée au Secrétariat général, coordonne et anime la Ligne métier Sécurité-Sûreté physiques qui s'appuie sur les Responsables sécurité-sûreté prévention (RSSP) de chaque entité, des instances dédiées avec les Comité métier sécurité-sûreté Groupe, le Comité sécurité-sûreté Groupe et le Comité

Sécurité Groupe et des échanges avec les autres Directions contribuant à la gestion de crise le cas échéant. La DSS assure l'analyse et le suivi des menaces et risques de sécurité auxquels le Groupe Crédit Agricole est confronté, en lien avec les autorités publiques de sécurité nationales, en France et à l'étranger. Elle détermine et diffuse les politiques applicables en matière de sécurité par Crédit Agricole S.A. et ses filiales, qui sont complétées par des plans d'action tels que le Plan particulier de mise en sûreté ou le Plan de continuité d'activité, incluant les procédures d'intervention d'urgence, qui s'inscrivent dans le dispositif de gestion de crise du Groupe.

La stratégie du Groupe en matière de sécurité repose sur l'anticipation, la prévention et la formation des collaborateurs pour leur permettre d'adopter des comportements adaptés et d'acquérir des réflexes efficaces en matière de sécurité. Afin de renforcer la culture sécurité au sein du Groupe deux formations obligatoires sur les conduites à tenir en cas d'événements de sécurité comme l'incendie et le secours à personne ou en cas d'attaque terroriste sont proposées sous forme de modules *e-learning* à l'ensemble des collaborateurs. Des actions de sensibilisation à la prévention des incendies sont menées en complément des exercices d'évacuation réglementaires et une formation "équipier d'évacuation" est proposée aux collaborateurs volontaires. Dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, la Direction sécurité-sûreté a collaboré avec la Direction des ressources humaines Groupe, les services de santé au travail et les représentants du personnel pour l'élaboration et la diffusion des règles sanitaires à respecter sur les sites de Crédit Agricole S.A. La DSS anime également une page dédiée sur l'Intranet du Groupe et des vidéos sur les règles de sécurité et les règles sanitaires ont été diffusés sur les supports d'information des campus. En 2022, la journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail devrait faire l'objet d'une action commune de la part des entités du Groupe, pilotée par la DSS dans sa partie sécurité. Après une première élévation des niveaux de sûreté en 2021, un projet de refonte globale pour une "sécurité augmentée" des campus Evergreen et SQY Park, regroupant plus de 15 000 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et ses filiales, a été initié et devrait aboutir en 2023 (des informations complémentaires sont disponibles au chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise", partie 1.4 "Plan de vigilance" et chapitre 5 "Risques et Pilier 3", partie 2 "Gestion des risques ESG", "Plans de continuité d'activité").

Crédit Agricole S.A. s'assure de proposer dans ses implantations un environnement de travail qui préserve la santé de ses collaborateurs. Ainsi, des actions de prévention et d'accompagnement des salariés sont dispensées (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, assistantes sociales) sont également déployés au sein des entités de Crédit Agricole S.A. Au-delà de préserver la santé et la sécurité au travail, le Groupe est convaincu que la Qualité de Vie au Travail est un levier majeur de performance économique et d'engagement des collaborateurs.

Dans le cadre des actions prévues par l'Accord-cadre International, une étude sur le dispositif de santé-prévoyance a été finalisée par le cabinet Mercer en 2021 auprès de toutes les entités du Groupe. Les résultats de cette étude ont été présentés à la commission de suivi de l'accord de décembre.

L'année 2021 a été largement consacrée à la continuité de la gestion de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, avec le suivi du déploiement des mesures de protection des salariés et d'actions pour les accompagner tout au long de cette période. Des mesures sanitaires strictes continuent d'être appliquées sur les lieux de travail pour protéger la santé des collaborateurs travaillant sur site ou en agences. Les entités du Groupe ont travaillé également à une mise à jour de leur **Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)**. Plusieurs actions de niveau Groupe ont été maintenues afin d'accompagner les collaborateurs durant cette période : téléconsultation médicale, cellule psychologique, mesures d'accompagnement pour les enfants des collaborateurs avec une offre de soutien scolaire, une offre "Bien-être" composée de cours de yoga corporate pour lutter contre la sédentarité et pour le maintien de la concentration, une offre sport 100 % 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pour aider à adopter une activité physique régulière... Des vidéoconférences en lien avec la QVT ont aussi été organisées en juillet et en septembre. Ces actions visent à renforcer la qualité de vie au travail des collaborateurs et la conciliation de la vie privée et vie personnelle.

Elles ont été relayées au niveau des entités et complétées par des actions locales. À titre d'exemple, CA-GIP a déployé plusieurs *webinars* autour de la nutrition, la qualité de vie au travail et en téléactivité, ainsi que des ateliers bien-être. De plus, suite à la signature de l'accord relatif aux aidants en décembre 2020, CA-GIP a mis en place un guide et un dispositif de don de jours tout en organisant des animations dans le cadre de la semaine des aidants.

Les entités CACEIS et CAPS ont déployé des sessions de yoga corporate pour l'ensemble de leurs collaborateurs.

De fin avril jusqu'à mi-juin, CAPS a lancé le "Printemps de l'optimisme" pour insuffler du positif dans le quotidien professionnel et personnel, et partager entre collaborateurs de bons moments pour maintenir le lien.

BforBank a organisé une semaine de la QVT au cours de laquelle différentes actions ont été mises en place (cours à distance de relaxation, communication sur la QVT...).

Dans le cadre de la prévention de la santé des collaborateurs, une campagne de dépistage des cancers cutanés a eu lieu sur les campus d'Evergreen et de SQY Park, lors de courtes consultations gratuites avec un dermatologue ainsi qu'une campagne de prévention dans le cadre d'octobre rose. Cette campagne a aussi été déployée par d'autres entités comme Amundi sur ses propres sites. En novembre, une semaine de prévention au dépistage des cancers masculins a également eu lieu chez Amundi.

Le Mois de la santé a été organisé par Indosuez Wealth Management pour la première année au sein de toutes les entités du Groupe au Luxembourg ainsi que dans les succursales d'Indosuez, en Belgique, Espagne et Italie. Une édition hybride a été proposée aux collaborateurs, avec des visioconférences et des cours de sport en présentiel et en ligne.

De plus, le Groupe veille au bien-être de ses collaborateurs en luttant notamment contre le stress au travail. Ainsi, au cours de l'année 2021, un cycle de conférences de prévention a été proposé : "Crises et résilience", "La médiation", "Organiser son activité tout en préservant son équilibre" au niveau du Groupe.

Des actions ont aussi été menées au niveau des entités. CA-GIP a déployé des *webinars* relatifs à la sophrologie, Amundi a proposé une conférence sur

"Se préserver face à l'hyperconnexion : l'apport de neurosciences" et une formation pour tous les managers sur "Prévenir les risques psychosociaux (RPS) spécifiques aux organisations hybrides". CACEIS a mis en place 16 classes virtuelles pour former aux RPS des représentants du personnel, des membres de la Direction des ressources humaines, des managers mais aussi des collaborateurs. Les entités à l'instar de Crédit Agricole CIB et de CACEIS, ont aussi continué leur partenariat avec leur service d'écoute, de soutien et d'accompagnement psychologique à destination des collaborateurs.

CA Égypte et CA Bank Polska ont également mis en place tout au long de l'année des actions de bien-être au travail, de sensibilisation et de prévention du stress au travail sous forme de *webinars* et formations.

Chez CA Égypte, plusieurs sessions de bien-être ont eu lieu en 2021, d'une durée moyenne de deux heures et avec en moyenne 50 participants. Les programmes ont porté sur la nutrition, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, une séance de sensibilisation au cancer du sein et des techniques de relaxation.

CA Bank Polska organise chaque trimestre, une série d'événements et de webinaires appelés "*People Power Days*", principalement axés sur les thèmes de la gestion du stress, la gestion de la résistance physique et émotionnelle, le soutien émotionnel aux collègues... Chaque édition des "*People Power Days*" attire plus de 2 000 employés.

### **L'équilibre vie professionnelle/vie personnelle**

Signataire de la **Charte de la parentalité** depuis 2008, Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont déployé de nombreux dispositifs pour faciliter la conciliation de la vie professionnelle et personnelle des salariés-parents. Depuis la crise sanitaire, des mesures complémentaires telles que l'accompagnement de la scolarité des enfants ont été proposées par certaines filiales. Crédit Agricole S.A. et ses filiales s'appliquent à réduire l'impact du congé maternité sur la carrière des femmes et à conserver leur engagement. Pour répondre aux nouvelles attentes des salariés-parents, le Groupe a su adapter l'organisation du travail pour permettre davantage de flexibilité et favoriser un meilleur équilibre pour une bonne gestion de la parentalité.

L'Accord-cadre international a mis en place à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 un congé maternité de 16 semaines, recommandant aux entités d'instaurer des congés d'adoption ou de paternité afin de prendre en compte les différentes situations de parentalité.

En France, la plupart des entités de Crédit Agricole S.A. accordent aux pères dans le cadre du congé légal de paternité de quatre semaines, une prise en charge financière supérieure à celle prévue par la loi.

Crédit Agricole S.A. et ses filiales permettent à leurs collaborateurs de disposer d'une flexibilité du temps de travail pour un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Les entités prévoient également des dispositions relatives au droit à la déconnexion.

Deux programmes développés par Crédit Agricole Bank Polska ont été distingués lors des *Employer Branding Excellence Awards*, le concours RH le plus prestigieux en Pologne : "*People Power*" qui vise à créer une culture de travail façonnée par les collaborateurs pour développer une organisation agile, socialement responsable, et qui utilise le pouvoir de la diversité, et "*Power Teams*" qui soutient le développement d'un modèle de travail hybride.

## — Part du temps partiel

	2021			2020		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Effectif à temps partiel	6 025	696	<b>6 721</b>	6 368	789	<b>7 157</b>
% effectif à temps partiel	15,4	2,0	<b>9,0</b>	16,6	2,4	<b>9,9</b>
% femmes dans les effectifs à temps partiel			<b>89,6</b>			<b>89,0</b>
Périmètre couvert			<b>96 %</b>			<b>99 %</b>

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

## L'offre sociale

Une offre sociale permet aux salariés éligibles de Crédit Agricole S.A. et ses filiales de bénéficier de places en crèches, de l'accès pour leurs enfants au centre de loisirs, une offre sportive, des avantages bancaires de l'offre Groupe, de l'attribution de logements sociaux et de l'accès à l'offre de service d'Action Logement Services. Cette offre de services a vocation à contribuer au maintien d'un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, en adéquation avec les objectifs du Projet Humain.

## La lutte contre le harcèlement

La convention n° 190 de l'Organisation internationale du travail (OIT), ratifiée par la France le 8 novembre 2021, est le premier traité international à reconnaître le droit de chacun à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement. Cette prohibition de la violence et du harcèlement figure dans l'Accord-cadre International signé le 31 juillet 2019, le Code de conduite du Groupe ainsi que dans les règlements intérieurs des entités le composant. De plus, il existe au sein du Groupe **un dispositif d'alerte**, garantissant l'anonymat de l'auteur du signalement. Ce dispositif, accessible aux collaborateurs du Groupe sur le site corporate, avait été présenté en réunion des correspondants syndicaux. Des référents harcèlement sont aussi nommés au sein de chaque entité pour accompagner le collaborateur et intervenir.

À titre d'exemple, Pacifica a mis à jour sa procédure d'enquête interne. CA-GIP a rédigé trois protocoles sur les risques psychosociaux (RPS) dont un concernant les situations de harcèlement présumé.

## — Rémunération variable collective versée dans l'année au titre des résultats de l'année précédente en France

	2021			2020		
	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	55 552	27 975	1 986	42 435	31 276	1 357
Intéressement	174 164	42 297	4 118	203 009	42 693	4 755
Abondement	53 187	34 924	1 523	50 912	33 493	1 520
<b>TOTAL</b>	<b>282 904</b>			<b>296 356</b>		
Périmètre France couvert			99 %			99 %

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

## 3.5.2.7 Le progrès social

### L'Accord-cadre international (ACI)

Des échanges avec UNI Global Union, signataire de l'Accord-cadre international ont eu lieu, de façon informelle, au cours de l'année, en fonction de l'actualité. En fin d'année, s'est tenue la commission de suivi de l'ACI au cours de laquelle ont été présentés, entre autres, les dispositifs santé, décès et invalidité-incapacité applicables au sein de toutes nos filiales dans le monde et l'application du congé maternité de 16 semaines rémunérées dans toutes les entités du Groupe.

CAPS a mis en place un processus de médiation en plus de son Comité RPS et de l'existence des référents au sein de l'entité.

Dans le cadre de son nouvel accord d'égalité professionnelle, CAL&F a inclus une formation "Prévenir tout type de harcèlement", obligatoire pour les managers et les services des ressources humaines. Il est également prévu la formalisation par écrit d'une procédure de lutte contre le harcèlement.

### 3.5.2.6 Le partage de la création de valeur

#### L'actionnariat salarié et les augmentations de capital

Le Groupe Crédit Agricole propose une **offre annuelle d'augmentation de capital réservée aux collaborateurs et retraités** du Groupe (cf. partie 3 du DEU p. 201 et 204).

En 2021, l'augmentation de capital réservée aux salariés a concerné plus de 21 millions d'actions nouvellement émises. Plus de 26 000 souscripteurs (vs 20 000 souscripteurs lors de l'offre 2019 avec un niveau de décote comparable de 20%) ont investi près de 206 millions d'euros dans les actions de Crédit Agricole S.A.

À fin 2021, les salariés et anciens salariés du Groupe détiennent 5,1 % du capital de Crédit Agricole S.A. (5,8 % du capital en 2020).

#### Les dispositifs d'intéressement et de participation

Les accords de participation et d'intéressement sont négociés et gérés dans chaque entité avec distribution d'abondement (cf. partie 3 du DEU p. 204).

### Le dialogue social

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 : le Comité d'entreprise européen et le Comité de Groupe, qui sont deux institutions transverses à Crédit Agricole S.A. et aux Caisses régionales, et le Comité de concertation, qui est une instance spécifique à Crédit Agricole S.A.

L'année 2021 a été marquée par un dialogue social renforcé aussi bien au niveau du Groupe que des entités dans la continuité de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19.

### Les instances Groupe et accords Groupe

**Le Comité d'entreprise européen** a été renouvelé le 19 janvier 2021 pour une durée de quatre ans.

Il s'est réuni en Comité restreint à sept reprises au cours de l'année 2021, autour des projets spécifiques aux entités CACEIS, Amundi, CAL&F, CA Italia et CA Bank Romania.

La réunion plénière annuelle s'est tenue en fin d'année pour aborder la marche générale du Groupe, le suivi du Plan moyen terme et la synthèse sociale 2020.

Par ailleurs, en juin 2021, la mission d'étude en Autriche des membres du Comité restreint, accompagnés d'un expert, s'est déroulée en distanciel.

Au cours de l'année 2021, **le Comité de Groupe** s'est réuni deux fois en réunion plénière et à deux reprises en commission économique et RSE. Outre un suivi de la marche générale du Groupe et de ses résultats, ces réunions ont été l'occasion de présenter différents dossiers de l'actualité du Groupe (par exemple la stratégie immobilière).

**Le Comité de concertation** s'est réuni à deux reprises en 2021 pour examiner différents points d'actualité du Groupe et notamment les mesures prises en matière de mixité, plan jeunesse, marque employeur, handicap et sur les retours d'expériences concernant les expérimentations menées dans les périmètres pionniers.

**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. Cette instance s'est réunie 25 fois au cours de l'année 2021, au lieu des 11 réunions annuelles normalement prévues, afin de suivre au plus près la gestion de la crise sanitaire.

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**, qui est en charge du suivi de la stratégie et de ses conséquences prévisibles sur l'emploi, s'est réuni trois fois au cours de l'année 2021, et **l'Observatoire des métiers**, qui a pour mission de mener des analyses prospectives sur l'évolution des métiers et des compétences, s'est réuni deux fois au cours de l'année 2021.

### — Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année par thème

	2021			2020		
	France	International	Total	France	International	Total
Rémunérations et périphériques	51	39	<b>90</b>	54	44	<b>98</b>
Formation	1	22	<b>23</b>	0	18	<b>18</b>
Institutions représentatives du personnel	7	5	<b>12</b>	10	2	<b>12</b>
Emploi	9	18	<b>27</b>	3	5	<b>8</b>
Temps de travail	15	16	<b>31</b>	15	14	<b>29</b>
Diversité et égalité professionnelle	7	2	<b>9</b>	2	3	<b>5</b>
Santé - sécurité	3	2	<b>5</b>	0	0	<b>0</b>
Autres	13	20	<b>33</b>	24	23	<b>47</b>
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>124</b>	<b>230</b>	<b>108</b>	<b>109</b>	<b>217</b>
Périmètre couvert			87 %			96 %

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

La négociation de niveau Groupe sur la **Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels** (GEPP) s'est poursuivie tout au long de l'année 2021. Elle s'inscrit dans le cadre de l'obligation de négociation triennale et a pour objectif de réviser l'accord existant signé en 2012.

Les engagements pris dans le cadre de l'accord Crédit Agricole S.A. à durée indéterminée relatif au parcours des représentants du personnel conclu en 2019 ont été mis en œuvre et les actions ont été déployées par les entités du Groupe en 2021. La commission de suivi de cet accord s'est réunie en fin d'année et un bilan des déploiements a été réalisé.

### Le dialogue social au sein des entités en France

La qualité du dialogue social au sein de Crédit Agricole S.A. s'est illustrée par la mise en œuvre par voie d'accords collectifs des orientations Groupe en matière de travail à distance. En substance, il est prévu la possibilité de réaliser jusqu'à 40 % de son temps de travail annuel en télétravail avec une flexibilité offerte sur une base hebdomadaire, la mise en place d'une indemnisation des jours de télétravail et de l'équipement.

10 accords collectifs ont été signés à l'unanimité par les organisations syndicales, d'autres entités sont en cours de négociation.

Par ailleurs, d'autres accords ont été négociés en 2021 :

- CAL&F, Crédit Agricole CIB, CA CF ont renouvelé un nouvel accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ;
- CACEIS, LCL et CAL&F ont négocié des accords pour accompagner leur projet de transformation.

Plusieurs entités ont ouvert en 2021 la renégociation de leurs accords sur la QVT.

### Le dialogue social en Italie

CA Italia a signé, en octobre 2021, un accord sur le plan de renouvellement des générations qui prévoit le départ de 1 000 collaborateurs dont 200 en retraite et 800 qui accéderont à un fonds de solidarité dédié, et l'intégration de 500 jeunes.

### 3.5.3 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.

#### 3.5.3.1 Politique fiscale

**Le Groupe** s'acquitte 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.

**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, et les impôts dans chaque État (en distinguant l'impôt courant et l'impôt différé) ainsi que les subventions publiques reçues (voir pages 702 et 703). 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-divulgation 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 2021, à 17,1%. Le taux effectif d'imposition du Groupe Crédit Agricole est de 21,38% en 2021.

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 ne pas 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.

#### 3.5.3.2 Lobbying responsable

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<sup>(1)</sup> "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société". En 2021, à l'instar de l'année précédente, les axes majeurs ont concerné le financement de l'économie, en particulier en tant qu'acteur majeur de la relance, l'accompagnement de la transition énergétique ainsi que la préservation des spécificités mutualistes. 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.

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<sup>er</sup> 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, la finance durable et la défense de notre modèle de distribution.

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 2 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 2021 de Crédit Agricole S.A.

### 3.5.4 Achats responsables

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 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.

Crédit Agricole S.A. a signé la **Charte relations fournisseurs responsables** dès 2011, et a renouvelé son engagement en signant cette charte mise à jour en novembre 2021. Par ailleurs, l'octroi du **label "Relations fournisseur et Achats responsables"**, attribué par le Médiateur de la République et le Conseil national des achats en 2014, a été renouvelé une nouvelle fois en 2021 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 de gouvernance, le **pôle Achats RSE, formation et communication** au sein de la Direction des achats Groupe de Crédit Agricole S.A. est notamment en charge de l'animation des achats responsables auprès de tous les collaborateurs de la Ligne métier Achats qui intègre l'ensemble des entités du Groupe. Le **Comité de direction achats** qui pilote la performance RSE des fournisseurs passe en revue trimestriellement les thématiques RSE incluant également le label et le 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)**. Un Comité décisionnaire a été mis en place début 2020 – "le **Comité risques fournisseurs Groupe**" – qui a pour objectif de piloter ce dispositif. Par ailleurs, 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.

La Politique Achats responsables se décline par un **plan d'actions "ACTE 2022"** qui s'inscrit directement dans le Projet de Groupe selon les trois piliers du Plan à moyen terme "ACTIONS 2022" :

- Projet Relations Fournisseurs : assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs ;
- Projet Humain : transformer la Ligne métier Achats et développer ses équipes ;
- Projet Sociétal : intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans les achats.

#### 3.5.4.1 Le Projet Relations Fournisseurs : assurer un comportement responsable et durable dans la relation fournisseurs

Les **relations responsables et durables avec nos fournisseurs** s'appuient sur les principes suivants :

##### Renforcer la connaissance réciproque entreprises/fournisseurs et développer une culture d'écoute

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.

Les échanges avec nos fournisseurs ont été renforcés :

- une **cinquième édition des Rencontres Fournisseurs** 100 % digital. Au programme, bilan et perspectives de la feuille de route achats, présentation de l'organisation des achats, restitution de l'enquête fournisseurs, vote des gagnants aux trophées excellence achats pour valoriser des projets co-construit entre fournisseurs, acheteurs et métiers, et enfin, l'organisation de temps d'échanges sur trois thématiques ("Vos transformations et perspectives 2021", "Vos approches durables", "L'IT et le digital") ;

- une **newsletter dédiée (LINK)** leur est adressée semestriellement.

Dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19, un effort particulier de la part de chacune des entités a permis d'accroître la visibilité sur nos projets et proposer des mesures d'accompagnement afin de rassurer nos fournisseurs sur notre volonté de maintenir le tissu économique et avec une attention particulière portée aux PME et TPE.

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

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 2 et de la Loi sur le devoir de vigilance.

##### S'assurer de l'équité financière envers nos fournisseurs

Crédit Agricole S.A. est attentif au **suivi des délais de paiement** vis-à-vis de ses fournisseurs. Cet indicateur est d'ailleurs suivi au niveau du Comité exécutif du Crédit Agricole S.A. et ses filiales. La Ligne métier Achats Crédit Agricole S.A. s'est donnée pour objectif pour fin 2022 de diminuer de 25 % le nombre de factures réglées avec retard dans chaque entité, seules les litiges documentés étant acceptés. Des indicateurs de suivi de délais de paiement par entité ainsi que le suivi des plans d'actions sont présentés semestriellement au **Comité de contrôle interne Groupe (CCIG)**. Le délai de paiement moyen est de **40 jours** en 2021 pour 13 entités consolidées<sup>(1)</sup> du Crédit Agricole S.A. et ses filiales

##### Contribuer au développement du territoire

L'ancre territorial du Groupe Crédit Agricole à travers son réseau de banques de détail se traduit par le recours à de nombreux fournisseurs issus du tissu économique local. Le Groupe Crédit Agricole est particulièrement attentif lors de chaque projet achats, à inclure des acteurs locaux lorsque cela est pertinent (90 % de dépenses externes en France et 38 % de dépenses auprès des TPE-PME).

#### 3.5.4.2 Le Projet Humain : transformer la Ligne métier Achats et développer ses équipes

La **Ligne métier Achats (LMA)** compte plus de 500 collaborateurs issus de l'ensemble des entités du Crédit Agricole S.A. et ses filiales et des Caisses régionales en France et à l'international.

En 2021, un poste support RH a été créé au sein de la Ligne métier Achats, au niveau de la holding, pour poursuivre la professionnalisation des acheteurs et promouvoir la Ligne métier au sein du Groupe Crédit Agricole.

Le **parcours de professionnalisation des achats** a été enrichi de nouveaux modules (ex. : la négociation co-créative, Tout comprendre sur le processus achats en pratique) et largement communiqué auprès des équipes achats de la Ligne métier, mais également auprès des équipes RH des entités du Groupe Crédit Agricole.

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

#### Parmi les nouvelles missions de coordination RH :

- la promotion de la mobilité au sein de la Ligne métier Achats (mise en visibilité des opportunités de postes sur nos supports de communication internes et création d'un Comité mobilité dédié achats) ;
- la promotion des métiers d'acheteurs au sein du Groupe pour attirer de nouveaux talents (participation à des événements de communication RH Groupe).

#### 3.5.4.3 Le Projet Sociétal : intégrer les aspects environnementaux et sociaux dans nos achats

La Ligne métier Achats généralise 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<sup>er</sup> janvier 2020).

Cette note prend en compte trois dimensions :

- **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. 2 622 fournisseurs du Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont déjà une note EcoVadis au 25 janvier 2022 et 425 sont en cours d'évaluation.
- **La valorisation des achats inclusifs pour renforcer la cohésion et l'inclusion sociale**, à la fois les achats au service du développement de l'emploi dans les territoires (les TPE/PME, les entreprises implantées dans des zones de revitalisation rurales – ZRR ou dans les quartiers prioritaires de la ville – QPV), mais également les achats comme levier d'emploi des publics fragilisés (travailleurs handicapés travailleurs indépendants, structures d'insertion). Le volume d'achats confié au secteur du travail protégé et adapté s'élève à **4,9 millions d'euros** sur le périmètre France de Crédit Agricole S.A., ses filiales et Crédit Agricole Technologies et Services pour l'année 2021. L'objectif visé est de doubler le volume d'achats inclusifs d'ici fin 2022 à partir des chiffres de 2019, en élargissant le périmètre des achats inclusifs, notamment aux acteurs de l'insertion et également en développant des outils d'aide aux acheteurs pour qu'ils puissent être force de proposition auprès de leurs prescripteurs.
- À ce titre, la Direction des achats Groupe est membre du groupe du **Collectif des entreprises pour une économie plus inclusive** et participe activement au groupe de travail sur les achats.
- **L'évaluation des offres fournisseurs** au travers des impacts sociaux et environnementaux des biens et services achetés (impact carbone, écoconception, conditions de travail...). La Direction des achats Groupe réfléchit actuellement à la mise en place d'une démarche contribuant à notre objectif Groupe d'atteindre net zéro carbone sur notre empreinte propre et notamment sur le scope 3 (achats de biens et services).

Une **méthodologie co-construite** avec les acheteurs, les prescripteurs internes et quelques fournisseurs, a abouti à la **publication d'un guide** à destination de tous les acheteurs. Durant l'année 2021, des **grilles d'évaluation RSE** intégrant ces trois dimensions ont été élaborées pour chaque catégorie d'achats.

#### 3.5.5 Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité

##### Introduction

Depuis plusieurs années, à l'instar des autres acteurs des secteurs bancaire et financier, Crédit Agricole S.A. fait face à une cybercriminalité ciblant son système d'information. Conscient des enjeux liés à la sécurité numérique, Crédit Agricole S.A. a placé les cybermenaces au cœur de ses priorités en matière de gestion des risques opérationnels et déploie une stratégie de cybersécurité pour les maîtriser.

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

Crédit Agricole S.A. met en œuvre un ensemble de règles de sécurité informatique permettant de protéger les données de ses clients et de garantir la disponibilité des systèmes informatiques nécessaires à la fourniture des services aux clients.

#### Gouvernance et maîtrise des risques

La stratégie de cybersécurité et son adéquation à la menace sont examinées régulièrement par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. et font l'objet d'un suivi par le Comité des risques et le Comité des risques aux États-Unis. 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-clés relatifs au risque informatique.

Le Comité sécurité Groupe (CSG), qui rapporte au Comité exécutif, 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 notamment le niveau de maîtrise du Groupe dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information.

Le dispositif de contrôle interne, structuré en trois lignes de défense, supervise la maîtrise des risques cyber.

La première ligne de défense, constituée des équipes opérationnelles, intègre un réseau décentralisé de *Chief Information Security Officers* (CISO) chargés de veiller à la mise en œuvre de la politique de sécurité dans le système d'information. En outre, les CISO s'assurent de la réalisation d'une analyse des risques cyber dès la phase de conception des projets informatiques, dans une approche *Security by design*.

La Direction des risques Groupe (DRG) constitue la deuxième ligne de défense ; elle exerce en continu un contrôle à son propre niveau en s'appuyant sur un réseau de Managers des Risques des Systèmes d'Information (MRSI), rattachés aux responsables Contrôle permanent et risques (RCPR) de chaque entreprise du Groupe.

En troisième ligne de défense, l'Inspection générale contrôle le niveau de sécurité informatique dans le cadre de ses missions d'audit.

Crédit Agricole S.A. est également couvert par un contrat d'assurance cyber.

#### Sensibilisation et culture du cyber-risque

Crédit Agricole S.A. développe de manière active la sensibilisation de ses collaborateurs aux cybermenaces pour rappeler les enjeux liés aux pratiques individuelles et entretenir les réflexes essentiels. Elle repose entre autres sur des guides (passeport sécurité, recommandations pour le nomadisme et le télétravail), des formations (vidéos), des actions ciblées (sensibilisation des dirigeants, passeport sécurité pour les équipes de support informatique, formation de Conseils d'administration), des exercices thématiques (campagnes de faux *phishing*). Des actions de sensibilisation à destination des clients sont aussi menées régulièrement.

#### Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)

La PSSI s'insère dans le cadre global défini par la Politique Générale de Maîtrise des Risques du Système d'Information (PGMRSI) et la Politique du Plan de Continuité d'Activité du Groupe Crédit Agricole, publiées par la Direction des risques Groupe.

La PSSI est articulée autour d'une politique principale qui formalise les enjeux, objectifs et principes essentiels, complétée par des politiques de domaines portant sur toutes les thématiques de l'informatique. Elle est complétée par des procédures et standards visant à faciliter la déclinaison opérationnelle des politiques de domaines. L'ensemble de ces politiques, procédures et standards sont publiés sur l'intranet de Crédit Agricole S.A.

## Protection du système d'information et des données

Les accès au système d'information sont limités aux utilisateurs autorisés. Une authentification forte ou multi-facteurs est mise en place pour les accès les plus sensibles (accès distants, systèmes d'administration...).

Les configurations des équipements sont sécurisées. Le système d'information est cloisonné en zones dont les connexions avec d'autres zones ou des réseaux externes sont sécurisées. Les environnements d'administration sensibles sont isolés, et les systèmes de production sont séparés des environnements de développement et d'intégration.

Les utilisateurs ont à leur disposition des méthodes et outils pour catégoriser les informations qu'ils manipulent et les protéger, notamment en les chiffrant.

L'externalisation de traitements informatiques donne lieu une analyse de risques préalable, et est encadrée par des clauses contractuelles imposant la mise en œuvre d'une politique de sécurité compatible avec les objectifs de sécurité du Crédit Agricole, une supervision et un droit d'audit de la sécurité de la prestation tout au long du contrat.

## Opérations et évolutions

Une méthodologie encadre l'exécution des projets informatiques pour identifier les risques, maîtriser la sécurité des applications et systèmes lors de leur développement en interne ou de leur acquisition.

L'exploitation du système d'information est encadrée par des procédures. Les vulnérabilités des systèmes sont corrigées dans un délai proportionné à leur niveau de risque.

## Incidents et chocs extrêmes

Le fonctionnement du système d'information fait l'objet d'une journalisation en continu, et ces journaux sont corrélés afin de détecter les incidents de sécurité et d'éventuelles tentatives d'exfiltration de données.

Un processus de gestion des incidents est en place pour remédier à tout incident opérationnel ou de sécurité, avec le niveau de réponse et d'escalade approprié.

Le système d'information est conçu pour répondre aux objectifs de résilience exprimés par les métiers et formalisés dans leur Plan de Continuité d'Activité (PCA). Des solutions sont mises en place et testées pour répondre aux scénarios d'indisponibilité du système d'information, que la cause soit logique ou physique (y compris des postes de travail).

## Contrôle et pilotage

Des revues, audits et tests de sécurité sont réalisés périodiquement par les trois lignes de défense et des auditeurs externes, pour contrôler la conformité du système d'information et s'assurer de l'absence de vulnérabilités exploitables. Les plans d'audit et de tests de sécurité prennent en compte la criticité des composants du système d'information et les exigences réglementaires applicables pour déterminer le périmètre et la fréquence des contrôles.

En outre, trois dispositifs globaux de contrôle et pilotage de la sécurité du système d'information ont été mis en place :

- le tableau de bord sur les risques informatiques, diffusé à la Direction générale et au Conseil d'administration ;
- le *Cyber Check-Up*, diagnostic du niveau de maturité de chaque filiale face aux enjeux cyber ;
- le radar IT pour évaluer le niveau de maturité des processus de maîtrise des principaux risques informatiques.



# 4

## LA GESTION DES RISQUES ESG

### ➤ 4.1 L'approche risques ESG 80

L'approche en double matérialité	80
Les risques identifiés par le Groupe	80
L'intégration des risques de durabilité dans la gestion des risques du Groupe	80
L'intégration des risques de durabilité et des incidences négatives dans le conseil en investissement et en assurances	80
La gouvernance des risques ESG	80

### ➤ 4.2 L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs 81

Favoriser les investissements ESG des grandes clientèles et institutionnels	81
Offrir des supports d'épargne ESG aux clients	82
Intégrer des critères ESG dans la politique d'investissement du Groupe	82

### ➤ 4.3 L'intégration des enjeux ESG dans le financement des grandes entreprises 83

### ➤ 4.4 L'intégration des enjeux ESG dans l'analyse du risque de contreparties des PME et ETI 83

### ➤ 4.5 Chapitre TCFD : la gestion des risques climatiques 83

Les horizons de vulnérabilités aux risques climatiques	84
Les scénarios climatiques utilisés par le Groupe	84
Les études menées sur la base de scénarios	84
La mesure du risque de transition	85
La mesure du risque physique	85
Présentation de la stratégie risques climatiques selon les recommandations de la TCFD	86

## 4.1 L'APPROCHE RISQUES ESG

Conscient des impacts potentiels des risques extra-financiers sur ses activités, le Groupe a renouvelé ses engagements sociétaux et 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.

### L'approche en double matérialité

Le Groupe Crédit Agricole a adopté une approche en double matérialité, telle que préconisée par les instances de gouvernance. Il distingue ainsi :

- la matérialité sociétale et environnementale, correspondant aux **incidences négatives** des activités de l'entreprise sur son environnement : sont ici visés les impacts sur le climat, sur la biodiversité, mais également sur la société :
- Afin d'identifier et limiter ces incidences négatives, le Groupe a mis place une stratégie de criblage ESG systématique sur ses investissements, et une stratégie climat ambitieuse décrite au sein du chapitre 3.4 ;
- la matérialité financière, correspondant aux **risques de durabilité** encourus par le Groupe :

Selon le règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers, les risques de durabilité sont décrits comme des événements ou situations dans le domaine environnemental, social ou de la gouvernance d'entreprise (ci-après "ESG") qui, s'ils surviennent, pourraient avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement.

### Les risques identifiés par le Groupe

- **Le risque climatique : inscrit dans la stratégie Risque comme l'un des 23 risques majeurs du Groupe :**

- *risques physiques* : dommages directement causés par changements climatiques aigus (type catastrophe naturelle) ou chroniques (hausse des températures moyennes sur le long terme, élévation du niveau de la mer...),
- *risques de transition* : effets de la transition vers une économie sobre en carbone, résiliente au changement climatique ou écologiquement durable. Ils recouvrent les risques réglementaires ou de changements de politiques liées au climat et à l'environnement, les risques liés à des changements de comportements, les risques technologiques, les risques de réputation.

- **Autres risques environnementaux** : perte de biodiversité, changement des usages et productivité des sols, réduction des ressources en eau.

- **Risques sociaux** : risques liés aux droits, bien-être et intérêts des personnes et des communautés, comprenant des facteurs tels que l'(in)égalité, la santé, l'inclusion, les relations de travail, la santé et la sécurité au travail, le capital humain et les communautés.

- **Risques de gouvernance** : pratiques de gouvernance (y compris leadership et rémunération des dirigeants, audits, contrôles internes, lutte contre l'évasion fiscale, indépendance du Conseil d'administration, droits des actionnaires, corruption...) et manière dont les entreprises ou entités intègrent les facteurs environnementaux et sociaux dans leurs politiques et procédures.

*Nota : Les risques environnementaux regroupent les deux premiers facteurs de risque.*

### L'intégration des risques de durabilité dans la gestion des risques du Groupe

Les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance sont considérés comme des facteurs de risques influençant les principaux risques de la Banque (crédit, marché, etc.), i.e. résultant des expositions à des contreparties qui peuvent être affectées par des aléas de nature ESG.

### L'intégration des risques de durabilité et des incidences négatives dans le conseil en investissement et en assurances

Par leurs conseils, les prestataires de services d'investissement et les distributeurs de produits d'assurance peuvent jouer un rôle central dans la réorientation du système financier vers la durabilité et ainsi répondre aux deux impératifs de la finance durable :

- réorienter les flux de capitaux vers des investissements durables ;
- intégrer la durabilité dans la gestion des risques financiers pour renforcer la stabilité financière.

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier s'opère tant au niveau de la conception que de la distribution des produits financiers :

- **au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits ;
- **au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

**Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.**

Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Crédit Agricole distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité. Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

### La gouvernance des risques ESG

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

La gouvernance mise en place en matière extra-financière, que cela soit sur la gestion des risques ESG ou sur la stratégie climat du Groupe, est détaillée au sein de la partie 5.2 pilotage de la performance extra-financière avec la plateforme GreenWay.

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

**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. Après avoir confirmé sa position de leader européen de l'investissement responsable<sup>(1)</sup> avec près de 850 milliards d'euros d'encours gérés avec une approche ESG, Amundi a annoncé amplifier ses engagements en faveur d'une transition environnementale juste au travers de son plan stratégique.

### Engagement Amundi présenté fin 2021 en matière d'ESG

- › Intégrer dans ses fonds ouverts de gestion active, une nouvelle note de transition environnementale.
- › Proposer sur l'ensemble des grandes classes d'actifs, des fonds ouverts avec un objectif de gestion *Net Zero* 2050 d'ici 2025.
- › Atteindre 20 milliards d'euros d'encours dans les fonds dits à impact d'ici 2025.
- › Avoir 40 % de sa gamme d'ETF constituée de fonds ESG d'ici 2025.
- › Développer au sein d'Amundi Technology, Alto Sustainability, une solution technologique d'analyse et d'aide à la décision pour les investisseurs sur les enjeux environnementaux et sociétaux.
- › Étendre à 1 000 entreprises supplémentaires le périmètre d'entreprises engagées sur leur stratégie climat.
- › Exclure dès 2022 de ses investissements les entreprises qui réalisent plus de 30 % de leur activité dans le pétrole et le gaz non conventionnel<sup>(2)</sup>.
- › Prendre en compte le niveau d'atteinte de ses objectifs d'investissement responsable dans le calcul d'attribution des actions de performance de ses 200 cadres dirigeants à hauteur de 20 %. Elle fixera également des objectifs ESG à l'ensemble de ses gérants et commerciaux.
- › Réduire ses propres émissions directes de gaz à effet de serre de près de 30 % par collaborateur en 2025 par rapport à l'année 2018.
- › Présenter sa stratégie climat à ses actionnaires lors de la prochaine Assemblée générale en 2022.

### Favoriser les investissements ESG des grandes clientèles et institutionnels

Amundi a mis en place une gouvernance dédiée à l'ESG qui se décline en trois niveaux : le Comité stratégique ESG et Climat définit et valide la politique ESG et les orientations stratégiques du groupe Amundi ; le Comité de notation ESG définit et valide les méthodologies de notation ESG ; le Comité de vote ESG supervise les politiques de vote des différentes entités pour assurer leur cohérence et joue un rôle de conseil dans les décisions de vote dans certains cas spécifiques, et s'assure de leur cohérence avec les thématiques d'engagement clés ESG.

Amundi s'est par ailleurs dotée de moyens importants pour déployer sa politique ESG : un département dédié à l'investissement responsable, comptant 22 analystes ESG, vote en Assemblées générales, engage un dialogue actionnarial avec les entreprises, et utilise 15 providers de données extra-financières. Plus de 13 500 émetteurs peuvent ainsi être notés sur les critères ESG.

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

- une analyse ESG propriétaire et systématique des entreprises, qui s'appuie sur des textes fondamentaux 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. La note ESG vise à mesurer la performance ESG d'une entreprise, c'est-à-dire sa capacité à anticiper et à gérer les risques et opportunités de durabilité inhérents à son secteur d'activité et à sa position stratégique. La note ESG évalue également la capacité de l'entreprise à gérer l'impact négatif potentiel de ses activités sur les facteurs de durabilité ;

- 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'exclusion ciblée stricte appliquée à l'ensemble des stratégies de gestion actives sur lesquelles Amundi à la discréption entière de gestion de portefeuille (des informations plus détaillées sur la Politique d'Investissement responsable, son champ d'application et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site [www.amundi.fr](http://www.amundi.fr)) ; elle comporte l'exclusion d'émetteurs notés G (non conformes à la politique ESG d'Amundi ou contrevenant aux conventions internationales, aux cadres reconnus sur le plan international ou aux cadres de régulations nationales), et l'exclusion de certains secteurs d'activité :
  - charbon thermique : Amundi met en œuvre depuis 2016 une politique sectorielle spécifique au charbon thermique. En 2021, 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 ; 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 énergétique détérioré,

(1) Source : Broadridge au 30 septembre 2021.

(2) Cette politique d'exclusion ciblée sera mise en œuvre en 2022 sur le même périmètre d'application que les autres politiques d'exclusions sectorielles d'Amundi (les stratégies de gestion active sur lesquelles Amundi a la discréption entière de gestion de portefeuille et les ETFs ESG à l'exception des indices très concentrés).

— tabac : 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 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, 853 produits financiers classés Article 8 ou 9, en conformité avec le règlement "Disclosure" (*Sustainable Finance Disclosure Regulation*) et **72 fonds ouverts bénéficiant du label ISR** du ministère des Finances et des Comptes publics<sup>(1)</sup>.

Amundi s'est classée parmi les cinq premiers établissements dans le rapport publié par ShareAction "Voting Matters 2021", dédié à l'utilisation des droits de vote par procuration en faveur du changement climatique et des questions sociales de 65 des plus grands gestionnaires d'actifs.

Campagne de vote en Assemblées générales (AG)	2021	2020	2019
Nombre d'AG traitées	7 309	4 241	3 492
Nombre de résolutions traitées	77 631	49 968	41 429

En 2021, 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 2021, 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, Amundi a formé près de 50 grands clients institutionnels sur l'investissement ESG lors de formations dédiées et initié des plans d'accompagnement au développement ESG auprès des principales coentreprises de gestion situées à l'étranger.

### Offrir des supports d'épargne ESG aux clients

De façon à encourager les investissements responsables, **Crédit Agricole Assurances** à travers sa filiale **Predica** propose depuis fin juillet 2021 une gamme "engagée et responsable". Cette gamme permet aux clients qui le souhaitent de pouvoir investir leur épargne sur des supports visant à répondre aux grands défis environnementaux, sociaux et économiques. Cette gamme responsable a été étendue aux UC immobilières dès septembre avec la SC Immo durable, puis aux fonds à formule avec le premier fonds à formule responsable d'Amundi : Sélection France Environnement, proposé depuis mi-octobre.

**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 2021, 94 unités de compte proposées à l'épargnant par **Predica** ont reçu le label "ISR" développé par le ministère des Finances français, quatre ont le label GreenFin et neuf 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.

Crédit Agricole S.A. et ses filiales se sont engagés à placer d'ici fin 2022, dans le cadre du Plan moyen terme, 6 milliards d'euros de leurs portefeuilles de liquidité sur des titres *green, social et sustainability*. Cet objectif a déjà été atteint en 2021, avec un portefeuille de 13,3 milliards d'euros au 31 décembre.

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. Depuis 2021, l'extension du filtre ESG d'Amundi aux actions cotées et aux souverains a fait doubler l'encours des titres soumis à ce filtre, passant de 136 à 218 milliards d'euros<sup>(2)</sup>. 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.

(1) Hors fonds gérés par Lyxor AM.

(2) À fin décembre 2021.

## 4.3 L'INTÉGRATION DES ENJEUX ESG DANS LE FINANCEMENT DES GRANDES ENTREPRISES

La prise en compte des impacts environnementaux et/ou sociaux négatifs éventuels liés aux financements des grandes entreprises est basée sur plusieurs 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 RSE** : l'objet des politiques sectorielles est de préciser les règles d'intervention et critères sociaux et environnementaux introduits dans les politiques de financement 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. 14 politiques sectorielles RSE 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.
- **Un second regard risques climatiques intégré aux avis risques émis sur certaines stratégies sectorielles lors de leurs présentations en Comité des risques Groupe, notamment sur les secteurs les plus émissifs** (Pétrole et Gaz, Financement de matières premières, automobile, aéronautique, shipping...).

- **Une analyse de la sensibilité environnementale ou sociale des transactions** : la sensibilité environnementale ou sociale des transactions est appréciée par Crédit Agricole CIB depuis 2009. Ce processus permet d'assurer le respect des critères d'exclusion définis au sein des différentes politiques sectorielles RSE ou d'analyser voire d'anticiper de potentielles controverses auprès des clients ou d'une transaction.

Par ailleurs, Crédit Agricole CIB s'est doté de deux outils complémentaires :

- **un Comité ad hoc d'évaluation des opérations présentant un risque environnemental ou social (CERES)**, émettant une opinion sur les dossiers de financement pouvant présenter un risque de réputation ou de non-alignement avec les politiques sectorielles RSE. Il est présidé par le responsable de la fonction Conformité tandis que le secrétariat est assuré par le Département RSE. 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 (si le dossier nécessite un avis sur les aspects juridiques) ainsi que la Direction du Projet Sociétal et les Études économiques Groupe ;
- 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.

## 4.4 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 encore totalement le cas des sociétés non cotées qui ne diffusent pas, ou rarement, des données extra-financières à disposition des analystes. Il est donc difficile – à date – d'intégrer les paramètres extra-financiers lors de l'analyse de financement voire d'investissement.

Depuis 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**. 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 déléguétaire 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.

## 4.5 CHAPITRE TCFD : LA 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*). Les incidences négatives, correspondant aux 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 3.4 "La stratégie environnementale" de la DPEF.

Définie annuellement et validée par les instances de gouvernance, la stratégie risques environnementaux du Groupe suit les recommandations de la TCFD en termes de présentation en abordant 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 présentés, en précisant les rôles et responsabilités de chacun des acteurs sur ces impacts.

## Les horizons de vulnérabilités aux risques climatiques

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 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 versions 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><b>Scénario utilisé au niveau Groupe pour fixer les grands axes de notre stratégie d'alignement à l'Accord de Paris.</b></p> <p><b>Objectif</b></p> <p>Appréhender les enjeux d'une trajectoire 2°C.</p> <p><b>Type de scénario</b></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><b>Scénarios utilisés sur un large périmètre du Groupe pour réaliser les premiers tests de résistance aux risques climatiques.</b></p> <p><b>Objectif</b></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><b>Types de scénarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un scénario de référence (transition ordonnée correspondant à la Stratégie Nationale Bas Carbone)</li> <li>• Un scénario adverse de transition accélérée et un scénario adverse de transition retardée</li> <li>• Un scénario de risque physique unique (scénario "RCP 8.5" du GIEC)</li> </ul>	<p><b>Scénarios créés et utilisés au niveau entités pour explorer quantitativement la matérialité des risques climatiques.</b></p> <p><b>Objectif</b></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>

## Les études menées sur la base de scénarios

### Scénarios internes

Pour mesurer les enjeux liés aux risques climatiques, le Groupe a développé une méthode interne, nommée SAFE (initialement P9XCA, cf. chapitre 5 "Résultats"), 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 développés par Crédit Agricole CIB, 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 ont permis 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. Dans l'ensemble des scénarios projetés, les impacts financiers pour le Groupe restent contenus.

### Les scénarios NGFS : l'exercice pilote climat ACPR

Le Groupe Crédit Agricole s'est porté volontaire pour participer en 2020 à un exercice pilote de résistance aux risques climatiques conduit par l'ACPR. Cet exercice a à la fois concerné les activités bancaires sous les angles risques de crédit et risques de marchés, mais également les activités assurantielles (santé, prévoyance, dommage, vie), la gestion d'actif étant quant à elle exclue du champ d'analyse. Les portefeuilles sur lesquels les

simulations ont été conduites représentant plus de 80 % des emplois pondérés du Groupe, au titre du risque de crédit. Il visait à tester la résilience des établissements de crédit et assureurs français aux effets de la transition climatique à horizon 2050, sans impact sur le *capital planning*. Il a permis 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 reposaient sur l'approche du *Network for Greening Financial System* (NGFS), recourant aux travaux du GIEC. Un scénario central de transition ordonnée, a été 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. Ils demeurent contenus dans les trois scénarios et gérables pour le Groupe sur les horizons considérés, grâce notamment à l'application de décisions de gestion.

## La mesure du risque de transition

L'intensité carbone des portefeuilles des entités du Groupe est calculée depuis 2017 : elle correspond au rapport entre l'empreinte carbone de chaque entité et le montant de ses encours. Évoluant peu d'une année sur l'autre, cet indicateur a vocation à cartographier les enjeux liés au risque de transition.

Un indice de risque de transition à moyen terme est par ailleurs 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 SAFE 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 2021, 16 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 2021, le nombre de projets en portefeuille est de 448. La répartition des projets par classe est la suivante :

- 36 projets ont été classés A dont aucun en 2021 ;
- 351 ont été classés B dont 16 en 2021 ;
- 61 ont été classés C dont aucun en 2021.

La gestion du risque de transition est réalisée au travers d'outils Groupe et d'outils spécifiques à chaque entité, décrits dans les paragraphes 3.2, 3.3 et 3.4.

## La mesure du risque physique

**S'agissant des risques physiques encourus directement par les implantations immobilières du Groupe :**

L'encadrement actuel du risque opérationnel, par le biais des plans de continuité d'activité, permet l'intégration de ces risques. Compte tenu des implantations géographiques actuelles, les risques physiques liés aux risques climatiques sont considérés comme faibles.

**S'agissant des risques physiques susceptibles d'impacter la valeur des portefeuilles de financement et d'investissement du Groupe :**

Le Groupe calcule annuellement 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).

Globalement, les indices moyens par entités sont faibles, avec une moyenne à 2,4, représentant un niveau très modéré de risque physique. Ces indices évoluent par ailleurs peu d'une année sur l'autre, reflétant la stabilité des mix géographiques et sectoriels du Groupe.

## Les initiatives et projets des entités métiers : focus sur l'assurance

**Crédit Agricole Assurances** est soumis aux risques de transition pour ses activités d'investissement. Ces risques sont pris en compte par Crédit Agricole Assurances qui intègre des critères extra-financiers dans le choix des émetteurs. Les investissements obligataires sont soumis au filtre "Investissement Socialement Responsables" (ISR) d'Amundi. Les émetteurs les moins bien notés selon ces critères sont soit exclus des investissements, soit limités. Ainsi, le groupe Crédit Agricole Assurances poursuit sa politique charbon en excluant notamment les émetteurs tirant plus de 25 % de leur chiffre d'affaires dans l'extraction du charbon. Par ailleurs, une politique d'amélioration des performances énergétiques des actifs immobiliers en portefeuille (concrétisée par l'obtention d'un label) a été mise en œuvre. Crédit Agricole Assurances poursuit ses investissements dans les actifs verts avec l'investissement de 7,3 milliards d'euros d'obligations vertes, à fin décembre 2021.

Dans son activité d'assurance dommages, **Crédit Agricole Assurances** est exposé aux risques de dommage et de catastrophe, notamment climatique. Pour gérer ces risques et contenir l'exposition du risque physique, un dispositif de surveillance et de maîtrise des risques physiques est en place chez Pacifica, principale entité IARD du groupe Crédit Agricole Assurances, dont une des étapes est l'identification et l'évaluation des risques physiques. La quantification de ces risques repose notamment sur des simulations de scénarios généraux d'événements climatiques en utilisant à la fois la Formule Standard de la norme Solvabilité 2 correspondant à une période de retour de 200 ans (paramètres définis par l'EIOPA) et une modélisation interne reposant sur des modèles du marché, permettant de disposer d'une courbe de distribution du risque en fonction des périodes de retour.

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.

Par ailleurs, depuis 2019, Crédit Agricole S.A. et plusieurs Caisses régionales pilotes ont mené des études d'impact des risques physiques sur leurs portefeuilles Immobilier et Agriculture. Ces études, réalisées avec l'appui du cabinet Carbone 4, ont montré que les portefeuilles étaient potentiellement exposés aux aléas climatiques à horizons moyen et long terme.

Ainsi le portefeuille de crédit immobilier de la Caisse régionale pilote (Normandie Seine) a étudié la vulnérabilité des bâtiments aux aléas climatiques suivants (vagues de sécheresse, sécheresse, inondations, hausse du niveau de la mer), en tenant compte des typologies de bâtiments et d'aléas climatiques.

Des études similaires ont été réalisées pour les portefeuilles Agriculture de deux Caisses régionales pilote (Morbihan et Atlantique-Vendée). Les risques physiques liés au réchauffement climatique sont très variables en fonction de la zone et du type d'activité agricole mais peuvent se matérialiser très rapidement en impacts financiers sur les actifs/opérations, les fournisseurs et les marchés. Pour le Crédit Agricole, ces impacts engendrent des risques potentiels de détérioration de la performance financière des contreparties. Ces impacts potentiels du changement climatiques sont très localisés. Le risque climatique est en effet lié à la fois à l'évolution du climat, mais aussi à la vulnérabilité de l'activité considérée et à l'exposition des acteurs aux différents aléas. Le contexte local est alors très important pour la définition du risque. Les niveaux d'aléa sont modérés en général mais forts sur quelques zones, notamment pour les fortes températures. Si le risque de gel est en baisse, les cultures et élevage de plein air (notamment bovins) sont impactés par les hausses de température, notamment au sud de la Vendée. L'enjeu est donc sur ces deux grandes catégories, tandis que l'impact est moindre sur les autres activités, notamment l'élevage volaille et l'activité viticole et maraîchère.

De son côté, LCL a réalisé, en 2020 et 2021, des études sur l'incidence de catastrophes climatiques extrêmes sur son portefeuille de crédit *Retail*. Des travaux permettant de construire une base de données climatiques à partir de données *open source* externes ont également été réalisés afin de pouvoir automatiser la construction d'indicateurs de risque, notamment sur les portefeuilles de financements garantis par des sûretés immobilières.

## 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 spécialités 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 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.</p> <p>Le Comité des risques analyse 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. Il évalue les enjeux Groupe liés aux risques climatiques et valide la Stratégie Risque Environnementaux annuelle du Groupe.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lors de l'examen des projets stratégiques, notamment dans le cadre du Projet du Groupe qui fait de la Stratégie Climat un des piliers ;</li> <li>• à l'occasion des présentations de la déclinaison du Projet de Groupe par chaque entité ;</li> <li>• lors de l'examen des Stratégies Risques soumises à son adoption, lorsque le champ de ces stratégies le justifie.</li> </ul> <p>La composition du Conseil d'administration, ainsi que les profils et compétences de ses membres est consultable dans le chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise" du Document de référence.</p> <p>Voir chapitres 3.2 et 4.1.</p>
	2 – Décrire le rôle de la Direction dans l'évaluation et la gestion des risques et des opportunités climatiques	<p>La stratégie Risques Environnementaux, 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. Le Comité des risques Groupe évalue les enjeux climatiques et enjeux Groupe, examine la pertinence de la stratégie proposée, valide la stratégie et demande des travaux complémentaires en cas de besoin. Cette stratégie risque et l'avis risque associé déterminent la feuille de route en matière de risques environnementaux pour l'année à venir.</p> <p>Voir chapitres 3.2 et 4.2.</p>

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
	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 enjeux pour le Groupe sont appréhendés en rapprochant l'empreinte carbone et l'exposition du Groupe pour chaque secteur à enjeu. Ils sont également appréciés à travers la projection des expositions du Groupe dans différents scénarios à court, moyen et long terme.</p> <p><i>Voir chapitres 2.3, 3.4 et 4.5.</i></p>
Stratégie	4 – Décrire l'impact des risques et opportunités climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de la Société	<p>Le Groupe Crédit Agricole est historiquement investi dans l'accompagnement de la transition climatique de la société. Après la stratégie climat de 2019 comprenant notamment la sortie programmée du charbon, le Groupe a renforcé ses engagements en 2021 en signant les trois alliances Net Zéro de la place financière. Il a également annoncé un nouveau programme en 10 engagements sociaux et environnementaux, positionné au cœur de ses activités.</p> <p>En parallèle, le Groupe a mis en place des procédures de façon à intégrer les risques climatiques dans sa gestion des risques financiers. En particulier, un filtre qualitatif est réalisé à travers la mise en place de politiques sectorielles RSE et d'une gouvernance dédiée.</p> <p>Les tests de résistance sur portefeuille, menés avec l'ACPR, ont par ailleurs confirmé que les impacts financiers des risques de durabilité restent contenus pour le Groupe, selon les différents scénarios envisagés.</p> <p><i>Voir chapitres 3.4 et 4.5.</i></p>
	5 – Décrire la résilience de la stratégie de la Société, en tenant compte des différents <i>scenarii</i> climatiques, y compris le scénario d'une augmentation des températures de 2 °C ou moins	<p>Les outils internes d'évaluation des enjeux permettent de confirmer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la vulnérabilité du Groupe aux risques physiques reste stable et demeure faible, que ce soit pour les activités de financement ou celles de Crédit Agricole Assurances, grâce à la mise en place d'un dispositif de surveillance et de maîtrise de ces risques permettant de contenir son exposition ;</li> <li>• 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 CO<sub>2</sub> ;</li> <li>• les risques de transition sont notamment appréhendés à travers de notes. Les émetteurs les moins bien notés selon des critères extra-financiers sont soit exclus des investissements, soit limités.</li> </ul> <p><i>Voir chapitre 4.5.</i></p>
Gestion des risques	6 – Décrire les procédures de la Société visant à identifier et à évaluer les risques climatiques	<p>Les risques liés au climat sont identifiés et analysés dans le cadre du processus d'identification des risques du Groupe, et viennent alimenter la matrice de matérialité.</p> <p>Ils sont considérés comme des facteurs de risques influençant les principaux risques de la Banque (crédit, marché, etc.), i.e. résultant des expositions à des contreparties qui peuvent être affectées par des aléas de nature ESG.</p> <p>Ils sont évalués et hiérarchisés à travers le suivi de différents indicateurs et la réalisation d'études d'impact sur portefeuille selon différents scénarios, à l'image de l'exercice mené fin 2020 avec l'ACPR.</p> <p><i>Voir chapitres 2.3 et 4.5.</i></p>
	7 – Décrire les procédures de la Société pour la gestion des risques climatiques	<p>La gestion du risque de transition est réalisée au travers d'outils Groupe et d'outils spécifiques à chaque entité.</p> <p>Les politiques sectorielles RSE encadrent les activités et définissent les périmètres d'exclusion, notamment sur le périmètre de Crédit Agricole CIB. La Direction des risques émet un avis sur ces politiques, de même que sur la stratégie risques environnementaux et les stratégies sectorielles.</p> <p>Par ailleurs, la stratégie du Groupe, qui consiste en la réallocation progressive des portefeuilles de financement, d'investissement et des actifs gérés au profit de la transition énergétique, est destinée à diminuer le risque brut à terme et à permettre au Groupe d'améliorer son niveau de résilience.</p> <p><i>Voir chapitres 3.4, 4.2, 4.3 et 4.4.</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 environnementaux, à travers notamment les Comités des risques Groupe, et le Comité des risques du Conseil d'administration. Les indicateurs présentés dans le cadre de l'appétence sont communiqués à la gouvernance selon la politique d'Appétence qu'elle valide.</p> <p><i>Voir chapitre 4.1.</i></p>

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
Système de mesure et objectifs	<p>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>	<p>Les risques climatiques sont suivis à travers plusieurs indicateurs : empreinte carbone des portefeuilles, et indices spécifiques sur les risques de transition et risques physiques.</p> <p>S'agissant du calcul de l'empreinte, 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 (renommée SAFE en 2021) 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.</p> <p>Par ailleurs, un indice de risque de transition à moyen terme est calculé depuis 2017 pour les groupes clients entreprises de <b>Crédit Agricole CIB</b> en combinant trois facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le niveau d'enjeu sectoriel lié aux financements tel qu'évalué par la méthodologie SAFE dans la vision par enjeu ;</li> <li>• le niveau d'ambition nationale de réduction des émissions de GES tel que résultant des contributions volontaires dans le cadre des négociations internationales (<i>INDC – Intended Nationally Determined Contributions</i>) ;</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Enfin, 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 5.4 et 4.</i></p>
	<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>	<p>Les émissions liées aux scopes 1, 2 et 3 du Groupe sont consultables dans les chapitres 5.4 et 5.5.</p>
	<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>	<p>Concernant le scope 3 (portefeuille de financements et d'investissement) : le Groupe Crédit Agricole s'est donné pour objectif d'atteindre la neutralité carbone sur l'ensemble de ses portefeuilles à horizon 2050 (adhésions Net-Zero de juillet 2021).</p> <p>Pour les scopes 1 et 2 : le Groupe travaille à la construction de trajectoires capables de répondre aux objectifs de neutralité carbone d'ici à 2050. Selon la méthodologie <i>Science-Based Targets initiative</i> (SBTi), dans laquelle le Crédit Agricole S.A. et ses filiales s'inscrivent, les objectifs de diminution s'établissent comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. - 46,2 % d'émissions absolues sur les scopes 1 et 2 entre 2019 et 2030 ;</li> <li>2. - 46,2 % d'émissions liées aux déplacements professionnels entre 2019 et 2030.</li> </ol> <p><i>Voir les chapitres 3.4.7 et 5.4.</i></p>



# 5

## RÉSULTATS

➤ 5.1 Indicateurs de performance extra-financière	90
➤ 5.2 Pilotage de la performance extra-financière avec la Plateforme GreenWay	92
➤ 5.3 Indicateurs de la Taxonomie européenne sur les activités durables	92
➤ 5.4 Mesures et objectifs liés à notre empreinte carbone indirecte	94
L'empreinte énergétique indirecte : indicateurs et objectifs	94

➤ 5.5 Mesures et objectifs liés à notre empreinte interne	95
Mesurer et réduire notre empreinte papier, déchets, eau	95
➤ 5.6 Indicateurs ressources humaines	97
Effectif	97
➤ 5.7 Reconnaissance de la performance extra-financière par les parties prenantes	99

## 5.1 INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Stratégie ESG	Politique	Indicateur de performance	Définition	Unité	2021	2020	2019	Entités concernées
Performance environnementale	3.4.1 La stratégie climat du Groupe	Encours des initiatives spécifiques relatives à l'environnement	Investissements dans le secteur de la transition énergétique	Mds€	33,6	21,9	11,7	Amundi
		Financements d'activités vertes	Encours de financements verts et de transition au bilan de Crédit Agricole CIB	Mds€	13,2	11,14	7,1	CACIB
	4.5 Chapitre TCFD : gestion des risques climatiques	Investissements dans les énergies renouvelables	Investissements dans les énergies renouvelables <sup>(1)</sup>	Mds€	4,02	2,66	2,1	CAA
		Financements des ENR	Financements des énergies renouvelables	M€	268	241	224	LCL
	5.5 Mesures et objectifs de notre empreinte interne	Financement projets ENR en France	Financements des ENR en France sur une année glissante (S2 N-1 et S1 N)	%	30	28	24	Unifergie
		Émissions GES financements et investissements	Émissions de GES liées à l'ensemble des investissements et des financements ( <i>scope 3</i> )	Mteq CO <sub>2</sub>	147	143	139	Groupe Crédit Agricole
	3.5.1 Une approche universelle de nos métiers : accompagner tous les clients pour favoriser la cohésion sociale	Émissions GES liées aux énergies/m <sup>2</sup>	Émissions de GES liées à la consommation d'énergie des bâtiments (empreinte interne)	Teq CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	0,03666	0,03046	0,03492	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
		Émissions GES liées aux déplacements professionnels / ETP	Émissions de GES liées aux déplacements des collaborateurs en avion et en train (empreinte interne)	Teq CO <sub>2</sub> / ETP	0,061	0,101	0,636	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
Performance sociale	3.5.1 Une approche universelle de nos métiers : accompagner tous les clients pour favoriser la cohésion sociale	Encours du fonds à impact social et solidaire	Investissements dans le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire	M€	440	331	256	Amundi
		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	21 607	21 544	18 514	LCL, CACF et Caisses régionales
	3.3.1 Une forte culture éthique	Encours des Financements accordés aux institutions de microfinance	Financements accordés aux institutions de microfinance	M€	74,3	74	54	Fondation Grameen Crédit Agricole
Source : Amundi, Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole Assurances, LCL, CACIB, CACEIS, Indosuez WM, CACF, CAL&F, CA Bank Polska, CA-GIP, Crédit du Maroc, CA Italie, CAPS, CA Immobilier, Averm, Uni-médias				(1) Calcul sur la base des investissements cotés et non cotés (dettes et en capital).				
(2) Quiz non obligatoire.				(3) Taux de participation, sur le périmètre FReD (Amundi, Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole Assurances, LCL, CACIB, CACEIS, Indosuez WM, CACF, CAL&F, CA Bank Polska, CA-GIP, Crédit du Maroc, CA Italie, CAPS, CA Immobilier, Averm, Uni-médias) calculé sur la base des effectifs présents et payés au 31 décembre 2021.				

Stratégie ESG	Politique	Indicateur de performance	Définition	Unité	2021	2020	2019	Entités concernées
Performance sociale	3.5.2 Un employeur en responsabilité dans une Entreprise citoyenne : le partage de la création de valeur	Dirigeants formés au nouveau modèle de leadership	Pourcentage de dirigeants formés au nouveau modèle de leadership	%	100	54,5	42	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
		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	1	3	7	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
	3.5.2 Un employeur en responsabilité dans une Entreprise citoyenne : l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	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	24	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
		Formations dispensées	Nombre d'heures de formation reçues par les collaborateurs (quelle que soit la thématique de formation)	Millions d'heures	1,84	1,83	2,31	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
	3.5.3 Politique fiscale et <i>lobbying</i> responsable	Taux effectif d'imposition	Taux d'imposition dont s'acquitte Crédit Agricole S.A.	%	17,1	22,23	7,37	Crédit Agricole S.A.
	3.5.4 Achats responsables	Fournisseurs avec une évaluation RSE (EcoVadis)	Part des fournisseurs ayant reçu une évaluation dans le cadre d'un appel d'offres <sup>(1)</sup>	%	53	67,75	46,7	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
	3.5.5 Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité	Formation des collaborateurs aux risques cyber	Part des collaborateurs formés aux risques cyber	% sur 3 ans glissants 2019-2021	87,3	88,5	N/A	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
	3.2.1 Une 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	40	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
		Réseau d'acteurs RSE	Nombre de responsables RSE au sein du Groupe (à temps complet ou partiel)	Nombre	175	175	150	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
	5.2 Pilotage de la performance extra-financière avec la plateforme Greenway	Nombre d'indicateurs d'impact social et environnemental pilotés	Nombre d'indicateurs d'impact des financements ou des investissements calculé et piloté	Nombre	90	65	N/A	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
Performance ESG	3.2.3 Dispositif de contribution des collaborateurs à la performance ESG	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'intérêsement est lié au dispositif FReD	Nombre	23 215	23 408	10 000	Crédit Agricole S.A. et ses filiales
	4. La gestion des risques ESG : la matérialité financière	Encours des solutions d'investissement multicritères ESG	Actifs sous gestion investis dans des fonds avec un processus d'investissements "Intégration ESG"	Mds€	812,1	355,9	310,9	Amundi

(1) Le nombre de fournisseurs avec une évaluation EcoVadis a augmenté en valeur absolue entre 2020 et 2021, cf. "Plan de vigilance".

## 5.2 PILOTAGE DE LA PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE AVEC LA PLATEFORME GREENWAY

En 2021, le Groupe a poursuivi le déploiement de son **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 le déploiement d'une plateforme de pilotage de la performance ESG – **Plateforme GreenWay** – 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 (voir partie 3.4.4 "L'accompagnement des secteurs économiques vers la transition environnementale").

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.

En 2021, la Plateforme GreenWay s'est renforcée à travers l'amélioration continue des fonctionnalités existantes, le pilotage de nouveaux indicateurs de performance et la création de nouvelles fonctionnalités : suivi des indicateurs d'empreinte environnementale directe, meilleure traçabilité des indicateurs en vue des audits, notation ESG des entreprises cotées, etc.

## 5.3 INDICATEURS DE LA TAXONOMIE EUROPÉENNE SUR LES ACTIVITÉS DURABLES

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements "durables", c'est-à-dire ceux dans des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- a) l'atténuation du changement climatique ;
- b) l'adaptation au changement climatique ;
- c) l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- d) la transition vers une économie circulaire ;
- e) la prévention et la réduction de la pollution ;
- f) la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie 2021/2178, publié le 10 décembre 2021 au *Journal officiel*, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué "Climat" 2021/2139, publié le 9 décembre 2021 au *Journal officiel*, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

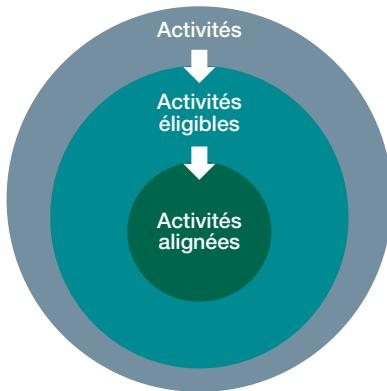
Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, les obligations de reporting applicables aux établissements bancaires sont progressives :

- une première obligation de reporting sur la base des données au 31 décembre 2021 sur (i) la part des activités dites "éligibles" et "non éligibles", c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non et (ii) la part des actifs exclus du numérateur et/ou du dénominateur ;
- une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31 décembre 2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs "alignés" (publication du GAR - *Green Asset Ratio*). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaires et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités locales et pour les financements dédiés ;
- enfin, des indicateurs relatifs au portefeuille de négociation et aux frais et commissions devront être publiés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026.

Pour le reporting 2021, Crédit Agricole S.A. et ses filiales publient la part d'actifs éligibles, correspondant à l'assiette d'actifs sur la base de laquelle sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.

Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué "Climat". Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux ;
- ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux ;
- respectent certaines garanties sociales minimales ;
- sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale).



Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :

- crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteur pour les ménages de l'UE ;
- financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;
- sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente ;
- concernant les contreparties financières, prise en compte uniquement des expositions envers les Caisses régionales soumises à la NFRD et pour lesquelles Crédit Agricole S.A. dispose des ratios d'éligibilité publiés au 31 décembre 2021.

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières (autres que les Caisses régionales soumises à la NFRD) et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondent pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles publiée à titre obligatoire. Crédit Agricole S.A. et ses filiales publient néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspondent aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en dessous des seuils d'assujettissement) ;
- les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs ;
- les autres expositions non éligibles à la taxonomie sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail.

En complément, **Crédit Agricole S.A. et ses filiales** publient la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux ;
- le portefeuille de négociation.

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d' <b>actifs éligibles</b> et d' <b>actifs non éligibles</b>	En %
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	27
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts ( <i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i> )	48

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	En %
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	1
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	1
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0
Part d'autres actifs <sup>(1)</sup> dans le total d'actifs	4
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	12
<b>TOTAL</b>	<b>18 %</b>

(1) Détails des "autres actifs", si ce montant est important (immobilisations, goodwill...).

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	En %
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	18
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	14
<b>TOTAL</b>	<b>33 %</b>

#### Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union européenne s'élève au 31 décembre 2021 à 46 %.

## 5.4 MESURES ET OBJECTIFS LIÉS À NOTRE EMPREINTE CARBONE INDIRECTE

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 l'Université Paris-Dauphine et de l'École polytechnique. Initialement dénommée P9XCA, cette méthodologie 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. En 2021, cette méthodologie a été rebaptisée *SAFE methodology* pour *Single Accounting of Financed Emissions* afin de souligner par son appellation même, sa spécificité par rapport aux autres méthodologies de calcul de l'empreinte carbone des portefeuilles de financement.

Elle permet en effet à une institution financière d'estimer, 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.

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.

### L'empreinte énergétique indirecte : indicateurs et objectifs

Selon la méthode SAFE, 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 CO<sub>2</sub>) :

Zones géographiques	Agriculture	Immobilier	Énergie	Industrie	Transport	Gestion des déchets	Secteurs	
							Services publics	Total
France	21 176	9 897	3 522	4 018	20 896	3 040	1	62 551
Allemagne	131	244	1 747	425	2 879	2	0	5 428
Espagne	3	92	793	59	957	8	3	1 916
Italie	273	423	2 713	854	3 116	121	0	7 500
Royaume-Uni	205	93	769	222	1 482	106	1	2 878
Autres Europe de l'Ouest	326	460	3 865	1 199	4 845	7	114	10 817
Autres Europe	26	368	1 994	1 861	2 333	87	0	6 668
Afrique Moyen-Orient	602	123	1 101	788	2 429	2 096	0	7 139
États-Unis	- 116	1 097	3 185	4 234	4 566	18	78	13 062
Autres Amérique du Nord	18	84	198	261	4 960	0	0	5 522
Amérique du Sud	394	28	621	1 286	2 214	206	0	4 750
Chine	18	333	1 473	2 255	1 777	0	0	5 856
Inde	5	7	2 799	314	349	59	0	3 532
Japon	0	145	0	21	788	0	0	954
Autre Asie	128	451	3 189	1 930	2 888	65	0	8 651
<b>TOTAL</b>	<b>23 190</b>	<b>13 845</b>	<b>27 970</b>	<b>19 728</b>	<b>56 478</b>	<b>5 815</b>	<b>197</b>	<b>147 223</b>

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 carbonées 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, de façon non significative, depuis 2020. La raison principale de cette augmentation est la croissance soutenue des encours d'investissement et de financement du Groupe.

## 5.5 MESURES ET OBJECTIFS LIÉS À NOTRE EMPREINTE INTERNE

	Consommations (en MWh)			Tonnes éq. CO <sub>2</sub> /an		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Gaz	84 259	64 531	72 890	19 140	13 263	14 981
Fioul	4 510	3 821	4 777	1 461	1 212	1 514
<b>SCOPE 1</b>	<b>88 770</b>	<b>68 352</b>	<b>77 667</b>	<b>20 601</b>	<b>14 475</b>	<b>16 495</b>
Électricité	309 625	284 356	309 699	62 512	59 229	66 032
Réseau de chaleur	26 651	23 725	17 035	7 169	5 305	3 809
Réseau de froid	5 415	5 180	4 996	85	226	218
Électricité <i>data centers</i>	77 775	77 126	77 515	5 405	5 292	2 831
<b>SCOPE 2</b>	<b>419 466</b>	<b>390 387</b>	<b>409 245</b>	<b>75 171</b>	<b>70 052</b>	<b>72 890</b>

Note : entre 2020 et 2021, les facteurs d'émissions appliqués aux consommations d'énergies ont été mis à jour avec les dernières données disponibles (sources : réglementation française et ADEME). L'augmentation des émissions de GES liées à l'énergie est due à un hiver plus froid et l'impact des mesures Covid-19 sur les centrales de récupération d'air ainsi qu'à une actualisation des facteurs d'émission. La diminution des émissions liées aux réseaux de froid est due à une actualisation du facteur d'émission.

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
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Distances parcourues (en milliers de kilomètres)	11 815	14 586	57 040	21 240	25 276	160 264	33 055	39 862	217 304
Émissions de CO <sub>2</sub> (en tonnes éq. CO <sub>2</sub> )	70	657	2 570	4 528	6 638	43 859	4 598	7 295	46 429

Note : la diminution des émissions liées aux déplacements professionnels est due à la pandémie (fermeture des frontières, restrictions de déplacement) et au développement des nouveaux moyens de communication impulsé par le Groupe.

### Mesurer et réduire notre empreinte papier, déchets, eau

La **consommation de papier** du Crédit Agricole S.A. et ses filiales s'établit en 2021 à 24 302 tonnes.

	2021	2020
Consommation globale (en tonnes)	24 302	21 836

Note : l'augmentation de la consommation de papier est principalement due à l'acquisition de nouvelles entités par le Groupe notamment Credito Valtellinese.

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. 61 % des déchets collectés du Groupe en 2021 ont ainsi été valorisés.

(en tonnes)	2021	2020	2019
DEEE – déchets d'équipements électriques électroniques	338	182	163
Papier/carton	2 129	1 331	2 006
DIB – déchets industriels banals	1 488	1 324	1 848

*Note : l'augmentation de la production de déchets est due à l'élargissement du périmètre du reporting notamment l'acquisition de nouvelles entités par le Groupe dont Credito Valtellinese.*

Depuis juillet 2020, des centres de tri intégrés sur les sites Crédit Agricole S.A. et ses filiales et gérés par nos prestataires permettent d'augmenter le taux de valorisation des déchets. Le Groupe s'appuie sur un système de suivi de ses consommations d'énergie, d'eau et de papier mis en place en 2013 ainsi que sur des campagnes internes d'éco-gestes à destination de l'ensemble de ses salariés.

Concernant les **appareils informatiques**, un partenaire issu du secteur du travail adapté et protégé, ATF Gaïa, collecte depuis 2014 les **DEEE** (déchets d'équipements électriques électroniques) 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 2021, ce sont plus de 2,6 millions de cartes soit 13,7 tonnes qui ont été collectées. Depuis 2014, ce sont plus de 20 millions de cartes bancaires, l'équivalent de 115 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.

**Crédit Agricole Payment Services** s'est par ailleurs associé à la fintech suédoise Doconomy pour lancer la solution "Mon Impact Carbone". Cette expérimentation permet aux porteurs de cartes du Crédit Agricole de visualiser en temps réel l'impact carbone de leurs achats sur la planète. L'application liée à la carte propose également aux clients d'investir dans des projets de séquestration de carbone et de diminution des émissions en achetant des crédits carbone issus de projets en faveur de l'environnement, certifiés par l'Organisation des Nations Unies.

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

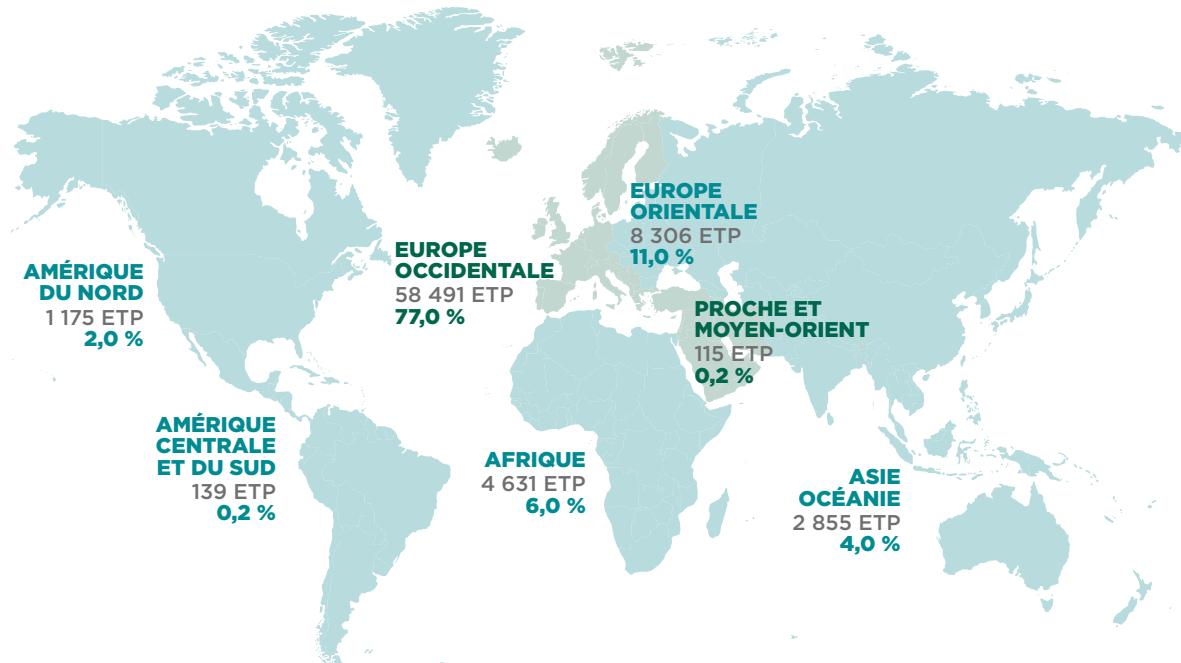
	2021	2020	2019
Consommation d'eau (en m <sup>3</sup> )	740 906	686 578	749 322

*Note : l'augmentation de la consommation d'eau entre 2020 et 2021 s'explique par la reprise de l'activité sur site suite à la pandémie.*

## 5.6 INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

### Effectif

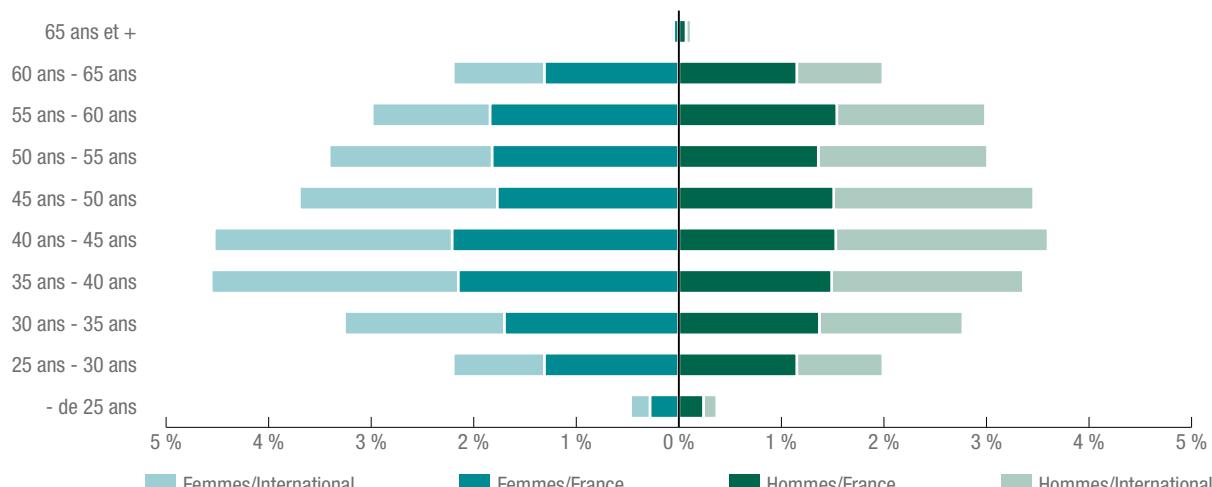
À fin 2021, Crédit Agricole S.A. et ses filiales comptent 75 711 collaborateurs en équivalent temps plein (ETP) et sont présents dans 44 pays.



### Effectif par domaine d'activité

	2021	2020		
	Effectif en ETP	%	Effectif en ETP	%
Banque de proximité en France	16 406	21,7	16 958	23,0
Banques de proximité à l'international	23 608	31,2	21 930	29,7
Services financiers spécialisés	8 696	11,5	8 538	11,6
Gestion de l'épargne et assurances	11 110	14,7	10 894	14,8
Pôle Grandes clientèles	12 944	17,1	12 708	17,2
Activités hors métiers	2 947	3,9	2 789	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>75 711</b>	<b>100,0 %</b>	<b>73 817</b>	<b>100,0 %</b>
dont France	35 130	46,0	35 447	48,0
dont International	40 581	54,0	38 370	52,0
<i>Périmètre couvert</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>

### Pyramide des âges



## — Âge moyen et ancienneté moyenne

	2021			2020		
	France	International	Total	France	International	Total
Âge moyen	44 ans	44 ans et 1 mois	44 ans et 1 mois	43 ans et 6 mois	43 ans et 4 mois	<b>43 ans et 5 mois</b>
Ancienneté moyenne	16 ans	14 ans	14 ans et 11 mois	15 ans et 10 mois	13 ans et 4 mois	<b>14 ans et 7 mois</b>
Périmètre couvert			96 %			99 %

## — Effectif par type de contrat

(en équivalent temps plein)	2021			2020		
	France	International	Total	France	International	Total
CDI	34 416	38 043	<b>72 459</b>	34 815	35 553	<b>70 368</b>
CDD	714	2 538	<b>3 252</b>	632	2 817	<b>3 449</b>
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>35 130</b>	<b>40 581</b>	<b>75 711</b>	<b>35 447</b>	<b>38 370</b>	<b>73 817</b>
Effectif CDI en dispense d'activité	1 189	894	<b>2 084</b>	1 066	908	<b>1 974</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36 319</b>	<b>41 475</b>	<b>77 795</b>	<b>36 513</b>	<b>39 278</b>	<b>75 791</b>

Vision bénéficiaire.

En 2021, la part des CDI dans l'effectif total est de 96 %. Elle était de 95 % en 2020.

## — Départ des effectifs CDI par motif

	2021			2020				
	France	International	Total	%	France	International	Total	%
Démissions	1 129	1 912	<b>3 041</b>	54,3	841	1 276	<b>2 117</b>	46,5
Retraites et préretraites	570	463	<b>1 033</b>	18,5	520	352	<b>872</b>	19,1
Licenciements	214	275	<b>489</b>	8,7	187	343	<b>530</b>	11,6
Décès	24	34	<b>58</b>	1,0	19	30	<b>49</b>	1,1
Autres départs	468	509	<b>977</b>	17,5	489	500	<b>989</b>	21,7
<b>TOTAL DÉPARTS CDI</b>	<b>2 405</b>	<b>3 193</b>	<b>5 598</b>	<b>100,0</b>	<b>2 056</b>	<b>2 501</b>	<b>4 557</b>	<b>100,0</b>
Périmètre couvert			99 %				99 %	

Le taux de *turn-over* est de 7,9 % en 2021 avec un taux de démission de 4 %. En 2020, le taux de *turn-over* était de 7,2 % avec un taux de démission de 3 %.

## — Absentéisme par jours calendaires

	2021			2020				
	Femmes	Hommes	Total	Nombre de jours	Nombre moyen de jours d'absence par salarié	Total	Nombre de jours	Nombre moyen de jours d'absence par salarié
Maladie	452 868	191 389	644 257	53,8	9,0	733 137	51,0	10,1
Accident	11 604	4 937	16 541	1,4	0,2	18 936	1,3	0,3
Maternité, paternité, allaitement	358 195	18 199	376 394	31,4	5,3	385 656	26,8	5,3
Congé autorisé	68 239	50 302	118 541	9,9	1,7	135 611	9,4	1,9
Autre	22 279	19 414	41 693	3,5	0,6	164 514	11,4	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>913 185</b>	<b>284 241</b>	<b>1 197 426</b>	<b>100,0</b>	<b>16,7</b>	<b>1 437 854</b>	<b>100,0</b>	<b>19,8</b>
Taux d'absentéisme global				4,3 %			5,4 %	
Taux d'absentéisme hors maternité				2,9 %			3,9 %	
Périmètre couvert				93 %			97 %	

## — Les promotions en France

	2021			2020		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Promotion dans la catégorie non-cadre	602	258	<b>860</b>	603	302	<b>905</b>
Promotion de non-cadre à cadre	275	172	<b>447</b>	325	198	<b>523</b>
Promotion dans la catégorie cadre	522	541	<b>1 063</b>	503	566	<b>1 069</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 399</b>	<b>971</b>	<b>2 370</b>	<b>1 431</b>	<b>1 066</b>	<b>2 497</b>
%	59,0	41,0	100,0	57,3	42,7	100,0
Périmètre France couvert			98 %			99 %

Promotion : ne sont comptabilisés que les changements de classification.

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

## 5.7 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 2021 :



- noté B par CDP depuis 2021 ;
- 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 24,9 par Sustainalytics depuis 2021<sup>(1)</sup> ;
- 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 ;
- › Principes pour une assurance durable depuis 2021 ;
- › Charte de la diversité depuis 2008 ;
- › Charte de la parentalité 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 ;
- › Net-Zero Banking Alliance, Net-Zero Asset Owner Alliance, Net-Zero Asset Managers Initiative depuis 2021.

(1) Plus la note est basse, plus le risque ESG est faible.

**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 BBCA (développement des bâtiments bas carbone) depuis 2015 ;
- › *Finance for Tomorrow* depuis 2017 ;
- › IIRC (*International Integrated Reporting Council*) depuis 2016.

**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 ;
- › *Task Force on Climate Disclosure* depuis 2017 ;
- › *Climate Action 100+* depuis 2017 ;
- › AIGCC (*Asia Investor Group on Climate Change*) depuis 2020 ;
- › Contribution au fonds de dotation de *RH Sans Frontières* depuis 2018.

**Autres positions**

- › Déclaration sur l'esclavage moderne depuis 2017.



# 6

## L'ACCÉLÉRATION DU PROJET SOCIÉTAL : UN PLAN PROGRAMME EN 10 ENGAGEMENTS

### ➤ Une nouvelle dynamique pour le Projet Sociétal du Crédit Agricole **102**

Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone	102
Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale	102
Réussir les transitions agricole et agroalimentaire	102

## UNE NOUVELLE DYNAMIQUE POUR LE PROJET SOCIÉTAL DU CRÉDIT AGRICOLE

Pour renforcer l'impact de son Projet Sociétal, le Groupe Crédit Agricole a annoncé le 1<sup>er</sup> décembre 2021 un plan-programme de 10 engagements. Amené à s'amplifier, ce plan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence, avec la mise en place, notamment, de l'Indice d'Engagement Sociétal impliquant l'ensemble des parties prenantes.

Résultat d'une mobilisation collective au sein du Groupe, ce plan programme a pour objectif de démultiplier l'impact des actions du Groupe auprès de ses 52 millions de clients (particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises) pour rendre les transitions sociétales accessibles à tous. Le Crédit Agricole veut être la banque de la vie, celle qui contribue à l'émergence d'un nouveau modèle de prospérité, porteur de progrès pour tous.

### Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone

#### #1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 :

- arrêt total de financement de tout projet pétrolier et gazier en Arctique ;
- baisse de 20 % des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025 ;
- 100 % des fonds ouverts en gestion active Amundi avec pour objectif une meilleure notation énergétique lorsque techniquement faisable ;
- mobilisation pour les énergies renouvelables ;
- livrets d'épargne "verts" et plan d'épargne "vert".

#### #2 Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique :

- "J'écorénoe mon logement" pour les particuliers ;
- "Objectif Transition Énergétique" pour les entrepreneurs ;
- Agilauto et bornes de recharge.

#### #3 Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100 % de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

### Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale

#### #4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique :

- Bien Vivre à Domicile ;
- Eko Assurances.

#### #5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales :

- publier un rapport d'impact annuel pour rendre compte aux parties prenantes.

#### #6 Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation :

- 50 000 jeunes en France et à l'International d'ici 2025.

#### #7 Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa gouvernance :

##### Parité : Atteindre :

- entre 30 % et 40 % de femmes parmi les cadres supérieurs à horizon 2025 (Caisses régionales),
- 40 % de femmes dans le Comité exécutif de la société cotée à horizon 2025,
- 30 % de femmes parmi les cadres dirigeants (Top 150) à horizon 2025 (entités Crédit Agricole S.A.) ;
- Formation : 100 % des collaborateurs et élus du Groupe formés aux enjeux liés à la RSE.

### Réussir les transitions agricole et agroalimentaire

#### #8 Accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable :

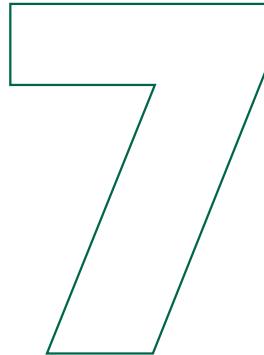
- lancer un fonds de *private equity* et de dette paneuropéen : objectif 1 milliard d'euros.

#### #9 Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique :

- explorer l'utilité d'une plateforme d'échanges de crédit carbone de la "Ferme France".

#### #10 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire :

- faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs.



## DEVOIR DE VIGILANCE

➤ 7.1 Cadre légal	104
➤ 7.2 Nos engagements	104
➤ 7.3 Nos principes éthiques	104
➤ 7.4 Pilotage et suivi du plan de vigilance	104
➤ 7.5 Notre démarche	105
➤ 7.6 Périmètre de reporting	105
➤ 7.7 Méthodologie d'identification et de gestion des risques visés par le présent dispositif de vigilance	106
Identification et évaluation des risques	106
Dispositifs de gestion des risques	106

➤ 7.8 Compte rendu de la mise en œuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques	107
Dans les relations avec les clients de Crédit Agricole S.A.	107
Dans les relations avec les salariés de Crédit Agricole S.A.	108
Dans les relations avec nos fournisseurs et sous-traitants	109
Dans les activités de financement et d'investissement de Crédit Agricole S.A.	111
➤ 7.9 Dispositif d'alerte et de recueil des signalements	112
➤ 7.10 Dispositif de suivi des actions mises en œuvre et d'évaluation de leur performance	113

## 7.1 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.

## 7.2 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 5.7 "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<sup>(1)</sup> : "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société" et sur le projet stratégique du Groupe qui a formalisé, dans le cadre de son Projet Sociétal, un programme en 10 engagements traduits

en 10 "marqueurs Groupe" articulés autour de trois axes : l'action pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, le renforcement de la cohésion et de l'inclusion sociale, la réussite des transitions agricoles et agroalimentaires. Sur le plan climatique, le Crédit Agricole a adhéré aux alliances visant à contribuer à la neutralité carbone en 2050 pour tous ses métiers : banques, assurances et gestion d'actifs.

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.

## 7.3 NOS PRINCIPES ÉTHIQUES

Notre politique en matière éthique est déclinée dans des textes de référence constituant un cadre normatif à trois niveaux synthétisant 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 3.3 "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, destinés à être intégrés dans les procédures de contrôle interne des entités, englobent les aspects relevant de la loi sur le devoir de vigilance ainsi que de l'éthique des affaires.
- **Les Codes de conduite**, propres à chaque entité du Groupe Crédit Agricole et aux spécificités de son activité, déclinent opérationnellement les principes de la Charte éthique pour promouvoir au quotidien des actions et comportements éthiques. 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 Corpus Fides**, accessible sur le site intranet de la Direction de la conformité et régulièrement mis à jour, rassemble les règles et procédures s'appliquant au sein du Groupe auxquelles chacun doit se conformer.

Le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. s'implique fortement dans la promotion d'une culture éthique au sein du Groupe. Ses membres adhèrent aux dispositions du Code de conduite et de la Charte éthique, annexée à son règlement intérieur. Il est informé chaque année de l'avancement du déploiement de la culture éthique au sein du Groupe et a inscrit, en 2021, sa mission de supervision des sujets éthiques dans son règlement intérieur.

En 2021, la mise en œuvre du programme d'appropriation de la culture éthique a été poursuivie et intensifiée avec pour objectif de continuer à renforcer l'intégration de la démarche éthique par les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et de mesurer, via des indicateurs communs, leur niveau de culture éthique.

## 7.4 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 12 mai 2021. 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 2021" et 1.3 "Activités des Comités spécialisés du Conseil").

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Etre dans le Document d'Enregistrement Universel 2021 de Crédit Agricole S.A.

Pour gagner en cohérence et renforcer les synergies autour du Projet de Groupe, une nouvelle organisation des fonctions centrales de Crédit Agricole S.A. a été mise en place en juillet 2021, avec un pôle Projet de Groupe, placé sous la responsabilité de Michel Ganzin, Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A., dont fait partie la Direction du Projet Sociétal (nommée auparavant Direction de la RSE).

Le Comité de la RSE de Crédit Agricole S.A., présidé par le Directeur général adjoint de Crédit Agricole S.A. en charge du pôle Projet de Groupe, 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 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 du Projet Sociétal au sein du pôle Projet de Groupe, 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.

## 7.5 NOTRE DÉMARCHE

Pour l'exercice 2021, 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 2021 pourront connaître des évolutions ou être enrichis de nouveaux indicateurs pour les exercices suivants.

## 7.6 PÉRIMÈTRE DE REPORTING

La vigilance exercée par Crédit Agricole S.A. repose sur le respect de ses engagements et de ses principes éthiques qui couvrent un champ plus large que le compte rendu de son plan de vigilance et s'appuient sur un ensemble de réglementations convergentes pour prévenir les risques d'atteinte aux droits humains et à l'environnement, incluant notamment la lutte contre le financement du terrorisme et le blanchiment des capitaux, le respect des sanctions internationales, la prévention de la fraude et la lutte contre la corruption. Les politiques et plans d'action de Crédit Agricole S.A. dans ces domaines sont décrits dans sa Déclaration de performance extra-financière (cf. chapitre 2, partie 3.3 "Éthique").

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 ses principales activités 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.

Les activités de Crédit Agricole S.A. sont analysées sous l'angle de leurs impacts et des risques d'atteintes graves qu'elles pourraient potentiellement causer, en matière de respect des droits humains et des libertés

fondamentales, de santé et sécurité des personnes et d'environnement, vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes c'est-à-dire ses collaborateurs, ses fournisseurs mais aussi ses clients, clients-sociétaires du Crédit Agricole, actionnaires, investisseurs et partenaires, en cohérence avec ses engagements envers la société.

Les enjeux en matière de respect des droits humains et libertés fondamentales identifiés sur la base des textes internationaux de référence portent sur la lutte contre : 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. Les enjeux en matière de protection de l'environnement identifiés comprennent la lutte contre : l'aggravation du dérèglement climatique et les 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.

## 7.7 MÉTHODOLOGIE D'IDENTIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES VISÉS PAR LE PRÉSENT DISPOSITIF DE VIGILANCE

### Identification et évaluation des risques

L'identification et l'évaluation des risques significatifs directement liés à nos activités, dans les domaines visés par la loi relative au devoir de vigilance, s'intègre dans notre méthodologie d'analyse des risques extra-financiers présentée dans la déclaration de performance extra-financière.

Notre démarche s'appuie dans un premier temps sur l'identification des enjeux ESG prioritaires. Ces enjeux font l'objet d'une analyse en fonction de l'intensité des attentes des parties prenantes et de leur impact potentiel au regard des activités de Crédit Agricole S.A., avec six degrés d'intensité et d'impact estimés. Les résultats de cette analyse sont présentés dans une matrice dite "matrice de matérialité" (cf. chapitre 2, partie 2 "Les risques extra-financiers", 2.2 "Matrice de matérialité").

Cette démarche est structurée en plusieurs étapes :

- la formalisation des domaines extra-financiers définis par la Raison d'être du Groupe ;
- le croisement avec les domaines d'actions définis dans l'ISO 26000 et les sujets listés au II de l'article R. 225-105 qui a permis d'identifier une trentaine d'enjeux majeurs ;
- au regard de ces enjeux et des activités du Groupe, l'identification d'une quinzaine de risques extra-financiers intrinsèques, à court, moyen ou long terme, évalués selon leur sévérité potentielle et leur probabilité d'occurrence sur la base de "critères bruts" n'intégrant pas les mécanismes d'atténuation des risques au sein du Groupe ;
- l'intégration de l'évaluation des attentes de nos parties prenantes basée notamment sur la consultation régulière des clients (Indice de Recommandation Client – IRC) et des collaborateurs (Indice d'Engagement et de Recommandation – IER) ainsi que sur une enquête nationale réalisée tous les deux ans, soit près de 1 800 personnes représentant le grand public, consultées en 2020.

Chaque risque intrinsèque significatif ainsi identifié est ensuite analysé selon le principe de double matérialité, avec d'une part, la matérialité sociétale qui présente l'impact des activités de Crédit Agricole S.A. sur son écosystème et d'autre part, la matérialité financière qui formalise l'impact de l'écosystème sur les métiers de Crédit Agricole S.A. (cf. chapitre 2, partie 2 "Les risques extra-financiers").

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.

### 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 4 "La gestion des risques ESG : la matérialité financière").

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 s'appuie sur des indicateurs dont deux indicateurs clés relatifs au risque climatique. Au-delà des indicateurs quantitatifs, l'appétence aux risques du Groupe s'exprime aussi au moyen d'axes qualitatifs et rappelle que le Crédit Agricole mène une politique de financement sélective et responsable qui intègre les principes de sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), notamment des politiques sectorielles et une stratégie climat alignée sur l'Accord de Paris.

La stratégie globale et l'appétence en matière de risques de Crédit Agricole S.A. et du Groupe Crédit Agricole sont examinées par le Conseil d'administration qui s'appuie sur les travaux menés par ses Comités spécialisés, en particulier son 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 l'objet d'un avis de la Direction des risques, y compris sous l'angle des risques climatiques pour certaines stratégies s'appliquant à des secteurs pour lesquels les clients présentent une exposition élevée aux risques de transition ou risque physique. Il valide également la stratégie Risques environnementaux élaborée conjointement et revue chaque année par la Direction des risques et la Direction du Projet Sociétal.

Pour les dossiers individuels de crédit nécessitant l'approbation de la Direction générale, le Comité des risques individuels de niveau Groupe (CRIG), présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A., se réunit selon la nécessité de l'agenda. Il examine tout dossier sensible soumis par les entités de Crédit Agricole S.A. qui rentrent dans la délégation du Directeur général de Crédit Agricole S.A. Ces dossiers font l'objet d'un avis de la Direction du Projet Sociétal pour les enjeux ESG (cf. chapitre 2, partie 3.2.2 "Gouvernance de la performance extra-financière").

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 externalisées critiques ou importantes, qui est formalisé dans un corpus de normes et procédures communes.

L'identification et l'évaluation qualitative des risques opérationnels 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.

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, 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.

## 7.8 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. Des revues, audits et tests de sécurité sont réalisés périodiquement par les trois lignes de défense contribuant à la maîtrise des risques et par des auditeurs externes, pour contrôler la conformité du SI. 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 3.5.5 "Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité".

En matière de protection des données personnelles, le Groupe s'est doté dès 2017 d'un cadre en mettant en place 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. Ils s'inscrivent en totale cohérence avec la mise en œuvre du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur en 2018.

Depuis cette date, l'ensemble des entités de Crédit Agricole S.A. se sont dotées d'un corpus de normes, procédures et contrôles relatifs à la gestion et la protection des données personnelles, y compris celles de

leurs collaborateurs. Le dispositif de formations obligatoires en matière de conformité déployé à destination de l'ensemble des collaborateurs en France et à l'international sera renforcé en 2022 en ce qui concerne la protection des données personnelles (cf. chapitre 2, partie 3.3.2 "Un groupe soucieux de protéger les intérêts de ses clients et la confiance de ses parties prenantes").

#### 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. En complément, Crédit Agricole Consumer Finance a déployé des mesures de soutien aux publics fragiles et plus particulièrement, des actions d'éducation budgétaire en France, au Maroc, en Italie, en Allemagne et au Portugal.

Au sein de Crédit Agricole Assurances, les offres de santé de Pacifica destinées aux particuliers sont solidaires et responsables : aucune sélection médicale n'est appliquée, la logique du parcours de soins coordonnés est respectée, des remboursements minimums sont appliqués et des actes de prévention sont pris en charge. Par ailleurs, les offres de santé intègrent le 100 % Santé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, afin de favoriser le "zéro reste à charge" pour nos clients et ainsi réduire le renoncement aux soins lié à des raisons financières. 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 (chapitre 2, partie 3.5.1.2 "Renforcement des actions de prévention des risques sociétaux").

### **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 75 711 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. dans les 44 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. Depuis 2017, une couverture santé sur-complémentaire hospitalisation est mise en place au niveau de Crédit Agricole S.A. en France. Le programme *Take Care* a permis de donner accès, depuis 2020, à des dispositifs en matière de santé et de prévoyance (garantie décès, invalidité et incapacité temporaire de travail) aux salariés des Banques de proximité à l'International situés dans quatre pays (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<sup>er</sup> 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 actualisé en 2021, a montré l'absence de tout manquement aux obligations légales requises localement en matière de santé et prévoyance. Par ailleurs, en 2021, une étude menée (avec le cabinet Mercer) sur la prévoyance, santé et maternité ainsi que sur le déploiement du congé maternité à l'international a constaté que le congé de maternité de 16 semaines bénéficie à 99,97 % des salariées de Crédit Agricole S.A. (cf. chapitre 2, partie 3.5.2.5 "Un cadre de travail attractif et sécurisant").

### **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 visiteurs, clients et prestataires présents sur ses implantations. 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 ainsi que leurs conditions de travail. À cet effet, en lien avec les services de santé au travail et les représentants du personnel, ces mesures ont été régulièrement adaptées en fonction de l'évolution de la crise sanitaire par le Groupe, conformément aux décisions et recommandations des pouvoirs publics (cf. chapitre 2, partie 3.5.2.5 "Un cadre de travail attractif et sécurisant").

La Direction sécurité-sûreté (DSS), rattachée au Secrétariat général, coordonne et anime la Ligne métier Sécurité-Sûreté physiques qui comprend l'ensemble des responsables Sécurité-Sûreté Prévention (RSSP) au sein de chaque entité, des instances dédiées avec le Comité métier sécurité sûreté Groupe, le Comité sécurité sûreté Groupe et le Comité sécurité Groupe, et s'appuie sur des échanges avec les autres Directions contribuant à la gestion de crise le cas échéant. Une procédure décrivant le cadre général, l'organisation et le fonctionnement de cette Ligne métier et rappelant les missions confiées à la Direction sécurité-sûreté est publiée au sein du Groupe Crédit Agricole et actuellement en cours de mise à jour, en cohérence avec les politiques opérationnelles et standards de sécurité du Groupe.

La DSS assure l'analyse et le suivi des menaces et risques de sécurité auxquels le Groupe Crédit Agricole est confronté, en lien avec les autorités publiques de sécurité nationales, en France et à l'étranger. Elle détermine et diffuse les politiques opérationnelles de sécurité applicables par toutes les entités du Groupe, concernant "Sécurité sûreté physiques des bâtiments non commerciaux", "Sécurité des voyageurs et des expatriés", "Veille et gestion de crise portant sur la sécurité des personnes et des biens", "Sécurité des événements", "Protection des dirigeants", "Contrôles de sécurité et de sûreté des personnes et des biens".

Ces politiques sont complétées par des plans d'action tels que le plan particulier de mise en sûreté. La DSS collabore, pour la prévention des risques physiques pouvant affecter les personnes et les biens, au dispositif de gestion de crise coordonné par l'équipe chargée de la supervision des dispositifs de contrôle au sein des Risques opérationnels et informatiques de la Direction des risques Groupe, en charge du plan de continuité d'activité incluant les procédures d'intervention d'urgence qui s'inscrivent dans le dispositif de gestion de crise du Groupe (cf. chapitre 5 "Risques et Pilier 3", partie 2 "Gestion des risques", "Plans de continuité d'activité").

La stratégie du Groupe en matière de sécurité repose sur l'anticipation, la prévention et la formation des collaborateurs pour leur permettre d'adopter des comportements adaptés et d'acquérir des réflexes efficaces en matière de sécurité. À cette fin, deux formations sous forme de e-learning sont proposées à l'ensemble des collaborateurs : la première, disponible depuis 2018, porte sur la conduite à tenir en cas d'attaque terroriste et a été présentée par la DSS au Comité de concertation qui réunit l'ensemble des organisations syndicales représentatives de Crédit Agricole S.A. ; la seconde concernant les conduites à tenir en cas d'évènements de sécurité comme l'incendie et le secours aux personnes a été validée par le Comité sécurité Groupe et est obligatoire depuis fin 2020 pour tous les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. Ces formations sont également proposées aux Caisses Régionales. Par ailleurs des actions de sensibilisation à la prévention des incendies sont menées sur les sites du Groupe en complément des exercices d'évacuation réglementaires et une formation "équipier d'évacuation" est proposée aux collaborateurs volontaires.

Afin de renforcer la culture sécurité au sein du Groupe, la DSS anime une page dédiée sur l'Intranet du Groupe et des supports vidéo sur les règles de sécurité et les règles sanitaires ont été diffusés sur les supports d'information des campus. En 2022, la journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail devrait faire l'objet d'une action commune de la part des entités du Groupe, pilotée par la DSS dans sa partie sécurité. Un projet de refonte globale des dispositifs de sûreté des campus Evergreen et SQYPark, regroupant plus de 15 000 collaborateurs de Crédit Agricole S.A., a été initié et devrait aboutir en 2023.

## 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. Cette année, la plupart des entités obtiennent un score stable ou en progression par rapport à 2020, dont l'unité économique et sociale Crédit Agricole S.A. qui atteint 89/100.

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 de personnes en situation de handicap est passé de moins de 2 % en 2005 à 5 % (taux provisoire 2021), et le volume d'achats réalisé auprès des entreprises inclusives a été multiplié par 6. En 2021, Crédit Agricole S.A. a recruté 52 salariés en situation de handicap, dont 22 en CDI. L'Accord-cadre international confirme également l'importance de cet engagement en faveur du handicap (cf. chapitre 2, partie 3.5.2.3 "La diversité du capital humain, accélérateur de notre transformation managériale et culturelle").

## 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. En 2021, des actions de formation et sensibilisation au dialogue social à l'attention des salariés, managers et représentants du personnel ont été déployées au sein de Crédit Agricole S.A. (cf. chapitre 2, partie 3.5.2.7 "Le progrès social").

## 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. Cette politique se décline à travers un programme "Achats responsables", déployé auprès de Crédit Agricole S.A. et partagé avec les Caisses régionales.

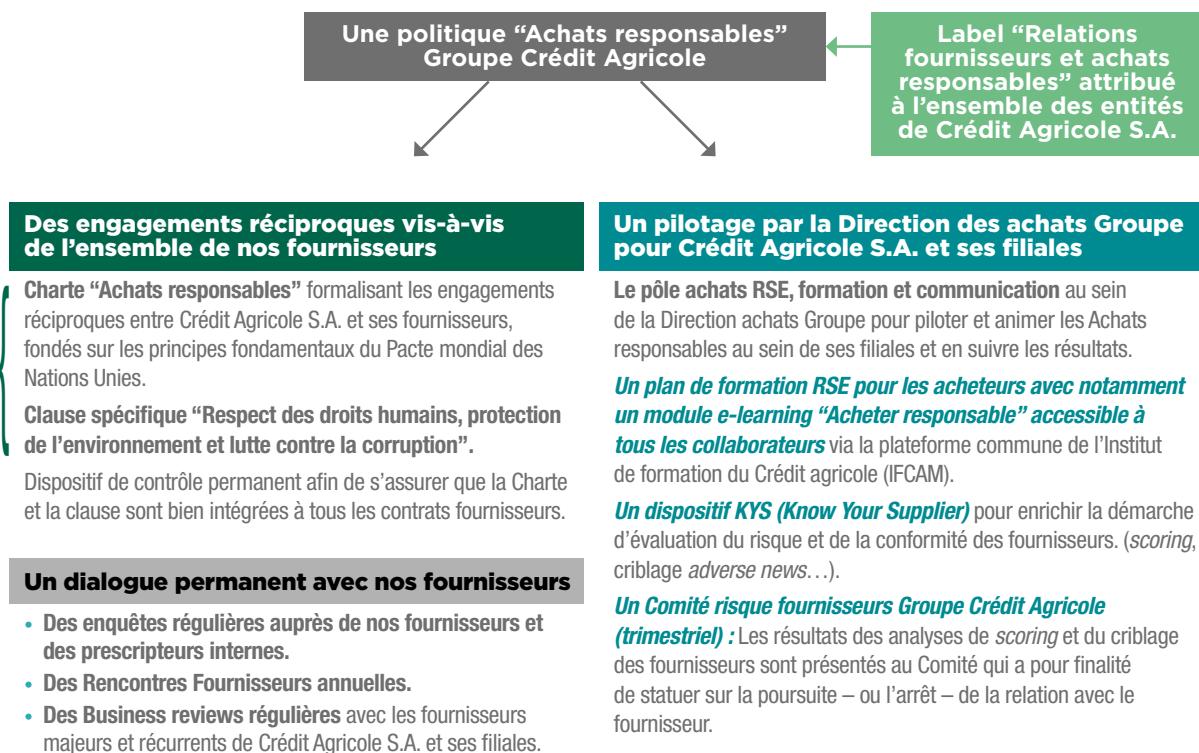
Ce programme co-construit avec nos fournisseurs et prescripteurs internes a permis à Crédit Agricole S.A. de recevoir le Label "Relations fournisseurs et achats responsables" attribué par le Médiateur de la République et par le Comité national des achats (CNA), incluant les exigences de la norme ISO 20400.

L'organisation et les plans d'actions mis en œuvre par le Groupe dans le cadre du programme Achat responsables permettent d'exercer notre devoir de vigilance dans nos relations avec nos fournisseurs et sous-traitants, avec un pilotage centralisé par la Direction des achats Groupe, une gouvernance dédiée (Comité risques fournisseurs Groupe), des engagements réciproques vis-à-vis des fournisseurs formalisés dans nos contrats (Charte achats responsables et clause spécifique relative au respect des droits humains) et un dialogue permanent avec nos fournisseurs et sous-traitants.

## DEVOIR DE VIGILANCE

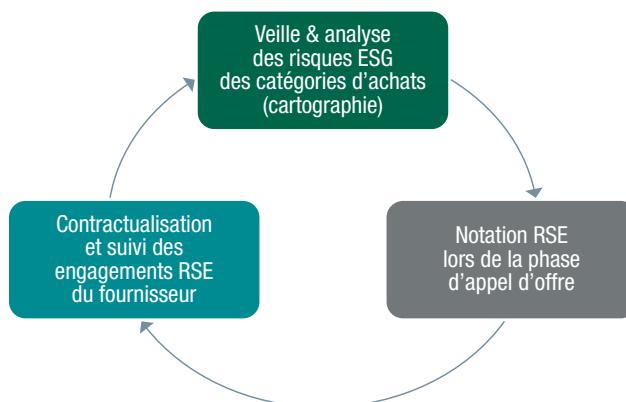
Compte rendu de la mise en œuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques

### Politique “Achats responsables” et dispositif de vigilance



### Apprécier et gérer les risques significatifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos Achats

La démarche de gestion des risques ESG pilotée par la Direction des achats Groupe intègre des éléments complémentaires d’identification, d’évaluation et d’atténuation des risques.



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 ESG 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 hétérogène des fournisseurs en matière de RSE.

Lors de la phase d’appel d’offres, une évaluation est menée portant sur la performance RSE du fournisseur ainsi que sur celle de l’offre, en s’appuyant 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. 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 portant sur les volets Droits Humains, Santé Sécurité et Environnement, 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 par un dispositif KYS (*Know Your Supplier*), décrit dans une note de procédure faitière 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 qui a pour finalité de statuer sur la poursuite – ou l'arrêt – de la relation avec le fournisseur.

### Pilotage des risques et de la conformité des fournisseurs, une vision à 360°



Des éléments complémentaires relatifs à la démarche menée par la Direction des achats Groupe, notamment en matière d'achats inclusifs, sont présentés dans la déclaration de performance extra-financière (cf. chapitre 2, partie 3.5.4 "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](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 4.2 "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 dispositif d'appréciation et de gestion des risques environnementaux et sociaux est supervisé par un Comité faîtier, 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 4.3 "L'intégration des enjeux ESG dans le financement des grandes entreprises").

## 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 vise à 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. De plus, le Groupe Crédit Agricole a décidé de se doter de moyens significatifs pour définir des objectifs et des trajectoires alignées sur un scénario net zéro en 2050, avec des trajectoires accompagnées de plans d'action pour cadencer leur mise en œuvre (cf. chapitre 2, partie 3.4 "La stratégie environnementale").

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 3.2.2 "Gouvernance de la performance extra-financière", "Gouvernance du Projet Sociétal et de la stratégie ESG").

Il 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 et de les gérer.

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 la restriction des financements des hydrocarbures non-conventionnels (pétrole, gaz de schiste, de sables bitumineux et protection de la zone arctique)<sup>(1)</sup>. Cette évolution est venue s'ajouter à la politique générale de désengagement du financement des activités liées au charbon, initiée depuis 2015 et renforcée en 2019 avec l'objectif de sortir du charbon thermique en 2030 dans l'UE et l'OCDE.

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 4 "La gestion des risques ESG : la matérialité financière").

## 7.9 DISPOSITIF D'ALERTE ET DE RECUEIL DES SIGNALEMENTS

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 Crédit Agricole 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 ouvert aux salariés du Groupe et également aux collaborateurs extérieurs et occasionnels, aux sous-traitants et fournisseurs ainsi qu'à tout tiers souhaitant effectuer un signalement. Pour faciliter la transmission de signalements relatifs, entre autres domaines, aux droits humains, à la santé-sécurité ou à

l'environnement, ceux-ci peuvent être effectués via un outil numérique de remontée et de traitement des alertes. Cette plateforme sécurisée, accessible 24h/24h et 7j/7j à partir d'un lien unique indépendant <https://www.bkms-system.com/groupe-credit-agricole/alertes-ethiques>, est disponible en onze langues (français, anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais, portugais, polonais, ukrainien, serbe et roumain).

La confidentialité des informations sur l'auteur du signalement, les faits et les personnes visées est garantie. Lorsque l'auteur du signalement agit de manière désintéressée et de bonne foi concernant des faits dont il a eu personnellement connaissance, il bénéficie de la protection juridique du lanceur d'alerte. Celui-ci peut faire le choix de donner son nom ou de rester anonyme, mais pourra toujours échanger avec la personne en charge du traitement de l'alerte via la "boîte de dialogue" sécurisée.

(1) <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/notre-strategie-rse-etre-acteur-d'une-societe-durable/nos-politiques-sectorielles>.

Ce dispositif couvre l'intégralité du Groupe Crédit Agricole : plus de 300 entités avec environ 550 collaborateurs habilités à l'outil pour traiter les alertes. 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. À ce jour, et depuis sa mise en œuvre en 2018, plus de 200 alertes ont été remontées et traitées, incluant également les signalements de faits entrant dans le champ du devoir de vigilance.

Dans le cadre de ce déploiement, des mesures d'accompagnement ont été mises à disposition des entités : création d'un espace documentaire

partagé, diffusion de guides à l'usage des collaborateurs en charge des alertes, formation des utilisateurs de l'outil de traitement des alertes.

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 réunit au minimum une fois par an pour faire un point d'analyse sur le dispositif Lanceur d'alerte, notamment sur les éléments statistiques, l'analyse du motif des alertes ainsi que leur zone géographique d'émission (cf. chapitre 2, partie 3.3 "Éthique", "Droit d'alerte").

## 7.10 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 2021.

La gestion des risques extra-financiers dans le Groupe Crédit Agricole couvre un périmètre plus large que celui du plan de vigilance de Crédit Agricole S.A. et ses filiales, notamment dans le cadre de son Projet Sociétal et du fait de

ses engagements volontaires qui dépassent le cadre de la loi et s'étendent à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole. Par conséquent, les indicateurs publiés 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 Crédit Agricole S.A. (cf. chapitre 2, partie 3.2.3 "Dispositif de contribution des collaborateurs à la performance ESG").

Domaine de vigilance	Indicateur de moyens / résultats	2021	Périmètre <sup>(1)</sup>	2020	Périmètre	2019	Périmètre
<b>Prévenir les risques liés à la cybercriminalité et assurer la sécurité des données personnelles des clients ainsi que la transparence de leur utilisation</b>	Pourcentage des collaborateurs formés aux risques cyber (sur trois ans glissants)	87,3	Crédit Agricole S.A.	88,5	Crédit Agricole S.A.	N/A	
	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.	100	Crédit Agricole S.A.
	Nombre d'entités de Crédit Agricole S.A. participant à la démarche FReD ayant diffusé un Code de conduite	17	Crédit Agricole S.A.	16	Crédit Agricole S.A.	15	Crédit Agricole S.A.
<b>Prévenir la discrimination dans l'accès aux services financiers et aux assurances</b>	Nombre de clients en situation de fragilité financière accompagnés	11 607	LCL, CACF France	11 290	LCL, CACF France	6 336	LCL, CACF France
<b>Préserver la santé au travail et veiller à l'équité en matière de protection sociale</b>	Nombre moyen de jours d'absence par salarié	16,7		19,8		18	
	• <i>Nombre moyen de jours d'absence par salariés consécutifs à un accident du travail</i>	0,2		0,3		0,4	
	• <i>Nombre moyen de jours d'absence par salariés pour des motifs liés à la parentalité</i>	5,3		5,3	Crédit Agricole S.A.	5,8	Crédit Agricole S.A.
	• <i>Nombre moyen de jours d'absence par salarié pour d'autres raisons</i>	11,2		14,3	Crédit Agricole S.A.	11,8	Crédit Agricole S.A.

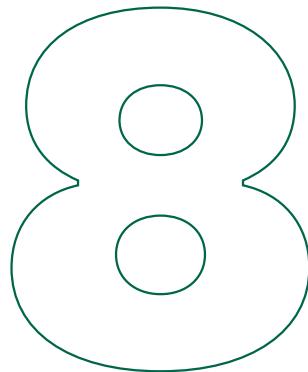
## 7 DEVOIR DE VIGILANCE

Dispositif de suivi des actions mises en œuvre et d'évaluation de leur performance

Domaine de vigilance	Indicateur de moyens / résultats	2021	Périmètre <sup>(1)</sup>	2020	Périmètre	2019	Périmètre
Veiller à la sécurité et à la sûreté des collaborateurs	Pourcentage d'entités ayant formé leurs collaborateurs aux réflexes de sécurité (exercices)		Crédit Agricole S.A.		Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.
	Pourcentage de collaborateurs formés aux réflexes de sécurité ( <i>e-learning</i> )	100	Crédit Agricole S.A. (France)	N/A	N/A		
	Pourcentage de collaborateurs formés aux réflexes de sûreté ( <i>e-learning</i> )	50,67	Crédit Agricole S.A. (France)	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 <i>Travel Security</i>	100	Crédit Agricole S.A.	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.	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 %)	5 (taux provisoire)	Crédit Agricole S.A. (France)	4,99	Crédit Agricole S.A. (France)	3,58	Crédit Agricole S.A. (France)
	Nombre d'accords collectifs signés dans les entités de Crédit Agricole S.A. :		Crédit Agricole S.A.		Crédit Agricole S.A.	125	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	• en France ;	106	Crédit Agricole S.A.	108	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.
	• hors de France	124	Crédit Agricole S.A.	109	Crédit Agricole S.A.	80	Crédit Agricole S.A.
	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.	100	Crédit Agricole S.A.
Apprécier et gérer les risques significatifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos achats	Pourcentage des contrats fournisseurs actifs (> 50 K€) comportant la clause "Devoir de vigilance" <i>Méthodologie : échantillonnage</i>		Crédit Agricole S.A. entité sociale		Crédit Agricole S.A. entité sociale	72	Crédit Agricole S.A. entité sociale
	Pourcentage d'acheteurs de Crédit Agricole S.A. ayant suivi la formation "Acheter responsable"	86	Crédit Agricole S.A.	85	Crédit Agricole S.A.	77	Crédit Agricole S.A.
	Pourcentage de fournisseurs avec une évaluation RSE par EcoVadis lors des appels d'offres	53	Groupe Crédit Agricole	67,7	Groupe Crédit Agricole	46,7 *	Groupe Crédit Agricole
Stratégie ESG (Financements)	• Nombre de fournisseurs évalués	2 622	Groupe Crédit Agricole	2 179	Groupe Crédit Agricole	1 684	Groupe Crédit Agricole
	Pourcentage des clients entreprises évalués sur des critères RSE	100	CACIB	100	CACIB	100	CACIB
Stratégie ESG (Investissements)	Encours intégrant un filtre ESG (en milliards d'euros)	812,1	Amundi	355,9	Amundi	310,9	Amundi
Stratégie Climat	Émissions GES scope 3 (en MteqCO <sub>2</sub> )		Groupe Crédit Agricole		Groupe Crédit Agricole	139	Groupe Crédit Agricole
		147	Groupe Crédit Agricole	143	Groupe Crédit Agricole	139	Groupe Crédit Agricole
Suivi des alertes	Nombre d'alertes par an dans l'outil BKMS					Crédit Agricole S.A. (entités dans lesquelles l'outil a été déployé en 2019)	
		126 (dont 14 relatives aux droits humains et environnementaux)	Crédit Agricole S.A.	83 (dont 7 relatives aux droits humains et environnementaux)	Crédit Agricole S.A.	24	

(1) "Crédit Agricole S.A." désigne dans ce tableau "Crédit Agricole S.A. et ses filiales".

\* Le pourcentage publié en 2019 (en cumulé depuis 2014) était de 59 %. Le pourcentage pour la seule année 2019 est 46,7 %.



## RAPPORTS DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

➤ Rapport de l'un des Commissaires, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière **116**

➤ Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes **119**

➤ 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 2021 **120**

➤ Tables de concordance **122**

## **RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE**

**Exercice clos le 31 décembre 2021**

Aux actionnaires de Crédit Agricole S.A.,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société CREDIT AGRICOLE SA (ci-après "l'entité") désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1060, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière (ci-après respectivement les "Informations" et la "Déclaration"), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le "Référentiel"), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

### **CONCLUSION**

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie "Nature et étendue des travaux", et des éléments que nous avons collectés, 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.

### **PRÉPARATION DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE**

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de la société.

### **LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DES INFORMATIONS**

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

### **RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ**

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-dessus.

## RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

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.225-05 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3<sup>e</sup> 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".

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et d'évasion fiscale);
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES ET DOCTRINE PROFESSIONNELLE APPLICABLE

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)

- Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

## 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 de commissaire aux comptes. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

## MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 7 personnes et se sont déroulés entre octobre 2021 et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 18 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 quarante entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Gestion des risques, Ressources humaines, Santé et sécurité, Environnement et achats.

## NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 qu'en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des 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 afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole Assurances Solutions, Crédit Agricole Bank Polska S.A., Crédit du Maroc, Crédit Agricole CIB S.A., Crédit Agricole Consumer Finance ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L.233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
  - 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole Assurances Solutions, Crédit Agricole Bank Polska S.A., Crédit du Maroc, Crédit Agricole CIB S.A., Crédit Agricole Consumer Finance, et couvrent entre 22% et 24% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation ;
- les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 03 mars 2022

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Agnès Hussherr  
Associée

Sylvain Lambert

Associé au sein du Département Développement Durable

## ANNEXE : LISTE DES INFORMATIONS QUE NOUS AVONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

### Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Part des collaborateurs sensibilisés à l'éthique
- Nombre de clients en situation de fragilité accompagnés
- Encours du fonds à impact social et solidaire
- Montant des financements liés à la santé
- Encours des Financements accordés aux institutions de microfinance
- Pourcentage de fournisseurs avec une évaluation RSE (EcoVadis) lors des appels d'offres
- Pourcentage de femmes dans les plus hautes instances dirigeantes
- Montant des financements de logement en France
- Nombre d'association soutenues
- Critères extra-financiers au sein de la rémunération variable des dirigeants
- Réseau d'acteurs RSE
- Nombre de collaborateurs dont la rémunération est liée au dispositif FReD
- Pourcentage de dirigeants formés au nouveau modèle de leadership
- Nombre d'heures de formation dispensées
- Progression du taux de participation à l'IER
- Montant des encours des initiatives spécifiques relatives à l'environnement
- Montant des financements d'activités vertes
- Montant des investissements dans les énergies renouvelables
- Montant des financements des énergies renouvelables
- Montant des financements de projets ENR en France
- Émissions de CO<sub>2</sub> des financements et investissements
- Intensité carbone des surfaces (émissions de GES liées aux énergies / m<sup>2</sup>)
- Émissions de GES liées aux déplacements professionnels par ETP
- Indicateurs d'émissions de GES scope 1 (liées aux consommations de gaz et de fioul)
- Indicateurs d'émissions de GES scope 2 (liées aux consommations d'électricité des bâtiments / des datacenters, de réseau de chaleur et de réseau de froid)
- Indicateurs d'émissions de GES scope 3 (liées aux financements, aux investissements et aux déplacements professionnels en avion et en train)
- Nombre d'indicateurs d'impact social et environnemental pilotés
- Part de femmes au Conseil d'administration
- Montant des encours des solutions multicritères
- Part des collaborateurs formés aux risques cyber sur les trois dernières années
- Taux effectif d'imposition
- Montant de consommation de papier du Crédit Agricole S.A.

### Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Part des Dispositif anticorruption du Groupe
- Plateforme d'exercice de son droit d'alerte sécurisée accessible
- Dispositif de prévention et de gestion des conflits d'intérêts
- Dispositif de chasse aux irritants clients
- Charte des données personnelles
- Émissions de *Social Bonds*
- Émissions de *Green Bonds*
- Encours de la Fondation Grameen
- Encours dans la gestion à impact social et solidaire

- Encours des projets de mécénat culturel
- Réalisations des Rencontres Fournisseurs
- Indicateurs de délais de paiement
- Parcours de professionnalisation des achats
- Volume d'achats confié au secteur du travail protégé et adapté
- Taux d'emploi de personnes en situation de handicap
- Label *Happy Trainee*
- Taux de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption
- Détenzione de capital par les employés
- Nombre de collaborateur formés à la prévention de la fraude
- Plan de contrôle et de reporting dédiés à la protection des données
- Déclaration d'appétence aux risques
- Résultats d'une campagne de faux-*phishing*
- Radar IT
- Actions prévues par l'accord-cadre International
- Réunions du Comité de Groupe
- Réunions du Comité de concertation
- Net Zero Banking Alliance
- Plan d'actions en réponse au Guide BCE
- Encours de *Green Bond*
- Travaux de cartographie des secteurs et géographies les plus exposés aux enjeux relatifs à la perte de biodiversité
- Calcul d'un indice de risque physique moyen
- Études sur l'incidence de catastrophes climatiques extrêmes
- Note CDP
- Objectifs SBTi
- Plans d'action de réduction de l'empreinte carbone de CACF
- Projets de compensation
- Comité stratégique ESG
- Experts en *Sustainable Banking*
- Dispositif de pilotage de la performance ESG
- Promotion de l'économie circulaire
- Indice de risque de transition
- Dispositif anticorruption du Groupe
- Encours verts
- Actifs éligibles et ratios liés à la Taxonomie
- Les scénarios NGFS : l'exercice pilote climat ACPR
- Revue de la politique véhicules et du nouveau catalogue de flotte automobile
- Catégorisation en Article 8 ou 9, en conformité avec le règlement "Disclosure", de fonds et produits financiers d'Amundi
- Engagements "Ambition 2025" et principes de la politique ESG d'Amundi
- Formation de grands clients institutionnels sur l'investissement ESG
- Questionnaire ESG diffusé aux chargés investissement
- Description des 14 politiques sectorielles et de leur application
- Automatisation de la méthodologie SAFE

## **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 2021**

**Exercice clos le 31 décembre 2021**

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 2021 de la société Crédit Agricole S.A.

Les indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat sélectionnés par Crédit Agricole S.A. sont les suivants :

- 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)
- financement projets ENR en France (UNIFERGIE)
- mise en place d'une enveloppe pour développer les projets de transition environnementale (LCL)
- financement d'activités vertes (CACIB)
- encours des solutions d'investissement multicritères ESG (AMUNDI)
- encours des initiatives spécifiques relatives à l'environnement (AMUNDI)
- émissions GES financements et investissements (CASA)
- investissements dans les Energies renouvelables (CAA)
- financement des Energies renouvelables (LCL)
- processus de traitement et d'exclusion progressive des développeurs charbon (CASA - AMUNDI - CACIB)
- scenario de sortie de l'industrie du charbon (CASA)

Ces indicateurs ont été préparés 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 2021", 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 2021".

- 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.
- 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 22% 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 2021, ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel utilisé par Crédit Agricole S.A. et applicable en 2021.

Neuilly-sur-Seine, le 3 mars 2022

L'un des Commissaires aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit  
Agnès Hussherr  
Associée

Sylvain Lambert  
Associé du Département Développement Durable

## TABLES DE CONCORDANCE

DPEF 2021	Pages	Pacte mondial	ODD	PRB	ISO 26000	GRI G4
<b>2. LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS</b>						
2.1 Consultation des parties prenantes				3 ; 4	6.4.5	
2.2 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
2.3 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
<b>3. NOTRE STRATEGIE ESG</b>						
3.1 De la Raison d'Être à l'action : notre stratégie ESG, un levier au service d'une transition juste	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
3.2 La gouvernance	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16		5	6.2	G4-LA12
3.4 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
3.5 La stratégie sociale : au service de la transition juste	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

DPEF 2021	Pages	Pacte mondial	ODD	PRB	ISO 26000	GRI G4
<b>4. LA GESTION DES RISQUES ESG : LA MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE</b>						
<b>4.1 L'approche risque ESG</b>	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	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-S04	
<b>4.2 L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs</b>	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	
<b>4.5 Chapitre TCFD : la gestion des risques climatiques</b>	7 ; 8 ; 9	7 ; 11 ; 13	1 ; 2 ; 5	6.5.5	G4-EC2 ; G4-EN17 ; G4-EN19	
<b>5. RÉSULTATS</b>						
<b>5.1 Indicateurs de performance extra-financière</b>	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	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-S04 ; GR-PR8	
<b>5.6 Indicateurs ressources humaines</b>	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



CRÉDIT AGRICOLE  
S.A.

Société anonyme au capital de 9 077 707 050 euros

784 608 416 RCS Nanterre

12 place des États-Unis • 92127 Montrouge Cedex • France

Relations avec les actionnaires individuels : 0 800 000 777

Relations avec les investisseurs institutionnels : + 33 (0) 1 43 23 04 31

Tél. + 33 (0) 1 43 23 52 02 • [www.credit-agricole.com](http://www.credit-agricole.com)