

2022

DÉCLARATION DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE

# Agir



## chaque jour

dans l'intérêt de nos clients  
et de la société



CRÉDIT AGRICOLE  
S.A.



---

<b>1</b>	<b>Modèle d'affaires du Groupe Crédit Agricole</b>	<b>7</b>
	Le modèle d'affaires 2022 du groupe Crédit Agricole au service d'une création de valeur durable	8
	Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2022	10
	Gestion de l'Épargne et Assurances	12
	Banque de Proximité	15
	Services financiers spécialisés	22
	Grandes clientèles	24
	Activités Hors Métiers	26
<b>2</b>	<b>Les risques Extra-Financiers</b>	<b>29</b>
<b>3</b>	<b>La stratégie ESG</b>	<b>36</b>
<b>4</b>	<b>La gestion des risques ESG</b>	<b>93</b>
<b>5</b>	<b>Résultats</b>	<b>112</b>
<b>6</b>	<b>Devoir de vigilance, charte éthique</b>	<b>129</b>
<b>7</b>	<b>Rapports de l'un des commissaires aux comptes</b>	<b>144</b>
	Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	145
	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 2022	153
	Tables de concordance	156

---

# Des réalisations sur le climat et de nouveaux engagements



## Financement

### Réalisations

**#1**

Premier financeur privé des énergies renouvelables en France<sup>(1)</sup>

**35,5 Mds\$**

Arrangement d'obligations vertes, sociales et durables

**16,2 Mds€**

Prêts verts (CACIB)

### Nouveaux engagements

**> 50 %**

Sustainability Linked Loans<sup>(2)</sup> dans la production de nouveau crédit aux entreprises LCL d'ici 2025<sup>(3)</sup>

**+ 60 %**

Exposition aux énergies bas carbone (EAD) d'ici 2025 (CACIB)

**1 sur 2**

1 véhicule vert neuf sur 2 financé par CACF d'ici 2025

Net Zero Banking Alliance

**60 %**

d'encours couverts par l'objectif Net Zero 2050 à horizon 2030



## Portefeuille de placements et investissements<sup>(4)</sup>

### Réalisations

**#1**

Premier investisseur institutionnel en énergies renouvelables en France<sup>(5)</sup>

**20 Mds€**

Liquidités investies par le GCA dans des obligations vertes, sociales et durables<sup>(6)</sup>

### Nouveaux engagements

**14 GW**

Contribution de CAA au financement d'une telle capacité installée en ENR via ses investissements d'ici 2025

Net Zero Asset Owner Alliance

**- 25 %**

d'émissions de carbone par M€ investis 2025 par rapport à 2019<sup>(7)</sup>



## Épargne client

### Réalisations

**440 M€**

Investis par les fonds AET d'Amundi<sup>(8)</sup>

**21 Mds€**

Encours d'UC labellisées<sup>(9)</sup> (CAA)

**2 Mds€**

Investis dans les fonds LCL « Impact Climat »<sup>(10)</sup>

### Nouveaux engagements

**20 Mds€**

Investissements à impact (Amundi) par le biais du développement de la gamme de solutions à impact<sup>(11)</sup>



## Exemplarité

### Nouveaux engagements

**- 50 %**

sur notre empreinte carbone de fonctionnement d'ici 2030<sup>(12)</sup>

(1) Données Sofergie ASF, fin 2021.

(2) Avec au moins un KPI lié à la protection du climat dans chaque SLL.

(3) Sustainability linked loans ou crédits fléchés verts, production de prêts aux entreprises.

(4) Portefeuille inscrit au bilan, y compris pour les investissements des souscripteurs de CAA.

(5) Champ d'application : Europe. Données au 30/09/2022, 4,4 Mds€.

(6) Données au 30 juin 2022.

(7) Objectif pour l'empreinte carbone du portefeuille de placement en actions cotées et en obligations d'entreprises (excluant les Unités de Compte) géré par Amundi pour CAA.

(8) AET - Fonds Amundi Energy Transition, qui investissent dans les infrastructures de production, de distribution et de consommation d'énergies renouvelables.

(9) ISR, Greenfin, Finansol.

(10) Données au 31 Octobre 2022.

(11) Y compris les solutions à impact climat.

(12) Diminution des émissions absolues liées aux consommations d'énergie (scopes 1 et 2) et les voyages professionnels entre 2019 et 2030 de Crédit Agricole S.A.

NB : sauf indication contraire, tous les indicateurs sont au 31/12/2022.

## Des réalisations inclusives et sociétales

---



### Offres universelles

**167 000**

souscriptions des offres EKO

**187 500**

souscriptions LCL essentiel LCL Flex

---



### Épargne engagée

**1 253 409**

Livrets Engagé Sociétaire

---



### Accompagnement clientèle fragile



### Exemplarité au sein de Crédit Agricole S.A.

**12 000** jeunes accueillis

---

**37,5 %** de femmes au COMEX

---

**2,17** millions d'heures de formation



# 1

## Modèle d'affaires du Groupe Crédit Agricole



<b>Le modèle d'affaires 2022 du groupe Crédit Agricole au service d'une création de valeur durable</b>	<b>8</b>	<b>Services financiers spécialisés</b>	<b>22</b>
		Crédit à la consommation	22
		Leasing & Factoring	23
<b>Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2022</b>	<b>10</b>	<b>Grandes clientèles</b>	<b>24</b>
		Banque de financement et d'investissement	24
		Services financiers aux institutionnels	25
<b>Gestion de l'Épargne et Assurances</b>	<b>12</b>	<b>Activités Hors Métiers</b>	<b>26</b>
Assurances	12	CACIF – Crédit Agricole Capital Investissement & Finance	26
Gestion d'actifs	13	IDIA Capital investissement	26
Gestion de fortune	14	Crédit Agricole Immobilier	27
		Crédit Agricole Payment Services	27
<b>Banque de Proximité</b>	<b>15</b>	Crédit Agricole Group Infrastructure Platform	28
Caisses régionales	15	Uni-médias	28
LCL	19	BforBank	28
Les Banques de Proximité à l'International	20		

# Le modèle d'affaires 2022 du groupe Crédit Agricole au service d'une création de valeur durable



Fournir des solutions de financement, d'épargne et d'assurance

Accompagner et conseiller nos clients dans leurs différents moments de vie

## NOTRE ADN

Un Groupe mutualiste et coopératif au service de tous

## LA DIVERSITÉ DE NOS TERRITOIRES

### En France

Une présence au cœur des territoires engagée pour l'économie, la cohésion sociale et l'accélération des transformations durables

39 Caisses régionales, LCL et BforBank

7 100 agences pour la banque de proximité

### À l'international

46 pays

51 % de collaborateurs Crédit Agricole S.A.



## NOS TALENTS

145 000

collaborateurs groupe  
Crédit Agricole

## NOTRE MAÎTRISE TECHNOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

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

Des **experts de la transition énergétique** dans différents métiers du Groupe, au service des clients particuliers et professionnels

100 % d'électricité verte pour Crédit Agricole S.A.

## NOTRE GOUVERNANCE

Un actionnaire majoritaire solide gage d'un engagement de long terme

## NOS PARTENAIRES MULTIPLES

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

## NOTRE CAPITAL

Capitaux propres part du Groupe

Groupe : 126,5 Mds€

Crédit Agricole S.A. : 64,6 Mds€

## Nos engagements stratégiques

**L'utilité** au service de tous, sur tous les territoires, via tous les canaux

**La protection** des intérêts et des avoirs de nos clients

**La responsabilité** humaine au cœur de notre modèle

**La solidité** et la diversité de nos expertises

**Le soutien** à l'économie et à la cohésion sociale

**L'accompagnement** de la transition énergétique

**La contribution** à la décarbonation de la société

(1) ECO, benchmark 2022

(2) Guide 2022 Asset Management de IPE (Investment & Pensions Europe)

(3) L'Argus de l'Assurance 2022 (chiffre d'affaires 2021)

(4) GCA - Palmarès 2022 des entreprises qui recrutent, Le Figaro, 15 février 2022

(5) GCA - Universum, enquête menée en octobre 2021

(6) Bloomberg

(7) Lorsqu'une méthodologie de notation ESG est techniquement applicable

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



**Elaborer des solutions  
d'investissement**



**Proposer des services  
complémentaires**

Moyens de paiement,  
immobilier, santé...



**Accompagner la transition  
énergétique de tous  
nos clients et contribuer  
à la décarbonation  
de la société**

**NOTRE  
CRÉATION  
DE VALEUR**

#### Clients

**1<sup>er</sup> financeur de l'économie française** <sup>(1)</sup> (796 Mds€ d'encours de crédits en banque de proximité dans le groupe Crédit Agricole)

**1<sup>er</sup> gestionnaire d'actifs** européen <sup>(2)</sup> (1 904 Mds€ d'encours sous gestion)

**1<sup>er</sup> assureur** en France <sup>(3)</sup>

#### Collaborateurs

**81 %** de participation à l'IMR (Indice de mise en responsabilité, baromètre interne)

**12 825** mobilités internes pour Crédit Agricole S.A, France et international

**1<sup>er</sup> recruteur** <sup>(4)</sup> des services financiers en France et 5<sup>e</sup> toutes catégories

**1<sup>er</sup> des employeurs les plus engagés en RSE** <sup>(5)</sup> de son secteur en France et 5<sup>e</sup> du CAC 40

**37,5 %** de femmes dans le Comité exécutif de Crédit Agricole S.A.

#### Actionnaires et investisseurs

**37,7 Mds€** de revenus pour le groupe Crédit Agricole (sous-jacent)

**29,9 Mds€** de capitalisation boursière pour Crédit Agricole S.A.

**5,5 Mds€** de résultat pour Crédit Agricole S.A. (sous-jacent)

**8,1 Mds€** de résultat publié pour le groupe CA dont environ 75 % conservés au service des territoires

#### Autorités publiques et partenaires

**6,8 Mds€** d'achats réalisés par le Groupe

**7,4 Mds€** de charges fiscales et sociales pour le Groupe

#### Société civile et environnement

**35,5 Mds\$** arrangement obligations vertes, sociales, durables (3<sup>e</sup> mondial), CACIB <sup>(6)</sup>

**16 Mds€** encours prêts verts, CACIB

**20,4 Mds€** liquidités investies en titres green, social & sustainable, groupe Crédit Agricole

**100 %** des fonds ouverts en gestion active intègrent des critères ESG <sup>(7)</sup>, Amundi

**2,5 Mds€** 1<sup>er</sup> financeur privé des énergies renouvelables en France, CAL&F <sup>(8)</sup>

**11,8 GW** capacité installée en énergies renouvelables par financement en capital, CA Assurances

**3 700 clients en surendettement** accompagnés par CA Consumer Finance Point Passerelle **10 000 familles** accompagnées par les Caisses régionales en 2021

### Notre socle, les Caisses régionales

Qui délivrent les produits et services de banque de proximité à tous les clients, sur tous les territoires, dans le cadre d'une relation globale.

#### Neutralité carbone, nos cibles Net Zero Banking Alliance

**60 %** des encours couverts par la cible Net Zero dès 2023, groupe Crédit Agricole <sup>(9)</sup>

**- 25 %** d'émissions carbone par million d'euros investi en 2025 par rapport à 2019, CA Assurances <sup>(10)</sup>

(8) Données Sofergie ASF à fin 2021

(9) Objectif, atteindre la neutralité carbone en 2050 : cible Net Zero Banking Alliance

(10) Cible Net Zero Asset Owner Alliance, sur l'empreinte carbone des portefeuilles listed equity and corporate bond gérés par Amundi pour CAA (127 Mds€ au 31/12/2021)

## Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2022



### 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	Encours gérés en épargne/retraite	Nombre de contrats en assurance dommages
<b>35,3</b> Mds€	<b>321</b> Mds€	<b>15,3</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 1 904 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. Cette offre est enrichie de services et d'outils technologiques qui permettent de couvrir toute la chaîne de valeur de l'épargne.

#### CHIFFRES CLÉS :

Encours sous gestion	<b>N° 1</b>	Présence dans
<b>1 904</b> Mds€ <sup>(3)</sup>	européen de la Gestion d'actifs <sup>(2)</sup>	<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 :

<b>130</b> Mds€	<b>4,1</b> Mds€	Présence dans
Actifs sous gestion <sup>(4)</sup>	de collecte	<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 relationnelle 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, dommages et prévoyance) et de l'immobilier (notamment conseil et valorisation d'actifs immobiliers, administration de biens, gestion location).

#### CHIFFRES CLÉS :

<b>25,3</b> millions de clients (dont 21,2 millions de clients particuliers)	<b>11,5</b> millions de sociétaires	<b>23,9</b> % Part de marché crédit des ménages
--	-------------------------------------	---

#### LCL

**MISSION :** LCL est en France la seule banque à réseau national qui se consacre exclusivement aux activités de banque et assurance de proximité. Elle adresse l'ensemble des marchés : particuliers, professionnels, banque privée et banque des entreprises, avec un positionnement fort sur la clientèle urbaine.

**NOTRE OFFRE :** LCL propose une gamme complète de produits et services bancaires, financements, assurance, épargne et conseil en patrimoine, paiements et gestion des flux. Elle offre une proximité relationnelle grâce à une présence physique surtout dans les zones urbaines et à fort potentiel de développement, et une disponibilité accrue grâce aux outils digitaux : application mobile et site Internet.

#### CHIFFRES CLÉS :

Encours de crédit	Encours de collecte totale	≈ <b>6</b> millions de clients particuliers
<b>164</b> Mds€ (dont <b>101</b> Mds€ de crédits habitat)	<b>236</b> Mds€	

#### BANQUES DE PROXIMITÉ À L'INTERNATIONAL

**MISSION :** Les banques universelles de proximité à l'international du Crédit Agricole sont implantées en Italie, Pologne, Ukraine et Egypte. Elles servent tous types de clients (particuliers, professionnels, agri-agro et entreprises – de la PME à la multinationale), en collaboration avec les métiers et activités spécialisés du Groupe.

**NOTRE OFFRE :** Les banques de proximité à l'international 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	Encours de collecte	<b>5</b> millions de clients
<b>66,3</b> Mds€	<b>72,1</b> Mds€	

(1) Source : L'Argus de l'assurance, 14 décembre 2022 (données à fin 2021).

(2) Source : IPE "Top 500 Asset Managers" publiée en juin 2022 sur la base des encours sous gestion au 31 décembre 2021.

(3) Données Amundi au 31 décembre 2022.

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



## 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 et de location 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, de location courte et longue durée, 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	Dont <b>23,4</b> Mds€ pour le compte du Groupe Crédit Agricole	Présence dans <b>18</b> pays
<b>103</b> Mds€		

### 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 un des leaders en France du financement des énergies renouvelables 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, de performance énergétique et d'infrastructures durables.

#### CHIFFRES CLÉS :

<b>1<sup>er</sup></b> financeur privé des énergies renouvelables en France <sup>(1)</sup>	<b>29,7</b> Mds€ d'encours gérés	<b>256 000</b> clients dont <b>87 200</b> à l'international
---	----------------------------------	---



## 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, avec une franchise reconnue sur 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 mondialement reconnue en financements "verts".

#### CHIFFRES CLÉS :

<b>35,5</b> Mds\$ Arrangements obligations vertes, sociales, durables (top 5 mondial, selon Bloomberg)	<b>2<sup>e</sup></b> teneur de livres en crédits syndiqués pour la zone EMEA (source : <i>Refinitiv</i> )	Plus de <b>30</b> marchés couverts
---	---	------------------------------------

### SERVICES FINANCIERS AUX INSTITUTIONNELS

**MISSION :** CACEIS, groupe bancaire spécialiste 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 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>4 090</b> Mds€	Encours sous administration <b>2 172</b> Mds€	Encours dépositaire <b>1 729</b> Mds€
--	--	--

## Activités et filiales spécialisées

### Crédit Agricole Immobilier

- 1 milliard d'euros de quittancement annuel
- ~ 3 millions de m<sup>2</sup> gérés à fin 2022
- Plus de 2 200 logements vendus en 2022

### Capital Investissement (IDIA & CACIF)

- IDIA Capital Investissement : 2,0 milliards d'euros d'encours sous gestion
- ~ 100 entreprises accompagnées en fonds propres

### Crédit Agricole Payment Services

- Leader en France sur les paiements par les porteurs de cartes avec 27,4 % <sup>(2)</sup> de part de marché et 22,8 millions de cartes bancaires (paiements et retraits)
- Monétique commerçants <sup>(3)</sup> : sixième rang européen en acquisition de paiement carte
- 13,6 milliards <sup>(4)</sup> d'opérations de paiement traitées (moyenne quotidienne de 38 millions)

### Crédit Agricole Group Infrastructure Platform

- 17 sites en France
- 170 000 postes de travail/plateforme permettant la connexion de 120 000 télétravailleurs au sein du Groupe
- Indicateur d'efficacité énergétique (PUE) du *data center* de Chartres : 1,35 (en baisse depuis 2019 et inférieur à la référence de l'Uptime Institute de 1,67)

### Uni-médias

- 12 publications, dont une majorité leaders sur leur segment avec plus de 1,5 million de clients abonnés
- 16 millions de visiteurs uniques mensuels <sup>(5)</sup>
- 21 millions de visites mensuelles <sup>(5)</sup>

### BforBank

- 211 000 clients
- Service client reconnu : Lauréat des Trophées qualité de la banque, "Trophée conseiller projets" par Moneyvox

(1) Source interne CAL&F à partir des données 2021 de l'ASF sur le marché des Sofergie.

(2) Source : BCE et Banque de France 2022 (données 2021).

(3) Source : *Nilson Report* 2022 (données 2021).

(4) Source : Crédit Agricole Payment Services (données 2022).

(5) Source : Piano Analytics 2022.

## 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 une nouvelle fois sa position de numéro 1 en assurance de personnes en France <sup>(3)</sup>, à la fois par le chiffre d'affaires et par les encours.

Il propose à ses clients une large gamme de contrats pour épargner, transmettre du capital, financer des projets ou préparer leur 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, au Portugal, au Japon et au Luxembourg. En outre, il se développe auprès d'autres types de réseaux : conseillers en gestion de patrimoine indépendants, banque en ligne BforBank.

#### Prévoyance/emprunteur/assurances collectives

Crédit Agricole Assurances est numéro 1 de la prévoyance individuelle en France <sup>(4)</sup> et deuxième en assurance des emprunteurs <sup>(5)</sup>.

L'offre d'assurance prévoyance/emprunteurs 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, aussi bien en France qu'à l'international. 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 sixième 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). En France, il commercialise ses produits auprès des clients des Caisses régionales et de LCL. À l'international, CAA capitalise également sur le succès de son modèle de bancassurance : en Espagne à travers un accord de partenariat avec le groupe bancaire Abanca ; en Italie, CA Assicurazioni accompagne le développement des réseaux bancaires du Groupe en y apportant son savoir-faire en assurance dommages.

#### Points forts de l'année 2022

- Lancement de Crédit Agricole Assurances Retraite, son fonds de retraite professionnel supplémentaire.
- Signature d'un protocole d'accord avec Banco BPM en vue d'un partenariat de long terme dans l'assurance non-vie et l'assurance des emprunteurs en Italie.
- Finalisation de la cession de La Médicale par Crédit Agricole Assurances à Generali.
- Lancement d'une assurance habitation à 6 euros/mois pour les jeunes locataires (début 2023).
- Intégration des fonctionnalités Assurances dans la nouvelle application Ma Banque.
- Lancée en 2015, Crédit Agricole Assurances dépasse déjà le million de bénéficiaires en assurances collectives (santé, prévoyance et retraite collectives).
- Crédit Agricole Assurances rehausse ses engagements pour une économie bas carbone dans le cadre de la Net Zero Asset Owners Alliance et s'engage notamment sur les objectifs suivants : baisser de 25 % l'empreinte carbone de son portefeuille d'investissement coté en actions et obligations corporate ; augmenter ses investissements dans les énergies renouvelables pour contribuer, à terme, à l'installation d'une capacité de production de 14 GW (vs 10,5 annoncés en 2021), soit la consommation moyenne annuelle en énergie de 5 millions de foyers français.
- Crédit Agricole Assurances investit dans le plus grand fonds mondial dédié à l'hydrogène décarboné géré par Hy24, une coentreprise entre Ardian et FiveTHydrogen.

(1) Source : L'Argus de l'assurance du 14 décembre 2022 (données à fin 2021).

(2) Source interne (données à fin 2021).

(3) Source : L'Argus de l'assurance, 20 mai 2022 (données à fin 2021).

(4) Source : L'Argus de l'assurance, 29 mars 2022 (données à fin 2021).

(5) Source : L'Argus de l'assurance, 30 août 2022 (données à fin 2021).

(6) Source : L'Argus de l'assurance, 22 avril 2022 (données à fin 2021).

(7) Source : L'Argus de l'assurance, 14 décembre 2022 (données à fin 2021).

## GESTION D'ACTIFS

### Activité et organisation

#### Un modèle centré sur les clients

Amundi propose aux particuliers et aux investisseurs institutionnels et entreprises une offre riche et diversifiée de solutions d'épargne et d'investissement, ainsi que 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 indiciaire 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 banques de proximité partenaires, au sein du Groupe et à l'extérieur (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".

**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 (10,8 milliards d'euros au 31 décembre 2022) parmi les gestionnaires d'actifs cotés en Europe. Dans des marchés boursiers orientés à la baisse, le titre Amundi a clôturé l'année 2022 à 53 euros, en baisse de - 26,9 % depuis fin 2021.

#### Réalisations stratégiques

Malgré une année 2022 marquée par la guerre en Ukraine, le retour de l'inflation, et la hausse de la volatilité sur les marchés, Amundi affiche une performance solide, avec le maintien d'un haut niveau de rentabilité et d'efficacité opérationnelle.

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

L'intégration opérationnelle de Lyxor, acquis fin 2021, s'est achevée en 2022 avec le rapprochement des équipes au premier trimestre et la fusion des entités au deuxième trimestre. La migration informatique a été réalisée en six mois (en septembre 2022). Ces étapes ont été franchies sans perturbation pour l'activité commerciale. Amundi est devenue le leader européen sur le marché des ETF avec 171 milliards d'euros d'encours au 31 décembre 2022.

Créé en 2021, Amundi Technology poursuit ses développements avec 47 clients à fin décembre 2022 (contre 39 à fin décembre 2021).

#### Points forts de l'année 2022

- Annonce du nouveau plan stratégique 2025.
- Présentation de sa stratégie climat à ses actionnaires ("Say on Climate"), une première mondiale pour un gérant d'actifs.
- Succès de l'intégration de Lyxor, qui a fait d'Amundi le n° 2 en Europe sur le marché des ETF. Les premiers effets des synergies de coûts ont été enregistrés dès le troisième trimestre 2022.
- Lancement d'ALTO Sustainability par Amundi Technology, une offre qui permet aux investisseurs institutionnels, gérants d'actifs et gérants de fortune d'intégrer facilement au sein de la plateforme ALTO <sup>(1)</sup> des indicateurs relatifs à l'investissement durable, afin d'aligner leurs décisions d'investissement sur leurs objectifs d'investissement durable.
- En Asie, les encours totaux ont atteint 378 milliards d'euros à fin 2022, grâce à une collecte élevée hors Chine : + 26 milliards d'euros, dont + 18 milliards d'euros en Inde, + 4,6 milliards d'euros au Japon et + 2,6 milliards d'euros en Corée. La part de marché locale de la JV indienne SBI MF atteint 17,7 % du marché des fonds ouverts à fin décembre 2022.
- Acquisition de la plateforme de conseil en investissement financier (robo-advisor) Savity en Autriche. Savity utilise une technologie de pointe pour construire des portefeuilles distincts pour les clients, avec différents profils de risque, en tenant compte de leurs objectifs d'investissement et de leurs préférences en matière de durabilité.

(1) ALTO : Amundi Leading Technologies & Opérations

## GESTION DE FORTUNE

### Activité et organisation

Façonné par plus de 145 ans d'expérience dans l'accompagnement de familles et d'entrepreneurs du monde entier, 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 collaborateurs apportent conseils experts et service d'exception pour la gestion du patrimoine privé comme professionnel.

#### Points forts de l'année 2022

- Collecte nette record de nouveaux capitaux (4,1 milliards d'euros). Le résultat d'exploitation en nette progression et le niveau élevé du résultat net démontrent la pertinence de la stratégie qui a renforcé la résilience du modèle économique d'Indosuez.
- Poursuite du déploiement de l'offre responsable sur toutes les classes d'actifs. Les critères ESG sont intégrés dans tous les modes d'accompagnement des clients, les processus d'élaboration et de sélection de produits financiers, et la politique d'octroi de crédit. Lancement d'Indosuez Blue Cycle, solution d'investissement co-construite avec Crédit Agricole CIB, assortie de dons en faveur de la préservation de l'eau et des océans. Lancement du premier fonds d'investissement d'Espagne spécialisé dans la reforestation.
- Renforcement de la proposition de valeur sur des segments de clientèle comme les *family offices*, les tiers gérants, les NextGen et les grands clients (UHNWI), avec la poursuite de l'enrichissement de l'offre (en s'appuyant sur les expertises de toutes les entités du Groupe, et plus particulièrement CACIB et Amundi)
- Nouveau service digital pour les clients sous convention conseil : accès en toute autonomie depuis l'*e-banking* à un panel d'instruments financiers et aux recommandations des experts d'Indosuez.
- Création d'une filière immobilière.
- CFM Indosuez, élue meilleure banque de Monaco par le magazine international *Global Finance* pour la sixième année consécutive. Indosuez Wealth Management est aussi élu meilleure banque privée au Luxembourg pour la deuxième année consécutive. Indosuez a reçu en Suisse le prix de Meilleure banque privée pour la qualité de son offre destinée aux clients très fortunés (décerné par Private Banker International).

## Banque 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 que pour les particuliers mineurs. Elles sont leaders sur le marché des agriculteurs, des professionnels et en seconde position sur le marché des entreprises.

S'appuyant notamment sur les métiers du Groupe Crédit Agricole, 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 5 000 Relais installés chez des commerçants et mettent à la disposition de leurs clients un dispositif complet de banque à distance.

Avec 21,2 millions de clients particuliers, les Caisses régionales représentent 24 % du marché des dépôts bancaires des ménages et 23,9 % du marché des crédits des ménages (source : Banque de France, décembre 2022).

Banque professionnelle de 85 % des agriculteurs (source : Adéquation 2022), 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 un taux de pénétration de 32 % (source : Pépites CSA 2021 - 2022). 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 en France 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 2022

- Le Projet Client a été renforcé cette année, et a permis de répondre aux nouvelles priorités de nos clients : disposer de services à valeur ajoutée, se recentrer sur l'essentiel, privilégier la sécurité et les engagements responsables.
- Dans le cadre de son Projet Sociétal, le Groupe Crédit Agricole a annoncé un plan de développement autour de 3 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).

#### Projet Client

Avec son Projet Client, le Groupe Crédit Agricole ambitionne d'accélérer son développement et d'accompagner tous ses clients dans leurs transitions. Il vise à devenir la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises.

Pour y parvenir et être premier en IRC (Indice de Recommandation Client), les Caisses régionales du Crédit Agricole se mobilisent autour de quatre objectifs :

1. un modèle de banque humaine, connectée pour tous ;
2. l'intérêt client et l'intérêt collectif au cœur de nos actions ;
3. une stratégie de développement élargie à de nouveaux territoires et relais de croissance ;
4. faire de chaque marque du Groupe une référence incontournable et préférée sur son périmètre d'activité.

#### Un modèle de banque humaine, connectée pour tous

**Garantir une relation omnicanale où la responsabilité humaine apporte confiance, discernement et intelligence situationnelle.**

L'ensemble de l'écosystème Groupe s'organise pour fournir à nos clients et prospects une chaîne de valeur élevée sur l'ensemble des parcours digitaux.

En premier lieu, les Caisses régionales ont organisé collectivement l'acquisition digitale, en donnant pleine puissance à leur structure dédiée, eDéveloppement. Dans le même temps, afin d'accompagner leurs clients sur leur écosystème digital, les Caisses régionales innovent avec des outils d'IA pour rendre leurs communications et interfaces digitales les plus efficaces possibles.

Le Groupe poursuit des travaux d'ampleur pour digitaliser l'ensemble des parcours clients, que ce soit en autonomie pour les clients, ou avec l'accompagnement d'un conseiller : la dynamique est forte avec notamment une augmentation de 30 % des fabrications et des déploiements, des délais de fabrication qui raccourcissent, et des usages qui augmentent fortement. À titre d'illustration, 3/5 des clients sont des utilisateurs du site internet et de l'application en 2022, versus 50 % en 2020 : cela représente 11,5 millions de clients actifs.

Parmi les fonctionnalités nouvelles apportées à nos clients, nous pouvons citer la révision en autonomie du KYC, la signature de 85 % des offres crédits en autonomie clients, et de nombreux parcours sur l'ensemble des univers de besoins.

2022 a également été une année importante avec le développement de la nouvelle application des clients des Caisses régionales. 7,5 millions d'utilisateurs ont basculé de l'ancienne vers la nouvelle appli. Ce sont près de 200 millions de connexions par mois.

**Franchir un nouveau cap dans l'excellence relationnelle et offrir une expérience client et conseiller réussie.**

En 2022, le Crédit Agricole affiche des **IRC stratégiques (indice de recommandation clients) toujours positifs** sur tous les marchés pour la 2<sup>e</sup> année consécutive. La onzième mesure de l'IRC au niveau national a été réalisée en 2022 sur l'ensemble des marchés, et pour la première fois sur le marché des Collectivités publiques. Avec un IRC à + 12 sur le marché des particuliers, le Groupe Crédit Agricole se positionne aujourd'hui en 2<sup>e</sup> place parmi les banques de réseau en France.

Afin de permettre à chaque Caisse régionale d'identifier les leviers d'amélioration de l'expérience client - un des enjeux majeurs du "Projet Client" - **le dispositif d'écoute client est complété par** :

- des IRC stratégiques régionaux sur l'ensemble des marchés de clientèles ;
- des IRC événementiels ou agences ;
- l'analyse de la e-réputation ;
- l'analyse des verbatim clients.

Les standards de l'expérience client, à des niveaux d'excellence élevés, offrent des éléments de comparaison quasiment quotidiens à nos clients, et renforcent leurs attentes : conseils personnalisés, autonomie et responsabilité des interlocuteurs, considération, reconnaissance de la fidélité, fluidité des processus et zéro défaut.

Cela nous invite à **revisiter notre modèle de relation de façon continue**, au travers de **deux programmes d'ampleur** déployés ou en cours de déploiement dans les entités du Crédit Agricole :

- **Le Modèle Relationnel**, qui vise à positionner l'attention au client dans nos réflexes, nos préoccupations et nos pratiques au quotidien ; Ce programme se base sur l'autonomie, la responsabilité et l'expertise des équipiers, l'Humain Responsable, avec la symétrie des attentions comme base du fonctionnement collectif. Il intervient en soutien des transformations digitales, humaines et organisationnelles des Caisses régionales et des autres entités du Groupe, en France et à l'international, au cœur de notre modèle de Banque humaine, connectée, pour tous.
- **Le Plan de Bataille Groupe des Irritants Client**, qui se traduit par l'élaboration et le pilotage de plans anti-irritants (prévention, détection, résolution, actions transverses de communication et d'animation de la gouvernance), au niveau de chaque entité et du Groupe.

**Pour sa 3<sup>e</sup> année d'activité, l'Académie de l'Excellence Relationnelle** poursuit l'accompagnement de toutes les entités du Groupe dans la diffusion de la culture client et de l'excellence relationnelle. En s'appuyant toujours sur 80 Customer Champions (1 par entité) en charge de la transformation de l'expérience client., l'Académie a accompagné individuellement chaque entité demandeuse dans ses travaux. Elle a réalisé des diagnostics et produit des livrables d'inspiration issus des meilleures pratiques, en particulier ceux d'entreprises externes les plus vertueuses en termes de satisfaction client.

## L'intérêt Client et l'intérêt collectif au coeur de nos actions

### Des offres répondant à l'intérêt des clients et de la société

- La nouvelle gamme de banque au quotidien, **Ma Banque au Quotidien**, est commercialisée par l'ensemble des Caisses régionales depuis 2022. Cette gamme co-construite avec nos clients, composée de cinq offres (Eko, Globe-Trotter, Essentiel, Premium, Prestige), permet de trouver la formule la plus adaptée. Selon l'offre retenue, nos clients peuvent ainsi bénéficier d'une carte bancaire, d'assurances pour leurs achats et/ou leurs voyages, un forfait pour leurs opérations à l'étranger, etc. Accessibles en ligne ou en agence et bien sûr, toujours avec un accès à un conseiller.
- **Propulse by CA**, lancé en octobre 2022, accompagne les entrepreneurs dans la réussite de leur activité professionnelle grâce à de nombreux articles et guides gratuits, des services (compte pro 100% digital, outil de Business Plan, aide à la création d'entreprise) et de l'animation communautaire. Les comptes pro proposés (Start et Start+) incluent en particulier des outils de gestion simplifiant l'activité (éditeur de devis/factures, gestion des notes de frais, déclaration Urssaf...) ainsi que des assurances protégeant les professionnels en cas de coups durs.
- **Epargne Engagée by CA**. Refonte de la gamme de placements 100 % engagés, gamme accompagnée par la création des dispositifs de formation sur la prise en compte des préférence ESG. Cette nouvelle gamme comprend par exemple le fonds CPR Invest Blue qui vise les entreprises en lien direct ou indirect avec la mer.

- **Livret engagé sociétaire**. En 2022, le Crédit Agricole a souhaité renforcer son engagement et celui de ses 11,5 millions de clients sociétaires, en faveur : du climat et de la transition vers une économie bas carbone, de la réussite des transitions agricoles et agro-alimentaires, pour soutenir la souveraineté alimentaire, ou en vue de renforcer la cohésion et l'inclusion sociale. En faisant évoluer son offre de Compte Sur Livret Sociétaires, le Groupe propose désormais aux détenteurs de Livret Engagé Sociétaire, de contribuer au financement de projets relevant de ces thématiques. L'engagement du Crédit Agricole est matérialisé via une charte client et illustré par des exemples emblématiques dans les territoires (création d'une maison partagée pour les seniors, installation de panneaux photovoltaïques sur des bâtiments de coworking, financement d'une exploitation laitière en circuit court, ...). Avec le Livret Engagé Sociétaire qui compte 1,25 million de clients à fin 2022, le Groupe Crédit Agricole figure parmi les premiers grands établissements à proposer une offre d'épargne bancaire porteuse d'une promesse forte et vérifiable : un euro présent sur ce livret contribue effectivement au financement d'un projet éligible et à aucun autre. C'est une opportunité offerte à nos clients sociétaires de devenir encore plus acteurs des grands défis climatiques et sociétaux, quels que soient leurs moyens. Côté Groupe Crédit Agricole, un dispositif est mis en place afin de vérifier que l'engagement annoncé est tenu, en particulier grâce à un meilleur suivi de la nature, du contenu, de l'utilisation, des financements consentis. La transformation du Livret Sociétaires existant en Livret Engagé Sociétaire garantit d'ores et déjà une ressource financière de plus de 12 milliards d'euros.
- **Le livret d'épargne populaire (LEP)** est un produit réglementé soumis à des conditions de revenus exprimées dans un barème de référence. L'éligibilité du titulaire doit être vérifiée à la souscription puis chaque année sur présentation de l'avis d'imposition. Depuis mars 2022, 100 % des souscriptions de LEP sont réalisées via une interrogation automatique de la DGFIP. Ce service lève un irritant majeur pour bon nombre de clients, et facilite l'accès des clients les plus modestes à une épargne inclusive, protectrice du pouvoir d'achat.
- **Transformation du traitement des titres non cotés (TNC)** afin d'apporter au client une meilleure sécurisation des opérations et plus de rapidité avec la promesse client de dénouer une opération en quatre jours maximum.
- Le groupe Crédit Agricole reste mobilisé en 2022 dans cette phase de soutien et reprise de l'économie avec le **prêt participatif relance** (PPR) et les **Obligations Relance** (OR). Le PPR permet de financer, dans la durée, des opérations d'investissement (qu'il s'agisse de renforcement et de modernisation de l'outil de production ou d'investissement en R&D) ainsi que des projets de développement (transition numérique ou énergétique, développement commercial en France ou à l'international, opportunités de croissance externe). Les OR correspondent à un dispositif de garantie de l'État. Elles ont pour objectif de renforcer le bilan des entreprises françaises et de renforcer la situation financière des PME et ETI.
- Le Crédit Agricole accompagne ses clients avec le lancement de la nouvelle offre **Resonance** qui contribue au financement fléché de la transition énergétique, écologique et sociétale au bénéfice des marchés Entreprises et Secteur Public. Cette offre développée par CACIB est commercialisée par les Caisses régionales.
- **Nouvelle offre d'accession sociale à la propriété** : le Dispositif OFS-BRS, déjà déployé dans dix Caisses régionales. Afin de permettre aux familles modestes d'accéder à la propriété dans les zones où les prix de l'immobilier sont sous tension, les gouvernements successifs ont créé un dispositif de Bail Réel Solidaire (BRS) qui s'appuie sur la création d'Organismes Fonciers Solidaires (OFS). Créés dans le cadre de la Loi pour l'Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové (ALUR), les OFS possèdent les terrains et le titulaire du bail, ménage ou bailleur social, possède le bâti. Le Crédit Agricole s'est positionné comme financeur de ces nouveaux outils. Les Caisses régionales sont présentes au capital de plusieurs OFS. Plus d'un Organisme de Logement social sur deux est financé par le Crédit Agricole.

- Dans un contexte de hausse des taux, de contraintes liées à la liquidité, nous avons lancé en 2022 sur l'ensemble des marchés une nouvelle gamme composée de trois nouveaux produits obligataires d'épargne « **CA Obligat** ».
- Enrichissement de l'offre patrimoniale et banque privée avec la mise en marché de fonds dédiés aux territoires et à la santé. Le déploiement de compartiments permettant au client d'allier délégation de gestion et autonomie d'investissement. Ou encore des offres novatrices pour la **gamme de mandats patrimoniaux et banque privée** avec une gestion diversifiante et moins de frais.
- Dans le cadre de son Projet Sociétal, le Crédit Agricole lance « **Ambition Agri-Agro Investissement** », un fonds d'investissement dédié aux transitions agricoles et agroalimentaires. Avec un objectif de levée de fonds de 300 millions d'euros auprès des Caisses régionales, de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales, ce nouveau véhicule sera géré par IDIA Capital Investissement, fort de 30 ans d'expérience d'investisseur dans l'agriculture et l'agroalimentaire. Il vise à répondre aux besoins de financement en capital de l'ensemble des entreprises de la chaîne de valeur agroalimentaire, en France et en Italie, qui s'inscrivent dans des stratégies de transitions ambitieuses.
- Pour répondre à ses ambitions en matière de souveraineté alimentaire, la France dispose de réels atouts pour être plus autonome et sécuriser ses productions qu'elles soient à destination de l'alimentation humaine ou animale. Pour accompagner cet enjeu, le groupe travaille sur 3 piliers : aider les nouvelles générations d'agriculteurs à se lancer ; valoriser le métier d'agriculteur et favoriser une alimentation durable en développant les circuits courts. Afin de trouver ensemble des solutions concrètes à ces enjeux de souveraineté, le Crédit Agricole a organisé du 1er septembre au 31 octobre 2022, un appel à idées national auprès de l'ensemble de ces collaborateurs et élus sur le thème : comment le Crédit Agricole peut-il soutenir demain le monde agricole ? Parmi les 2 717 idées proposées par l'ensemble des participants (collaborateurs et administrateurs), 12 idées ont retenu l'attention des participants, des experts agricole et agroalimentaire du groupe et du Jury de présélection. A la suite de cela, 3 projets ont été élus grand gagnant de l'appel à idées sur trois thématiques (« **Renouvellement des générations** » ; « **Valorisation du métier d'agriculteur** » ; « **Alimentation durable** »). Un appel à solutions sera lancé en 2023.

#### Protéger nos clients et sécuriser leurs trajectoires de vie

- L'offre de télésurveillance **Ma Protection Maison** s'inscrit dorénavant dans l'approche globale « protection » du Crédit Agricole et LCL. La commercialisation est réalisée en agence et via les plateformes téléphoniques depuis l'outil de souscription New Sesame. Une amélioration continue est portée sur l'offre et la distribution, avec l'adaptation de l'arbre de décisions, intégré dans New Sesame. Cette offre est accompagnée d'un plan d'animations commerciales, réalisé en collaboration avec les équipes de Crédit Agricole S.A.
- Afin d'aider et protéger nos clients, nous distribuons le PGE (prêt garanti par l'État) "**Résilience**" ouvert aux entreprises ayant un besoin significatif de trésorerie en raison des conséquences économiques du conflit en Ukraine.
- La mise en marché d'une offre de **garantie de financement** avec le FEI (Fonds Européen d'Investissements, organisme filiale de la BEI, Banque Européenne d'Investissement) : l'offre EGF (European Guaranty Fund). Cette offre s'inscrit dans un nouveau programme européen doté de 25 milliards d'euros pour soutenir la reprise économique post-Covid.
- Le Crédit Agricole s'engage auprès des jeunes en proposant un accompagnement du bancaire à l'extra bancaire, permettant aux jeunes d'accomplir leurs projets selon leurs aspirations. Le Groupe Crédit Agricole a déployé en 2022 une offre **assurance habitation dédiée pour les jeunes locataires**. Cette solution s'adresse à

tous les jeunes de moins de 30 ans et inclut les essentiels de l'assurance habitation à travers une offre simple et à prix inclusif de six euros par mois.

- Le Groupe Crédit Agricole a, en 2022, amplifié son engagement sociétal, notamment grâce à sa plateforme extra-bancaire, **Youzful**, dédiée à l'orientation et à l'emploi des jeunes (230 000 jeunes inscrits et 700 000 offres d'emploi, d'alternance et de stage, depuis le lancement de Youzful en janvier 2021).
- **Accompagnement de la fragilité financière**. Depuis le 1er octobre 2022, les Caisses régionales ont mis en place une exonération des frais d'incidents et de dysfonctionnements pour les clients en situation de fragilité et détenteur de l'offre Compte à Composer Module Budget Protégé qui va au-delà de la demande du législateur qui impose un plafond de 20 euros par mois. Cette mesure permet aux plus de 128 000 clients de ne pas être impactés par des frais d'incidents pendant ce moment de déséquilibre budgétaire.
- En complément du dispositif existant de détection automatique des situations de fragilité financière avérée, les Caisses régionales 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 adaptée à leur situation avec notamment la mise en marché en novembre 2022 d'un nouvel algorithme plus efficace.
- Mise en oeuvre en 2022 et entrée en vigueur en janvier 2023, la réforme de l'**assurance récolte** a pour ambition de revoir dans son ensemble un système d'indemnisation des pertes de récoltes et de gestion des risques climatiques devenu inadapté. Elle doit permettre la mise en place d'un nouveau système plus juste, plus accessible et plus efficace autour d'une structure à trois étages partagée entre agriculteurs, assureurs et État.
- **EKO AUTO** : Crédit Agricole Assurances intègre dans sa nouvelle gamme auto, une offre d'assurance inclusive EKO, accessible à tous les clients à prix attractif. Depuis son lancement, l'offre EKO AUTO a été souscrite par près de 50 000 clients.
- **EKO Mobilités** : Depuis fin 2022, Agil auto propose une offre de financement locative permettant au plus grand nombre d'accéder à une mobilité plus propre. Ce contrat de Location avec Option d'Achat permet d'accéder à un véhicule Crit'Air 0 ou 1, neuf ou occasion de moins de cinq ans, pour un loyer à partir de 100 euros par mois.

#### Une stratégie de développement élargie à de nouveaux territoires et relais de croissance

- Lancement du site **J'écorénove Mon Logement** : le site J'écorénove, mis en ligne le 30 novembre 2022, a pour objectif d'inciter et d'accompagner l'ensemble des clients et prospects dans la rénovation énergétique de leur logement. Ainsi les clients et prospects pourront avoir accès à une estimation de leur étiquette énergétique, une préconisation de travaux de rénovation, l'estimation de leur coût et des aides dont ils peuvent bénéficier ainsi qu'à une simulation de financement pour mener à bien le projet. L'internaute peut y avoir accès en autonomie ou lors d'un entretien avec son conseiller.
- Mise en place d'un partenariat avec ABF Décisions, une société d'ingénierie financière spécialisée en conseil en financements publics. ABF Décisions fait bénéficier à ses clients de l'ensemble des aides publiques (européennes, nationales, territoriales) auxquelles ils peuvent prétendre dans le cadre de leurs projets de développement. Plus de 30 Caisses régionales ont déjà adhéré au partenariat ABF Décisions depuis janvier 2022. Ce partenariat a été étendu fin 2022 au marché des Collectivités publiques et aux Associations.

- Les Caisses régionales se structurent autour de la **Filière santé**, s'appuyant sur des animateurs dédiés et des conseillers/chargés d'affaires santé. Une formation à l'écosystème de la santé a d'ailleurs été lancée en mars 2022 avec notre université groupe l'IFCAM. La Filière santé a accompagné en 2022 les professionnels de santé qui s'installent au sein des territoires avec une attention particulière sur la féminisation de la profession à l'appui d'un partenariat de 400 millions d'euros entre le CA et la Banque Européenne d'Investissement. Notre accompagnement s'est également traduit par un webinar dédié à l'installation en collaboration avec le Quotidien du médecin, trois guides avec notre filiale UNI MEDIAS dédiés aux professionnels de santé reprenant leurs moments de vie ainsi qu'une campagne de communication nationale où le Crédit Agricole « prête serment de soutenir tous les professionnels de santé » quelle que soit leur forme d'exercices. Pour illustrer notre démarche d'accompagnement globale, nous avons mis en place une offre de prêt habitat spécifique et adaptée aux internes en médecines.

### Faire de chaque marque du Groupe une référence incontournable et préférée sur son périmètre d'activité

- Déploiement de la **filière Immobilière et du modèle « Banque-Immo »** pour permettre un accompagnement de A à Z des projets immobiliers des clients des Caisses régionales : les conseillers immobiliers des filiales Square Habitat et les conseillers Crédit Agricole affichent leurs synergies et mettent en commun leurs expertises professionnelles pour apporter une solution à chaque étape du projet du client, depuis la recherche d'un bien jusqu'à son financement et sa protection.
- Le Groupe Crédit Agricole, dans le cadre de son projet sociétal, fait évoluer sa solution **Agilauto** mise en marché en 2019. Les solutions de mobilité représentent un relais de croissance et jouent un rôle d'amortisseur pour les performances en crédit automobiles du Groupe. L'enjeu est d'installer une nouvelle expertise centralisée en passant de financeur à financeur + loueur. Pour cela l'approche 360° des besoins de mobilité des clients tous produits et tous marchés a été revue collectivement entre CACF, CAL&F, CAsa et les Caisses régionales du CPM.

### En synthèse et pour chaque marché

#### Marché des particuliers

Le pouvoir d'achat des ménages s'est fortement contraint en 2022.

Le projet sociétal vise à anticiper et accompagner les clients en situation de fragilité financière ainsi que les enjeux relatifs à la rénovation énergétique, la mobilité alternative et le vieillissement.

Les financements des opérations en lien avec la transition énergétique (mobilité et logement) sont en hausse et le lancement du site J'écorénove Mon Logement permet de rendre plus facile les projets d'écorénovation de nos clients.

#### Marché de la clientèle patrimoniale

C'est un marché en croissance, concentrant lui-même une part importante de l'épargne des ménages français.

Le contexte économique et financier marqué par un retour de l'inflation, la remontée des taux d'intérêt et des niveaux élevés sur les marchés actions constitue une occasion pour reconsidérer les stratégies patrimoniales des clients. Le conseil sur l'épargne retrouve une place essentielle au cœur de la stratégie des acteurs.

En 2022, le Crédit Agricole a renouvelé son offre d'épargne durable pour apporter des solutions innovantes à ses clients. De même, les chantiers de transformation ouverts à horizon 2025 portent leurs premiers résultats : une approche renouvelée des potentiels et de la cartographie de nos clients ; des segments prioritaires de conquête (jeunes et dirigeants d'entreprises, Pro et Agri) ; le renforcement de l'expertise patrimoniale des conseillers ; et la convergence de la marque CA Banque Privée avec le Plan Sociétal du Groupe.

#### Marché des professionnels

Il a été marqué en 2022 par un dynamisme de sortie de crise sanitaire qui a dopé l'activité, mais aussi par la hausse des coûts et les tensions sur les approvisionnements en lien direct et indirect avec le conflit russo-ukrainien.

Dans ce contexte, le crédit Agricole a conservé sa place de leader avec une part de marché stable (24 %) et un indice de satisfaction client bien positionné (3<sup>e</sup> rang des banques traditionnelles françaises). Les clients ont largement continué à épargner (+ 3,4 % de collecte de bilan) et à emprunter massivement (+ 6,5 % d'encours de prêts professionnels) ; Les défaillances des clients restent, pour l'heure, à un niveau inférieur à celui d'avant-crise.

Afin de répondre à la forte augmentation du nombre de micro-entrepreneurs, aux attentes croissantes de digitalisation et à la montée en puissance des néo-banques, le Crédit Agricole a développé plusieurs offres à destination de ces nouveaux professionnels, dont le déploiement marquera l'année 2023.

#### Secteur public et économie sociale

Le contexte économique et social tendu, lié à la guerre en Ukraine, à la hausse du prix de l'énergie et plus généralement à l'inflation, a pesé sur les charges des collectivités et a infléchi la trajectoire de reprise attendue en 2022. Concernant le logement social, ce contexte tendu a aussi impacté le secteur et fait craindre un frein sur les investissements à court terme. À long terme, le secteur du Logement social est considéré comme solide et en capacité à faire face aux défis de la production/réhabilitation de logements sociaux.

Nos ambitions : renforcer notre accompagnement du secteur public et de l'économie sociale pour consolider nos liens et notre utilité aux territoires, avec deux collectivités sur trois déjà clientes du Crédit Agricole et une part de marché sur encours qui s'est stabilisé autour de 18 % en 2022.

Pour le logement social : poursuivre et accentuer notre présence auprès des bailleurs sociaux dans leurs projets pour accompagner la rénovation énergétique du parc HLM (prêts verts et sociaux) et favoriser l'inclusion sociale en facilitant l'accession sociale à la propriété (dispositif OFS/BRS).

Dans le cadre du Projet sociétal, le Crédit Agricole a étendu sa gamme de financements structurés proposés aux clients Entreprises, Secteur Public et Economie sociale avec la création d'une offre de prêts verts et sociaux fléchés, développée avec l'expertise de Crédit Agricole CIB.

#### Marché des entreprises

Le Crédit Agricole a conforté sa position de banquier de premier plan aux côtés des entreprises et de leurs dirigeants avec un montant de production historique de nouveaux crédits d'équipement moyen terme pour le marché Entreprises sur l'année 2022 de 17,3 milliards d'euros (+ 18 % en un an).

#### Marché de l'agriculture

En 2022, l'agriculture s'est montrée résiliente face aux différents enjeux : conflits géopolitiques, flambée et volatilité des cours, carbone et agroécologie, multiplication des aléas climatiques et sanitaires, souveraineté alimentaire et renouvellement des générations. Dans ce contexte mouvant, le projet sociétal du Crédit Agricole prend tout son sens, avec des travaux concrets sur l'accompagnement des transitions agri- agro, la structuration de la filière carbone de la Ferme France et la souveraineté alimentaire.

Le Crédit Agricole progresse et conforte sa position de leader avec un taux de pénétration en hausse à 85 %.

## LCL

LCL est la seule banque à réseau national qui se consacre exclusivement aux activités de banque et assurance de proximité.

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 universel, LCL répond aux besoins de tous types de clients (particuliers, professionnels, banque privée et gestion de fortune, entreprises et institutionnels), en s'appuyant sur ses expertises et sur la richesse des savoir-faire du Groupe Crédit Agricole.

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 1 400 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 222 000 clients, en s'appuyant sur 96 pôles d'expertise régionaux pour offrir un conseil global, tant immobilier que financier, et personnalisé, autour des financements, de la banque au quotidien et de la gestion de patrimoine.

Les 390 000 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 97 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 3,4 milliards d'euros de crédits via sa filiale Interfimo.

LCL Banque des Entreprises s'appuie sur son réseau national de 61 implantations géographiques pour mettre à disposition de ses 30 500 clients l'ensemble de ses expertises : 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 2022

- LCL poursuit sa démarche d'amélioration de la satisfaction de la clientèle et a obtenu le **deuxième place** dans le baromètre **Expérience Clients** (mesure de l'efficacité et de la simplicité des parcours) réalisé en 2022 par le **cabinet Forrester**.
- LCL multiplie les initiatives digitales avec :
  - le lancement d'**Essentiel Pro** : offre de services de gestion bancaire et extra-bancaire, 100 % digitale, dédiée aux micro-entrepreneurs et indépendants visant à simplifier leur gestion du quotidien ;
  - la mise en place de **FLEX**, solution innovante de mini-crédit instantané (en 3 minutes) sur l'appli LCL Mes Comptes ;
  - la poursuite des travaux de **refonte des principaux parcours** : Crédit, Habitat, Assurance, Entrée en relation, Épargne pour accélérer la transformation digitale ;
  - la mise en place d'un **parcours d'Entrée en relation digital pour les mineurs** : d'abord déployé en agence, puis en ligne sur le site LCL.fr, et sur l'appli LCL Mes Comptes ;
  - l'enrichissement permanent des fonctionnalités de notre appli LCL Mes Comptes, avec la mise en place de l'opposition Carte en selfcare et la mise à disposition d'une carte virtuelle ;
  - la refonte du site internet dédié aux particuliers.
- Renforcement de l'autonomie et de la responsabilité des équipes avec notamment :
  - le déploiement de **Décid'Immo** permettant aux conseillers de répondre plus rapidement aux demandes de prêts immobiliers des clients grâce à la possibilité de prises de décisions en prix et en risques en agence ;
  - la mise en place de **Décid'Pro** pour les décisions en prix sur les crédits Pro afin de gagner en efficacité face aux clients et prospects.
- **Accompagnement des clients dans leur transition énergétique** avec de nouveaux partenariats développés dans le cadre de **Smart Business Entreprises** et de **Smartbusiness Pro** (notamment Greenly, leader du bilan carbone digitalisé)
- Lancement de l'allocation "LCL Better World" investie dans des thématiques dont l'activité est en lien avec des objectifs de développement durable. Enrichissement des gammes de placements avec de nouvelles offres innovantes, "LCL Impact Climat" et "LCL Impact Sociétal et Solidaire".

## LES BANQUES DE PROXIMITÉ À L'INTERNATIONAL

### Activité et organisation

Au 31 décembre 2022, les banques de proximité à l'international sont implantées en Italie, Pologne, Ukraine et en Égypte. Crédit Agricole S.A. détient une participation minoritaire dans Crédit du Maroc.

Au sein de Crédit Agricole S.A., la Direction de la Banque de proximité à l'international est en charge de la supervision stratégique des filiales de banque universelle de proximité à l'étranger 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 ;
- contribuer, avec les filiales, à la définition de la stratégie et s'assurer de la déclinaison des orientations définies dans le cadre du Plan à moyen terme (PMT) ainsi que du suivi de la performance ;
- appuyer les filiales dans leur développement par :
  - un accompagnement sur les grands projets,
  - un apport d'expertises du Groupe et un partage des bonnes pratiques développées au sein des banques à l'international ou des autres banques de détail,
  - l'amplification des synergies tant avec les lignes métiers du Groupe, LCL et les Caisses régionales, qu'entre les différentes banques à l'étranger.

### Crédit Agricole Italia

CA Italia, historiquement présent dans les régions 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., où l'ensemble des lignes métiers du Groupe sont présentes (crédit à la consommation, banque de financement et d'investissement, gestion d'actifs, assurances, conservation et administration de fonds, et enfin services dédiés à la banque privée).

CA Italia est une banque de proximité couvrant tous les segments de marché : particuliers, professionnels, PME, grandes entreprises, agri-agro.

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 2022 a été marquée par la finalisation de l'intégration des banques Credito Valtellinese et la fusion de CA FriulAdria au sein de CA Italia : ce dispositif permet le renforcement des synergies avec les autres entités du Groupe Crédit Agricole et renforce le positionnement concurrentiel de CA Italia en tant que septième banque italienne (par le total des actifs et le nombre de clients), ainsi que l'achèvement du Projet *Banca Unica*.

CA Italia prévoit de conquérir 150 000 clients d'ici 2025 (conquête nette), de poursuivre une transformation digitale majeure avec des investissements significatifs (300 millions d'euros entre 2022 et 2025), et d'enrichir l'offre de produits et services pour accompagner la transition écologique.

CA Italia compte 1 120 agences et 12 180 collaborateurs au service de plus de 2,7 millions de clients pour un total bilan de 96,2 milliards d'euros.

### Points forts de l'année 2022

- Finalisation du processus d'intégration du Credito Valtellinese (CreVal).
- Élargissement de l'écosystème Le Village by CA : inauguration d'une troisième structure à Padoue (Triveneto), spécifiquement orientée sur les thématiques ESG.
- Lancement de deux premiers produits *ESG linked* dédiés au secteur agroalimentaire (*Agri Energia* et *Agri Blu*) ; création d'une équipe dédiée au PNRR (Plan national de relance et résilience) ; Déploiement du dispositif Italien Ecobonus.
- Accompagnement des clients particuliers et entreprises pour faire face à l'augmentation des coûts de l'énergie, avec la suspension des remboursements de prêts (jusqu'à 12 mois de report) et l'octroi de prêts à taux réduits (plafond de 16 milliards d'euros pour l'ensemble de ces actions).
- Offre digitale : simplification et renforcement de la vente à distance de l'assurance non-vie ; nouvelles fonctionnalités de gestion de l'épargne pour l'utilisation de la liquidité des comptes bancaires.
- Accélération des synergies intragroupes visant le développement du *cross-selling*. Plusieurs exemples de projets stratégiques avec Crédit Agricole CIB (gestion conjointe d'un groupe de clients corporates sélectionnés pour une offre haut de gamme) ; avec CAA sur la bancassurance non-vie ; avec CAIWI dans la gestion de l'épargne.
- Doublement des jours de congé parental pour les pères dès 2023.
- N° 2 en matière d'Indice de Recommandation Client stratégique (parmi les banques universelles en Italie) avec une conquête brute de clients dynamique en 2022 (150 761 nouveaux clients).

## Crédit Agricole Bank Polska

Avec près de 3 800 collaborateurs, 265 agences <sup>(1)</sup> et plus de 1,4 million de clients particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises, Crédit Agricole Bank Polska (CABP) développe, en synergie avec les autres entités du Groupe en Pologne, une activité de banque universelle de proximité avec notamment une position importante sur le marché du crédit à la consommation.

Depuis 2021, CABP est engagé dans un programme de transformation avec le plan "Accélération" pour renforcer la conquête clients avec notamment la refonte des services digitaux (mobile et web), la consolidation des partenariats et un élargissement des offres. CABP prévoit de conquérir 400 000 clients d'ici 2025 (vs 2021).

L'année 2022 a été marquée par une forte conquête clients, un positionnement renforcé en crédit à la consommation et le lancement d'une nouvelle application mobile "CA24 full of benefits".

### Points forts de l'année 2022

- Satisfaction client : n° 2 du marché en IRC (décembre 2022).
- Meilleur employeur 2022 en Pologne (Forbes).
- N° 1 de la qualité client de l'année pour la troisième fois consécutive en matière de prêts à la consommation.
- Première banque sur le marché polonais à lancer le paiement sans contact pour les clients professionnels.
- CABP rejoint le programme *Climate Positive*, dont les initiatives s'articulent autour de l'action climatique, de l'énergie verte, de la gestion des ressources en eau et des villes durables.
- Dix bonnes pratiques distinguées parmi lesquelles : la promotion du transport durable, la campagne éducative #mniejplastiku (moins de plastique) et la campagne "Je suis tout ouïe", qui consiste à améliorer l'accessibilité des services bancaires pour les malentendants. (source : rapport publié par le Responsible Business Forum).

## Crédit Agricole Egypt

Présent en Egypte depuis plus de 15 ans, Crédit Agricole Egypt (CAE) compte 2518 collaborateurs au service de 416 000 clients et dispose d'un réseau de 83 agences. CAE développe le modèle universel avec l'appui du Groupe par le développement des services aux entreprises et aux particuliers et la consolidation de sa position de banque européenne de référence en Egypte.

L'année 2022 a été marquée par la croissance des usages digitaux des clients, l'élargissement de l'offre aux entreprises (e-commerce et paiements règlementaires) et la poursuite du développement sur les PME et la clientèle de particuliers.

### Points forts de l'année 2022

- Acquisition par Crédit Agricole S.A. de 4,8 % du capital de Crédit Agricole Egypt, portant la participation du Groupe à 65,25 %.
- 18<sup>e</sup> place du classement Forbes Moyen-Orient des "50 entreprises les plus puissantes en Égypte pour l'année 2022".
- "Best Performing Egyptian Bank 2022" - *International Business Magazine* et "Most Innovative Retail Banking App Egypt 2022" - *Global Banking and Finance Review*.
- Meilleure application bancaire d'Égypte - *Global Banking and Finance*.
- Reconnaissance faciale sur l'application Bankimobile.
- Lancement d'un compte bancaire personnalisé pour les personnes en situation de handicap.
- Ouverture de trois nouvelles agences au concept Banki Store (agences situées au cœur de zones urbaines avec des services innovants et des solutions dédiées).

## Crédit Agricole Ukraine

Crédit Agricole Ukraine compte 141 agences et 2 150 collaborateurs aux services de plus de 400 000 clients, particuliers, professionnels, agri-agro ainsi que des entreprises et multinationales.

Dès le début de la guerre, la priorité a été donnée à la sécurité des collaborateurs et plusieurs opérations d'évacuation de Kiev et d'Odessa ont été organisées.

Le Groupe a souhaité marquer son soutien et sa solidarité avec la mise en place d'un fonds de solidarité Ukraine, doté de 10 M€ avec une forte mobilisation de l'ensemble du Groupe en France et à l'international pour venir en aide aux collaborateurs ukrainiens avec, par exemple, la mise à disposition de logements, des offres d'emploi, la mise en place d'une cellule d'accueil, l'envoi de produits de première nécessité, de générateurs ...

Crédit Agricole Ukraine continue d'accompagner ses clients et l'économie ukrainienne :

- 80 % des agences sont restées ouvertes et les services essentiels aux clients sont maintenus. Différents développements ont même vu le jour à commencer par l'application mobile CA+, n°1 sur les stores, qui compte 6 fonctionnalités supplémentaires depuis le début de la guerre, de manière à permettre aux clients d'accéder à tous les services bancaires et extra-bancaires.
- Crédit Agricole Ukraine continue à soutenir l'agriculture ukrainienne avec notamment sa participation au programme gouvernemental à hauteur de 20 millions d'euros et la signature d'un dispositif de garantie de prêt avec la BERD

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. a cédé le 1<sup>er</sup> avril 2022 sa filiale en Serbie (Crédit Agricole Serbia) et détient désormais une participation de 15 % dans Crédit du Maroc suite à la cession du contrôle et de 63,7 % de cette filiale intervenue le 6 décembre 2022. La cession de la participation résiduelle dans Crédit du Maroc se fera 18 mois après cette première cession.

(1) Hors 170 agences spécialisées.

## 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 et de location courte et longue durée, souples, responsables et adaptées à leurs besoins.

Présent dans 18 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.

CA Consumer Finance et Stellantis ont signé en 2022 des accords définitifs prévoyant d'une part la création par les deux partenaires d'un leader européen de location longue durée (LLD) automobile par la mise en commun de Leasys et de Free2Move Lease et, d'autre part, la reprise par CA Consumer Finance de 100 % du capital de FCA Bank et de Leasys Rent, avec l'ambition d'en faire un acteur paneuropéen du financement automobile, de la location et de la mobilité.

CA Consumer Finance se compose des entités suivantes : Agos <sup>(1)</sup> (Italie, détenue à 61 %), Credibom (Portugal), CA Consumer Finance S.A. (activités en France, notamment via sa marque commerciale Sofinco), Creditplus Bank (Allemagne), Sofinco Espagne (Espagne), Wafasalaf (Maroc, détenue à 49 %), FCA Bank <sup>(2)</sup> (joint-venture 50/50 avec Fiat Chrysler Automobiles Italy, présente dans 17 pays, en Europe et au Maroc), GAC-Sofinco AFC <sup>(2)</sup> (joint-venture 50/50 avec Guangzhou Automobile Group Co, en Chine) et CA Mobility (joint-venture 50/50 avec CAL&F).

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 2022 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 du crédit à la consommation en Europe, avec des collaborateurs engagés** pour les clients, les partenaires et la société :
  - 16,7 millions de clients,
  - 103 milliards d'euros d'encours bruts gérés fin 2022 (dont 39 milliards consolidés) 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,
  - 51,9 milliards d'euros d'encours automobiles fin 2022 et une contribution des joint-ventures automobiles au résultat net part du Groupe en croissance de 19 % par an entre 2014 et 2022 ;
- CA Consumer Finance ambitionne de devenir le leader européen dans la mobilité verte avec pour objectifs : 50 % de véhicules verts parmi les véhicules neufs financés à horizon 2025 et une réduction de -50 % de l'empreinte carbone auto à horizon 2030. Ces objectifs seront rendus possibles grâce à l'accord avec Stellantis sur la location longue durée (LLD), l'intégration à 100 % de FCA Bank, le développement de Drivalia (ex Leasys Rent), la signature de nouveaux partenariats avec des constructeurs verts comme Vinfast, Tesla, MG, Fisker, ..., ainsi que le développement des financements automobiles dans les entités historiques (1 million de véhicules d'ici 2026 dans le cadre de la nouvelle JV avec Stellantis et 10 milliards d'encours chez FCA d'ici 2025) ;
- CACF ambitionne également de croître rapidement grâce aux nouveaux besoins de consommation permettant de générer + 20 milliards d'euros d'encours à horizon 2025 (vs 2021) dont + 3 milliards d'euros d'encours avec les banques du Groupe Crédit Agricole, à travers l'accompagnement de l'activité des banques du Groupe, le développement de sa croissance organique et partenariale ainsi que sa stratégie d'acquisitions ciblées.

#### Points forts de l'année 2022

- **Signature avec Stellantis des accords définitifs** prévoyant la création d'un leader européen de la location longue durée (LLD) automobile, et la reprise par CA Consumer Finance de 100 % du capital de FCA Bank et de Leasys Rent.
- **Une qualité de service reconnue par les clients**, CA Consumer Finance étant systématiquement dans le top 2 de la recommandation client sur les marchés européens dans lesquels il est implanté.
- **Des parcours digitaux toujours dans les plus hauts standards du marché** et reconnus pour leur fluidité et la qualité de l'expérience utilisateur (Sofinco.fr en première position du Benchmark UX Finance 2022 de Google dans la catégorie Crédit).
- **Une accélération des ambitions sociétales et environnementales :**
  - réduction de l'empreinte carbone de fonctionnement (- 25 % d'ici 2025, - 50 % en 2030) : à fin 2022, les nouveaux locaux d'Agos fonctionnent à 100 % en énergie renouvelable ; en France, 79 % du parc automobile en propre de CACF est composé de véhicules 100 % électriques ou hybrides ;
  - lancement d'une offre de location avec option d'achat (LOA) avec un véhicule à partir de 100 euros/mois ; lancement de la première solution d'abonnement en Europe permettant aux jeunes de 18 ans de louer une voiture urbaine 100 % électrique ; en France, lancement de l'école de l'IA en collaboration avec Microsoft et Job Academy (programme de monitoring pour les jeunes).

(1) Entité consolidée.

(2) Entité mise en équivalence.

## LEASING & FACTORING

### Activité et organisation

Avec 29,7 milliards d'euros d'encours gérés, dont 29 % 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, présent dans onze pays en Europe et au Maroc, travaille en étroite collaboration avec les banques de proximité du Groupe en France et à l'international, ainsi qu'avec des partenaires non bancaires.

### 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 2022

- Hausse des parts de marché en France à fin septembre 2022 par rapport à 2021 sur l'affacturage et le crédit-bail mobilier : 16,7 % pour l'affacturage (+ 0,6 point vs fin septembre 2021) ; 12,3 % pour le crédit-bail mobilier (+ 0,1 point vs fin septembre 2021).
- L'IRC poursuit sa progression constante depuis cinq ans et fait de CAL&F l'un des acteurs les mieux notés par ses clients en France.
- Création du Hub Transition Énergétique qui propose un dispositif 100 % digital et humain, aux professionnels et entreprises du Groupe Crédit Agricole qui peuvent ainsi être accompagnés dans leurs projets de transition énergétique (plateforme d'autodiagnostic en ligne, s'appuyant sur des conseillers en transition énergétique en Caisses régionales qui mettent en relation les clients avec un réseau d'experts partenaires sélectionnés par le Hub Transition Énergétique).
- Entrée de CAL&F au capital de la société Watèa by Michelin qui propose des contrats de location de véhicules utilitaires avec un bouquet de services spécifiques à la mobilité électrique, permettant le financement et le déploiement de solutions décarbonées.
- Acquisition par CAL&F, auprès de CA Italia, de CrevalPiuFactor et fusion avec Eurofactor Italie S.p.A., marquant sa volonté d'être un acteur majeur de la consolidation de ses marchés en Europe.

## 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 corporates (66 % des revenus commerciaux 2022) et un réseau international puissant et coordonné (61 % des revenus générés hors de France).

Les relations avec les clients sont placées sous la responsabilité des banquiers conseil (équipes *Coverage*), organisés au sein du même pôle que la banque d'investissement, afin de renforcer l'approche centrée clients. De même, une équipe dédiée, *Sustainable Banking*, conseille et accompagne les clients dans leurs activités de finance durable et de transition énergétique, en apportant une expertise mondialement reconnue sur le marché depuis des années. Enfin, ce pôle est complété depuis 2021 d'une équipe chargée du développement relationnel et commercial de la clientèle ETI pour l'ensemble du Groupe Crédit Agricole. L'expertise de conseil en investissement auprès de cette clientèle a d'ailleurs été renforcée en 2022, par l'intégration de l'entité SODICA, aujourd'hui devenue Crédit Agricole Midcap Advisors.

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

#### Au sein de la Banque de financement

- Le pôle des **financements structurés** (SFI) a pour missions principales d'originer, conseiller, structurer et financer, en France et à l'étranger, des opérations d'investissement reposant souvent sur des sûretés réelles, ou encore des crédits complexes et structurés, principalement dans les secteurs de la mobilité, de l'immobilier, des ressources naturelles, de l'électricité et des infrastructures, ainsi que de la transition énergétique. En 2022, dans un contexte économique dégradé impactant fortement certains secteurs, les financements structurés ont préservé leurs positions sur leurs marchés, tout en menant une gestion active des risques. Au cours du deuxième trimestre 2022, les activités de *Leveraged & Telecom Finance* ont été transférées du pôle des financements structurés vers le pôle *Corporate & Leveraged Finance*.
- Le pôle de la **banque commerciale** intègre plusieurs activités :
  - le pôle **Corporate & Leveraged Finance** qui regroupe donc les activités *Leveraged & Telecom Finance* ainsi que les activités

d'origination de dettes corporates. En 2022, le métier a conservé son leadership en maintenant ses positions tout en accompagnant ses clients : premier *bookrunner* en France, deuxième *bookrunner* en EMEA en volumes en 2022 sur le secteur des crédits syndiqués <sup>(1)</sup>, et quatrième sur les crédits de financement projets monde <sup>(1)</sup> ;

- le pôle de **banque transactionnelle et du commerce international** (*International Trade & Transaction Banking*) a pour mission d'accompagner les clients dans la gestion de leurs flux de trésorerie, leurs moyens de paiement et la tenue de compte ainsi que dans leurs besoins en matière de commerce international (financement et sécurisation des activités client à l'international : garanties, crédits documentaires et à l'export : financements garantis par ACE, Agences Crédit Export). Dans un contexte de retour des taux d'intérêts positifs en 2022, les activités de ce secteur ont enregistré une croissance record cette année, notamment grâce à la mobilisation de toutes les équipes et au déploiement de nouvelles offres dans les différentes géographies.

#### Au sein de la Banque de marché et d'investissement

- La **banque d'investissement** a pour mission principale de proposer une offre complète de solutions à forte valeur ajoutée au service des problématiques stratégiques des grands clients. En 2022, l'activité continue de se développer, portée par le dynamisme des activités de fusions-acquisitions et de financements 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 les activités d'investissement et de couverture, c'est-à-dire l'ensemble des opérations de vente, structuration et *trading* sur les marchés de taux, change, crédit, ainsi que les activités de financement, c'est-à-dire les opérations de financements sur les marchés de crédits, de titrisation et de trésorerie. Dans un contexte de marchés volatils, les activités de marchés ont réalisé une bonne année 2022, notamment grâce à une activité commerciale dynamique sur les produits de couverture de taux et de change et sur les repos, en lien avec une forte demande des clients du Groupe. Malgré des volumes d'émissions en retrait, Crédit Agricole CIB réalise de bonnes performances en 2022 et tient sa première position sur les émissions des *Corporates* <sup>(2)</sup> français pour la quatrième année consécutive. Crédit Agricole CIB réaffirme ses positions de leader sur les émissions obligataires en prenant la troisième position mondiale en *All bonds* en euros <sup>(1)</sup> et la première position en *green, social & sustainable bonds* en euros <sup>(3)</sup>.

(1) Source : Refinitiv

(2) Source : Dealogic

(3) Source : Bloomberg

## Points forts de l'année 2022

- Dans le cadre de son adhésion au Net Zéro Banking Alliance visant la neutralité carbone d'ici 2050, le Groupe Crédit Agricole a détaillé ses objectifs à horizon 2030 sur cinq secteurs sur lesquels Crédit Agricole CIB est actif (pétrole et gaz, électricité, automobile, immobilier commercial et ciment). Ainsi Crédit Agricole CIB s'est engagé, sur le secteur *Oil & Gas* <sup>(1)</sup>, à réduire de - 30 % le niveau absolu de CO<sub>2</sub> équivalent des émissions financées sur les clients dans leurs activités liées au pétrole et au gaz (upstream, midstream, downstream) et, par ailleurs, à augmenter de + 60 % ses expositions <sup>(2)</sup> à la production d'énergie bas carbone entre 2025 et 2050.
- En 2022, Crédit Agricole CIB a réaffirmé son engagement de servir au mieux ses clients et la société en les accompagnant dans leurs principales transitions, notamment la transition énergétique avec le développement de ses expertises sur les nouvelles technologies (l'hydrogène par exemple) et la création d'une *Sustainability Community* d'environ 250 experts. La banque s'est fixée pour objectif de renforcer ses franchises européennes sur les entreprises et les institutions financières en Europe, et améliorer des activités de bas de bilan (stratégie de digitalisation et plateformes).
- Renforcement de l'offre M&A à destination des clients PME et ETI du Groupe Crédit Agricole avec le lancement de Crédit Agricole Midcap Advisors (ex-SODICA Corporate Finance), rattaché au pôle ETI de Crédit Agricole CIB.
- Programme de transformation digitale ACT "Augmented CACIB Transformation", avec d'importants investissements dans la digitalisation des produits et services et l'innovation (IA, *blockchain*...). L'objectif est de proposer aux clients, collaborateurs et partenaires la meilleure expérience utilisateurs possible.
- Projet NOW "New Ways of Working" visant à définir une organisation du travail hybride plus flexible, avec le renforcement de la responsabilisation des collaborateurs au service des clients et le renforcement de la culture d'entreprise.

## 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 4 600 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 2022

- Signature d'un accord avec Royal Bank of Canada (RBC) sur le projet de rachat des activités de RBC Investor Services en Europe (France, Luxembourg, Suisse, Belgique, Irlande, Royaume-Uni, Guernesey, Jersey) et de son centre d'excellence associé en Malaisie. Ces services comprendront la conservation d'actifs et ses opérations de change, l'administration de fonds, les prestations d'agent de transfert, le *middle-office* et le prêt-emprunt de titres. Cette opération renforcerait la position de CACEIS de co-leader de l'*asset servicing* en Europe en devenant numéro 1 en administration de fonds et numéro 2 en conservation d'actifs.
- Signature d'un projet d'accord, concrétisé le 1<sup>er</sup> janvier 2023, de regroupement des activités de Services aux Émetteurs de CACEIS et de BNP Paribas en France au sein d'une nouvelle structure, Uptevia, détenue à parts égales par ces deux banques.
- Signature avec Amundi d'un accord aux termes duquel CACEIS acquiert 33,33 % de la plateforme de distribution de fonds Fund Channel.
- Création du CACEIS Connect Store, *market place* privée où sont proposées aux clients des solutions clés en main développées par des fintechs présélectionnées par CACEIS.
- Déménagement du siège social dans le nouvel immeuble Flores situé sur le Campus Evergreen du Crédit Agricole et certifié HQE et BREEAM.

(1) En tenant compte des émissions scopes 1 et 2 de toutes les contreparties et des émissions scope 3 des acteurs upstream, sur l'exposition au bilan.

(2) Exprimées en EAD (exposure at default)

## Activités Hors Métiers

### CACIF – CRÉDIT AGRICOLE CAPITAL INVESTISSEMENT & FINANCE

CACIF porte les investissements de Crédit Agricole S.A. dans des fonds gérés par des sociétés de gestion en capital investissement, quasi exclusivement auprès d'IDIA Capital Investissement, ayant vocation à investir dans des entreprises non cotées. La majeure partie de ces investissements permet de financer des opérations de capital développement et capital transmission dans des PME et ETI françaises, et dans une moindre mesure en capital croissance et innovation dans des secteurs d'activité choisis de manière ciblée.

### IDIA CAPITAL INVESTISSEMENT

Le Groupe Crédit Agricole est le 1<sup>er</sup> financeur privé en fonds propres et quasi fonds propres des entreprises en France par l'intermédiaire de ses sociétés de gestion en capital investissement avec 102 opérations en 2021 représentant 375 millions d'euros de montants investis.

Au sein de cet écosystème, IDIA Capital Investissement est la société de gestion en capital investissement nationale du Groupe Crédit Agricole, et gère près de 2 milliards d'euros d'encours. IDIA Capital Investissement investit en moyenne 150 millions d'euros par an dans le cadre d'opérations de capital développement, de capital transmission et de capital croissance.

Les équipes d'IDIA soutiennent les PME et ETI françaises et leurs dirigeants dans leur développement, en engageant les fonds propres du Groupe Crédit Agricole au travers de prises de participations minoritaires, avec un objectif d'investissement unitaire allant de 1 à 50 millions d'euros dans tous secteurs d'activité. La société de gestion

investit en capital développement, capital transmission et capital croissance, avec une expertise reconnue dans les filières agroalimentaire, viticole, et de la transition énergétique.

IDIA Capital Investissement est précurseur dans le métier du capital investissement en matière d'ESG, en agissant comme investisseur responsable et promouvant une finance verte, comme en témoigne la signature de la Charte d'engagement des investisseurs pour la croissance de France Invest. En 2020 et 2021, IDIA Capital Investissement a notamment signé les Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies et adhéré à l'initiative Climat international (iCi).

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.

#### Points forts de l'année 2022

- Plus de 180 millions d'euros investis en 2022 sur 20 nouveaux investissements et une dizaine de réinvestissements. IDIA est actionnaire minoritaire actif dans plus de 100 participations à fin 2022.
- Lancement d'un fonds de capital développement et transmission dédié aux transitions agri-agroalimentaires, contribuant ainsi à l'ambition du projet Sociétal du Groupe qui vise à investir 1 milliard d'euros pour accompagner les transitions agri-agroalimentaires et la biodiversité.
- La montée en puissance de l'accompagnement ESG de nos participations, avec le renforcement de l'équipe dédiée à cette thématique.
- Présence renforcée auprès de l'association France Invest, avec l'intégration de la commission Transition Écologique, la commission Industrie et le club Talents & Diversité.
- Refonte de la gouvernance, IDIA Capital Investissement devenant filiale directe à 100 % de Crédit Agricole S.A.

## CRÉDIT AGRICOLE IMMOBILIER

Expert immobilier multi-métiers du Groupe, Crédit Agricole Immobilier accompagne ses clients dans leurs projets immobiliers sur l'ensemble du territoire national en veillant à respecter trois principes fondateurs : la durabilité et la performance des bâtiments, le respect de l'environnement et la décarbonation, et l'inclusion et la cohésion sociale.

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

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

Deux filiales structurent ses activités métier, Crédit Agricole Services Immobiliers, dédiée aux services aux particuliers, et Crédit Agricole Immobilier Corporate & Promotion, au service des entreprises, des institutionnels et des collectivités.

### Points forts de l'année 2022

- Définition d'une ambition à horizon 2025 visant à accélérer le développement des filiales métiers *retail* et *corporate*. Un des objectifs affichés est notamment le doublement en 2025 (vs 2020) des parts de marché sur les services immobiliers en France
- Lancement du projet "Banque-Immo" avec le déploiement de vente de services en immobilier (transaction, location et gestion locative) via les agences bancaires du Groupe Crédit Agricole.
- Conception de six bâtiments tertiaires bas carbone labellisés BBCA dédiés à la gestion de sinistres en partenariat avec Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances.
- Réhabilitation du quartier de la Porte de Montreuil à Paris via un projet zéro carbone global qui prend en compte l'impact de la construction, de l'énergie nécessaire aux bâtiments et des modes de mobilité de ses futurs usagers.
- Élaboration d'un plan de décarbonation pour Crédit Agricole Immobilier et chacun de ses métiers afin de contribuer à la neutralité carbone.
- Accompagnement des enjeux sociétaux des territoires, en lien avec les Caisses régionales et acteurs locaux, via le développement de résidences pour seniors et de projets inclusifs et solidaires intégrant notamment des solutions pour les populations fragilisées.

## 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 2022

- Une activité Paiement Groupe tous paiements (hors swift) qui progresse de 10 %.
- Enrôlement de 1,8 million de clients à l'application Paiement Mobile. Notes Android et IOS : 4,4/5.
- Déploiement de la carte biométrique.
- Digitalisation des parcours et gestion des services de la carte en toute autonomie pour le client (verrouillage temporaire, pilotage et choix personnalisés des plafonds cartes...).
- Déploiement de l'acceptation AMEX pour les commerçants clients du Groupe.
- Lutte contre la fraude : services d'alerte en temps réels (SMS interactif), verrouillage temporaire de la carte, gestion des risques chèques, offre SécuriBAN (vérification en moins d'une minute de la cohérence entre l'IBAN et le détenteur du compte).
- Un Indice de Recommandation Clients (IRC) à un niveau historique à + 21.
- Obtention du label *Gold* EcoVadis.
- Lancement du pilote de la solution de paiement vocale dédiée aux déficients visuels et de la carte RSE (mesure de l'empreinte carbone sur les transactions).
- Communication d'une ambition de croissance de 20 % des revenus Paiements des Caisses régionales et de LCL d'ici 2025.

## 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). CA-GIP a pour objectif d'être en proximité avec ses entités clientes et de travailler conjointement en mode agile.

### Points forts de l'année 2022

- 100 000 utilisateurs Teams au mois de mai, soit plus de la moitié des collaborateurs du Groupe migrés.
- Ouverture d'un nouveau *data center* : Normandie 2, qui est une troisième zone de disponibilité afin d'assurer la résilience du patrimoine informatique du Groupe.
- Engagement de CA-GIP pour des actions RSE : sobriété numérique, numérique responsable, portraits de collaboratrices *Women In Tech* afin de féminiser les métiers de l'IT, signature du partenariat avec P-Tech afin de favoriser l'égalité des chances à travers le mentorat de lycéens et d'étudiants.

## 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.

Uni-médias se dote d'un nouveau positionnement et devient le groupe média qui aide chacun à améliorer son quotidien et transformer la société.

Sur le digital, Uni-médias accélère sa transformation avec une présence accrue sur le web pour ses différentes marques.

### Points forts de l'année 2022

- Lancement d'une nouvelle publication : *Les Maternelles avec Agathe Lecaron*.
- Le magazine *Dossier Familial* évolue et devient *Merci pour l'info* en accélérant fortement sur la dimension digitale (1 million d'abonnés numériques).
- Le magazine *Les Petits Plats de Laurent Mariotte* est le magazine le plus vendu en 2022 (source : OJD).
- N° 1 dans leur univers de concurrence : *Merci pour l'info*, *Santé Magazine*, *Parents*, *Maison créative*, *Détente Jardin*, *Régal*, *Détours en France*, *Secrets d'Histoire* et *Les Petits Plats* de Laurent Mariotte.
- Plus d'un million d'abonnés aux notifications web pour les sites *Santé Magazine* et *Parents*.

## BFORBANK

BforBank est la banque 100 % en ligne du Groupe Crédit Agricole.

Créée en 2009, elle offre des produits de banque au quotidien (compte bancaires, carte Visa Premier et carte Visa Infinite, assurances), une offre d'épargne complète et performante (livret d'épargne, bourse, fonds et assurance-vie), des crédits à la consommation, ainsi que des services personnalisés.

Le service client de BforBank, basé en France, est composé d'experts multidisciplinaires et disponibles six jours sur sept par téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée.

BforBank propose à ses clients actifs et mobiles une expérience innovante pour gérer leurs finances personnelles et constituer leur patrimoine.

### Points forts de l'année 2022

- Label *Happy Trainee* pour la deuxième année consécutive.
- Lancement d'une politique RSE.
- Des produits multi-récompensés : Trophée d'Or 2022 des Contrats d'Assurance-Vie – *Le Revenu* ; Grand Prix de l'assurance-vie 2022 – *Mieux Vivre Votre Argent* – mention très bien dans la catégorie Fonds en euros et dans la catégorie Multi-supports.
- Un service client reconnu : Lauréat des Trophées qualité de la banque, "Trophée conseiller projets" par Moneyvox.

# 2

## Les risques Extra-Financiers



---

<b>2.1.</b> Consultation des parties prenantes	30
<b>2.2.</b> Matrice de matérialité	30
<b>2.3.</b> Analyse des enjeux et risques extra-financiers	31

## 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 :

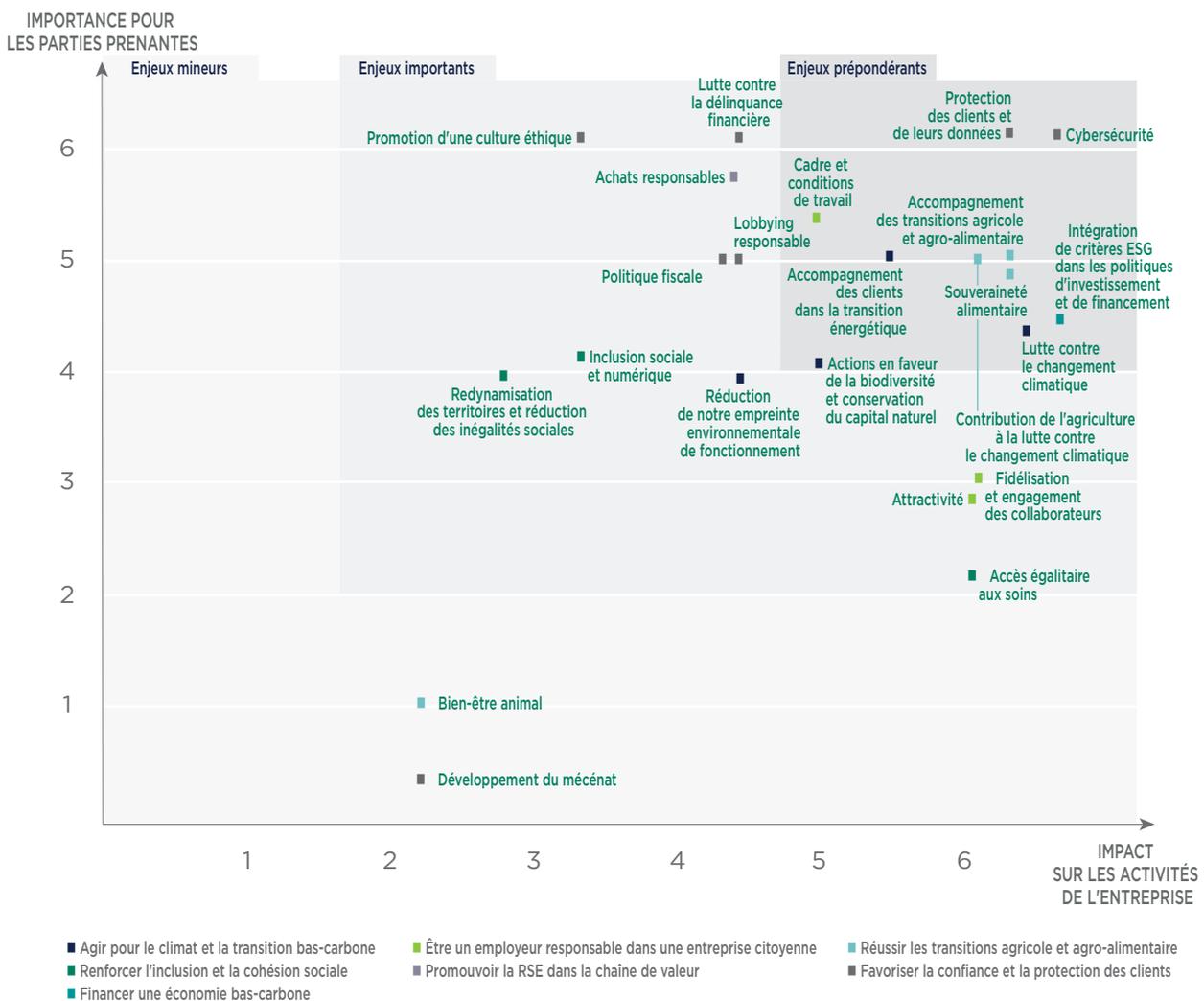
- des rencontres régulières avec des acteurs de la société civile (des syndicats professionnels, des associations, des ONG) ;
- la consultation des clients (notamment au travers de questionnaires spécifiques permettant de suivre l'Indice de Recommandation Client (IRC) et des acteurs économiques (au travers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

- les relations avec les partenaires commerciaux et fournisseurs de Crédit Agricole S.A. 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>(1)</sup>.

## 2.2 MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Les résultats de cette consultation selon l'analyse des principaux enjeux extra-financiers, ainsi que des controverses, ont permis de les représenter dans une matrice de matérialité structurée par deux axes : l'intensité des attentes des parties prenantes et l'impact du risque déterminé par Crédit Agricole S.A.



(1) Source : CSA Research (2022). Baromètre RSE du Groupe Crédit Agricole.

## 2.3 ANALYSE DES ENJEUX ET 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 à partir de laquelle le Projet de Groupe a été élaboré autour de trois piliers qui déterminent un modèle 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 et responsable ;
- l'engagement sociétal : pour amplifier l'engagement mutualiste du Groupe en nourrissant sa position de leader européen en investissement responsable.

À ces trois domaines se sont ajoutés les dix engagements du Projet Sociétal présentés en décembre 2021, la dimension sociétale du plan moyen terme "Ambitions 2025" de Crédit Agricole S.A., et la précision de la stratégie climat de Crédit Agricole S.A. en décembre 2022.

#### 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 du Projet du Groupe et les dix engagements du Projet Sociétal ce qui a permis d'identifier une vingtaine de risques extra-financiers.

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

Cette étape a permis de retenir 21 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 2022 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. À l'issue de l'intégration des attentes des parties prenantes, 19 risques extra-financiers sont ressortis comme "importants" ou "prépondérants" sur les 21 risques préalablement retenus par le Groupe.** Deux enjeux identifiés par Crédit Agricole S.A. ne sont pas ressortis comme étant matériels pour le secteur financier du point de vue des parties prenantes, et ne sont donc pas abordés dans la Déclaration de performance extra-financière : le bien-être animal et le mécénat. Pour autant, le Groupe a mis en place des actions liées à ces deux enjeux.



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 et environnementale** présente l'impact, qui peut être positif ou négatif, 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 aux activités de Crédit Agricole S.A. dans le cadre de la mise à jour du plan

de vigilance (cf. chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise", partie 1.4 "Plan de vigilance"). Cette approche n'est pas la même que celle suivie pour les facteurs de risque présentés dans le chapitre 5 du Document d'enregistrement universel. En effet, les facteurs de risque correspondent aux risques spécifiques à Crédit Agricole S.A. et au Groupe Crédit Agricole qui sont importants dans la prise d'une décision d'investissement dans des valeurs mobilières émises par Crédit Agricole S.A. ou pour lesquelles Crédit Agricole S.A. est le garant. Il peut ainsi en résulter des différences dans la nature des enjeux et risques identifiés entre la Déclaration de performance extra-financière et ces facteurs de risque.

(1) Pour la définition de Raison d'Être, se référer au glossaire dans le Document d'Enregistrement Universel 2022 de Crédit Agricole S.A.

(2) Le risque lié à l'évasion fiscale étant une obligation de la réglementation Déclaration de performance extra-financière, Crédit Agricole S.A. publie une politique "3.6.2.1 Politique fiscale et lobbying responsable" et un indicateur de performance associé.

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque
<b>Agir pour le climat et la transition vers une économie bas-carbone</b>      	<p>Lutte contre le changement climatique</p>	<p>Les activités de Crédit Agricole S.A. sont susceptibles d'avoir un impact sur le climat, directement (empreinte carbone de fonctionnement) ou indirectement (empreinte carbone indirecte liée aux portefeuilles de financement et d'investissement). La non-prise en compte de ces externalités négatives est susceptible d'engendrer à court/moyen et long terme un risque d'image pour Crédit Agricole S.A.</p>	<p>Le dérèglement climatique est susceptible à terme d'affecter les comptes financiers de Crédit Agricole S.A. de manière directe via un risque d'image qui peut se matérialiser par des litiges ou des amendes et indirectement via la situation de ses clients qui se verrait dégradée suite à des événements climatiques. Les risques climatiques recouvrent les risques physiques et de transition. Ces risques sont considérés comme matériels à horizon court terme pour les risques physiques aigus, long terme en ce qui concerne les risques physiques chroniques, et à horizon potentiellement court/moyen ou long terme pour le risque de transition.</p>	<p>Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.4.1. Présentation générale de la stratégie climat 3.4.2. Accélérer l'avènement des énergies renouvelables 3.4.3. Rendre la transition accessible à tous et entrer dans une nouvelle ère 3.4.5. <i>Net Zero Banking Alliance</i> : cibles et engagements sectoriels</p>
	<p>Réduction de l'empreinte environnementale de fonctionnement (Engagement #1)</p>	<p>La planète est soumise à de multiples dégradations liées aux activités humaines (émissions de gaz à effet de serre, 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...), impactant directement les activités économiques des entreprises mais aussi la sécurité alimentaire et sanitaire. Par les services écosystémiques rendus à la 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 changement climatique.</p>	<p>En tant qu'organisation consommatrice de ressources naturelles et émettrice de gaz à effet de serre, 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 (amendes et pénalités). Une mauvaise gestion pourrait entraîner par ailleurs une hausse de ses charges d'exploitation (augmentation des consommations et des factures d'eau, d'électricité, de papier, etc.).</p>	<p>Risque important avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.4.7. Se fixer des objectifs de réduction de l'empreinte environnementale de fonctionnement</p>
	<p>Accompagnement de 100 % des clients dans leur transition énergétique (Engagement #2)</p>	<p>En tant que premier financeur de l'économie française et l'un des tout premiers acteurs bancaires en Europe, le Crédit Agricole joue un rôle clé dans la mise en œuvre de la transition énergétique et fait par ailleurs le choix exigeant de mettre la force de son modèle de banque universelle au service de l'accompagnement des transitions pour tous ses clients.</p>	<p>Si le Crédit Agricole n'arrive pas à développer une approche inclusive, il court un risque de réputation qui peut se matérialiser directement par des litiges, la perte de son rôle de premier financeur de l'économie en France et indirectement par la dégradation de la situation financière de ses clients qui n'arriveraient pas à faire face aux décisions que la transition écologique exige.</p>	<p>Risque prépondérant avec impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.4.3. Rendre la transition accessible à tous et entrer dans une nouvelle ère</p>
<p>Actions en faveur de la biodiversité et conservation du capital naturel</p>	<p>Selon la Plateforme intergouvernementale scientifique et politique sur la biodiversité et les services écosystémiques (IPBES), 75 % et 66 % des milieux terrestres et marins ont été sévèrement dégradés par les activités humaines. Le taux actuel d'extinction des espèces est de 100 à 1 000 fois supérieur au taux naturel. Les activités économiques que Crédit Agricole S.A. finance, ou dans lesquelles il investit, ainsi que ses achats, peuvent avoir des impacts positifs ou négatifs sur la nature et la biodiversité.</p>	<p>La perte de la biodiversité pourrait avoir des implications importantes pour Crédit Agricole S.A. puisqu'un nombre significatif de secteurs économiques (agriculture, industrie, etc.) dépendent des services écosystémiques. Compte tenu de la composition des portefeuilles de financement de Crédit Agricole S.A. vis-à-vis de secteurs pouvant subir les conséquences directes de la perte de biodiversité, celle-ci est considérée comme un risque matériel pouvant conduire à des pertes financières à moyen et long terme.</p>	<p>Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.4.6. Agir en faveur de la biodiversité et de la conservation du capital naturel 3.6. Stratégie d'accompagnement des secteurs agricole et agro-alimentaire</p>	

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque
<b>Réussir les transitions agricole et agroalimentaire</b>     	<p>Accompagner l'évolution des techniques vers un système agroalimentaire compétitif et durable <b>(Engagement #8)</b></p>	<p>Dans le monde, selon l'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), pas moins de 75 % des récoltes agricoles dépendent de la pollinisation. La perte de la biodiversité mais aussi le compactage des sols, la raréfaction des ressources en eau, impactent directement les activités agricoles, agro-alimentaires, et industrielles. L'agriculture est une activité qui modifie profondément les écosystèmes naturels et dont les impacts environnementaux incluent la perte de la biodiversité, la pollution des eaux, de l'air, l'érosion des sols, le changement climatique...</p>	<p>Compte tenu de la composition des portefeuilles de financement de Crédit Agricole S.A., de tels impacts sont considérés comme un risque matériel pouvant conduire à des pertes financières à moyen et long terme. Cet enjeu est prépondérant pour le Crédit Agricole, banquier de près de 85 % des agriculteurs en France et acteur majeur de l'agroalimentaire.</p>	<p>Risque important avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.6.2. Accompagner l'évolution des techniques vers un système agroalimentaire compétitif et durable</p>
	<p>Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique <b>(Engagement #9)</b></p>	<p>L'agriculture est un des secteurs les plus impactés par le changement climatique du fait de la multiplication des périodes de sécheresse, de gel, de grêle... Les activités agricoles sont une des causes du bouleversement climatique, mais peuvent avoir un effet positif à travers leur rôle de puits de carbone. Ainsi, l'agriculture et la forêt sont un complément à la réduction des émissions pour atteindre la neutralité carbone.</p>	<p>Les risques climatiques physiques sont importants et susceptibles d'impacter directement l'activité financière du Crédit Agricole par i) la composition de ses portefeuilles de financements qui pourraient être affectés par des pertes à moyen long terme, mais également ii) via son activité d'assurance dommages exposée à une hausse des demandes d'indemnisation liées à des événements climatiques. Cet enjeu est prépondérant pour le Crédit Agricole, banquier de près de 85 % des agriculteurs en France.</p>	<p>Risque important avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.6.3. Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique</p>
	<p>Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire <b>(Engagement #10)</b></p>	<p>Les systèmes alimentaires ont été soumis en 2022 à d'importants bouleversements géopolitiques, sanitaires et climatiques qui ont impacté certaines productions agricoles. Une production qui pourrait également être impactée par une crise des vocations dans le monde agricole.</p>	<p>En tant que banquier référent des agriculteurs, le Crédit Agricole encourt un risque d'image qui peut se matérialiser par des pertes de parts de marché s'il n'arrive pas à contribuer au renforcement de la souveraineté alimentaire à travers l'accompagnement des agriculteurs face aux défis qu'ils rencontrent.</p>	<p>Risque limité avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.6.4. Contribuer au renforcement de la souveraineté alimentaire</p>
<b>Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne</b>     	<p>Attractivité</p>	<p>En tant qu'employeur, Crédit Agricole S.A. a un impact direct dans les territoires et les bassins d'emploi.</p>	<p>Crédit Agricole S.A. évolue dans des secteurs d'activités très concurrentiels et s'attache donc à attirer les compétences clés nécessaires au développement des activités et de la performance dans tous ses métiers. Si Crédit Agricole S.A. n'arrive pas à attirer les compétences clés, sa compétitivité tant sur les activités commerciales que support peut être ralentie et se matérialiser par des pertes de parts de marché ou une moindre efficacité opérationnelle.</p>	<p>Risque important avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.5.2. Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne Des opportunités multiples</p>
	<p>Fidélisation et engagement des collaborateurs</p>	<p>L'évolution de l'engagement des collaborateurs peut avoir un impact sur le fonctionnement du Groupe pouvant entraîner une diminution de la qualité des services et des prestations auprès des clients.</p>	<p>La performance du Groupe repose notamment sur un engagement collectif et individuel des collaborateurs. Le maintien d'un haut niveau d'engagement permet à Crédit Agricole S.A. de limiter les impacts sur sa performance commerciale et financière. Si Crédit Agricole S.A. n'arrive pas à retenir les compétences clés, la tenue normale de ses activités peut être freinée tant sur les fonctions de développement commercial que sur les fonctions support et se matérialiser par des pertes de parts de marché ou une moindre efficacité opérationnelle.</p>	<p>Risque important avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.5.2. Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne</p>
	<p>Cadre et conditions de travail</p>	<p>Le non-respect des réglementations et l'absence de cadre de travail sécurisant pourraient avoir des impacts négatifs sur la santé et sécurité des collaborateurs, leur confiance envers l'organisation et pourraient contribuer à dégrader les conditions sanitaires locales. La prise en compte de ces considérations permet de renforcer le bien-être professionnel des collaborateurs et de préserver les conditions sanitaires locales.</p>	<p>Le Groupe veille à respecter les réglementations et à entretenir un dialogue social de qualité et ainsi se prémunit d'éventuels risques de réputation, de pénalités ou de conflits. Renforcer le pacte social est un enjeu permanent de Crédit Agricole S.A., illustré notamment par la (re)négociation des accords sociaux.</p>	<p>Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme</p>	<p>3.5.2. Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne Un cadre de travail attractif et sécurisant</p>

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque
<b>Renforcer l'inclusion et la cohésion sociale</b>    	Inclusion sociale et numérique (Engagement #4)	Pour le Crédit Agricole, l'accès à des services et produits financiers d'entrée de gamme (compte courant, moyens de paiement, crédit, assurance) est un des leviers essentiels de l'inclusion sociale. 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 de parts de marché en excluant des personnes de la vie économique et sociale et accentuerait la fragilisation des territoires dans lesquels le Crédit Agricole intervient.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.1.2. Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique
	Redynamisation des territoires les plus fragilisés et réduction des inégalités sociales (Engagement #5)	Pour le Crédit Agricole, 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 auprès des communautés territoriales est une attente forte des parties prenantes dont l'absence impacterait négativement son attractivité, sa réputation et se matérialiserait par des pertes de parts de marché.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.1.3. Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales
	Permettre un accès égalitaire aux soins	La densité médicale est aujourd'hui sous tension et devrait le rester jusqu'à 2030. À ce jour, 15 millions de Français vivent dans un désert médical, 30 millions dans une zone en tension et 6 millions n'ont pas de médecin traitant. La diminution du nombre de médecins sur la prochaine décennie se cumule au vieillissement de la population, dont résulte une nette augmentation de la demande de soins : les seniors (plus de 60 ans) y ont trois fois plus recours que le reste de la population.	Crédit Agricole S.A. doit s'adapter à ces changements démographiques et proposer des solutions pour accompagner au mieux ses clients et la société. Sans cela, il peut perdre des segments de marché et voir sa réputation entachée.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.1.2. Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique Faciliter l'accès aux soins et au bien vieillir
<b>Promouvoir la RSE dans la chaîne de valeur</b>   	Achats responsables	Les chaînes d'approvisionnement et de sous-traitance deviennent de plus en plus longues et complexes, ce qui s'accompagne inéluctablement par une multiplication des risques pour Crédit Agricole S.A. L'identification et la maîtrise des risques dans sa chaîne de valeur, concernant les droits humains, la santé, la sécurité, la protection de l'environnement, sont essentielles. 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 conditions de travail et de sécurité, notamment dans les régions où la réglementation locale ne permet pas de garantir le respect des droits humains.	En cas d'absence d'identification et de maîtrise des risques dans sa chaîne de valeur, Crédit Agricole S.A. s'exposerait à un risque de réputation et éventuellement réglementaire se matérialisant par d'éventuels litiges ou amendes.	Risque important avec un impact à court et moyen terme	3.5.4. Achats responsables
<b>Favoriser la confiance et la protection de nos clients</b> 	Lutte contre la délinquance financière	La lutte contre la délinquance financière prémunit le système financier d'une implication dans des activités criminelles (blanchiment d'argent, terrorisme) et est essentielle pour favoriser la confiance de la société à l'égard des institutions financières.	Si Crédit Agricole S.A. ne gère pas correctement ce risque, il s'expose à un risque de réputation et à d'éventuelles sanctions financières ou réglementaires, des amendes, des litiges.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.3.1. Prévenir et lutter contre la délinquance financière
	Protection des données	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.	Tout défaut d'intégrité ou de transparence à l'égard de ces éléments pourrait engendrer un préjudice en termes d'image, un risque financier important via des sanctions réglementaires, financières ainsi que des risques de litige.	Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme	3.3.2. Protéger les clients et leurs données

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque
<b>Favoriser la confiance et la protection de nos clients</b> 	Promotion d'une culture éthique	Le comportement inadapté des collaborateurs au regard des valeurs et des règles éthiques du Groupe peut contribuer au non-respect des engagements de Crédit Agricole S.A. et porter préjudice aux clients.	Un manquement aux principes éthiques de la part des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. aurait pour effet de l'exposer à des risques de réputation, de litige et des pénalités financières.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.3.3. Promouvoir une culture éthique
	Politique fiscale	Le Crédit Agricole est l'un des principaux contribuables en matière d'impôts et taxes en France, où il génère les trois quarts de ses revenus. Ses activités économiques et ses charges d'impôts sont corrélées, et contribuent au financement ainsi qu'au développement des territoires et de l'économie.	Le Crédit Agricole acquitte les impôts et taxes légalement dus dans les États et territoires où il est présent et veille à ce que les pratiques fiscales du Groupe poursuivent de larges objectifs de responsabilité et de conformité. Le risque d'éventuelles pénalités comme le risque d'image attachés sont des enjeux majeurs et permanents pour le Groupe qui pourraient générer des pertes dont le Crédit Agricole veille à se prémunir.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.3.1. Politique fiscale
	Lobbying responsable	En tant qu'institution financière de premier plan, Crédit Agricole S.A. doit encadrer ses pratiques de lobbying de manière responsable afin d'influencer positivement la perception du grand public à l'égard des banques et ainsi, favoriser la confiance de ses clients et des acteurs publics.	Les activités de Crédit Agricole S.A., acteur systémique majeur du financement de l'économie en France, sont très impactées par les évolutions réglementaires. Sa responsabilité est fortement engagée dans les positions qui sont portées par la Direction des affaires publiques, notamment en termes de stabilité financière. Les risques potentiels de réputation et de conflits d'intérêts pourraient mener à des sanctions financières et exposer l'image du Groupe.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.3.2. Lobbying responsable
	Cybersécurité	<p>Une cyberattaque réussie et ayant pour conséquence le vol ou la divulgation des données et avoirs financiers des 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 Crédit Agricole S.A., pourrait aussi porter préjudice aux 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. impactant la tenue normale des activités 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 prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.5. Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité
<b>Intégrer l'ESG dans les financements et investissements</b>  	Intégration de critères ESG dans 100 % de l'analyse des financements (aux entreprises et agriculteurs) et investissements <b>(Engagement #3)</b>	Les activités de financement et d'investissement provoquent des externalités environnementales et sociales qu'il faut identifier et évaluer. 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.	La mauvaise intégration des critères ESG dans l'analyse des financements (aux entreprises et agriculteurs) et investissements de Crédit Agricole S.A. l'expose à un risque de réputation pouvant se matérialiser par des litiges et/ou des pertes de parts de marché.	Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme	4.2. L'intégration des risques ESG dans les politiques d'investissements et de gestion d'actifs  4.3. L'intégration des critères ESG dans les financements

# 3

## La stratégie ESG



---

<b>3.1.</b> La stratégie ESG : un levier au service d'une transition juste	37
<b>3.2.</b> La gouvernance	38
<b>3.3.</b> Une conformité dans l'intérêt des clients et de la société	44
<b>3.4.</b> Stratégie environnementale	47
<b>3.5.</b> Stratégie sociale	63
<b>3.6.</b> Stratégie d'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires	91

### 3.1 LA 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, l'ensemble de notre modèle de croissance et de progrès doit être questionné en profondeur. Les alertes adressées aux dirigeants par le 6<sup>e</sup> rapport d'évaluation du climat du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) sur les conséquences d'une élévation de la température mondiale à plus de 2 °C imposent de penser l'économie de demain de manière globale. Dans ce défi adressé à nos modes de vie, les institutions financières doivent prendre leur part pour financer les transitions en accord avec les données scientifiques les plus récentes (par exemple, multiplication entre 2 et 7 des flux financiers pour l'efficacité énergétique, entre 10 et 31 pour l'agriculture <sup>(1)</sup>). Dans ce contexte de mutations, la stratégie ESG du Crédit Agricole se met au service d'une transition climatique juste. En effet, la réalisation des objectifs climatiques ne saurait se séparer d'un engagement sans cesse renouvelé en faveur de la cohésion sociale, 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. Pour structurer cette vision, Crédit Agricole S.A. a formulé ses ambitions à travers le Projet Sociétal, cadre global des actions menées en matière de RSE, et présenté ses objectifs dans le Plan moyen terme "Ambitions 2025". Ces nouvelles impulsions favorisent la convergence entre les enjeux de court et moyen termes et les enjeux de long terme identifiés par le Groupe. Pour déployer cette stratégie, le Crédit Agricole s'appuie également sur ses atouts et sa singularité historiques 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. En parallèle, Crédit Agricole S.A. se dote de nouveaux atouts formalisés par la création de Crédit Agricole Transitions & Énergies et de Crédit Agricole Santé & Territoires.

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

- 1. Une gouvernance dédiée à la réflexion du Projet Sociétal et à sa mise en œuvre**
  - Conduit 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 Groupe du Projet Sociétal, qui suit plus particulièrement la mise en œuvre des dix engagements collectifs définis en décembre 2021.
- 2. Une conformité au service des clients et de la société**
  - La responsabilité sociétale s'accompagne d'une éthique permettant de favoriser la confiance des clients et de la société envers les institutions financières. Dans cette optique, le Groupe Crédit Agricole renforce ses dispositions vis-à-vis de la lutte contre la délinquance financière, la protection des clients et de leurs données ainsi que la diffusion d'une culture éthique au sein des collaborateurs.
- 3. Une stratégie environnementale fondée sur les faits scientifiques**
  - La stratégie environnementale du Crédit Agricole repose sur l'équation suivante : accélérer l'avènement des énergies renouvelables, se désengager progressivement des énergies fossiles et équiper toute la société pour l'accompagner dans ses transitions. 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.
- 4. Une stratégie sociale portée par l'utilité et l'universalité**
  - Fidèle à ses valeurs mutualistes de solidarité et en ligne avec sa Raison d'Être <sup>(2)</sup>, le Crédit Agricole adopte une démarche universelle et s'adresse à toutes les clientèles, des plus modestes aux plus fortunées.
- 5. Une stratégie d'accompagnement des secteurs agricole et agroalimentaire**
  - En tant que banquier de près de 85 % des agriculteurs en France et acteur majeur de l'agroalimentaire, le Groupe Crédit Agricole s'engage à accompagner ses clients dans les transformations à venir vers un modèle agricole plus durable.

(1) Source : GIEC (2022).

(2) Se référer au glossaire pour la définition de la Raison d'Être.

## 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 Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA), 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 intègre 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>(1)</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".

### 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. Il 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. En juin 2022, son séminaire stratégique était consacré au plan stratégique "Ambitions 2025" et notamment à son volet portant sur l'accompagnement des transitions sociétales et le développement des nouveaux métiers du Groupe. Le Conseil 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 cadres de 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. La Déclaration de performance extra-financière 2021 a été transmise au Conseil d'administration préalablement à sa séance du 13 avril 2022, au cours de laquelle il a examiné la Stratégie Climat du Groupe. En 2023, l'examen de la Déclaration de performance extra-financière 2022, comprenant la stratégie climat du Groupe, a été fait après analyse du comité stratégique et de la RSE.

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. La composition du Comité s'est élargie avec la nomination par le Conseil, dans sa séance du 9 novembre 2022, de M. Eric Wilson administrateur représentant les salariés, en tant que membre de son Comité stratégique et de la RSE ;
- **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'appétit pour le risque 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 le cadre de risques environnementaux ;
- **le Comité d'audit en réunion conjointe avec le Comité des risques** examine le suivi de l'élaboration de l'information extra-financière ainsi que l'évolution des notations extra-financières ;
- **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.

Crédit Agricole S.A. s'est doté d'une nouvelle organisation adaptée aux ambitions stratégiques et commerciales fixées à moyen terme dans son plan "Ambitions 2025". Le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A., réuni le 3 août 2022, a nommé deux nouveaux Directeurs généraux délégués, Jérôme Grivet, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2022, et Olivier Gavalda, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2022.

(1) Au 31 décembre 2022, 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.

Ces nominations sont venues compléter la Direction exécutive de Crédit Agricole S.A, désormais constituée de trois Directeurs généraux délégués, dirigeants effectifs, aux côtés du Directeur général :

- Xavier Musca, Directeur général délégué de Crédit Agricole S.A., en charge des **Grandes clientèles** et Directeur général de Crédit Agricole CIB ;
- Jérôme Grivet, Directeur général délégué de Crédit Agricole S.A., en charge du **Pilotage** et du **Contrôle** ;
- Olivier Gavalda, Directeur général délégué de Crédit Agricole S.A. en charge de la **Banque universelle**. La supervision du **Projet de Groupe** est placée directement sous sa responsabilité, avec les quatre Directions supports des trois axes majeurs du Projet de Groupe : la **Direction du Projet Sociétal**, la Direction Projet Client et la Direction des ressources humaines Groupe ainsi que la Direction pilotage et impulsion Projet de Groupe.

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 plusieurs Comités spécialisés dont le **Comité scientifique** et le **Comité Sponsor Net Zero** ;
- **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 cadres de risque de niveau Groupe présentés par les entités et pôles métiers (cadres de risque des filiales ou par secteur d'activité, zone géographique, thématique). Dans ce cadre, le cadre de risques environnementaux, construit par la Direction des risques avec la collaboration de la Direction du Projet Sociétal et des entités du Groupe, lui est présenté de façon annuelle. Ce cadre de risque détermine 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", partie 2 "Gestion des risques ESG") ;
- **le Comité faitier finance durable** présidé par le Directeur général délégué de Crédit Agricole S.A., en charge du **pilotage** et du **contrôle**, 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. Pour formuler les orientations en matière de finance durable, le Comité faitier s'appuie sur le **Comité finance durable** composé de différents représentants des Directions de Crédit Agricole S.A.

La **Direction du Projet Sociétal (DPS)** de Crédit Agricole S.A. identifie les grands enjeux sociétaux pour le Groupe, initie et 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.

Un réseau de 373 acteurs RSE permet la diffusion de la stratégie ESG du Groupe auprès de l'ensemble des collaborateurs qui tous contribuent ainsi à sa mise en œuvre.

— Principales instances traitant de la stratégie et des risques ESG



## Avancées des travaux liés au Projet Sociétal et à la stratégie ESG en 2022

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 de cette 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 faîtière.
  - En 2022, les travaux du Comité Groupe Projet Sociétal ont été consacrés au suivi du Projet Sociétal à travers ses 24 projets structurés autour de ses trois priorités (la transition climatique, la cohésion sociale et les transitions agricoles). Dans le cadre de ses travaux, le Comité a examiné les indicateurs de pilotage définis pour permettre ce suivi, le projet de définition des trajectoires Net Zero du Groupe, ou encore des problématiques liées à la biodiversité ou à la question de l'emploi dans la transition bas-carbone.
- **Le Comité Sponsor Net Zero** a été créé en 2022 afin d'être l'instance de pilotage des travaux de définition des trajectoires Net Zero. Il est composé des Directeurs généraux des principales filiales du Groupe avec des représentants des Caisses régionales et de Crédit Agricole S.A.
  - En 2022, le Comité s'est réuni à 10 reprises afin de décider des grandes orientations et de leurs implications sur les métiers, de valider les engagements publics et réaliser les arbitrages nécessaires.
- **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-Charles 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 <i>Global Development Network</i>
Sylvie Lemmet	Conseillère maître à la Cour des comptes Ambassadrice déléguée à l'environnement
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)
Yves Samson	Directeur délégué aux projets et programmes institutionnels Directeur scientifique. Direction 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 2022, le Comité scientifique a principalement travaillé autour des questions posées au Groupe par la définition des cibles Net Zero et des trajectoires de décarbonation. Le Comité est ainsi revenu sur les fondements scientifiques sous-tendant les différents scénarios climatiques (dont ceux du GIEC et de l'Agence internationale de l'énergie), les notions de budget carbone et de cible climatique, ainsi que sur leurs modalités d'application différenciée aux entreprises et aux institutions financières. Le Comité a également permis d'éclairer un certain nombre de questions méthodologiques se posant dans le cadre du projet (par exemple, le choix d'une cible en intensité carbone ou en émissions absolues).

La stratégie climat de Crédit Agricole S.A. est suivie par 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, a minima trimestriellement. La définition de la stratégie, ainsi que sa mise en œuvre opérationnelle, est abordée lors de ces présentations.

Enfin, la gouvernance des risques climatiques, susceptibles d'impacter négativement les activités du Groupe, est traitée au sein d'une partie dédiée à la gestion des risques ESG (voir partie 4 "La gestion des risques ESG").

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

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

Ainsi, l'attribution de la rémunération variable annuelle des mandataires sociaux exécutifs au titre de l'année 2022 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 les Directeurs généraux délégués).

Par ailleurs, l'acquisition de la rémunération variable long terme attribuée sous la forme d'actions gratuites de performance intègre 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 (FRéD).

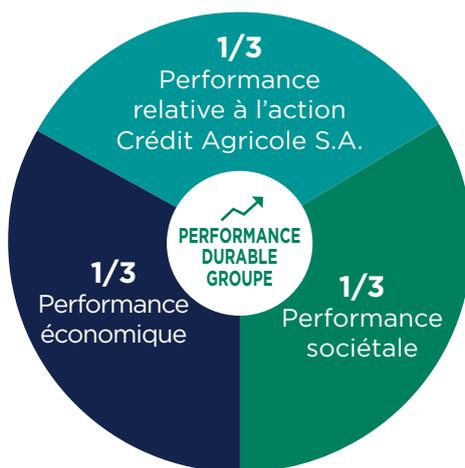
Les informations détaillées sur la rétribution des mandataires sociaux sont consultables au chapitre 3 du Document d'enregistrement universel "Gouvernement d'entreprise", partie 4 "Politique de rétribution".

#### — Critères d'attribution de la rémunération variable annuelle au titre de l'année 2022

			P. Brassac DG	X. Musca DGD en charge du pôle Grandes clientèles	O. Gavalda DGD en charge du pôle Banque Universelle	J. Grivet DGD en charge du Pilotage et du Contrôle
<b>CRITÈRES ÉCONOMIQUES 60 %</b>	<b>Performance financière</b>	Résultat net part du Groupe	20 %	20 %	20 %	20 %
		Coefficient d'exploitation hors FRU	20 %	20 %	20 %	20 %
		Retour sur fonds propres tangibles	20 %	20 %	20 %	20 %
<b>CRITÈRES NON ÉCONOMIQUES 40 %</b>	<b>3 piliers du Plan moyen terme</b>	Projet Client, l'excellence relationnelle	8 %	6 %	6 %	6 %
		Projet Humain, la responsabilité en proximité	8 %	6 %	6 %	6 %
		Projet Sociétal, un engagement vis-à-vis de la société	8 %	6 %	6 %	6 %
	<b>Transformation technologique et digitale</b>	3 %	9 %	13 %	5 %	
	<b>Maîtrise des risques et de la conformité</b>	5 %	10 %	6 %	14 %	
<b>Dynamique collective du Groupe</b>	8 %	3 %	3 %	3 %		

Au titre de 2023, le poids des critères non économiques ESG dans la rémunération variable annuelle des dirigeants mandataires sociaux a été harmonisé pour tous (Directeur général et Directeurs généraux délégués) et porté à 20 % comme développé au chapitre 3 du Document d'enregistrement universel "Gouvernement d'entreprise", partie 4 "Politique de rétribution". Le poids des critères liés à la RSE Sociétale est de 10 % ; celui des critères liés à la RSE Environnementale est de 10 %.

#### — Critères d'acquisition de la rémunération variable long terme 2022



Au titre de 2023, le poids de la performance sociétale est maintenu à un tiers avec des critères liés aux objectifs de long terme du Plan "Ambitions 2025" en lien avec les stratégies sectorielles et les engagements en matière de mixité, tel que détaillé au chapitre 3 du Document d'enregistrement universel "Gouvernement d'entreprise", partie 4 "Politique de rétribution".

## 3.2.3 Dispositif de contribution des collaborateurs à la performance extra-financière

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 sociétaux et environnementaux au sein même du Plan “Ambitions 2025”, FReD se positionne comme un outil d’appropriation

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

### — FReD, trois référentiels



Chacune des 17 entités de Crédit Agricole S.A. adhérentes au dispositif FReD <sup>(2)</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 27 000 salariés. En 2022, 17 entités ont participé à ce dispositif et, pour la neuvième année consécutive, Crédit Agricole S.A. publie son résultat FReD qui est de 1,40 en 2022 soit 108 % de la cible de 1,30.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de la Raison d’Être.

(2) Amundi, Avem, Crédit Agricole Assurances, CA Bank Polska, CACEIS, Crédit Agricole Consumer Finance, Crédit Agricole CIB, Gruppo Bancario CA Italie, Crédit Agricole Immobilier, CA-GIP, CAL&F, Crédit Agricole Payment Services, Crédit Agricole S.A., Crédit du Maroc, CA Indosuez, LCL, Uni-médias.



Quelques actions menées en 2022

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

<b>Pilier FIDES</b> le <b>G</b> de ESG	<b>Pilier RESPECT</b> le <b>S</b> de ESG	<b>Pilier DEMETER</b> le <b>E</b> de ESG
<p><b>Actions Groupe en faveur de la réduction des “irritants clients”</b></p> <p>Amélioration continue de la satisfaction client et excellence relationnelle (LCL, CA Indosuez Wealth Management, CAL&amp;F, Amundi, CACIB, CA Italia)</p> <p>Rendre nos produits et services accessibles au plus grand nombre (CACF, Uni-Médias, CA Bank Polska, CA Immobilier)</p> <p>Détection de la fragilité client (UES Crédit Agricole S.A.)</p>	<p><b>Actions Groupe en faveur des collaborateurs</b></p> <p>Inclusion des personnes en situation de handicap (UES Crédit Agricole S.A., CAPS, AVEM)</p> <p>Formations, notamment ESG, pour développer et renforcer les compétences (Amundi, CACEIS, LCL)</p> <p>Favoriser l’insertion des jeunes (CACF, CAL&amp;F, CA Bank Polska)</p> <p>Promouvoir le management responsable (Uni-Médias, CA Indosuez Wealth Management)</p>	<p><b>Actions Groupe de sensibilisation clients aux enjeux environnementaux</b></p> <p>Réduction de l’empreinte environnementale de fonctionnement (CAPS, CAL&amp;F, CAGIP, CA Indosuez, LCL, Uni-médias)</p> <p>Économie d’énergie dans les immeubles du Groupe (CA Immobilier, UES Crédit Agricole S.A., CAL&amp;F, CAGIP)</p> <p>Déploiement de la mobilité durable (CAGIP, CAPS)</p> <p>Sensibilisation des clients et collaborateurs aux enjeux sociétaux et environnementaux (CACF, CA Bank Polska)</p>

## 3.3 UNE CONFORMITÉ DANS L'INTÉRÊT DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

L'ambition de la Ligne métier Conformité est de mettre en place au sein du Groupe une conformité utile à la société au travers d'engagements clairs en matière de prévention et de lutte contre la délinquance financière, en faveur d'une finance durable respectueuse des engagements sociétaux du Groupe tout en contribuant à protéger les clients, leurs intérêts légitimes et leurs données.

### Politiques <sup>(1)</sup>

- Politique de protection des données
- Outil de signalement du Groupe Crédit Agricole
- Charte éthique
- Codes de conduite

### 3.3.1 Prévenir et lutter contre la délinquance financière

La lutte contre la délinquance financière qui prémunit le système financier des activités criminelles est une priorité forte des autorités et du Groupe, notamment en matière de blanchiment et de financement du terrorisme, de respect des sanctions internationales et de lutte contre la corruption et la fraude.

- **Lutte contre le financement du terrorisme, contre le blanchiment des capitaux et respect des sanctions internationales** : le Groupe Crédit Agricole renforce régulièrement son dispositif de sécurité financière, qui repose sur la connaissance client ("*Know Your Customer*"), un criblage des fichiers clients par rapport aux listes réglementaires, et des mesures de vigilance sur les opérations inhabituelles et en particulier internationales. La détection des opérations inhabituelles, qui vise à déclarer les opérations suspectes aux cellules de renseignement financier, a fait l'objet en 2022 d'amélioration utilisant les technologies les plus avancées, en particulier pour la banque de détail et les filiales du Groupe.
- **Le dispositif de maîtrise des risques de non-respect des sanctions internationales** (prévention, détection, correction et reporting aux instances de gouvernance), largement renforcé lors des dernières années avec le plan de remédiation lancé en 2015, est dorénavant pleinement opérationnel. Il a démontré sa robustesse dans le cadre de la mise en œuvre et du pilotage des sanctions à l'encontre de la Russie. L'engagement de l'ensemble des équipes de conformité et l'appui des outils temps réel centralisés et pilotés par le Groupe ainsi que l'implication des opérateurs en charge des opérations quotidiennes ont permis de démontrer l'efficacité du dispositif face au plus large programme de sanctions jamais mis en place.
- **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 et une gouvernance dédiée de surveillance des abus de marché et par la formation des personnes concernées dans les entités du Groupe permettant de s'assurer de l'efficacité du dispositif tant au niveau de la banque de détail que des filiales du Groupe.

- **Prévention de la fraude** : elle vise à protéger les clients et à préserver les intérêts du Groupe. Les équipes dédiées à la prévention de la fraude ont déployé des outils plus performants, des procédures de détection, de contrôle et des programmes de formation des collaborateurs ; ainsi à fin 2022, 97% <sup>(2)</sup> des collaborateurs de Crédit Agricole ont réalisé la formation obligatoire sur la prévention de la fraude.
- **Lutte contre la corruption** : Conformément au renforcement des politiques françaises et internationales relatives à la lutte contre la corruption, le Groupe a consolidé depuis 2016 ses dispositifs de lutte contre la corruption. Des actions fortes et suivies ont été engagées pour mettre en œuvre notamment les recommandations de l'Agence Française Anticorruption (AFA).

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, (v) le renforcement du dispositif de protection des lanceurs d'alerte, (vi) un dispositif d'évaluation et de due diligence des tiers fournisseurs au travers de la recherche d'informations négatives, incluant notamment les atteintes éventuelles aux droits humains. Il comprend également un programme de formation et de sensibilisation des collaborateurs aux risques de corruption. À fin 2022, 97% <sup>(2)</sup> des collaborateurs de Crédit Agricole 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. Cette certification a fait l'objet d'un renouvellement en 2019 et tout récemment en 2022, démontrant ainsi la volonté du Groupe d'adhérer durablement à des normes internationales élevées en matière de lutte contre la corruption.

- **Droit d'alerte** : les dispositifs de prévention ont été complétés par la mise en œuvre du droit d'alerte (*whistleblowing*). Tout collaborateur témoin d'un dysfonctionnement, d'un délit ou d'un crime au sein de son entité, peut le signaler et bénéficier de la protection assurée aux lanceurs d'alerte.

(1) Les textes sont disponibles sur le site internet de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/ethique-et-conformite/>

(2) Taux de réalisation issus de e-pilotage, sur la périmètre Crédit Agricole S.A., LCL et Caisses régionales, calculé sur la base des effectifs présents et payés au 31 décembre 2022, sur la période de référence (trois ans). La majorité des personnes n'ayant pas réalisé la formation sont des nouveaux arrivants encore dans le délai de formation, des retours d'arrêt longue durée, des personnes en congé parental, des démissions, etc.

Dans le cas où le signalement par la voie hiérarchique s'avère inadapté à la situation (peur de représailles, pression de la hiérarchie, hiérarchie impliquée...), le collaborateur peut depuis 2019 émettre son signalement via la plateforme sécurisée accessible 24h/24 et 7j/7, à partir d'un ordinateur professionnel ou personnel <sup>(1)</sup>. Cette plateforme est, sur le plan technique, administrée et sécurisée de manière indépendante, par l'éditeur BKMS. Également ouverte à certains tiers <sup>(2)</sup>, elle garantit la totale confidentialité des informations ainsi que l'anonymat (lorsque cette option est choisie par le lanceur d'alerte).

Le lanceur d'alerte peut faire le choix de communiquer son nom ou de rester anonyme, mais il pourra échanger en permanence avec la personne du Groupe, habilitée à traiter du fond de l'alerte, via la "boîte de dialogue" sécurisée.

Ce dispositif lanceur d'alerte consécutif à la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016 a immédiatement intégré les apports de la loi Wasserman du 21 mars 2022 et du décret du 3 octobre 2022. Lorsque le collaborateur signale ou divulgue, sans contrepartie financière et de bonne foi, des informations portant sur un crime, un délit, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général, une violation ou une tentative de dissimulation d'une violation du droit international, du droit de l'Union européenne, de la loi, du règlement, il bénéficie, ainsi que les facilitateurs <sup>(3)</sup>, de la protection juridique du lanceur d'alerte. Cette protection juridique offerte accordée au lanceur d'alerte qui effectue son signalement en interne lui est également accordée s'il s'adresse aux autorités externes ou s'il opte pour une divulgation publique (en cas de danger grave et imminent, ou si un signalement interne ou externe ne permet pas une remédiation efficace, ou s'il s'expose à des risques de représailles).

Le dispositif lanceur d'alerte, disponible en neuf langues, couvre l'intégralité du Groupe Crédit Agricole, en France et à l'étranger : environ 150 000 collaborateurs sur plus de 300 entités, et 550 personnes habilitées pour traiter les alertes. Plus de 320 alertes ont été remontées depuis la mise en œuvre de ce dispositif en 2019, incluant également les signalements de faits liés au devoir de vigilance. Ce dispositif est également accessible aux actionnaires, administrateurs et toute personne extérieure avec laquelle le Groupe entretient des relations commerciales établies (fournisseur ou tiers).

### 3.3.2 Protéger les clients et leurs données

La conformité contribue à protéger les clients, leurs intérêts légitimes et leurs données personnelles au travers d'une relation transparente et loyale et d'un conseil centré sur le besoin et la satisfaction client.

■ **Qualité de service et transparence à l'égard du client, tarification :** le Groupe Crédit Agricole a mis en œuvre un dispositif visant à réduire les motifs d'insatisfaction de ses clients qui s'inscrivent dans sa démarche d'Excellence Relationnelle. Cette démarche s'appuie notamment sur le processus de traitement des réclamations, l'amélioration de l'information contenue dans la documentation sur les produits d'épargne financière et du conseil au client. Le Crédit Agricole a modifié ses processus de conseil pour intégrer dans ses dispositifs l'évaluation des préférences ESG de ses clients. À ce titre, la Direction de la conformité Groupe participe au chantier de déploiement des règles de finance durable, en particulier sur le volet de la publication des informations relatives à l'intégration des risques de durabilité dans le conseil en investissement et dans le conseil en assurance. Enfin et concernant la tarification, la Direction de la conformité Groupe est étroitement associée aux travaux menés par le Groupe sur la transparence des frais et l'inclusion bancaire.

■ **Primauté des intérêts de la clientèle par la prévention des conflits d'intérêts :** le Groupe Crédit Agricole dispose d'un dispositif de prévention et de gestion des conflits d'intérêts qui repose sur d'une part, des procédures encadrant en particulier les avantages et rémunérations, les cadeaux et avantages, les barrières à l'information, et d'autre part sur des outils de suivi et la formation régulière des collaborateurs. Ce dispositif est régulièrement mis à jour pour tenir compte des évolutions réglementaires. Un chantier de refonte du corpus procédural visant à sensibiliser l'ensemble des entités au dispositif de prévention et de détection des conflits d'intérêts a été lancé en 2022.

■ **Protection de la vie privée et des données personnelles des parties prenantes du Groupe Crédit Agricole, en particulier des clients, dans le cadre du RGPD.** En matière de protection des données personnelles, le Groupe s'est doté dès 2017 d'un cadre éthique en adoptant une Charte des données personnelles co-construite avec un panel de clients. Elle s'articule autour de cinq principes essentiels (sécurité des données, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, maîtrise et contrôle aux mains des clients). Les engagements pris dans cette charte s'inscrivent en totale cohérence avec le Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur en 2018 : minimisation de la collecte de données, politique de protection des données diffusée sur les sites du Groupe <sup>(4)</sup>, informations des tiers en cas de fuite de données les concernant, notification des incidents aux autorités, politique de sécurité informatique renforcée (exemple : authentification forte, SécuriPass), politique claire de conservation, notification de l'utilisation des données pour des obligations légales et de purge des données personnelles...

Depuis cette date, toutes les entités du Crédit Agricole se sont dotées d'un ensemble de procédures, d'outils et de contrôles afin d'améliorer la gestion et la protection des données personnelles, y compris celles de leurs collaborateurs et des tierces personnes (fournisseurs, mandataires...). Le corpus normatif a été totalement actualisé courant 2022 pour intégrer les nouveautés réglementaires (par exemple la gestion des cookies), la jurisprudence des régulateurs et les cas d'usage rencontrés par le Groupe. Dans le même esprit, la formation obligatoire à la protection des données personnelles a été totalement renouvelée. Le document d'information traitant de la collecte et des usages des données personnelles, mis à disposition de l'ensemble des parties prenantes via le site Internet des Caisses régionales, a été largement enrichi afin de mieux répondre au devoir de transparence. Enfin, des diagnostics et des simulations de contrôle se généralisent dans les entités afin de mesurer la maturité du dispositif de maîtrise de la protection des données personnelles et élaborer le cas échéant des plans d'action de renforcement du dispositif.

Plus largement, 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. Une attention particulière est portée au bon usage des données personnelles des clients et à la minimisation de leur collecte, à leur sécurisation, et au bon exercice des droits des personnes (accès, effacement...) en matière de protection de la vie privée et des libertés individuelles.

(1) L'outil est accessible depuis le site internet de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/ethique-et-conformite/>

(2) Anciens employés, candidats à l'emploi, actionnaires, membre des organes d'administration, de direction ou de surveillance, collaborateurs extérieurs et occasionnels, sous-traitants et fournisseurs avec lesquels le Groupe entretient des relations commerciales établies.

(3) Personnes physiques ou personnes morales de droit privé à but non lucratif qui accompagnent le lanceur d'alerte dans la remontée du signalement.

(4) La politique est disponible sur le site internet de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/ethique-et-conformite/>

## 3.3.3 Promouvoir une culture éthique

L'éthique (i) contribue à préserver la confiance des parties prenantes à l'égard de la banque, (ii) à faire reconnaître le Crédit Agricole comme une banque responsable, soucieuse de l'intérêt de ses clients et (iii) est un levier de renforcement de l'engagement des collaborateurs.

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**, rendue publique en 2017 et commune à l'ensemble des entités du Groupe, affirme ses engagements, son identité et ses valeurs de proximité, responsabilité et solidarité. Elle souligne également les principes d'action à respecter au quotidien vis-à-vis des parties prenantes en adoptant un comportement éthique ;
- **des Codes de conduite** permettent de décliner opérationnellement les principes de la Charte éthique sous une forme adaptée aux spécificités des activités de chaque entité, pour guider au quotidien les actions, décisions et comportements de chacun. Ces Codes de conduite intègrent, en outre, un volet spécifique "anticorruption" en application des obligations découlant de la Loi Sapin II ;
- **le Corpus Fides** est un recueil composé de procédures identifiant les règles auxquelles les entités du Groupe, dirigeants et collaborateurs sont assujettis et qui traduisent les évolutions réglementaires en matière de conformité ;
- les engagements de Crédit Agricole S.A. se matérialisent également via la diffusion d'autres types de textes comme des chartes (Charte de protection des données personnelles, Charte du lobbying responsable, Charte des achats responsables...), des politiques sectorielles (politique armement...) et par une évaluation constante du risque de réputation.

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** a inscrit dans son règlement intérieur sa mission de supervision des sujets éthiques.

Depuis 2019, la démarche éthique se structure au niveau de Crédit Agricole S.A. avec pour objectif (i) de prévenir le risque de conduite, (ii) et de mesurer, via des indicateurs communs, le niveau d'acculturation des collaborateurs.

En 2022, cette démarche s'est intensifiée et a notamment été marquée par (i) la création d'un réseau de référents éthique au niveau du Groupe, (ii) l'intégration native, dans le process d'embauche et dans le module de formation obligatoire "Conformité au quotidien", d'une attestation de prise de connaissance de la Charte éthique Groupe par les collaborateurs, (iii) l'intensification du programme d'acculturation à l'éthique des collaborateurs (y compris ceux en temps partiel) qui se matérialise par la diffusion de communications (*newsletter*, bandes dessinées, un parcours hybride incluant des vidéos et des podcasts, interviews de collaborateurs de Crédit Agricole S.A.) et par le renouvellement du quiz "L'éthique et vous" auprès des collaborateurs des entités inscrites dans la démarche FReD. L'éthique fait également partie des points pris en compte lors de l'analyse des risques de lancement de nouveaux produits.

Ainsi par exemple, en 2022, CA Italia a créé une "communauté des ambassadeurs", composée d'environ 50 collaborateurs respectant l'égalité de genre et représentative des différents profils existants que

ce soit au sein du réseau ou de la Direction centrale. Cette communauté a pour but de devenir une "casse de résonance" dans la diffusion de la culture éthique et ESG au sein de la banque et de s'impliquer dans des initiatives utiles au développement de la culture éthique du Groupe. La communauté a ainsi échangé régulièrement avec le Département Développement Durable et suivi des formations spécialisées et ad hoc sur les valeurs et *soft skills*. Les ambassadeurs ont ainsi contribué à la diffusion de deux documents explicatifs : le "Manifeste" et la "Brochure de développement durable".

- **Dispositif de formation** : Cinq formations incontournables ("La conformité au quotidien", "La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)", "Les sanctions internationales", "La prévention de la fraude externe" et "La lutte contre la corruption") composent le socle de formations obligatoires qui doit être suivi par l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Au 31 décembre 2022, 97% des collaborateurs du Groupe ont été formés sur le module "conformité au quotidien" <sup>(1)</sup>. Cette formation sera enrichie en 2023 afin d'accompagner le Projet Éthique visant à sensibiliser et acculturer l'ensemble des collaborateurs du Groupe aux comportements éthiques. Dans ce même cadre, une formation de sensibilisation est mise à disposition de l'ensemble des entités du Groupe. Les deux premières thématiques, "Éthique et Médias sociaux" et "Éthique et Diversité", ont été diffusées auprès des collaborateurs en 2022, les deux suivantes le seront en 2023. En fin d'année, un quiz facultatif sur l'éthique vient clôturer le dispositif et permet de mesurer l'acculturation des collaborateurs.

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 est formé aux enjeux réglementaires actuels, via des supports de formation adaptés, en distinguant la formation des nouveaux administrateurs et la formation des administrateurs en poste. Au-delà de la conformité des activités du Groupe avec la réglementation, la diffusion de la culture éthique et de la lutte contre la corruption auprès des administrateurs et des collaborateurs constitue un levier puissant de croissance de l'entreprise.

- **Innovation** : Pour rendre la conformité plus simple pour les collaborateurs et par la même occasion plus fluide pour les 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.

La Conformité Native a pour objectif d'accompagner, dès l'idéation, les métiers lors des projets de digitalisation des parcours clients afin d'intégrer nativement les exigences réglementaires de conformité (notamment protection de la clientèle, lutte contre la délinquance financière "LCB-FT", lutte anti-fraude et lutte contre la corruption).

Ces deux dispositifs permettent ainsi d'être un moteur de transformation pour la Ligne métier Conformité au service d'une sécurisation des solutions apportées aux clients finaux et d'une mobilisation agile et moderne des collaborateurs du Groupe. L'ensemble de ces actions intègre naturellement les objectifs de développement durable, le respect des critères ESG et l'intégration des valeurs éthiques portées par le Groupe Crédit Agricole.

(1) Taux de réalisation issus de e-pilotage, sur le périmètre Crédit Agricole S.A., LCL et Caisses régionales, calculé sur la base des effectifs présents et payés au 31 décembre 2022, sur la période de référence (trois ans). La majorité des personnes n'ayant pas réalisé la formation sont des nouveaux arrivants encore dans le délai de formation, des retours d'arrêt longue durée, des personnes en congé parental, des démissions, etc.

### 3.4 STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE

Le consensus international sur la nécessité de réduire les émissions de gaz à effet de serre pousse la société à accélérer l'avènement des énergies bas carbone. Il s'agit, dès à présent, de remplacer les modes de production et non pas simplement d'ajouter des énergies renouvelables au mix énergétique d'aujourd'hui.

La stratégie environnementale du Groupe concrétise cette volonté à travers six axes principaux :

1. accélérer l'avènement des énergies renouvelables :
  - a) via les financements,
  - b) via les investissements,
  - c) via l'épargne des clients ;
2. rendre la transition climatique accessible à tous, et entrer dans une nouvelle ère grâce à des initiatives nouvelles :
  - a) des solutions en faveur de l'innovation et de l'accès à l'énergie verte,
  - b) des solutions en faveur de la mobilité bas carbone,
  - c) des solutions en faveur du logement et des bâtiments,
  - d) entrer dans une nouvelle ère grâce à des initiatives nouvelles et à venir ;
3. se désengager progressivement des énergies fossiles ;
4. *Net Zero Banking Alliance* : préciser nos cibles et engagements sectoriels ;
5. agir en faveur de la biodiversité et de la conservation du capital naturel ;
6. se fixer des objectifs de réduction de l'empreinte environnementale liée à notre propre fonctionnement.

#### 3.4.1 Présentation générale de la stratégie climat

La stratégie climat de Crédit Agricole S.A., précisée en décembre 2022, repose ainsi sur l'équation suivante : accélérer l'avènement des énergies renouvelables, se désengager progressivement des énergies fossiles et équiper toute la société pour l'accompagner dans ses transitions. De façon globale, 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 la partie 4 "La gestion des risques ESG".

Depuis juin 2019, le Groupe Crédit Agricole déploie une stratégie climat visant à réallouer progressivement ses portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. Cette stratégie a dans un premier temps été mise en place à travers deux séries de décisions structurantes mises en œuvre tout au long de 2020 et 2021 :

- adoption de premiers objectifs de décarbonation structurants : désengagement du charbon thermique à horizon 2030 (UE et OCDE) et 2040 (reste du monde), 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, outils de reporting et de pilotage extra-financier, etc.

Dès 2019, en cohérence avec sa stratégie climat et dans le cadre des Ambitions 2022, Crédit Agricole S.A. s'était fixé plusieurs objectifs :

- financer un projet d'énergie renouvelable sur trois en France d'ici 2022, afin de conforter la position de leader du Groupe sur le marché français et de devenir un acteur majeur du secteur en Europe ;
- doubler la taille du portefeuille de prêts verts pour atteindre 13 milliards d'euros d'ici 2022 (16 milliards d'euros au 31 décembre 2022) ;
- mettre en place une enveloppe de 300 millions d'euros pour développer des projets de transition environnementale ;
- doubler les portefeuilles d'investissements verts à 12 milliards d'euros pour la clientèle institutionnelle, et à tripler ceux de l'offre *Retail* à 10 milliards d'euros.

L'accélération de l'investissement et du financement dans les énergies vertes est impérative pour contribuer efficacement à la transition énergétique, en lieu et place des énergies fossiles. En effet, stopper uniquement le financement des énergies fossiles permettrait de "verdir" rapidement le bilan de la Banque, mais pénaliserait toutes les populations encore dépendantes de ces énergies sans les accompagner dans leur propre transition. Aussi, le Crédit Agricole fait le choix exigeant de mettre la force de son modèle de banque universelle au service de l'accompagnement des transitions pour le plus grand nombre. En équipant tous ses clients, des grandes entreprises internationales aux ménages les plus modestes, en produits et services utilisant des énergies bas-carbone et en s'inscrivant en permanence dans une démarche d'innovation et de progrès, le Crédit Agricole perpétue son rôle d'acteur engagé dans les grandes transitions sociétales.

#### La mise en œuvre de la stratégie climat

Le Crédit Agricole considère qu'en tant qu'acteur majeur de l'économie, il est de sa responsabilité d'accompagner l'ensemble de ses clients (particuliers, professionnels, entreprises, agriculteurs) dans leur adaptation aux défis posés par le changement climatique. Cette conviction, qui est au fondement de sa stratégie climat depuis 2019, s'est traduite au cours de l'année 2022 par la poursuite des plans d'action suivants.

En 2022, la stratégie climat a connu une forte accélération à la suite de l'engagement pris en 2021 par le Groupe de contribuer à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050. Un engagement qui, à travers l'adhésion de ses métiers aux quatre alliances *Net Zero* du secteur financier (cf. infra), couvre la majeure partie des portefeuilles de Crédit Agricole S.A. En 2022, Crédit Agricole S.A. a ainsi annoncé des trajectoires de décarbonation pour les portefeuilles de financement de cinq secteurs clés de l'économie (i.e., pétrole et gaz, automobile, production d'électricité, immobilier commercial, ciment).

En parallèle, des politiques sectorielles explicitent les critères sociaux, environnementaux et sociétaux à introduire dans les politiques de financement et d'investissement. Ces critères reflètent essentiellement les enjeux citoyens qui semblent les plus pertinents, et notamment en ce qui concerne le respect des droits humains, la lutte contre le changement climatique et la préservation de la biodiversité (cf. infra). Le but des politiques sectorielles est ainsi de préciser les principes et règles d'intervention extra-financiers concernant les financements et investissements dans les secteurs concernés.

## 3.4.2 Accélérer l'avènement des énergies renouvelables (Engagement #1)

### 3.4.2.1 Soutenir les clients à travers des solutions de financement

**Crédit Agricole Consumer Finance** se fixe l'objectif fort de financer un véhicule sur deux neuf en motorisation hybride ou électrique à horizon 2025. En 2022, pour accélérer cette transition, Crédit Agricole Consumer Finance poursuit sa stratégie de développement de partenariats avec des constructeurs 100 % électrique ou hybride à travers la signature de partenariats avec Vinfast, MG, Fisker, Aixam (leader du véhicule sans permis) ou encore l'extension de partenariat avec Tesla.

**Crédit Agricole Leasing & Factoring** 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 2022, 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 2022) dans le domaine de l'énergie (énergies renouvelables et efficacité énergétique), ces investissements représentant l'équivalent de 865 mégawatts (MW).

Par ailleurs, LCL est mobilisé sur l'accompagnement de la transition de ses entreprises clientes via des financements à impact, en tant qu'arrangeur ou prêteur bilatéral.

Pour sa clientèle PME et ETI, LCL structure et arrange des "financements à impact" décomposés en deux familles :

- **des financements fléchés** – *green loans/social loans* où les fonds sont alloués directement vers un actif ou un projet à bénéfice environnemental ou social ;
- **et des financements indexés** ou *sustainability-linked loans* – qui sont des opérations de financement dont la marge est indexée à des critères de performance ESG propres à l'entreprise.

Par ailleurs, LCL accompagne ses clients Entreprises dans leurs transitions et finance des projets identifiés ayant un bénéfice environnemental selon certains critères de la taxonomie européenne, via des financements fléchés.

Cette offre complète permet aux clients d'aligner leur stratégie RSE avec le financement de leur développement. L'objectif de LCL est d'atteindre plus de 50 % de financements à impact dans la production de crédit aux entreprises à horizon 2025. À fin 2022, 26 % des financements apportés aux entreprises étaient des financements à impact.

À titre illustratif, le montant des **financements de projets d'énergies renouvelables** s'élevait à 298 millions d'euros à fin 2022.

Depuis septembre 2022, le programme LCL *Green Equity*, en partenariat avec Euronext, accompagne les entreprises qui se préparent à entrer en bourse, en leur dispensant des formations animées par des professionnels de l'ESG et des marchés financiers.

Enfin, **Crédit Agricole CIB** accompagne ses clients dans leur transition via des financements de projets d'énergies renouvelables, d'actifs bas carbone et de transition dans les différents secteurs (Immobilier, Transports, etc.) ou encore d'efficacité énergétique. Le portefeuille d'actifs verts ("*Green Loan Portfolio*") financé par Crédit Agricole CIB s'élève à 16 milliards d'euros à fin 2022. Enfin, Crédit Agricole CIB développe depuis des années des solutions innovantes pour ses clients, avec par exemple la mise en place sur 2022 d'opérations de repo vert ou des solutions d'investissement incluant un mécanisme de compensation carbone.

### 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 vers des projets environnementaux (*green bonds*). Engagé sur ce marché depuis 2010, Crédit Agricole CIB se positionne comme le troisième teneur de livre mondial avec 35,5 milliards de dollars d'obligations vertes, sociales et responsables (*green bonds, social bonds et sustainability bonds*) pour ses grands clients en 2022 (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 *EMEA ESG Financing House 2022* décerné par la prestigieuse revue *International Financing Review - IFR*) ou des titres de *Best Arranger of Green and ESG-linked loans in Western Europe* et *Most innovative Bank for ESG lending* décerné par *Global Capital*) et a participé à de nombreuses transactions innovantes (ex. la première obligation dont les coupons sont indexés à la hausse et la baisse sur la performance environnementale de l'émetteur).

Par ailleurs, Crédit Agricole CIB est émetteur depuis 2013 de *green notes* qui sont dédiées au financement de projets et d'actifs 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 next bank 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. <sup>(1)</sup>. Il bénéficie d'une seconde opinion positive de l'agence de notation Moody's Investor Services (ex Vigeo-Eiris) qui a été mise à jour en 2019. Les experts de Moody's Investor Services (ex 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.

(1) Disponible sur le site de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/finance/dette-et-notations>

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

D'autres entités du Groupe Crédit Agricole ont rejoint Crédit Agricole S.A. dans sa démarche de refinancement en format *green bond* : 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* en 2021 et Crédit Agricole next bank en 2021 puis en 2022 pour refinancer ses prêts immobiliers verts suisses, dont en particulier son offre dédiée au financement de projets écoresponsables et favorisant la transition énergétique.

Crédit Agricole CIB a également proposé en 2021 ses premières émissions Impact Transition aux clients Patrimoniaux et Banque Privée du réseau des Caisses régionales du Crédit Agricole, à l'instar des émissions Impact Green proposées à la clientèle Banque Privée et Gestion de Fortune du réseau LCL, dont la distribution, initiée dès 2020 s'est poursuivie. Ces offres sont accessibles aux clients via un support d'investissement en UC adossé aux contrats d'assurance-vie de Crédit Agricole Assurances. La performance des titres est liée au rendement d'un indice action constitué d'entreprises françaises sélectionnées sur la base de critères ESG.

Crédit Agricole S.A. publie depuis 2019 un *green bond reporting* couvrant les émissions de *green bonds* à fin juin 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. 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.

Au 30 Juin 2022, les *green bonds* de Crédit Agricole S.A. ont été alloués à des projets verts responsables d'une réduction d'émissions de gaz à effet de serre de l'ordre de 618 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 908 tonnes de CO<sub>2</sub>eq par million d'euros par an.

Au 31 décembre 2022, 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>	4 698	547
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 next bank <i>Green Covered Bonds</i>	255	2
<b>TOTAL</b>	<b>8 703</b>	<b>553</b>

Au 31 décembre 2022, le portefeuille vert de Crédit Agricole S.A. est concentré sur Crédit Agricole CIB (78 %), suivi des Caisses régionales (19 %), de LCL (3%) et de CAL&F (0,5 %). Près de la moitié du portefeuille vert est localisée en France (40 %) et l'autre moitié est répartie entre le reste de l'Europe (29 %), le continent américain (16 %), l'Asie (12 %) et le Moyen-Orient et l'Afrique (3%). Les énergies renouvelables sont la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille vert (50 %), suivi de l'immobilier vert (34 %), des transports propres (12 %), de l'efficacité énergétique (2 %) et de la gestion de l'eau et des déchets (2 %). 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 sont 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 verts du Groupe (Crédit Agricole Home Loan SFH, Crédit Agricole Italia et Crédit Agricole next bank) est composé de prêts résidentiels finançant exclusivement des logements neufs appartenant au top 15 % local des bâtiments les plus efficaces sur le plan énergétique.

#### 3.4.2.2 Soutenir la transition à travers les investissements

Premier investisseur institutionnel dans les énergies renouvelables en France, **Crédit Agricole Assurances** a poursuivi en 2022 ses investissements. **Crédit Agricole Assurances** s'engage à renforcer ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025 pour contribuer au financement d'une capacité installée de 14 GW d'ici 2025. À fin 2022, la capacité installée est de 11,8 GW.

**Crédit Agricole S.A.** gère également des portefeuilles de liquidités et investit de plus en plus dans des *green, social, et sustainability bonds*. L'objectif fixé dans le cadre du précédent Plan moyen terme du Groupe Crédit Agricole d'avoir un encours de 6 milliards d'euros de titres *green, social* et *sustainable* à fin 2022 a été largement dépassé avec un volume de 20,4 milliards d'euros de titres au 31 décembre 2022, dont 6,5 milliards d'euros de titres *green*. Des travaux sont en cours pour avoir un rating ESG sur l'ensemble des portefeuilles de liquidité du Groupe.

Par ailleurs, **Amundi** favorise la transition environnementale en priorisant l'investissement responsable à travers le déploiement de son plan Ambitions ESG 2025 (cf. partie 4.2. L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissements et de gestion d'actifs).

#### 3.4.2.3 Offrir aux clients des solutions d'épargne en faveur de la transition

Dans sa volonté de rendre accessible la transition vers une économie bas-carbone à tous les investisseurs, Crédit Agricole S.A. dispose de différentes offres à disposition de ses clients.

Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Amundi a notamment décidé de développer des produits de transition *Net Zero*. Dans le cadre de son plan Ambitions ESG 2025, Amundi s'est engagé à proposer une gamme de fonds ouverts "*Net Zero Ambition*" sur l'ensemble des grandes classes d'actifs. En mettant à disposition une gamme active de fonds de transition, Amundi souhaite pouvoir guider l'épargne vers des solutions d'investissement permettant d'accompagner la transition des émetteurs, tout en offrant les moyens à ses clients de mettre leurs portefeuilles en adéquation avec les engagements *Net Zero* qu'ils auraient pris. L'épargnant aura ainsi le choix de placer son épargne dans des fonds qui intègrent pleinement cet objectif de transition *Net Zero*. Amundi continue par ailleurs à développer sa gamme climat en gestion passive.

En 2022, Amundi a accéléré le développement de son offre *Net Zero* avec le lancement des solutions d'investissement suivantes :

- le fonds *Amundi Net Zero Ambition Global Corporate Bond* : lancé en novembre 2022, il investit dans des obligations émises par des entreprises du monde entier qui se sont engagées dans une trajectoire nette zéro. Son ambition est d'accompagner l'ensemble de l'économie réelle vers la neutralité carbone en investissant dans les entreprises les plus engagées sur le climat dans chaque secteur ;
- le fonds Amundi MSCI ACWI SRI PAB ETF, qui permet à Amundi d'élargir sa gamme d'ETF Climat avec la cotation d'un nouvel ETF répliquant un indice aligné sur l'Accord de Paris ;
- le fonds *Amundi European Net Zero Ambition Real Estate* (ENZA RE), un fonds immobilier à impact pleinement engagé dans la neutralité carbone à horizon 2050 et garantissant une trajectoire carbone de ces actifs inférieure à la trajectoire 1,5 °C du modèle de référence CRREM <sup>(1)</sup> ;
- les fonds d'*Amundi Energy Transition* (AET) qui ont investi plus de 440 millions d'euros dans la production d'énergies renouvelables et l'efficacité énergétique.

Au-delà des solutions spécifiquement orientées vers l'enjeu d'alignement avec l'objectif *Net Zero*, l'annonce du plan stratégique Ambitions ESG 2025 a démontré une augmentation significative du niveau d'ambition d'Amundi en matière d'investissement responsable de ses solutions d'épargne, à travers des engagements forts et concrets. Ainsi, Amundi s'est notamment engagé à atteindre 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. Cet impact sera mesuré et communiqué annuellement. Amundi s'est également engagé à avoir 40 % de sa gamme d'ETF constituée de fonds ESG.

Par ailleurs, lors de son Assemblée générale 2022, Amundi a soumis sa stratégie climat au vote consultatif de ses actionnaires, devenant ainsi le premier gérant d'actifs à présenter un *Say on Climate*. Cette résolution a recueilli 97,7 % de votes favorables, ce qui traduit le fort soutien que lui ont apporté les actionnaires. Outre la nécessité d'une approche scientifique et la recherche du progrès social et économique

qui garantit l'acceptabilité de la transition énergétique, la stratégie climat d'Amundi est fondée sur la conviction qu'il faut accompagner les entreprises dans leur transition, et limiter les exclusions aux secteurs d'activités très émissifs pour lesquelles des alternatives à l'échelle existent.

Amundi estime que les actionnaires doivent être pleinement informés de la manière dont les entreprises entendent contribuer à l'effort collectif de transition énergétique. En tant qu'actionnaire, elle encourage les entreprises dans lesquelles elle investit à soumettre leur stratégie climat à un vote consultatif lors de leur Assemblée générale. Et en tant qu'entreprise cotée, Amundi a estimé qu'il était également de sa responsabilité d'être transparente sur sa propre stratégie climat envers ses actionnaires. C'est dans cet état d'esprit qu'Amundi avait décidé que le dépôt d'une résolution *Say on Climate* à son Assemblée générale 2022 serait l'un des dix engagements de son plan Ambitions ESG 2025, présenté en décembre 2021.

D'autres offres visent également l'objectif de rendre accessible l'épargne dédiée à la lutte contre le changement climatique :

- pour permettre à ses clients d'orienter leur épargne patrimoniale vers des entreprises agissant contre le changement climatique, **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 recherche de performance et volonté de soutenir les entreprises et les projets luttant contre le changement 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 dédiés au financement de solutions cherchant à lutter contre le dérèglement climatique, à favoriser la réduction, la neutralisation ou la compensation des émissions de CO<sub>2</sub>. Cette gamme doit être régulièrement enrichie. À fin 2022, la collecte a atteint 1,7 milliard d'euros ;
- après le lancement en novembre 2019 du fonds actions internationales **Indosuez Objectif Terre** qui permet d'investir dans des titres de sociétés participant à la lutte contre le changement climatique et à la préservation des ressources naturelles.

### 3.4.3 Rendre la transition climatique accessible à tous et entrer dans une nouvelle ère grâce à des initiatives nouvelles

#### Offres

- Livret Engagé Sociétaire
- J'écorénove
- Agilauto
- Plateforme dédiée à la mobilité bas-carbone
- Sofinco

En tant que banque coopérative et mutualiste, Crédit Agricole aide autant que possible ses clients à organiser et à financer leur propre transition énergétique en s'adressant à tous ses segments de clientèle, depuis les particuliers et les ménages jusqu'aux grandes entreprises ainsi qu'aux professionnels indépendants, aux PME ou aux investisseurs institutionnels. Crédit Agricole est impliqué dans tous les aspects de

leur transition énergétique, que ce soit à travers le développement de leur propre accès aux sources d'énergie bas-carbone, de la possibilité d'utiliser des sources de mobilité à faibles émissions de carbone ou encore la proposition d'une aide à la rénovation des bâtiments à usage commercial ou résidentiel.

(1) Carbon Risk Real Estate Monitor.

En réponse aux nouvelles attentes de la société sur ces sujets, le Crédit Agricole propose une gamme d'offres permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre via diverses solutions :

- pour les clients professionnels et leurs conseillers, un accompagnement de bout en bout, en matière de transition environnementale et sociétale. Il s'agit de mettre en œuvre une démarche qui couvre tous les volets qui impactent le parcours du conseiller et du client/prospect, du diagnostic au conseil, qui tiennent compte des spécificités des professionnels et qui permette de proposer des solutions adaptées : partenariats/écosystèmes, formation/sensibilisation, offres, outils/digital, démarche commerciale et conseil ;
- pour les clients particuliers, les métiers et filiales unissent leurs efforts pour les conseiller et les accompagner 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.

### 3.4.3.1 Des solutions en faveur de l'innovation et de l'accès à l'énergie verte

En 2022, dans sa volonté d'accompagner ses clients dans la transition écologique et leur permettre de lutter contre le dérèglement climatique à travers leur épargne, le Crédit Agricole a concrétisé ses engagements à travers des réalisations innovantes relatives à :

- la transition énergétique des clients des marchés spécialisés à travers le **Hub Transition Énergétique** ;
- la mise à disposition d'un produit d'épargne engagé à travers le **Livret Engagé Sociétaire** ;
- la rénovation énergétique des logements à travers la plateforme **J'écorénove**.

#### Le Hub de la Transition Énergétique : proposer des solutions sur mesure pour tous

Le **Hub Transition Énergétique** s'inscrit dans le Projet Sociétal pour accompagner tous les clients des marchés spécialisés dans la transition énergétique.

Il s'agit d'un dispositif innovant qui apporte des solutions concrètes, dans un premier temps aux entreprises, puis aux professionnels, agriculteurs et collectivités locales :

- une plateforme digitale informative avec des contenus pédagogiques, utiles et experts, la présentation de la gamme des offres et un espace d'autodiagnostic. Ce dernier permet le rebond commercial avec la rencontre d'un conseiller en transition énergétique, un nouveau métier créé dans les Caisses régionales pour apporter l'expertise au plus près des clients ;
- un réseau de partenaires techniques, nationaux, régionaux ou locaux sélectionnés par l'équipe experte du Hub de **Crédit Agricole Leasing & Factoring** pour leurs compétences et leur engagement de qualité de services : audit et bilan énergétique, fourniture d'énergie verte, efficacité énergétique, autoconsommation solaire et mobilité apportant une large gamme d'offres aux clients que viennent compléter les solutions de financement du Crédit Agricole (crédit-bail, prêt).

Huit Caisses régionales et Crédit Agricole Leasing & Factoring expérimentent ce nouveau dispositif depuis mai 2022.

#### Le Livret Engagé Sociétaire : permettre à chacun de contribuer à la transition écologique

En 2022, le Crédit Agricole a souhaité renforcer son engagement et celui de ses clients sociétaires – actuellement au nombre de plus de 12 millions – en faveur du climat et de la transition vers une économie

bas carbone, de la réussite des transitions agricole et agroalimentaire, pour soutenir la souveraineté alimentaire, ou en vue de renforcer la cohésion et l'inclusion sociale. En faisant évoluer son offre de Compte Sur Livret Sociétaires, le Groupe propose désormais aux détenteurs de Livret Engagé Sociétaire<sup>(1)</sup>, de contribuer au financement de projets relevant de ces thématiques en déposant leur épargne sur ce livret accessible, souple et sans risque à capital garanti. L'engagement du Crédit Agricole est porté en toute transparence par une Charte client et illustré concrètement par des exemples emblématiques dans les territoires (création d'une maison partagée pour les seniors, installation de panneaux photovoltaïques sur des bâtiments de *coworking*, financement d'une exploitation laitière en circuit court et démarche responsable...).

Avec le Livret Engagé Sociétaire, le Crédit Agricole figure parmi les premiers grands établissements à proposer une offre d'épargne bancaire porteuse d'une promesse forte et vérifiable : un euro présent sur ce livret contribue effectivement au financement d'un projet éligible. Un dispositif est mis en place au sein de Crédit Agricole afin de s'assurer que l'engagement annoncé est bien tenu dans le temps, en particulier via un suivi de la nature, du contenu, de l'utilisation, des financements consentis. La transformation du Livret Sociétaires existant en Livret Engagé Sociétaire garantit d'ores et déjà une ressource financière de plus de 12 milliards d'euros en faveur des thématiques retenues.

#### J'écorénove mon logement : accompagner les clients dans leur rénovation énergétique

En 2022, dans le cadre de son Projet Sociétal, le Crédit Agricole accompagne l'ensemble des particuliers sur la thématique de la rénovation énergétique des logements en leur proposant un accompagnement de bout en bout avec l'accès à du contenu pédagogique. Le Groupe Crédit Agricole apporte ainsi un outil d'information et d'incitation pour les clients et prospects susceptibles d'être impactés par les contraintes de la Loi Climat et Résilience, ainsi qu'à ceux qui sont sensibles à la thématique de la transition énergétique et à la réduction de leur facture énergétique.

Cet engagement fort se matérialise par la mise en ligne du site internet **J'écorénove mon logement** (<https://j-ecorenove.credit-agricole.fr/>), dans lequel clients, prospects et conseillers pourront avoir accès à :

- une base documentaire inédite et exhaustive sur la rénovation énergétique ;
- un simulateur de travaux permettant d'estimer l'étiquette énergétique du bien concerné et une préconisation des travaux à réaliser (ainsi qu'une estimation des coûts) ;
- un simulateur d'aides nationales (CEE et Ma Prime Rénov) et locales ;
- un simulateur de financement ;
- un annuaire des professionnels certifiés Reconnu Garant de l'Environnement (RGE).

#### Favoriser l'accès à l'énergie verte

Le programme LCL **Smart Business** permet également 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 ;
- Volitalia pour des contrats d'énergie (*Corporate Power Purchase Agreement – CPPA*), qui apportent une valeur ajoutée au cœur du métier des clients ;
- Global Climate Initiatives (GCI) 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 ;
- Ekwateur, fournisseur d'énergie verte.

(1) Exemple de Livret Engagé Sociétaire : <https://www.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/epargne/livret-epargne-logement/livret-societaires.html>

**Crédit Agricole Italia** offre des produits et services innovants en fonction de critères et objectifs ESG définis avec les entreprises clientes. Les produits permettent, par exemple, de bénéficier de conditions préférentielles basées sur les performances ESG ou encore l'atteinte d'objectifs ESG ciblés. Les services agissent sur la promotion de la transformation durable d'une filière (plateforme de *supply chain* associée au *scoring* ESG) ou encore sur l'amélioration du positionnement ESG des clients (bien être, formation...).

**Crédit Agricole Leasing & Factoring** 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 bas-carbone 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 aujourd'hui largement déployées auprès des Caisses régionales.

Enfin, pour accompagner ses clients dans leur transition, **Crédit Agricole CIB** s'appuie sur une unité dédiée à la thématique de l'hydrogène. Crédit Agricole CIB ainsi qu'annoncé en décembre 2021, a renforcé son organisation en 2022 en créant une équipe *Climate & Sustainability Strategy* dédiée à la transition de la banque et en développant son réseau de 250 *Sustainable Finance Coordinators*, experts en finance responsable et financement de la transition climatique.

### 3.4.3.2 Des solutions en faveur de la mobilité bas-carbone

Les zones à faibles émissions (ZFE), visant à interdire à la circulation les véhicules les plus polluants, entrent progressivement en vigueur en Europe et notamment en France qui en compte actuellement 11, et 45 d'ici 2025. En France, plus de 12 millions de véhicules ne pourront alors plus circuler en 2024 à l'intérieur de ces zones. Pour répondre à ces nouveaux enjeux, **Crédit Agricole Consumer Finance** et **Crédit Agricole Leasing & Factoring** ont créé CA Mobility, qui propose une offre de Location Longue Durée (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 bas-carbone intégrée, associant le véhicule et la borne de recharge. Avec une offre locative à partir de 100 euros par mois, Crédit Agricole Consumer Finance répond à la fois individuellement à chacun de ses clients en levant un frein financier pour accéder à la mobilité douce et dans une approche plus collective, contribue à l'accélération de la transition énergétique de la société. Sofinco, marque commerciale en France de Crédit Agricole Consumer Finance, a lancé une plateforme internet inédite dédiée à la mobilité bas-carbone pour accompagner les Français dans ces changements. Cette plateforme *You R Mobile* est un simulateur permettant à chacun d'évaluer les impacts de la mise en place de ces nouvelles mesures sur son quotidien.

En complément, Crédit Agricole Consumer Finance lance une solution d'autopartage de véhicules électriques en milieu rural en France. En parallèle, FCA Bank, joint-venture de Crédit Agricole Consumer Finance et Stellantis, a annoncé la création de Drivalia (ex-Leasys Rent) dont l'objectif est le développement d'une gamme complète de solutions de mobilité durable telle que l'autopartage de véhicules électriques, les abonnements et la location courte, moyenne et longue durée. En 2022, Drivalia a lancé l'application Drivalia Recharge en partenariat avec Bosch, permettant l'accès à un réseau de 489 bornes de recharge à Turin.

### 3.4.3.3 Des solutions en faveur du logement et des bâtiments

**Crédit Agricole Immobilier**, via sa filiale Crédit Agricole Services Immobiliers, déploie également un accompagnement spécifique pour les copropriétés dont le réseau des agences Square Habitat assure le syndic. Lancée en 2022, cette offre consiste à favoriser l'engagement des copropriétaires sur les travaux de rénovation énergétique en les accompagnant du diagnostic technique à la réalisation des travaux en passant par une solution d'ingénierie financière (collecte des aides et financement collectif des travaux).

En France, à fin décembre 2022, **Crédit Agricole Consumer Finance** a financé 375 millions d'euros de prêts affectés à la rénovation énergétique (soit + 31,1 % par rapport à 2021). Pour soutenir ses ambitions d'accompagner au mieux ces projets, Sofinco a lancé en novembre 2022 la plateforme internet *You Renov*. Crédit Agricole Consumer Finance se fixe l'ambition de financer 1 milliard d'euros d'ici 2025 dont 800 millions d'euros sur le marché français. En Italie, Agos met à disposition pour ses clients un accès à GREEN BEES (*Building Energy Efficiency Simulator*) directement depuis le site web d'Agos. Cette plate-forme, développée par le CRIF (Crédit bureau italien), permet à chacun de simuler gratuitement de façon simple et sécurisée les aides pouvant être obtenues dans le cadre de travaux de rénovation énergétique.

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) ; du 1<sup>er</sup> janvier 2022 à fin septembre 2022, 19 753 dossiers ont été réalisés par les Caisses régionales du Crédit Agricole pour plus de 255,5 millions d'euros. La part de marché du Groupe Crédit Agricole sur les éco-PTZ atteint ainsi 34,59% au troisième trimestre 2022 ;
- Crédits Verts Logement : permettent de financer à taux préférentiels, à la main des Caisses régionales, les travaux de rénovation énergétique (résidences principales, secondaires et locatives) pour un montant total de plus de 287 millions d'euro depuis la création des prêts à la consommation jusqu'à fin décembre 2022 ;
- depuis novembre 2019, les **Caisses 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 Crédit Agricole est la seule banque à déployer cette offre. Au 31 décembre 2022, 387 éco-prêts Habiter Mieux ont été déclarés.

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

En tant qu'opérateur immobilier du Groupe Crédit Agricole, **Crédit Agricole Immobilier** a déployé des solutions permettant de limiter l'impact carbone de ses différentes activités. S'inscrivant dans un contexte législatif plus exigeant <sup>(1)</sup> mais aussi d'urgence climatique, les déchets deviennent les premières ressources de ce secteur qui en produit 42 millions de tonnes par an. En 2021, Crédit Agricole Immobilier a participé 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 encouragé le développement de l'économie circulaire des déchets issus de chantier de démolition ou de réhabilitation.

Dans le prolongement de cette initiative et des exigences réglementaires, Crédit Agricole Immobilier s'inscrit dans une démarche systématique de diagnostic PEMD (Produits Équipements Matériaux Déchets) qui permet d'identifier précisément le potentiel de valorisation des matériaux et équipements déconstruits, selon la hiérarchie de traitement des déchets à savoir : réemploi (même usage), réutilisation (usage différent), valorisation matière (recyclage), valorisation énergétique (production de chaleur), et ainsi de définir des objectifs de valorisation sur les chantiers de réhabilitation aux maîtres d'œuvre et aux entreprises.

Toujours actif au sein du "Booster du réemploi", Crédit Agricole Immobilier, aux côtés de nombreux maîtres d'ouvrages, devient pleinement acteur de la demande de matériaux de réemploi en inscrivant, en 2022, six opérations immobilières sur la plateforme numérique "Looping" tant en immobilier tertiaire que résidentiel. "Looping" met en visibilité la demande du point de vue des maîtres d'ouvrage facilitant ainsi le lien avec l'offre de matériaux reconditionnés. Au travers du Booster, A4MT (*Action for Market Transformation*) et l'IFPEB (Institut français de la performance énergétique du bâtiment) accompagnent et conseillent 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 permet de soutenir le développement des entreprises et des filières émergentes du réemploi, en particulier celles de l'Économie Sociale et Solidaire.

De plus, Crédit Agricole Immobilier a signé en 2022 le Pacte Bois-Biosourcés porté par FIBOIS Île-de-France. Il vise à créer un écosystème vertueux, en fédérant tous les acteurs contributeurs de la filière bois, de l'amont à l'aval : forestiers, transformateurs, constructeurs. Aux côtés des autres signataires, Crédit Agricole Immobilier s'engage sur quatre ans à réaliser 10 % de sa production neuve et réhabilitation en bois et biosourcés <sup>(2)</sup> dont 30 % de bois issus de France. Une démarche en cohérence avec les objectifs de la RE2020 <sup>(3)</sup> et déjà illustré par un partenariat de Crédit Agricole Immobilier avec Wall'up, fabricant de murs à ossature bois et béton de chanvre, en Seine-et-Marne utilisés sur une résidence collective de plus de 80 logements au sein de l'éco-quartier Woodi à Melun. 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. Ce sont ainsi depuis 2018 au rythme de 10 hectares par an, plus de 50 hectares de chanvre qui ont été plantés sur les terres en attente de construction sur l'éco-quartier.

Enfin, Crédit Agricole Immobilier développe, à la demande de Crédit Agricole Assurances, six premières opérations tertiaires labellisées BBKA qui hébergeront les unités de gestion de sinistres de Pacifica (filiale assurance dommages de Crédit Agricole Assurances) et seront implantées partout en France. Ces immeubles de bureau labellisés Bas Carbone devraient devenir un concept industriel duplicable combinant des émissions carbone maîtrisées, la prise en compte de la biodiversité, une performance énergétique en exploitation et une qualité d'usage optimale.

#### 3.4.3.4 Crédit Agricole Transitions & Énergies : lancement d'un nouveau métier

La lutte contre le dérèglement climatique est le défi de notre siècle. Dans ce contexte, la France a récemment défini sa stratégie énergétique. Elle repose sur deux grands chantiers d'ampleur colossale : parvenir à la "croissance sobre" et produire massivement de l'énergie décarbonée. Les économies d'énergie recherchées reposent sur une refonte importante des processus de production de biens et de services, sur l'adoption durable des éco-comportements, la poursuite massive des rénovations de logements, du renouvellement du parc de véhicules automobiles et, plus globalement, sur la décarbonation de tous les secteurs de notre économie.

Au service des clients et du développement économique des territoires, les réflexions menées dans le cadre du dernier Plan moyen terme "Ambitions 2025", ont conduit à positionner, au-delà de l'amplification et de l'accélération de la trajectoire de développement du Crédit Agricole à horizon 2025, un nouveau métier pour le Groupe : Crédit Agricole Transitions & Énergies.

L'annonce de la création de ce métier est ainsi l'aboutissement d'une volonté stratégique forte et authentique du Groupe qui incarne pleinement sa Raison d'Être.

Crédit Agricole Transitions & Énergies constitue ainsi une évolution majeure pour le Groupe qui se positionne sur le secteur des énergies durables. Si cette création est indéniablement porteuse de promesses de croissance forte, elle demande également des capacités d'investissement et de résilience, mais aussi de gouvernance et de proximité avec les territoires qu'à l'exception du Crédit Agricole, très peu d'acteurs privés sont à même de réunir. Investir la chaîne de valeur des énergies durables est un tournant stratégique pour le Crédit Agricole pour prendre pied en tant que leader dans l'avènement d'une économie bas carbone. Pour prendre et affirmer ce nouveau rôle, le Crédit Agricole doit pouvoir accompagner la transformation des acteurs économiques, privés ou publics, personnes physiques ou personnes morales, vers la décarbonation et l'adaptation au changement climatique, et en même temps, produire et fournir de l'énergie renouvelable pour en favoriser l'usage.

(1) Loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (AGEC) instaure l'obligation du Diagnostic Ressources ou PEMD (Produits Équipements Matériaux Déchets) pour des surfaces supérieures à 1 000 m<sup>2</sup> (Décret 2021-825 du 25 juin 2021).

(2) Le label Bâtiment Bas Carbone, délivré par l'association BBKA, atteste de l'exemplarité d'un bâtiment en matière d'empreinte carbone et concerne le bâtiment neuf ou rénové. Il valorise toutes les démarches contribuant à la limitation des émissions de CO<sub>2</sub> en phase construction, exploitation, stockage carbone et économie circulaire.

(3) Le décret RE 2020 n° 2021-1004 paru le 31 juillet 2021 applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2022 fixe les nouvelles exigences de performance énergétique et environnementale des constructions neuves pour les bâtiments d'habitation, de bureaux, et d'enseignement.

Crédit Agricole Transitions & Énergies a été créé en septembre 2022. Ce nouveau métier vient compléter et coordonner l'écosystème existant des transitions du Groupe. C'est grâce à tout cet écosystème, à tous les échelons, local, régional et national, que l'accompagnement des transitions sera utile et universel en proposant l'ensemble de la chaîne de valeur à toutes les clientèles et sur tous les territoires. Pour cela Crédit Agricole Transitions & Énergies va donc assumer un rôle de tête de réseau du Groupe et proposer deux nouveaux métiers à vocation commerciale :

- **le métier de Tête de réseau**, permettra d'assumer une cohérence et une meilleure efficacité de Groupe :
  - **constituer le point de référence et de cohérence du Groupe** sur la question des transitions et des énergies nouvelles (expertises, offres dédiées, apport juridique, lieu d'échanges des bonnes pratiques, animation des grands partenariats, capacité de R&D, exploration de nouveaux territoires...). Assurer la visibilité et la lisibilité du Groupe,
  - **impulser des "politiques" et des lignes directrices**, à même de guider les différents acteurs du Groupe face à des décisions stratégiques de plus en plus complexes et impactantes dans la durée en matière d'économie/énergie bas carbone. Ces lignes directrices sont à la fois importantes pour appuyer chacun des acteurs dans son cadre d'exercice spécifique, mais aussi pour inscrire l'ensemble du Groupe dans un cadre commun et cohérent, à même de lui donner le souffle que suppose la position de leader qu'il occupe sur le marché français,
  - **s'articuler efficacement** notamment avec les filiales spécialisées du Groupe qui sont déjà présentes sur certains des métiers (CAL&F, IDIA, Crédit Agricole CIB, LCL, etc.), que cela soit en direct ou via des participations ;
- **le métier de Conseil en transition** : l'ambition est d'accompagner toutes nos clientèles dans leur démarche de transition et capter la valeur liée à cette transformation avec l'internalisation des métiers de la chaîne de valeur du conseil en transition ;
- **le métier de producteur et de fournisseur d'énergie décarbonée**, dans lequel le Crédit Agricole se trouve déjà étroitement impliqué au travers de son rôle de financeur d'infrastructures de production bas carbone dans les territoires (ce que traduisent les positions fortes du Groupe notamment dans le financement de capacités de production d'énergie photovoltaïque ou éolienne). L'ambition de ce métier est d'accompagner le déploiement du modèle énergétique intégré dans les territoires et favoriser l'accès de nos clients à l'énergie grâce à la mise en place d'une organisation adaptée à la vitesse du marché et à l'internalisation du métier de producteur

d'énergie renouvelable. Pour cela, nous souhaitons démultiplier notre capacité à identifier et financer les actifs de production d'ENR dans les territoires pour accompagner la croissance du marché et devenir producteur pour accélérer la transition énergétique des territoires, créer un nouveau métier rentable, relais de croissance, et favoriser l'accès de nos clients à l'énergie décarbonée.

### 3.4.4 Se désengager progressivement des énergies fossiles

Depuis plusieurs années, Crédit Agricole S.A. n'a cessé de s'engager en faveur d'un retrait progressif des énergies fossiles. Dans un premier temps, cette volonté a été marquée, en 2015, par l'engagement de mettre un terme au financement de l'extraction du charbon puis, en 2019, par l'annonce de la fin du financement du charbon thermique (mines, centrales électriques, infrastructures de transport dédiées) à horizon 2030 (dans les pays de l'UE et de l'OCDE) et 2040 (dans le reste du monde).

En 2022, Crédit Agricole S.A. a renforcé cette orientation en annonçant plusieurs engagements :

- réduction de 25 % des émissions de carbone par million d'euros investi par Crédit Agricole Assurances <sup>(1)</sup> (2025 par rapport à 2019) ;
- **secteur pétrole et gaz** : baisse de 25 % de l'exposition <sup>(2)</sup> de Crédit Agricole CIB à l'extraction et la production de pétrole d'ici 2025 ; pas de financement direct de nouveaux projets d'extraction de pétrole ; exclusion des financements directs d'extraction d'hydrocarbures non-conventionnels (pétrole et gaz de schiste, sables bitumineux) ; exclusion des financements directs d'extraction de pétrole et de gaz en Arctique <sup>(3)</sup> ; analyse annuelle du plan de transition des clients du secteur pétrole-gaz, basé principalement sur le choix d'un scénario de référence (vs scénario *Net Zero 2050*) et sur la stratégie de désinvestissement des énergies carbonées et de l'investissement dans la décarbonation ;
- **électricité** : objectif de multiplier par trois le financement des énergies renouvelables et par 3,6 les TWh d'énergie renouvelable financés d'ici 2030 ; élargissement de la base de clients, en intégrant de nouveaux clients afin de mieux refléter la diversité croissante du secteur ; finalisation du désengagement des centrales à charbon ; sélectivité et réduction accrues du financement des centrales à gaz.

Ces objectifs s'inscrivent dans une démarche plus vaste incarnée par les trajectoires de décarbonation issues de l'adhésion à la *Net Zero Banking Alliance* (cf. infra).

### 3.4.5 Net Zero Banking Alliance : préciser nos cibles et engagements sectoriels

#### 3.4.5.1 Des engagements Net Zero sur les activités de financement qui s'inscrivent dans une démarche plus large

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, d'une part, les gaz à effet de serre émis et, d'autre part, les gaz à effet de serre absorbés par les puits de carbone naturels ou technologiques.

#### L'adhésion à des coalitions ambitieuses

Crédit Agricole S.A. a ainsi décidé de rejoindre, en 2021 et 2022, quatre coalitions d'institutions financières engagées à atteindre la neutralité carbone d'ici 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** et la **Net Zero Insurance Alliance** pour Crédit Agricole Assurances.

(1) Empreinte carbone du portefeuille d'investissement en actions et obligations *Corporate* notées détenues en direct..

(2) L'exposition retenue est l'*Exposure At Default* (EAD). Le pourcentage d'attribution est sur les dépenses d'investissement (Capex).

(3) L'AMAP pour l'Arctique terrestre et au-delà de la ligne Köppen dans l'Arctique marin.

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 termes (2025, 2030), avec des jalons intermédiaires, établissement d'une année de référence pour la mesure annuelle des émissions, choix d'un scénario de décarbonation exigeant et reconnu par la science, validation des objectifs et trajectoires par les plus hautes instances de gouvernance...

Crédit Agricole S.A. est convaincu que chaque secteur a un rôle à jouer dans la transition énergétique vers un monde bas carbone, avec ses spécificités et ses propres leviers d'action. Les cibles de réduction d'émissions carbone ont ainsi été définies au niveau de chaque secteur. Basé sur une analyse de matérialité, dix secteurs prioritaires ont ainsi été définis, couvrant 80 % des émissions financées du Groupe et 60 % des encours : ces secteurs sont les premiers à être analysés en 2022 et 2023, pour déterminer leur trajectoire de décarbonation à horizon 2030. Dans les années à venir, l'ensemble du portefeuille sera soumis à une trajectoire *Net Zero*. Ces 10 premiers secteurs sont : Énergies fossiles, Automobile, Électricité, Immobilier (commercial et résidentiel), Transport maritime, Aviation, Acier, Ciment et Agriculture. Ces 10 secteurs représentent 75 % des émissions de GES au niveau mondial.

### 3.4.5.2 Principes méthodologiques

Dans ce contexte, Crédit Agricole S.A. a décidé de se doter de moyens significatifs pour définir des objectifs et des trajectoires alignées sur un scénario net zéro :

- en 2021 et 2022, 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 de décarbonation 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) ;
- en 2022, Crédit Agricole S.A. a défini une méthodologie net zéro en cinq grandes étapes, étapes qui ont fait l'objet d'une série de choix méthodologiques clés :



1. pour aligner les portefeuilles avec l'objectif de limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C, Crédit Agricole S.A. a appuyé ses trajectoires sur les travaux de l'Agence Internationale de l'Energie (scénario NZE 2050) et a été accompagné par un Comité scientifique dédié. Le scénario NZE 2050 sera remplacé sur certains secteurs par des scénarios spécifiques, qui sont plus granulaires (géographiquement ou par typologie d'actif), mais respectant la trajectoire 1,5 °C,
2. pour chaque secteur, un ou plusieurs indicateurs ont été ou seront définis pour capter les performances et progrès des entreprises vers la décarbonation. Ces indicateurs seront suivis et pilotés afin d'engager un dialogue continu avec les clients et de prendre des décisions éclairées de financement,
3. la détermination du point de départ des émissions par secteur nécessite la collecte et l'affinement de multiples sources de données. La quantité et la qualité des données disponibles peuvent avoir un impact considérable sur ces chiffres de référence. Des lacunes existant aujourd'hui dans les données disponibles, Crédit Agricole S.A. prévoit de mettre à jour sa méthodologie au fur et à mesure des améliorations de ces données. Pour établir des objectifs réalisables, les bases de référence des émissions financées pour chaque secteur considéré ont été établies. Pour calculer ces bases de référence, Crédit Agricole S.A. a utilisé la méthodologie PCAF (*Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry*) qui attribue les émissions des clients aux institutions qui les financent selon la formule suivante : Émissions financées = (Exposition du Groupe)/(Valeur de l'entreprise ou valeur du bien financé) x (Émissions GES client ou du bien financé). Par ailleurs, l'ensemble des crédits aux entreprises ont été pris en considération en priorisant à date ceux sur le moyen et long-terme (> 1 an) dans un premier temps.

Enfin, pour mesurer l'exposition du Groupe à chaque client et pour les mesures en intensité, l'ensemble des fonds engagés ont été considérés (crédit total que le Crédit Agricole met à la disposition d'un client), et pas seulement les fonds tirés (fonds effectivement prélevés sur le crédit à disposition d'un client), ce qui a pour conséquence d'augmenter la base de référence d'émission. Cette approche ne peut pas être utilisée pour les métriques en absolu, pour lesquelles ne sont comptabilisés que les fonds tirés,

4. un document méthodologique, usuellement appelé "Livre blanc", expliquant la stratégie climat, les choix détaillés d'engagement et les plans d'actions sera publié en 2023,
5. dans la mesure du possible avec les données disponibles, les crédits carbone que pourraient acheter les clients pour compenser leurs émissions ne sont pas pris en compte : seule la capture et séquestration de CO<sub>2</sub> directement dans les opérations des clients sont prises en compte, puisqu'elles viennent diminuer directement leur scope 1 (le CO<sub>2</sub> n'est pas émis dans l'atmosphère). Le choix de ne pas considérer les crédits carbone se justifie car les trajectoires de réduction sur lesquelles Crédit Agricole S.A. s'aligne sont des trajectoires scientifiques calculées à partir de budgets carbone et de réduction des émissions pour chaque secteur ne reposant pas sur l'achat de crédit carbone. Il s'agit de l'approche scientifique la plus robuste et la plus ambitieuse en termes de cible de neutralité carbone. Crédit Agricole S.A. reste néanmoins impliqué dans les travaux des instances de place pour définir des standards de comptabilité séparée des crédits carbone des clients. En parallèle, le Groupe Crédit Agricole veut jouer un rôle important dans le développement et le financement de la séquestration carbone.

## 3.4.5.3 Objectifs intermédiaires et plans d'actions sur cinq secteurs pour contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone d'ici 2050

Crédit Agricole S.A. s'est engagé dès juin 2022 lors de son Plan Moyen Terme avec l'annonce de cibles de décarbonation sur deux secteurs clés (Pétrole et Gaz, Automobile) et a complété ses engagements en décembre 2022 (Immobilier commercial, Production d'électricité, Ciment).

	Indicateur	Périmètre	Base du scénario de référence <sup>(1)</sup>	Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.			Cible du scénario de référence <sup>(1)</sup>	Entités concernées <sup>(3)</sup>
				Base de référence 2020 <sup>(2)</sup>	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030		
<b>Pétrole et gaz</b>	Montant en absolu des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients ayant une activité liée au pétrole et au gaz	Ensemble de la chaîne de valeur (Exploration, Production, Raffinage, Transport, Distribution, Service, Négoce) sur les scopes 1 et 2 pour tous les segments sauf l'Exploration et la Production (Scopes 1, 2 et 3)	-	26,9 MtCO <sub>2</sub> e	- 30 %	18,8 MtCO <sub>2</sub> e	-	CACIB
<b>Automobile</b>	Montant en intensité (gCO <sub>2</sub> /km) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des véhicules mis en service dans le cadre d'un crédit automobile ou contrat de leasing et des véhicules vendus par les clients	Scope 3 des constructeurs et scope 1 des particuliers	200 gCO <sub>2</sub> /km (NZE AIE)	190 gCO <sub>2</sub> /km	- 50 %	95 gCO <sub>2</sub> /km	106 gCO <sub>2</sub> /km (NZE IEA)	CACIB CACF CAL&F
<b>Immobilier commercial</b>	Montant en intensité (kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> ) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des bâtiments des clients professionnels et entreprises	Scopes 1 et 2	46 kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> (CRREM)	46 kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>	- 40 %	28 kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>	28 kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> (CRREM)	CACIB LCL CAL&F CA Italia
<b>Électricité</b>	Montant en intensité (gCO <sub>2</sub> e/kWh) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients ayant une activité dans la production d'électricité	Scope 1	459 gCO <sub>2</sub> e/kWh (NZE AIE)	224 gCO <sub>2</sub> e/kWh	- 58 %	95 gCO <sub>2</sub> e/kWh	138 gCO <sub>2</sub> e/kWh (NZE AIE)	CACIB Unifergie
<b>Ciment</b>	Montant en intensité brute (par tonne de matériaux cimentaires) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients producteurs de ciment	Scopes 1 et 2	-	671 kgCO <sub>2</sub> e/t <sup>(4)</sup>	- 20 %	537 kgCO <sub>2</sub> e/t	-	CACIB

(1) Intensité carbone du scénario de référence utilisé dans chaque secteur. Net Zero Emission (NZE) de l'Agence internationale de l'énergie (AIE) et Carbon Risk Real Estate Monitor (CRREM).

(2) Base de référence des émissions ou d'intensité carbone en 2020 pour les entités concernées sur chaque secteur considéré.

(3) Crédit Agricole CIB (CACIB) ; Crédit Agricole Consumer Finance (CACF) ; Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) ; Crédit Agricole Italia (CA Italia).

(4) La production physique est en "tonne de matériaux cimentaires", ce qui permet d'éviter le double comptage et de définir une intensité comparable entre les acteurs, en ligne avec les recommandations du Global Cement and Concrete Association (GCCA).

Le Crédit Agricole travaille à des objectifs similaires pour d'autres secteurs tels que le transport maritime, l'aviation, l'acier, l'immobilier résidentiel et l'agriculture, qui seront rendus publics en 2023. Pour plus d'informations : Atelier Climat du 6 décembre 2022 <sup>(1)</sup>.

Pour atteindre ces trajectoires de réduction, Crédit Agricole S.A. a défini des plans d'actions qui ont été présentés le 6 décembre 2022 lors d'un Atelier Climat. Des objectifs sectoriels et par métier ont également été formulés sur les activités d'investissement et de financement.

(1) Disponible sur le site internet de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/pdfPreview/196183>

## Cibles intermédiaires et plans d'actions par métier et par secteur pour atteindre les objectifs à 2030

Métiers	Amundi	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>objectif à horizon 2025 de 20 milliards d'euros d'encours dans des fonds dits à impact</b> qui investiront dans des entreprises ou financeront des projets qui visent une performance positive environnementale ou sociale <sup>(1)</sup>.</li> </ul>
	Crédit Agricole	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>renforcement des investissements</b> dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025 pour contribuer au financement d'une capacité installée de 14 GW d'ici 2025 ;</li> </ul>
	Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>réduction de 25 % des émissions de carbone par million d'euros investi</b> <sup>(2)</sup> (2025 par rapport à 2019).</li> </ul>
	Crédit Agricole CIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>croissance de 60 % de l'exposition</b> <sup>(3)</sup> <b>aux énergies bas-carbone (production et stockage)</b> d'ici 2025 (par rapport à 2020) ;</li> <li>■ poursuite du développement de l'activité de conseil et de financement de <b>projets hydrogène</b>.</li> </ul>
	Unifergie	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>croissance de 50 % du financement de projets d'énergies renouvelables</b> en France d'ici 2025.</li> </ul>
Secteurs	Pétrole et gaz	<p><b>Plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ poursuivre le désengagement du financement de l'extraction et la production de pétrole : baisse de 25 % de l'exposition <sup>(4)</sup> de Crédit Agricole CIB à l'extraction et la production de pétrole d'ici 2025 (par rapport à 2020). Les émissions financées du secteur ont déjà enregistré une baisse de - 11 % en 2021 par rapport à 2020 <sup>(5)</sup>, grâce à une démarche proactive suite à l'engagement pris en octobre 2021, qui comprend notamment le désengagement des clients non alignés ;</li> <li>■ 80 % des financements et conseil sur actifs <sup>(6)</sup> auprès des clients du secteur pétrole et gaz concernent soit des actifs verts <sup>(7)</sup>, soit du gaz naturel (sur la période 2023-2025) ;</li> <li>■ pas de financement de nouveaux projets d'extraction de pétrole ;</li> <li>■ se désengager des hydrocarbures non conventionnels <sup>(8)</sup> et exclure les financements de projets en Arctique <sup>(9)</sup> ;</li> <li>■ donner la priorité aux clients fortement engagés dans la réduction de leur empreinte carbone, et qui agissent comme des catalyseurs pour le développement des solutions de décarbonation ;</li> <li>■ intégrer dans l'évaluation annuelle des entreprises financées une analyse de leur plan de transition. Cette analyse reposera principalement sur a) la qualité du scénario de référence et notamment en comparaison avec le scénario <i>Net Zero 2050</i>, y compris la volonté exprimée et les moyens adoptés pour s'y référer, et b) leur stratégie de désinvestissement des énergies carbonées et d'investissement dans la décarbonation (infrastructures de production, stockage et distribution d'énergie décarbonées, capture de carbone, etc.) ;</li> <li>■ soutenir et financer les clients qui s'engagent dans la transition énergétique et soutenir leurs investissements dans les technologies vertes, telles que les énergies renouvelables, les technologies de captage et de stockage du carbone, la production d'hydrogène.</li> </ul>
	Automobile	<p><b>Plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ promouvoir la transition des particuliers et des entreprises vers les véhicules électriques et la mobilité douce à travers d'outils comme les locations court et long termes, le leasing social ou des initiatives innovantes comme des partenariats avec de nouveaux acteurs du segment électrique (Agilauto, youRmobile, JV avec Watèa, Agilauto-partage, etc.) ;</li> <li>■ accompagner la transformation du secteur en finançant de nouveaux acteurs, tels que les fabricants de batteries et les opérateurs de solutions de recharge, les constructeurs exclusivement dédiés aux véhicules électriques et avec un suivi rapproché des trajectoires des fabricants en matière d'émissions de carbone.</li> </ul>
	Immobilier commercial	<p><b>Plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ jouer un rôle majeur dans le financement des besoins massifs en travaux de rénovation, en accompagnant les clients et capitalisant sur la réglementation locale : pour Crédit Agricole CIB, augmenter de 50 % l'exposition aux bâtiments verts (en 2025, comparé à 2020) et doubler l'exposition aux bâtiments vert foncé <sup>(10)</sup> (en 2030, comparé à 2020) ; pour LCL, atteindre plus de 4 milliards d'euros de nouveaux financements verts <sup>(11)</sup> cumulés sur la période 2023-2030 ;</li> <li>■ mettre l'efficacité énergétique au cœur des efforts commerciaux et des politiques en matière de risques, en développant des solutions tout-en-un et clés en main pour faciliter la gestion de l'énergie dans tous les bâtiments ;</li> <li>■ poursuivre l'amélioration de la qualité de la donnée pour compléter la connaissance du portefeuille et des efforts des clients.</li> </ul>
	Électricité	<p><b>Plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ accroître significativement le financement des énergies renouvelables en capitalisant sur le positionnement unique du Groupe Crédit Agricole qui lui permet d'identifier les projets tant au niveau local qu'au niveau mondial : multiplier par trois le financement des énergies renouvelables et par 3,6 les TWh d'énergie renouvelable financés d'ici 2030 ;</li> <li>■ élargir la base de clients, en intégrant de nouveaux clients afin de mieux refléter la diversité croissante du secteur ;</li> <li>■ se retirer de manière sélective des unités de production à base d'énergie fossile en finalisant la sortie du charbon d'ici 2030 (UE et OCDE) et 2040 (reste du monde) ;</li> <li>■ accroître la sélectivité et la réduction du financement des centrales à gaz.</li> </ul>
	Ciment	<p><b>Plan d'actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ engager un dialogue soutenu avec les clients afin d'encourager l'adoption d'objectifs en intensité inférieurs à 500 kgCO<sub>2</sub>e/t de ciment, pour les émissions brutes des scopes 1 et 2 ;</li> <li>■ continuer à soutenir les besoins de financement massifs des clients leur permettant d'atteindre leurs objectifs de décarbonation (nouvelles infrastructures, développement du CCUS <sup>(12)</sup>, électrification) ;</li> <li>■ orienter le portefeuille ciment, en tenant compte des objectifs d'intensité CO<sub>2</sub>e fixés par les clients, en procédant à une réallocation des actifs en faveur des producteurs de ciment ayant mis en place les stratégies de décarbonation les plus ambitieuses.</li> </ul>

(1) Cet objectif sera mesuré annuellement.

(2) Empreinte carbone du portefeuille d'investissement en actions et obligations Corporate notées détenues en direct.

(3) L'exposition retenue est l'Exposure At Default (EAD). Le pourcentage d'attribution est sur le chiffre d'affaires.

(4) L'exposition retenue est l'Exposure At Default (EAD). Le pourcentage d'attribution est sur les dépenses d'investissement (Capex).

(5) Exclusion des effets externes tels que l'évolution de l'EVIC et taux de change.

(6) Évalué sur la valeur des actifs.

(7) Tels que définis dans le Green Bond Framework du Groupe Crédit Agricole.

(8) Ou celles des contreparties dont le chiffre d'affaires issu de ces activités est supérieur à 30 % ; pétrole et gaz de schiste, pétrole issu de sables bitumineux.

(9) Zone AMAP pour l'Arctique terrestre et au-delà de la ligne de Köppen pour l'Arctique maritime.

(10) Sous réserve de règles d'éligibilité inchangées et d'une croissance suffisante du marché.

(11) Vert : DPE > D.

(12) Captage, utilisation et stockage du carbone.

### 3.4.6 Agir en faveur de la biodiversité et de la conservation du capital naturel

#### 3.4.6.1 La nature et la biodiversité

**Nature** : la nature est un concept plus large que la biodiversité, qui inclut des éléments non vivants du monde physique, tels que l'eau, la terre, les minerais et l'air. La biodiversité fait partie de la nature.

**Biodiversité** : la biodiversité fait référence à tout ce qui est vivant. Selon la Convention sur la diversité biologique (CDB), les trois niveaux du vivant sont les suivants : les écosystèmes, les espèces et les ressources génétiques.

**Capital naturel** : stock de ressources renouvelables et non-renouvelables qui, associées, fournissent des services à l'humanité.

Agir en faveur de la nature et la biodiversité <sup>(1)</sup> est essentiel à la stratégie environnementale du Crédit Agricole. En plus du défi posé par le changement climatique, nous traversons une autre crise : l'effondrement de la biodiversité et la perte de la nature.

Selon des experts internationaux, 75 % des milieux terrestres et 66 % des écosystèmes marins sont fortement dégradés <sup>(2)</sup>, avec un million d'espèces menacées d'extinction à un rythme 100 à 1 000 fois supérieur au taux naturel d'extinction. Selon une étude <sup>(3)</sup> portant sur 163 secteurs et leurs chaînes de valeur, **la moitié du PIB mondial, soit 44 000 milliards de dollars, est moyennement ou fortement dépendante de la nature et ses services écosystémiques**. Étant donné le lien entre l'économie, la finance et la nature, les institutions financières ont un rôle à jouer dans la protection et préservation de la biodiversité et conservation du capital naturel <sup>(4)</sup>.

Conformément à la Convention des Nations Unies sur la diversité biologique (CDB, 1992), **Crédit Agricole S.A.** 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 Crédit Agricole est conscient que la perte de la nature est entraînée principalement par des activités humaines, telles que l'utilisation non durable des sols, de l'eau, et de l'énergie et le changement climatique <sup>(5)</sup>.

#### 3.4.6.2 Évaluation de l'impact de la perte de nature et biodiversité sur nos activités

Comme pour le changement climatique, les acteurs économiques peuvent être affectés par la perte de biodiversité et la dégradation de la nature, tels que la baisse des rendements agricoles et l'érosion des côtes. Ces événements peuvent aussi avoir des impacts négatifs sur la biodiversité en elle-même, tel que la déforestation et la fragmentation des écosystèmes. Un défi significatif pour les institutions financières est de mesurer les **impacts** (négatifs ou positifs) et **dépendances** de ses clients aux services écosystémiques au niveau de leurs portefeuilles de financements et d'investissements.

En effet, il n'existe pas de métrique unique comme c'est le cas pour le climat avec les émissions de CO<sub>2</sub>e pour mesurer les impacts et dépendances sur la nature. Néanmoins, **Crédit Agricole S.A.** a commencé à explorer et évaluer des outils capables d'agréger plusieurs indicateurs liés à la biodiversité, tels que ceux qui intègrent les cinq pressions contribuant à sa perte de la Plateforme intergouvernementale scientifique et politique sur la biodiversité et les services écosystémiques (IPBES). En 2022, plusieurs outils ont été testés à titre expérimental, tels qu'ENCORE (*Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure*), BIA-GBS (*Biodiversity Impact Analytics* alimentée par le *Global Biodiversity Score*) et *Corporate Biodiversity Footprint* (Iceberg Data Lab), afin de faire une première cartographie des impacts et dépendances potentiels sur la nature et biodiversité et pour mieux guider la réflexion du Groupe sur le sujet.

Déjà engagé sur les questions environnementales, Crédit Agricole S.A. a initié en 2022 une évaluation préliminaire des impacts et des dépendances de son portefeuille de financement vis-à-vis de la biodiversité et des services écosystémiques grâce à la méthodologie ENCORE. Ce premier état des lieux a permis d'identifier les secteurs impactant et/ou dépendant fortement de la biodiversité. En lien avec les résultats préliminaires de cette analyse d'ENCORE, Crédit Agricole S.A. participe depuis 2022 à des **pilotes de la Taskforce on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD)** afin de tester et fournir des commentaires sur le cadre de reporting volontaire en cours de finalisation. Le résultat de certains de ces pilotes avec des partenaires nationaux et internationaux sera rendu public en 2023.

#### 3.4.6.3 Intégration de mesures de préservation de la biodiversité dans les politiques de financement et d'investissement

Au niveau des portefeuilles de financement et d'investissement, **Crédit Agricole S.A.** a engagé différentes actions en vue de gérer les risques liés à la biodiversité et de minimiser les impacts négatifs liés à ses activités.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'**Amundi**.

En 2022, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a poursuivi sa campagne d'engagement dédiée à la stratégie biodiversité dans huit secteurs différents. En raison des limites liées aux données disponibles 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, puis de leur demander d'évaluer la sensibilité de leurs activités à cette perte de biodiversité, ainsi que de gérer l'impact de leurs activités et produits sur la biodiversité. En 2022, 119 entreprises ont été engagées sur leur stratégie biodiversité <sup>(6)</sup>. Amundi, dans le cadre de cet engagement, fournit des recommandations dans le but d'une meilleure intégration de cette thématique dans leur stratégie.

Concernant **Crédit Agricole CIB**, les enjeux de préservation de la biodiversité ont été intégrés progressivement dans les politiques de financement des grandes entreprises. Ainsi les politiques sectorielles font une référence explicite à la Norme de Performance 6 de l'International Finance Corporation, et des critères d'exclusion sont intégrés aux politiques en ce qui concerne les financements de projets ou d'activités au sein de zones protégées (Patrimoine mondial Unesco, sites Ramsar, etc.). Concernant les secteurs forêts et huile de palme, il est attendu des clients qu'ils mettent en œuvre un processus de certification de leurs plantations.

La liste des politiques sectorielles peut être consultée sur le site internet de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com>.

(1) Voir la définition de la "biodiversité" selon la Convention sur la diversité biologique : <https://www.un.org/observances/biological-diversity-day/convention>

(2) *Qu'est-ce que la biodiversité ?*, ministères Écologie Énergie Territoires : <https://www.ecologie.gouv.fr>

(3) *Half of World's GDP Moderately or Highly Dependent on Nature, Says New Report, World Economic Forum* : <https://www.weforum.org/press/2020/01/half-of-world-s-gdp-moderately-or-highly-dependent-on-nature-says-new-report>

(4) Le "capital naturel" est défini par *Capitals Coalition* (anciennement *Natural Capital Protocol* en 2016).

(5) Certains scientifiques estiment que nous sommes en train d'entrer dans la sixième extinction massive, la dernière ayant eu lieu il y a 66 millions d'années lors de l'extinction des dinosaures.

(6) Ce nombre couvre également les engagements relatifs à la préservation des océans.

### 3.4.6.4 Soutien à des initiatives collectives pour lutter contre la dégradation de la nature et la perte de biodiversité

Dans le cadre de la Stratégie nationale biodiversité 2030 du gouvernement français <sup>(1)</sup>, et du *Kunming-Montréal Global Framework for Biodiversity*, **Crédit Agricole S.A.** travaille avec des coalitions nationales et internationales pour mieux appréhender les impacts et risques de la dégradation de la nature et la biodiversité, ainsi que pour mieux comprendre les opportunités pour participer à sa préservation, conservation et restauration. Crédit Agricole S.A. participe notamment aux coalitions suivantes :

Initiatives	Description de l'engagement de Crédit Agricole S.A.
<i>Taskforce on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En tant que membre du Forum depuis 2022, <b>Crédit Agricole S.A.</b> participe aux échanges avec les autres membres du Forum sur le cadre volontaire proposé. Crédit Agricole fait aussi partie du Groupe de Consultation de la France avec l'Entreprise pour l'Environnement (EpE) afin de mieux identifier, évaluer, gérer et reporter sur les risques et opportunités liés à la nature. Crédit Agricole S.A. participe à des pilotes TNFD afin de tester et fournir ses commentaires sur ce cadre.</li> </ul>
<i>Finance for Biodiversity Pledge</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signée par <b>Amundi</b> en 2021, cette initiative collective d'institutions financières travaille à la mise en œuvre d'une approche cohérente et efficace pour l'analyse et l'intégration de la biodiversité dans leurs portefeuilles, avec un engagement de partage des connaissances, d'engagement avec les entreprises en portefeuille, d'évaluation des impacts, de définition d'objectifs au sujet de la biodiversité, et de communication publique avant 2025.</li> </ul>
<i>PRB Biodiversity Community, UNEP-FI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Crédit Agricole S.A.</b> fait partie de la Communauté de Biodiversité des <i>Principles for Responsible Investment</i> de l'Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement (<i>PRB Biodiversity Community, UNEP-FI</i>) en tant que membre pour guider la démarche du Groupe en faveur de la biodiversité afin de mieux appréhender et intégrer les enjeux liés à la nature dans sa stratégie environnementale.</li> </ul>
<i>Biodiversity Impulsion Group</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Depuis 2021, <b>Crédit Agricole Immobilier</b> et <b>Amundi Immobilier</b> sont partenaires du <i>Biodiversity Impulsion Group (BIG)</i>, un programme de recherche appliquée sur l'empreinte biodiversité des projets immobiliers. En novembre 2022, BIG a annoncé l'ouverture d'une plateforme intégrant de premiers indicateurs permettant d'évaluer un état de la biodiversité du milieu sur lequel s'implante un projet immobilier.</li> </ul>

### 3.4.6.5 Lancement de produits innovants et projets agissant en faveur de la nature et biodiversité

Bien que les métriques, indicateurs et normes communs pour la biodiversité soient moins avancés que pour le climat, **Crédit Agricole S.A.** agit déjà en sa faveur à travers ses financements, investissements et en soutenant des projets afin de sensibiliser les collaborateurs et d'accompagner les clients sur ces sujets.

Le tableau ci-dessous souligne les activités (par produit ou projet) clés des métiers sur la nature et la biodiversité.

Métiers	Actions en 2022
<b>Amundi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biodiversité intégrée dans l'analyse ESG des émetteurs d'Amundi. Elle se reflète dans la grille méthodologique via le critère "Biodiversité et pollution", participant ainsi à la construction de la note ESG des émetteurs.</li> <li>Mise en œuvre d'un dialogue actionnarial actif sur le sujet de la biodiversité et de campagnes thématiques (mise en place de stratégie spécifique sur la biodiversité, déforestation, plastique, etc.) avec les entreprises dans lesquelles Amundi est investie.</li> <li>Amorçage du déploiement de données qui permettront de calculer l'empreinte biodiversité des portefeuilles d'Amundi sur la biodiversité. La métrique retenue pour afficher l'empreinte biodiversité est le MSAppb* par milliard d'euros <sup>(1)</sup>. Celle-ci permet de quantifier l'impact des activités des entreprises et de leur chaîne de valeur sur leur environnement.</li> <li>Engagement dans les initiatives de place et groupes de travail dédiés à la biodiversité. Après avoir adhéré en 2021 à l'initiative collective d'investisseurs <i>Finance for Biodiversity Pledge</i>, Amundi a rejoint en 2022 un groupe pilote porté par UNEP-FI et CDC Biodiversité, destiné à tester la faisabilité de l'approche TNFD, et plus particulièrement à l'application du GBS (<i>Global Biodiversity Score</i>) pour les institutions financières.</li> </ul>
<b>Crédit Agricole Assurances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Initiation d'une évaluation des impacts et des dépendances des portefeuilles d'investissements en 2021 grâce à la méthodologie ENCORE. L'objectif était de mesurer l'empreinte biodiversité des investissements afin d'identifier les secteurs qui l'impactent ou qui en dépendent fortement.</li> <li>Mise à disposition des clients d'une gamme d'assurances dommages dédiée à la forêt qui apporte des garanties contre les effets des incendies et/ou tempêtes dans un souci de pérennité de la forêt française et de soutien à la filière bois.</li> <li>Poursuite de l'engagement pour les forêts via la plantation ou la protection d'un arbre à chaque souscription d'un contrat d'épargne ou prévoyance éligible depuis 2019 (en ayant recours à Reforest'action) et une action de mécénat en faveur de la plantation annuelle d'arbres en France (en partenariat avec Plantons pour l'avenir). L'objectif est d'atteindre au total 4 millions d'arbres plantés ou protégés d'ici 2025.</li> </ul>

(1) Stratégie nationale biodiversité 2030 – ministères Écologie Énergie Territoires : <https://www.ecologie.gouv.fr/strategie-nationale-biodiversite>

Métiers	Actions en 2022
<b>Crédit Agricole CIB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2022, Crédit Agricole CIB a travaillé à la définition de deux indices liés à la biodiversité qui ont pour objectif d’apprécier la dépendance des clients à la biodiversité et l’impact des clients sur cette dernière pour les portefeuilles entreprises <sup>(2)</sup>.</li> <li>Ces travaux sur la biodiversité complètent les travaux initiaux menés précédemment. Dès 2016, une cartographie des secteurs et géographies les plus exposés aux enjeux relatifs à l’accès à l’eau et à sa pollution a été introduite. Les clients opérant dans ces secteurs et géographies font depuis 2018 l’objet d’une analyse spécifique à ce sujet.</li> <li>Transactions innovantes en faveur de la nature en 2022 :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Blue Bond</i> en Chine émis par la province du Hainan ;</li> <li>– <i>Sustainability Linked Revolving Credit Facility</i> avec un indicateur biodiversité innovant pour Reden Solar.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Crédit Agricole Consumer Finance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En France, en partenariat avec Reforest’Action, 70 000 arbres ont été plantés sur huit projets.</li> <li>Au Portugal, Credibom propose à ses clients souscrivant un nouveau contrat s’ils souhaitent planter un arbre <sup>(3)</sup> afin de régénérer les forêts du Portugal durement touchées par les incendies.</li> <li>En Allemagne, installation de ruches servant à sensibiliser autour d’ateliers ou encore donation à un projet de reforestation certifié en Ouganda dans le but de compenser une partie de ses émissions et de soutenir l’écosystème local.</li> </ul>
<b>Crédit Agricole Immobilier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En faveur de la biodiversité, la démarche “Nature en ville” intègre la nature et ses bienfaits au sein des programmes immobiliers en promotion ou gestion de Crédit Agricole Immobilier : arbres à cueillettes, jardins partagés, toitures végétalisées, refuges à biodiversité, éco pâturage, etc.               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Plus de 60 % des programmes résidentiels livrés en 2022 intègrent un dispositif “Nature en ville” et plus de 70 % des programmes l’offriront à horizon 2023.</li> </ul> </li> <li>Livraison de la résidence “Sky Line” <sup>(4)</sup> en 2022 proposant à ses résidents des jardins partagés, des arbres fruitiers, des toitures végétalisées et arborées, ainsi que trois noues constituant une diversité d’habitats favorables à la biodiversité et des îlots de fraîcheur au cœur de la résidence.</li> <li>Accompagnement de ses clients <sup>(5)</sup> propriétaires ou investisseurs dans l’obtention des labels “Biodiversity” (Construction ou Exploitation) délivrés par le Conseil International Biodiversité et Immobilier (CIBI) dont Crédit Agricole Immobilier est membre.               <ul style="list-style-type: none"> <li>– En 2022, Crédit Agricole Immobilier a obtenu la deuxième place du trophée “Biodiversity – Maître d’ouvrage mobilisé” décernée par le CIBI avec neuf projets labélisés ou en cours de labellisation.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Crédit Agricole Indosuez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement d’un produit structuré solidaire “Indosuez Blue Cycle”, avec une durée de huit ans et reposant sur trois piliers : 1) programme d’émission de <i>green notes</i> <sup>(6)</sup> ; 2) indexation sur la performance de l’indice MSCI Europe Select Blue Cycle 50 ; 3) composante solidaire sous forme de dons <sup>(7)</sup>.</li> <li>Lancement d’un premier fonds d’investissement en Espagne, en partenariat avec Repsol Fundación et Portobello Capital, avec pour objectifs de créer des forêts, reboiser des terres brûlées ou en friche en Espagne et Portugal (ambition de planter 24 000 hectares pour absorber 6 MtCO<sub>2</sub>).</li> <li>Soutien de projets en faveur de la nature sur la thématique de la mer : élevage et réimplantation de corail en Polynésie Française avec Coral Gardener, et installation de points d’accès à l’eau potable avec l’association Zeine <sup>(8)</sup> <sup>(9)</sup>, pour venir en aide aux populations déplacées au Burkina Faso.</li> </ul>

(1) MSA<sub>ppb</sub>\*/Md EUR (BIA, Biodiversity Impacts Analytics - Carbone 4 Finance) : agrège les données à la fois statiques et dynamiques des environnements terrestres et aquatiques ; (1) Les impacts statiques résultent de l’accumulation passée des pertes en biodiversité ; (2) Les impacts dynamiques représentent les impacts survenus dans l’année considérée ; (3) Le MSA<sub>ppb</sub>\* ramené à la valeur d’entreprise est égal à l’empreinte biodiversité d’une entreprise, le MSA<sub>ppb</sub>\*/Md EUR.

(2) En 2023, des analyses renforcées seront introduites au-delà d’un seuil. Les indices ont été définis à une maille secteur/pays (produit d’une composante géographique commune aux deux indices et d’une composante sectorielle spécifique).

(3) Sans frais supplémentaires.

(4) Plus d’informations sur le site internet de Crédit Agricole Immobilier : <https://www.ca-immobilier.fr/nous-connaître/projets/ivry-sur-seine/residence-skyline>

(5) Dans le cadre de la gestion ou de la réalisation de bâtiments tertiaires.

(6) De Crédit Agricole CIB.

(7) En fonction du pays de commercialisation. Les trois organisations retenues pour la composante solidaire : La Fondation de la Mer, Plastic Odyssey et l’Institut océanographique de Monaco.

(8) Gorom-Gorom, Burkina Faso.

(9) Par l’intermédiaire de la Fondation Cuomo.

La gestion de la biodiversité et de la nature sur les sites d’implantation du Groupe est abordée dans la partie 3.4.7. Se fixer des objectifs de réduction de l’empreinte environnementale de fonctionnement.

### 3.4.7 Se fixer des objectifs de réduction de l’empreinte environnementale de fonctionnement

#### Des engagements structurants pour le Groupe

Suite à l’adhésion à la *Net Zero Banking Alliance* en juillet 2021 et conformément aux annonces du Projet Sociétal de contribuer à la neutralité carbone d’ici 2050, Crédit Agricole S.A. poursuit ses efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à son propre fonctionnement.

#### Des objectifs de réduction ambitieux

En accord avec les données scientifiques les plus récentes, Crédit Agricole S.A. a déposé ses trajectoires de diminution auprès de la *Science-Based Target initiative* (SBTi) en octobre 2022.

Ces objectifs de diminution s’établissent comme suit :

- - 50 % d’émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d’énergie des bâtiments et de la flotte de véhicules (scopes 1 et 2) entre 2019 et 2030 (cible en absolu) ;
- - 50 % d’émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels (scope 3 catégorie 6) entre 2019 et 2030 (cible en absolu).

Avec des objectifs de réduction de moitié des émissions sur ces trois postes, Crédit Agricole S.A. s’engage dans une trajectoire allant au-delà des exigences minimales requises par la méthodologie SBTi :

- en s’engageant sur une diminution plus importante qu’exigée (- 50 % contre - 46,2 % selon SBTi) ;
- en choisissant une cible en absolu pour l’ensemble de ses objectifs <sup>(1)</sup>.

Cela concrétise la volonté de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales de limiter le réchauffement climatique à une température inférieure à 1,5 °C d’ici 2100.

Le Groupe Crédit Agricole poursuit son engagement en faveur d’une électricité moins carbonée pour atteindre 100 % d’électricité renouvelable d’ici 2030, sur tous ses sites français et à l’international.

#### Un renforcement des actions pour réduire l’impact environnemental de Crédit Agricole S.A.

##### Sobriété énergétique

- En septembre 2022, le Groupe Crédit Agricole s’est engagé dans un plan de sobriété énergétique :
  - adaptation des éclairages (adaptation des plages d’éclairage dans les espaces communs et extinction des lumières des locaux inoccupés ; modernisation et poursuite du déploiement d’éclairages LED) ;
  - alignement des températures sur celles préconisées par l’ADEME : chauffage des bâtiments à 19 °C et climatisation à 26 °C ; diminution des températures à 16 °C dans les locaux inoccupés durant 48 heures ;
  - optimisation de la consommation d’énergie sur ses deux plus grands campus – soit 300 000 m<sup>2</sup> – permettant de viser une économie d’énergie globale de 14 % à fin 2024 par rapport à 2019 (7 % obtenus au travers d’actions d’exploitation et 7 % supplémentaires au travers de la mobilisation de ses collaborateurs).
- Adhésion à la Charte d’engagement EcoWatt, développée par RTE et l’ADEME, qui vise à réduire ou décaler la consommation électrique en France lors de périodes de fortes tensions sur le système électrique.
- Déploiement des bonnes pratiques auprès des collaborateurs et mise en œuvre d’un programme de transformation de la consommation énergétique. Un processus d’information-consultation auprès des Comités sociaux et économiques (CSE) a été lancé en novembre 2022 pour présenter le mécanisme d’alerte et ses conséquences en matière d’organisation du travail. Un Comité de suivi hebdomadaire a été mis en place.

##### Exploitation des bâtiments

- Validation et entrée dans la déclinaison opérationnelle du schéma directeur Immobilier de Crédit Agricole S.A. Île-de-France pour les campus d’Evergreen et de SQY Park permettant d’intégrer : les nouveaux modes de travail, les objectifs du décret tertiaire et les ambitions de Crédit Agricole S.A. en termes de réduction des émissions de gaz à effet de serre (les filiales de Crédit Agricole S.A. implantées en Île-de-France hors des deux campus conduisent leurs trajectoires propres en cohérence avec les principes du schéma directeur).
- Contrat avec un bonus-malus sur les économies d’énergie mis en place depuis 2019 avec le mainteneur sur les plus gros bâtiments.
- Chiffrage des travaux nécessaires à l’atteinte des objectifs établis permettant de déployer différents scénarii d’optimisation.
- Lancement par Crédit Agricole Immobilier du Concours Usages Bâtiments Efficaces (CUBE organisé par l’Institut français de la performance énergétique du bâtiment - IFPEB) sur deux bâtiments, Silvae et Alsace, alliant compétition inter-entreprise et inter-entité. Une démarche qui a favorisé la mobilisation de collaborateurs ambassadeurs en faveur de comportements plus vertueux et permettant de monter sur les marches du Podium du concours national fin 2022. En 2023, Crédit Agricole S.A. engagera douze bâtiments dans ce championnat.
- 40 animations proposées au fil de l’année aux collaborateurs des campus afin de les sensibiliser sur l’entretien des bassins et jardins, la gestion de l’eau ou des déchets, ou encore la réparation des vélos.

(1) Le GHG Protocol autorisant un rebasage en cas d’acquisition.

## Exploitation des *data centers*

- Politique dédiée en matière de protection de l'environnement pour Greenfield, le *data center* du Groupe (mise en place par Crédit Agricole Group Infrastructure Platform et Crédit Agricole Immobilier).
- Amélioration continue de l'optimisation énergétique du *data center* (certifications ISO 9001 – DIMEX depuis 2015 et ISO 50001 depuis 2017).
- Optimisation grâce au *free-cooling* indirect (utilisation du froid extérieur pour éviter l'usage de climatiseurs) : 81,2 % du temps les salles informatiques sont refroidies sans climatisation.
- Maintien de l'indicateur de performance énergétique (PUE) en dessous de 1,4 depuis plusieurs années.
- Suivi des mesures d'économies d'énergie et d'eau grâce au protocole IPMVP (*International Performance Measurement and Verification Protocol*), méthode reconnue par l'ADEME.
- Prolongation du Projet Voltaire (lancé en 2019) consistant en l'immersion de serveurs dans de l'huile afin de les refroidir (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) ce qui produit plusieurs bénéfices : machines à l'abri des chocs thermiques, des polluants et oxydants présents dans l'air et diminution de 30 % de la consommation énergétique des serveurs immergés, en comparaison d'un refroidissement par air.

## Biodiversité sur les sites

- Label "Refuges LPO" pour les sites de Montrouge (Evergreen) et Saint-Quentin-en-Yvelines (SQY Park) en reconnaissance de l'engagement de Crédit Agricole S.A. à préserver et accueillir la biodiversité de proximité.
- Label EcoJardin pour le site SQY Park.
- Label Biodiversity Life pour le site Evergreen (parmi les premiers sites français à obtenir le label <sup>(1)</sup>).

## Déplacements professionnels

- Une fois la nécessité du déplacement avérée, encadrement par une politique voyage qui privilégie le train jusqu'à une durée de quatre heures de trajet (aligné avec les recommandations de la Convention citoyenne pour le climat).
- Déploiement en cours d'un nouvel outil de réservation pour sensibiliser les voyageurs aux émissions générées par leur déplacement, et ce, dès la réservation.

- Obtention de la note la plus élevée (A) dans le classement de l'ONG Transport & Environment <sup>(2)</sup> pour la politique ambitieuse de réduction des émissions de gaz à effet de serre de Crédit Agricole S.A. (sur 230 entreprises notées, seules huit ont obtenu la note maximale).

## Préservation des ressources naturelles

- Utilisation raisonnée grâce à des infrastructures, des investissements immobiliers et mobiliers innovants.
- Recyclage et valorisation des déchets tout en limitant leur production.
- Installation d'un composteur de biodéchets sur le campus Evergreen : utilisation du compost obtenu pour enrichir les jardins des campus et distribué aux collaborateurs ou en cas de surplus donné à la ville de Montrouge pour ses jardins. À terme, un quart des déchets d'épluchages (émanant des cuisines des restaurants d'entreprise), soit de 35 à 40 tonnes, sera composté ; les 100 tonnes restantes seront traitées en méthanisation.
- Lutte contre le gaspillage alimentaire : ratio annuel moyen de 41 g/convive/jour <sup>(3)</sup> contre un ratio national exigé de 94 g/convive/jour maximum.

## Contribution volontaire à la neutralité carbone

En période de transition vers l'objectif *Net Zero* et parallèlement à ses actions de diminution de ses émissions, le Crédit Agricole contribue à la neutralité carbone mondiale par le biais de la compensation d'une partie de ses émissions résiduelles, en finançant des projets environnementaux qui favorisent la réduction de gaz à effet de serre dans l'atmosphère ou leur séquestration. Le Crédit Agricole a ainsi investi, depuis leur lancement en 2011, dans les Fonds Carbone Livelihoods finançant des projets qui contribuent à la lutte contre le dérèglement climatique, à la restauration et protection d'écosystèmes naturels à fort potentiel et à l'amélioration des conditions de vie des communautés rurales. 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, Amérique latine et, depuis 2021, en France (Sols de Bretagne). Suite à la décision de son Comité exécutif en juin 2021, Crédit Agricole CIB compense désormais 100 % de son empreinte de fonctionnement : une partie via Livelihoods, le solde étant compensé via l'achat de crédits carbone.

(1) Avec ce label, des actions concrètes sont mises en œuvre pour un entretien raisonné des espaces verts combiné à un programme d'animations proposé aux collaborateurs. Ces derniers ont par ailleurs été encouragés à contribuer à la protection de la biodiversité sur le site via un outil digital dédié.

(2) Le classement est disponible sur le site <https://travelsmartcampaign.org/ranking/>

(3) Grammage comprenant les aliments travaillés, présentés sur les stands plus de deux heures non consommés (invendus) et les restes de plateaux.

## La démarche de contribution volontaire à la neutralité carbone : les fonds carbone 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 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 (LCF1 et LCF2), à hauteur de 13 millions d'euros. En 2022, huit projets ont été vérifiés : Araku en Inde, Tiipaalga au Burkina Faso, ITYF au Pérou, Vi Agroforestry et Hifahdi au Kenya pour LCF1. Yagasu2 en Indonésie, Pradan en Inde et Rural Energy (UP

en Malawi pour LCF2. Ces projets vont générer des crédits carbone à hauteur de 126 849 tonnes de CO<sub>2</sub> (estimation à janvier 2023) dont 76 323 seront utilisées pour compenser l'équivalent des émissions résiduelles fonctionnelles liées à l'énergie, la flotte de véhicules et aux transports professionnels (avion et train) de Crédit Agricole S.A. et toutes ses filiales (en France comme à l'international).

## 3.5 STRATÉGIE SOCIALE

### 3.5.1 Utilité et universalité

Au cœur du modèle de Crédit Agricole depuis sa création, l'utilité et l'universalité se révèlent aujourd'hui des valeurs essentielles dans un contexte de changements sociétaux profonds et générateurs d'incertitudes qui nécessitent l'accompagnement et l'inclusion de tous.

L'ambition du Groupe est de savoir répondre à l'ensemble des préoccupations financières de tous ses clients, du plus modeste au plus fortuné.

L'utilité sociétale, qui a présidé l'émergence de Crédit Agricole en tant qu'institution financière majeure, a rencontré un écho particulier ces dernières années. Que ce soit à travers l'accompagnement de tous les clients pendant la crise sanitaire ou dans le contexte incertain lié à l'inflation, Crédit Agricole se tient aux côtés de ses clients pour les soutenir à chaque étape de leur vie. En 2022, cette préoccupation s'est également illustrée par le maintien – quand cela était possible – des activités de Crédit Agricole en Ukraine pour garantir une aide maximale à ses clients et collaborateurs face à l'invasion russe.

Dans le même temps, l'universalité de Crédit Agricole, fondée sur ses valeurs coopératives et mutualistes, l'amène à être au service de tous, dans tous les territoires, pour répondre à l'ensemble des préoccupations financières de ses clients et ce, à travers tous les canaux.

En conséquence, Crédit Agricole à travers l'ensemble de ses filiales décline l'ensemble des offres environnementales et sociales sur l'ensemble de ses segments de clientèle afin que tous les acteurs de l'économie et des territoires soient accompagnés et soutenus dans les transformations en cours et à venir.

Cette conjugaison d'utilité sociétale et d'universalité trouve son expression dans la stratégie sociale adoptée par le Groupe :

- 1. proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client** à travers des produits accessibles aux plus modestes, un engagement renouvelé en faveur des jeunes et des populations fragiles ainsi qu'une politique de prévention des assurés ;
- 2. contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales** via l'arrangement d'obligations sociales (*social bonds*) et l'investissement dans le logement social, l'accompagnement des acteurs à impact issus de l'économie sociale et solidaire et la promotion d'initiatives à enjeu sociétal ;
- 3. être un employeur responsable** œuvrant à l'attractivité du Groupe. Fidèle à ses valeurs, le Groupe Crédit Agricole se préoccupe particulièrement de la sécurité de ses collaborateurs, après deux années marquées par les vagues successives de Covid-19, et le contexte actuel de la guerre en Ukraine, touchant très durement les collaborateurs de Crédit Agricole Ukraine et leurs familles.

## 3.5.1.1 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique (Engagement #4)

Le Groupe Crédit Agricole souhaite servir l'ensemble de ses clients et accompagner ses clients en situation de fragilité financière. Dans ce cadre, il a pour objectif de faciliter l'accessibilité des produits et services financiers (lisibilité de l'offre, tarification adaptée, conditions de vente).

### L'accès de tous aux offres et services

#### Offres

- EKO
- LCL Essentiel Pro

La nouvelle gamme de banque au quotidien, Ma Banque au Quotidien, est commercialisée par l'ensemble des Caisses régionales depuis 2022. Cette gamme, composée de cinq offres (EKO, GlobeTrotter, Essentiel, Premium, Prestige), répond à l'ensemble des besoins clients avec des formules à la carte pour offrir au client la possibilité de ne payer que ce dont il a besoin.

Avec EKO <sup>(1)</sup>, l'offre bancaire d'entrée de gamme des Caisses régionales lancée fin 2017, les clients majeurs peuvent bénéficier d'une offre simple, claire et transparente pour maîtriser leur budget. Accessible en ligne ou en agence, EKO regroupe l'essentiel de la banque du quotidien (un compte, une carte, une appli, une agence pour 2 euros par mois). À fin 2022, plus de 167 000 clients ont souscrit à l'offre EKO. Dans les formules Essentiel, Premium et Prestige, les clients ont accès à Merci pour l'Info, média qui leur permet d'obtenir des conseils pour la gestion du budget, avec des experts à disposition si besoin. À fin 2022, plus de 966 000 clients ont souscrit aux formules Essentiel, Premium, Prestige.

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. Depuis fin 2021, Crédit Agricole Assurances intègre dans sa nouvelle gamme auto, une offre d'assurance inclusive. La formule EKO (Assurance aux tiers 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) et même les trajets à 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 ainsi qu'à tous les services en ligne. Depuis son lancement, l'offre EKO AUTO a été souscrite par près de 50 000 clients.

En octobre 2022, LCL a lancé LCL Essentiel Pro <sup>(2)</sup>, une offre 100 % digitale d'entrée de gamme destinée à servir les micro-entrepreneurs et les entreprises individuelles avec des solutions "tout en un" (un compte, une carte, des services de gestion) sur abonnement à partir de 8 euros par mois.

#### La prévention pour les assurés

La prévention s'inscrit pleinement dans une approche complète d'appréhension des risques et d'accompagnement des clients particuliers, professionnels, agriculteurs ou entreprises. Elle a pour finalité de préserver tant leur patrimoine personnel que de sécuriser leur outil de travail (ou leur activité). Les grands principes d'action reposent sur la prévention pour éviter le risque, la protection pour le réduire et en minimiser l'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 s'effectue au travers de plusieurs voies (les contrats, des SMS, des e-mailings et dispositifs digitaux, des ateliers, dans les réseaux de proximité ou en partenariat avec les acteurs locaux – collectivités – ou nationaux ou auprès de sociétaires lors d'Assemblées générales de Caisses locales, etc.). Crédit Agricole Assurances propose également un accompagnement renforcé des clients sur certaines thématiques : stages gratuits post-permis pour les jeunes conducteurs, tarifs privilégiés pour des équipements de protection, diagnostics personnalisés, par exemple sur les installations électriques pour les marchés spécialisés, de système de télésurveillance contre le vol ou de téléassistance pour les clients seniors ou en situation de fragilité, accompagnement des clients ayant subi des sinistres répétitifs récurrents de même nature, proposition d'offres d'assurance incluant la mise à disposition de services d'assistance utiles pour les protéger et accompagner les proches en cas de décès, de dépendance, d'invalidité ou d'obsèques. La prévention est un dispositif clé de la responsabilité sociétale de Crédit Agricole Assurances, elle contribue par exemple à sensibiliser les clients sur le 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 au changement climatique.

(1) Exemple d'offre EKO dans une Caisse régionale : <https://www.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/compte/service-bancaire/eko.html>

(2) Plus d'informations sur le site internet de LCL : <https://www.lcl.fr/professionnel/compte-bancaire-professionnel/compte-essentiel-pro-en-ligne>

## Un engagement renouvelé en faveur des jeunes

## Offre de produits et services

- LCL Essentiel
- LCL Flex
- Globe Trotter
- Youzful

**LCL** a lancé LCL Essentiel <sup>(1)</sup> et LCL Flex 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 application mobile, d'un conseiller dédié en agence et d'un compte de dépôt sans frais de tenue de compte. À fin 2022, LCL Essentiel comptabilisait près de 88 500 souscriptions depuis son lancement en avril 2019. LCL Flex <sup>(2)</sup>, lancé en avril 2022, est un mini-crédit instantané disponible uniquement sur l'application mobile pour près de 2 millions de clients, qui permet d'obtenir immédiatement une somme entre 200 et 2 000 euros à rembourser en trois mensualités pour quelques euros de frais de mise en place. En seulement six mois, 99 000 mini-crédits Flex ont été souscrits pour un montant moyen de 800 euros.

Le Crédit Agricole s'engage auprès des jeunes en proposant un accompagnement pour faciliter l'accès à la formation et à l'emploi de tous les jeunes grâce à une réponse complète, du bancaire à l'extra-bancaire, permettant aux jeunes d'accomplir leurs projets selon leurs aspirations. Pour cela, tout un écosystème de services et d'offres est mis à la disposition des jeunes, sur différents canaux. Pour les besoins du quotidien, le Crédit Agricole propose l'**offre Globe Trotter** <sup>(3)</sup> à 2 euros par mois pour les 18-30 ans (carte de paiement internationale à débit immédiat, services associés, application "Ma Banque" et un conseiller à disposition). À fin 2022, plus de 409 000 clients ont souscrit à l'offre GlobeTrotter. 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 pour la deuxième année consécutive 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...).

Pour compléter son offre de solutions à destination des jeunes, le Groupe Crédit Agricole a déployé fin 2022 une offre assurance habitation dédiée pour les jeunes locataires. Cette solution s'adresse à tous les jeunes et inclut les essentiels de l'assurance habitation à travers une offre simple et à prix inclusif de 6 euros par mois.

Pour une réponse personnalisée et globale dans l'accompagnement des moments de vie des jeunes sur leurs grandes préoccupations, le Groupe Crédit Agricole a, en 2022, amplifié son engagement sociétal, notamment grâce à sa plateforme extra-bancaire, Youzful.

**Youzful** (<https://www.youzful-by-ca.fr>) est un espace digital disponible sur smartphone, comme sur ordinateur, de façon gratuite et sans condition d'éligibilité et est dédié à l'orientation et à l'emploi des jeunes.

Youzful, depuis son lancement en janvier 2021, totalise à fin 2022 plus de :

- 2,8 millions de visiteurs uniques ;
- 230 000 jeunes inscrits ;
- 1 100 contenus (articles, vidéos, fiches métiers...);
- 700 000 offres d'emploi, d'alternance et de stage ;
- 400 événements (*jobs dating*, salons, webinaires...).

Sur les territoires, les Caisses régionales continuent d'organiser des événements avec le lancement en septembre 2022 de la saison 6 des Youzful//JobDating. Ces événements permettent de réunir des jeunes et des entreprises qui recrutent. Sur ces cinq dernières années, ces événements ont rassemblé plus de 25 000 candidats et 3 400 entreprises lors de 418 Youzful//JobDating.

(1) Plus d'informations sur le site internet de LCL : <https://www.lcl.fr/compte-bancaire/lcl-essentiel>

(2) Plus d'informations sur le site internet de LCL : <https://www.lcl.fr/credits-consommation/credit-instantane>

(3) Exemple d'offre Globe Trotter d'une Caisse régionale : <https://www.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/compte/service-bancaire/globe-trotter.html>

## Le soutien aux populations fragiles et la lutte contre le surendettement

### Accompagnement

- Univers dédié à la gestion de budget de Sofinco
- LCL Initial
- Points Passerelle
- Compte à Composer Module Budget Protégé

Dès 2013 en France, **Crédit Agricole Consumer Finance** a créé l'Agence d'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.

Depuis plusieurs années, en tant qu'acteur majeur du crédit à la consommation en Europe, Crédit Agricole Consumer Finance s'engage à accompagner les populations fragilisées dans l'ensemble des pays dans lesquels il est implanté.

- En France, le site [sofinco.fr](https://www.sofinco.fr) propose un univers dédié à la gestion du budget, avec un accès direct à l'Agence d'accompagnement client (accessible sur ce site : <https://www.sofinco.fr/a-propos/gerer-son-budget.htm>). À fin décembre 2022, en France, 3 762 clients fragiles ont ainsi été accompagnés. L'efficacité de ce dispositif plus protecteur, notamment grâce à la création d'un département dédié dès 2013, contribue notamment à la baisse des volumes de dépôt de dossiers de surendettement reconnus recevables par la Banque de France, plus rapide chez Sofinco (- 17,8 % au premier semestre 2022 vs 2021) que celle observée sur le marché des établissements de crédit en France (- 11,8 %).
- En Italie, chez Agos, le département dédié à l'identification et l'accompagnement des clients fragilisés créé en juin 2021 a permis d'accompagner 3 031 clients (cumul 2022).

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 (présentée sur le site internet de LCL : <https://www.lcl.fr/compte-bancaire/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.

Après avoir modéré ses évolutions tarifaires et avoir pris des mesures exceptionnelles de plafonnement de différentes lignes de facturation d'incidents lors des dernières années de pandémie, LCL a décidé de geler l'ensemble de ses tarifs bancaires Particuliers jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2023. Cette mesure est complétée de décisions particulières sur l'offre dédiée à la clientèle financièrement fragile, LCL Initial, avec une baisse de sa tarification à 1 euro par mois ainsi qu'une exonération totale des frais d'incident jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2023 qui étaient plafonnés à 16,50 euros par mois depuis février 2019. La grille des services bancaires applicables aux clients particuliers de LCL est disponible en ligne et dans ses agences. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2022, les **Caisse**s régionales du Crédit Agricole ont également mis en place une exonération des frais d'incidents et de dysfonctionnements pour les clients en situation de fragilité et détenant l'offre spécifique (offre Compte à Composer Module Budget Protégé), allant au-delà de la demande du législateur qui impose un plafond de 20 euros par mois. Cette mesure permet aux plus de 128 000 clients détenteurs de cette offre de ne pas être impactés par des frais d'incidents pendant ce moment de déséquilibre budgétaire.

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

À côté de ce dispositif de détection automatique des situations de fragilité financière avérée, les Caisses régionales du Crédit Agricole renforcent leur dispositif de détection précoce d'une potentielle fragilité financière de leurs clients, afin de permettre aux conseillers d'intervenir en amont avec une analyse de la situation financière et une proposition d'accompagnement adaptée à leur situation avec notamment la mise en marché en novembre 2022 d'un nouvel algorithme plus efficace.

Pour les clients en situation de fragilité financière, l'offre spécifique **Compte à Composer Module Budget Protégé** (présenté sur ce site : <https://www.credit-agricole.fr/particulier/compte/service-bancaire/budget-protege.html>) est proposée au prix de 1 euro par mois, allant ainsi au-delà de la demande du législateur (maximum 3 euros par mois). Au 31 décembre 2022, plus de 128 000 clients des Caisses régionales sont équipés de cette offre.

Depuis plus de 20 ans, le dispositif **Points Passerelle** (<https://www.creditagricole.info/dossier/points-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. Afin de prévenir les situations de fragilité, les Points Passerelle ont mis en œuvre un dispositif d'éducation budgétaire via des ateliers dédiés réalisés sur le territoire des Caisses régionales.

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. Elle regroupe des outils, guides et formations qui sont mis à disposition des Caisses 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. Quatre Caisses pilotes (Lorraine, Normandie, Anjou-Maine et Centre France) ont déployé ce dispositif cette année.

En Pologne, **Crédit Agricole Bank Polska** poursuit sa campagne d'éducation financière **#savingchallenge** dont l'un des objectifs est de lutter contre le surendettement (5 000 participants en 2022).

## Faciliter l'accès aux soins et au bien vieillir

L'ambition de Crédit Agricole est aujourd'hui de devenir une banque référente dans le domaine de la santé, avec une filière santé comme solution pour accompagner un écosystème santé autour de trois thématiques : prévention, soin, suivi.

### Crédit Agricole Santé & Territoires : faciliter l'accès aux soins

La densité médicale est aujourd'hui sous tension et ce jusqu'en 2030 : 15 millions de Français vivent dans un désert médical, 30 millions dans une zone en tension et 6 millions n'ont pas de médecin traitant.

La diminution du nombre de médecins sur la prochaine décennie se cumule au vieillissement de la population, dont résulte une nette augmentation de la demande de soins : les seniors (plus de 60 ans) y ont trois fois plus recours que le reste de la population.

Face à ces enjeux, le Crédit Agricole a annoncé en 2022 son projet "Santé et territoires" visant à :

- élargir l'accès aux soins sur les territoires (développement de la télémédecine, accompagnement des professionnels de santé et nouvelles formes d'exercice de la médecine, déploiement de structures de santé dans les déserts médicaux, etc.) ;
- faciliter également le Bien vieillir, tant à domicile (à travers une plateforme d'accompagnement) qu'en matière d'hébergement (élargissement du parc de logements destinés aux seniors).

Pour atteindre ces objectifs, Crédit Agricole Santé & Territoires s'appuie sur les différentes initiatives présentes au sein du Groupe, sur des partenariats ainsi que sur une forte croissance du socle d'assurés santé.

En soutenant chaque jour, sur l'ensemble des territoires, les acteurs de la santé en France, 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 Banque européenne d'investissement, 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, une partie de l'enveloppe leur étant spécifiquement dédiés. Interfimo est la seule société de financement française exclusivement dédiée aux professions libérales. 70 % de son activité est réalisée avec les professions libérales de santé, soit 10 milliards d'euros d'encours.

Credibom, filiale de **Crédit Agricole Consumer Finance**, a conclu un partenariat avec Medicare (leader du service à la santé au Portugal) afin de fournir un service de santé à ses clients. L'objectif principal du service est de donner accès gratuitement au bénéfice de l'utilisation du réseau de services de santé privé Medicare (généraliste, dentiste etc..) pendant une période de 12 mois.

Par ailleurs, le sujet de la retraite est un sujet de préoccupation sociétale majeur en France et un axe fort des Ambitions 2025 du groupe Crédit Agricole Assurances. L'objectif est d'atteindre 23 milliards d'euros d'encours retraite d'ici 2025. Pour soutenir ce projet, Crédit Agricole Assurances Retraite a été créée. Elle accueillera les contrats retraite individuelle et collective et permettra alors d'accompagner au mieux les assurés dans la préparation à la retraite.

En 2022, plusieurs actions ont permis de concrétiser l'engagement des Caisses régionales en faveur des professionnels de santé (de l'étudiant/interne jusqu'à la retraite en passant par les libéraux et les salariés) débuté deux ans auparavant :

- des animateurs filière santé en Caisse régionale ainsi que des conseillers/chargés d'affaires spécialisés santé (sur les marchés des professionnels, avec en 2022 des débuts sur les marchés entreprises et patrimonial) ; une formation IFCAM sur l'acculturation à l'écosystème ;
- une offre prêt habitat pour les internes et chefs de clinique en santé ;
- désertification médicale/installation : enveloppes de refinancement en partenariat avec la Banque européenne d'investissement pour 650 millions d'euros ;
- maison de santé : guide "Comment rejoindre une structure de santé" d'Uni-médias, webinaire dédié avec *Le Quotidien du médecin*.

Les Caisses régionales continuent également de déployer la démarche "Bien Vivre à Domicile" (BVAD) avec plus de 12 000 clients accompagnés. 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.

Le fonds d'investissement Amundi Finance et Solidarité, leader de l'investissement dans l'économie sociale et solidaire, poursuit, avec l'appui de plusieurs Caisses régionales du Crédit Agricole, son accompagnement auprès du groupe Vivr'alliance. Ce groupe propose aux personnes âgées en situation de fragilité sociale ou financière des solutions de logements inclusifs sur le mode des béguinages remis au goût du jour : petits ensembles d'habitats classiques indépendants dans un environnement partagé autour d'une volonté de vivre ensemble. Grâce à une nouvelle levée de fonds en 2022, le groupe a pour objectif d'essaimer 25 nouveaux projets de béguinages d'ici quatre ans sur toute la France et de loger ainsi près de 1 000 seniors.

## 3.5.1.2 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales (Engagement #5)

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

#### Accompagnement

- Amundi Finance et Solidarité
- Contrat Solidaire
- LCL Impact Sociétal et Solidaire

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 2025" 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.

Le fonds Amundi Finance et Solidarité confirme sa position de leadership de l'investissement dans l'économie sociale et solidaire en France avec des encours en hausse, atteignant 440 millions d'euros à fin 2022. Ce dynamisme s'explique par un intérêt croissant des particuliers pour le secteur, via l'épargne salariale solidaire dont les encours ont continué de croître, et des institutionnels pour des investissements porteurs de sens. Le site internet permet d'identifier chacune des entreprises de l'économie sociale et solidaire financées et de suivre leur actualité tout au long de l'année.

**Crédit Agricole Assurances**, à travers sa filiale Predica, propose le Contrat Solidaire, premier contrat d'assurance-vie multi-supports solidaire labellisé Finansol pour la dixième année consécutive en 2022. Ce contrat 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 les gammes de placement LCL Impact Sociétal et Solidaire en mars 2021 tant pour les clients particuliers que pour la Banque privée. Au sein de ces gammes "responsables", 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 octobre 2022, LCL a lancé LCL Better World, la première allocation du marché composée exclusivement de fonds contribuant aux Objectifs de développement durable des Nations unies au sein de contrats d'assurance-vie.

La **Fondation Crédit Agricole Egypt** pour le Développement s'associe à la Fondation Misr El Kheir pour lancer l'initiative "Torath", visant à faire le lien entre l'artisanat et l'entrepreneuriat. Principal objectif : donner aux jeunes générations les moyens d'utiliser leurs compétences artisanales et perpétuer l'art traditionnel pour créer de petites entreprises. Cette initiative s'inscrit dans la stratégie de Responsabilité Sociale d'Entreprise de Crédit Agricole Egypt.

#### Logement social

En novembre 2022, **Crédit Agricole S.A.**, la **Fédération nationale du Crédit Agricole** et **Action Logement** ont réaffirmé leur volonté commune d'œuvrer vers plus d'inclusion sociale. À travers un partenariat renouvelé, le Groupe souhaite favoriser l'accès à la location de logement, notamment pour les publics ne pouvant accéder à une caution ou ne souhaitant pas solliciter leur entourage (ex : les jeunes). Ce projet vise à :

- développer dans un premier temps la visibilité de la caution locative VISALE (Visa pour le Logement et l'Emploi) d'Action Logement, gratuite pour les jeunes et les personnes aux revenus modestes, couvrant les loyers de 600 euros jusqu'à 1 500 euros ;
- proposer à l'ensemble des autres clients une solution de caution afin de tenir l'engagement d'universalité dans les offres.

Implanté dans les grandes métropoles régionales, **Crédit Agricole Immobilier** réalise des logements sociaux dans le cadre de ses programmes neufs. En 2022, sur 1 363 logements livrés, le promoteur du Groupe a ainsi vendu 289 logements sociaux à des bailleurs sociaux. Ce sont ainsi plus de 4 000 logements sociaux qui ont été développés par Crédit Agricole Immobilier ces dix dernières années.

Crédit Agricole Immobilier développe également des projets de logements solidaires et inclusifs<sup>(1)</sup> 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 quinzaine d'opérations. Trois opérations se sont vu décerner différents prix dont le prix de l'ESSEC de la ville solidaire et Immobilier responsable, un trophée du logement et territoire et deux prix InnovaPresse.

Par ailleurs, les sommes déposées par les épargnants sur les livrets d'épargne réglementée sont en partie centralisées dans le Fonds d'épargne géré pour le compte de l'État par la Caisse des dépôts et consignations (CDC). La collecte remontée au Fonds d'épargne est employée en priorité au financement du logement social par les pouvoirs publics. Pour 2022, l'encours de collecte remontée au Fonds d'épargne par les 39 Caisses de Crédit Agricole représente 60 645 millions d'euros. Les établissements de crédit conservent à leur bilan la part non centralisée de cet encours collecté. L'encours non centralisé de la collecte Livret A et LDDS est concerné par une obligation d'emploi réglementaire vers des financements en faveur de la création et du développement des PME (petites et moyennes entreprises), de la transition énergétique ou de la réduction de l'empreinte climatique, et de l'économie sociale et solidaire. À ce titre en 2022, 182 900 millions d'euros ont été consacrés au financement des PME, 219 715 millions d'euros au financement de la transition énergétique et 7 791 millions d'euros à celui de l'économie sociale et solidaire.

(1) Un exemple de programme de logements solidaires et inclusifs est disponible sur le site internet de Crédit Agricole Immobilier : <https://www.ca-immobilier.fr/projets/joinville-le-pont/artemisias-projet-inclusif-et-solidaire>.

### La promotion des initiatives entrepreneuriales

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. Plus particulièrement :

- **Initiative France** propose d'accompagner, sur dossier, les entrepreneurs par deux leviers distincts : un financement par un prêt d'honneur à taux zéro 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 2022, 136 financements de projets de créateurs d'entreprise – le plus souvent en situation de recherche d'emploi – ont été réalisés pour plus de 6,7 millions d'euros. En 2022, le nombre de financements de projets de créateurs d'entreprise est en croissance par rapport à la même période des 3 dernières années, et dépasse le volume d'avant-crise sanitaire.

### Social bonds

**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 34,6 milliards d'euros de social bonds en 2022, représentant une part de marché de près de 8,55 % (source : Dealogic).

### 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. <sup>(1)</sup> Il bénéficie d'une seconde opinion de l'agence de notation Moody's Investor Services (ex Vigeo-Eiris) de novembre 2020. Les experts de Moody's Investor Services (ex 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 le cadre du *Social Bond Framework*, Crédit Agricole S.A. a réalisé avec succès sa première émission sociale auprès d'investisseurs institutionnels en euros en décembre 2020.

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

### 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 des 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.

En 2022, Crédit Agricole S.A. a poursuivi le refinancement de ses activités en faveur d'un développement social équilibré défini sur ces mêmes bases.

Ainsi, en avril 2022, Crédit Agricole S.A. a commencé à distribuer sa première émission Impact Sociétal, à destination de l'ensemble des clients particuliers du réseau des Caisses régionales du Crédit Agricole. Cette offre est accessible aux clients via un support d'investissement en UC adossé aux contrats d'assurance-vie de Crédit Agricole Assurances. La performance des titres est liée au rendement d'un indice action constitué d'entreprises françaises sélectionnées sur la base de critères ESG. De plus Crédit Agricole S.A. a lancé une nouvelle émission sociale

en octobre 2022, pour un montant nominal de 1 milliard d'euros et en format senior non préféré, et Crédit Agricole CIB, pionnier des émissions en obligations vertes, a lancé ses premières émissions sociales auprès de ses clients.

Crédit Agricole S.A. publie depuis 2021 un rapport *social bond* couvrant toutes les émissions de *social bonds* des entités du Groupe.

Ce rapport 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 *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 2022, les encours de *social bonds* étaient de :

Émetteur	Encours (en millions d'euros)	Nombre d'émissions
Crédit Agricole S.A. <i>Social Bonds</i>	3 170	6
Crédit Agricole Home Loan SFH <i>Social Covered Bonds</i>	1 000	1
Crédit Agricole CIB	88	9
<b>TOTAL</b>	<b>4 258</b>	<b>16</b>

Au 31 décembre 2022, le portefeuille social de Crédit Agricole S.A. est concentré sur les Caisses régionales (67 %), et LCL (29 %) <sup>(2)</sup>, Crédit Agricole CIB représente 4 %. La quasi-totalité du portefeuille social est localisé en France. Les PME en territoires défavorisés sont la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille social (60 %) suivi de la catégorie des hôpitaux publics (13 %), des logements sociaux (12 %), des PME dans le secteur de la santé (6 %), et pour finir les associations culturelles, de sport et de solidarité (4 %) et les établissements publics d'hébergement pour personnes âgées ou dépendantes (2 %). Le portefeuille social de Crédit Agricole CIB se compose de projets de télécommunication dans les zones rurales (50 %), de projets d'infrastructure dans des pays en développement (34 %) et d'investissements dans les hôpitaux publics (16 %).

En 2022, LCL a accompagné Action Enfance dans la structuration de deux *Social Loans* d'une maturité de 27 ans pour un montant total de 15,7 millions d'euros. Ce financement est destiné à la construction d'un Village d'Enfants et d'Adolescents à Chinon en Indre-et-Loire et à la reconstruction d'un Village d'Enfants et d'Adolescents à Boissettes en Seine-et-Marne. LCL, acteur majeur de la finance durable sur le segment *mid-cap*, signe ainsi ses premiers *social loans* et complète son offre sur les financements durables en couvrant l'ensemble du marché (*green loan*, *social loan* et financements indexés). Cette opération s'inscrit dans le cadre du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole et en particulier son engagement pour l'inclusion sociale.

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

(2) Pour LCL : données à fin juin 2022.

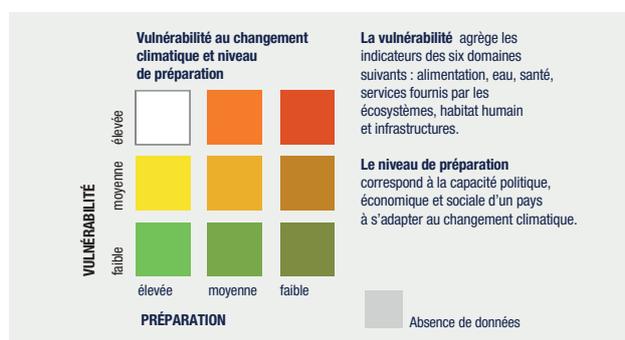
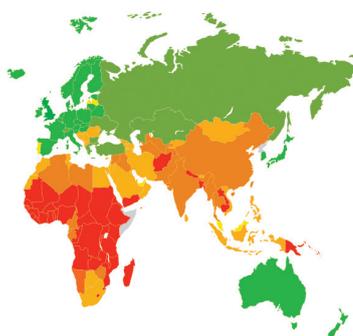
## Dans un contexte fragilisé par la crise sanitaire et la guerre en Ukraine, la Fondation Grameen Crédit Agricole élabore son nouveau plan stratégique

En 2022 la Fondation Grameen Crédit Agricole a poursuivi son action en faveur du secteur de la finance inclusive dans un contexte déjà marqué par la crise sanitaire et fragilisé encore plus par la guerre en Ukraine. Au 31 décembre 2022, l'encours de la Fondation est de 86,2 millions d'euros en faveur de 69 institutions de microfinance et 11 entreprises à impact dans 36 pays. La Fondation a agi en faveur de la ruralité et l'autonomisation des femmes : 82 % des clients des institutions financées vivent en zone rurale et 91 % d'entre eux sont des femmes.

### 100 millions de personnes supplémentaires sont passées dans l'extrême pauvreté à cause de la pandémie

**La crise sanitaire a creusé les inégalités et accru la grande pauvreté au cours de ces deux dernières années, situation qui s'est encore aggravée dans certains des pays d'intervention de la Fondation avec les effets indirects de la guerre en Ukraine.**

La pandémie, la guerre et les effets déjà ressentis du changement climatique ralentissent les progrès en matière de réduction de la pauvreté. La Fondation poursuit donc son travail, fidèle à sa mission de contribution à la lutte contre la pauvreté, en fournissant à ses partenaires accompagnement financier et assistance technique pour soutenir leurs activités, leurs pratiques de protection des clients, leurs actions de développement durable et générer ainsi un impact positif, sur le plan social mais également environnemental.



**Le changement climatique accroît la vulnérabilité des personnes fragiles particulièrement exposées. L'urgence climatique actuelle continue de faire peser de graves risques sur l'économie mondiale.** Les pays d'intervention de la Fondation sont particulièrement vulnérables et peu préparés face aux effets du changement climatique. C'est ainsi qu'elle s'est associée à l'IFAD (*International Fund for Agricultural Development*) dans le cadre du projet GEF (*Global Environment Facility*, Fonds pour l'Environnement Mondial) qui vise à favoriser et intensifier l'adaptation au changement climatique pour les plus vulnérables, grâce à l'offre de formations, de technologies et de financements adaptés. Pour soutenir la mise en place d'une transformation pérenne et évolutive, une partie du projet sera développé par la Fondation, en partenariat avec l'Institut JuST. Ce projet représente pour la Fondation une belle opportunité de renforcer sa stratégie en matière d'adaptation au changement climatique, de finance verte et de financement de l'agriculture, avec un accent particulier sur les petits exploitants agricoles.

En effet, **l'agriculture dans les pays fragiles**, notamment ceux dans lesquels intervient la Fondation, **souffre toujours d'un manque cruel de financements**. Afin d'atteindre l'objectif Faim zéro, l'ONU a estimé les besoins d'investissement annuels à 480 milliards de dollars américains dédiés à l'agriculture et à l'agro-industrie (y compris les transformateurs alimentaires, les infrastructures rurales et la R&D). Investir dans l'agriculture durable et respectueuse de la biodiversité est devenu une priorité absolue du développement. C'est pourquoi dans son nouveau plan stratégique, la Fondation favorisera l'intentionnalité dans son approche en soutenant notamment ses partenaires pour leur permettre de limiter l'apport d'engrais chimique dans les cultures agricoles et leur permettre de répondre aux enjeux de survie et de sécurité alimentaire de leurs clients finaux tout en les accompagnant vers des pratiques agricoles durables. **C'est dans ce cadre que la Fondation est devenue, en 2022, membre de l'Initiative Internationale "4 pour 1 000"** dont l'ambition est d'encourager les utilisateurs des terres à évoluer vers une agriculture et une foresterie diversifiées, productives, économes en ressources et hautement résilientes, basées sur une gestion appropriée des ressources naturelles, en particulier la terre, les sols et l'eau, renforçant ainsi les activités agricoles et l'économie mondiale et assurant par là même un développement durable.

Tout ceci repose sur une adaptation de l'organisation et le développement des capacités d'action. Dans le cadre de son nouveau Plan à moyen terme 2022-2025, la Fondation va tout particulièrement mobiliser ses métiers autour d'un même objectif : l'accroissement de son impact sur les territoires cibles. Pour ce faire elle va continuer de développer son activité de financement des Institutions de Microfinance (IMF) et des entreprises à impact mais surtout développer son offre d'assistance technique. Outre les programmes déjà développés, notamment celui sur **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 et celui sur l'amélioration de la résilience des petits exploitants agricoles dans les pays en développement financé par ADA Microfinance, la Fondation vise à mettre en place des programmes axés sur les enjeux climatiques et la biodiversité, le renforcement de la performance financière, sociale et environnementale, le développement des activités à destination des femmes et des jeunes ou encore l'assurance et la digitalisation. Autant de thématiques que la Fondation tente d'aborder au travers de son programme de volontariat de compétences Banquiers Solidaires, un programme ouvert à tous les collaborateurs du Groupe Crédit Agricole en faveur des institutions et entreprises partenaires.

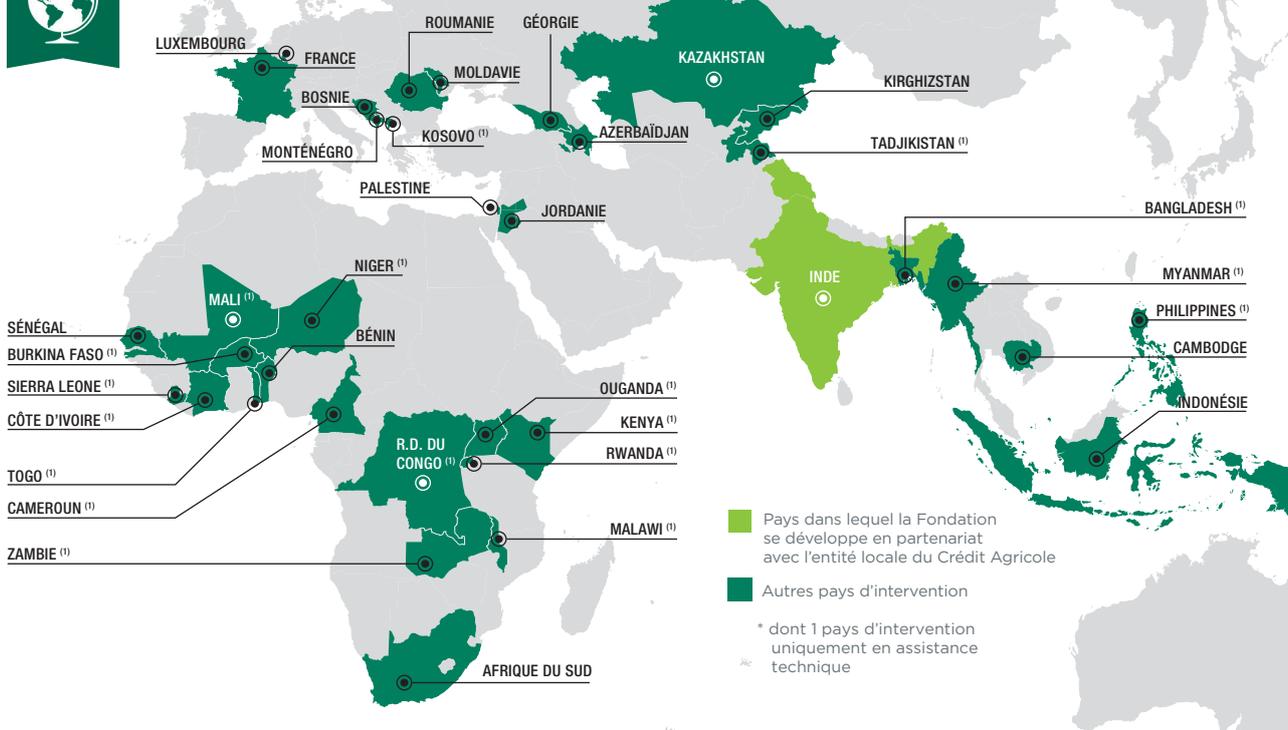
C'est avec des projets porteurs d'impact que la Fondation finalise donc cette année 2022. L'amélioration de l'inclusion financière et économique des populations fragiles et l'accompagnement du développement durable en zone rurale face au changement climatique seront les deux axes autour desquels s'articuleront les futurs objectifs de la Fondation Grameen Crédit Agricole.

# Chiffres clés de la Fondation à fin décembre 2022

## Pays d'intervention



**36\*** PAYS

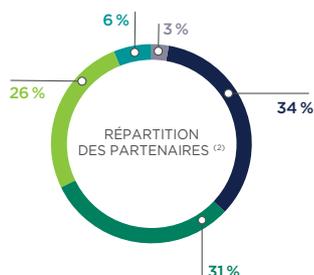


## Activité

**87,6** millions d'euros



d'engagements suivis par la Fondation



- Asie du Sud et du Sud-Est
- Afrique subsaharienne
- Europe de l'est et Asie centrale
- Europe occidentale
- Moyen-Orient et Afrique du Nord

**85%** Financements en monnaie locale

**100%** Financements encadrés

par des covenants limitant l'exposition au risque de change

**41%** Part des encours dans des pays fragiles

(1) Pays fragiles selon les listes de la Banque Mondiale et de l'OCDE.

(2) Part des encours suivis par zone géographique.

(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

**69\*** institutions de microfinance



TYPES D'INSTITUTIONS (3)

- 14% de grande taille (tier 1)
- 51% de taille moyenne (tier 2)
- 35% de petite taille (tier 3)

\* dont 7 partenaires soutenus exclusivement en assistance technique

**11** entreprises à impact



SECTEURS D'ACTIVITÉ (4)

- 45,4 % Agribusiness
- 36,4 % Services financiers
- 9,1 % Services essentiels
- 9,1 % Culture & éducation

## Assistance technique

**5** Programmes d'assistance technique

- 74 missions coordonnées en 2022
- 43 organisations soutenues

## Impact social

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



- 91% femmes bénéficiaires de microcrédits
- 82% clients de microfinance en zone rurale

### 3.5.2 Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne

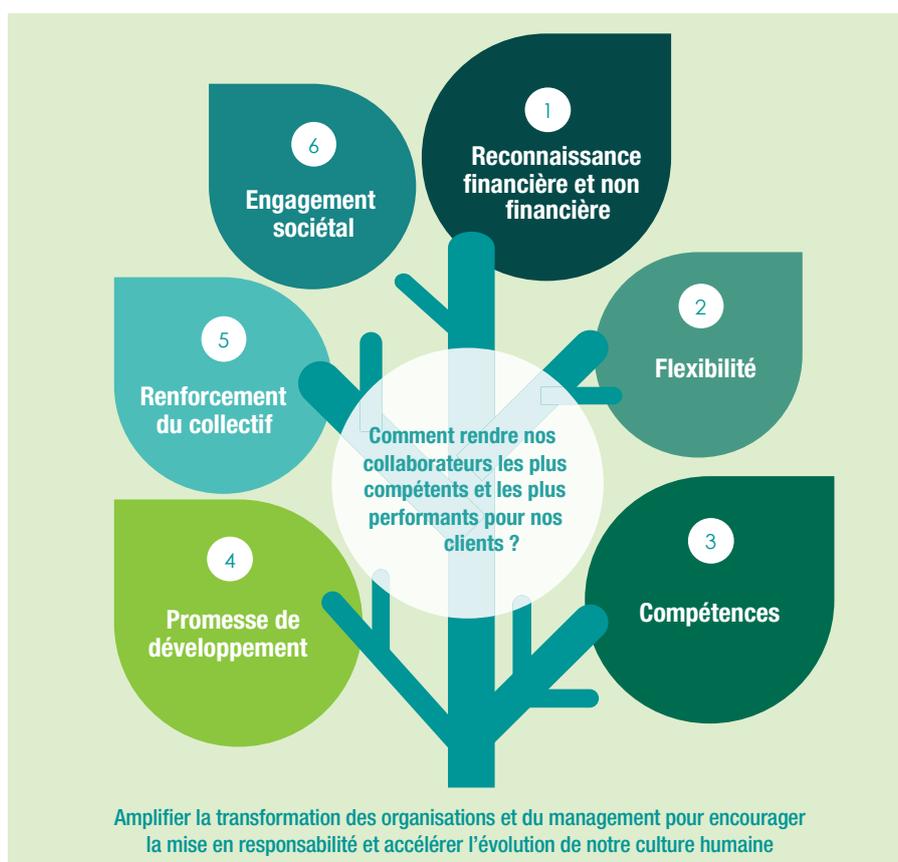
#### Base documentaire ressources humaines

- Les engagements et chartes RH sont disponibles sur le site internet de Crédit Agricole S.A. <sup>(1)</sup>

L'ambition du Groupe, à travers son Projet Sociétal, consiste en 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.

Cette ligne directrice est portée par deux actions sociales phares : l'une a trait à l'insertion des jeunes, l'autre à la mixité et aux diversités.

En complément, le nouveau plan moyen terme présenté en juin 2022 permet au Groupe de poursuivre sa transformation managériale, culturelle et humaine, grâce notamment à l'identification de six leviers principaux qui seront déployés à horizon 2025.



En tant qu'employeur responsable, les enjeux majeurs d'attractivité, de fidélisation des collaborateurs et de cadre de travail font l'objet d'une approche coordonnée et globale pour valoriser la marque employeur de Crédit Agricole S.A. au travers de sept thématiques :

- offrir des opportunités professionnelles multiples ;
- former ses collaborateurs ;
- amplifier toutes les diversités dans toutes les entités du Groupe ainsi qu'au sein de sa gouvernance ;
- s'engager pour la jeunesse ;
- proposer un cadre de travail attractif et favorise la qualité de vie au travail ;
- partager la création de valeur ;
- participer au progrès social.

(1) <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/employeur-responsable>

#### Crédit Agricole et la guerre en Ukraine

Dès le début du conflit en Ukraine, Crédit Agricole S.A. a mis en place des dispositifs d'aide et d'accompagnement des salariés de Crédit Agricole Ukraine :

- l'évacuation, hors d'Ukraine, des collaborateurs de Crédit Agricole Ukraine volontaires et de leur famille ;
- l'accueil par Crédit Agricole Bank Polska des collaborateurs de Crédit Agricole Ukraine et de leur famille réfugiés en Pologne, avec la proposition de solutions d'hébergement et de poursuite de leur activité à distance ;
- la mise en place, par les équipes de la Banque de Proximité à l'International à Paris, d'une cellule d'assistance et de soutien avec un numéro dédié pour permettre de prendre en charge les urgences et de répondre aux questions de première nécessité des collaborateurs de Crédit Agricole Ukraine et de leur famille ;
- le maintien des salaires et le versement anticipé des salaires de février et mars 2022 ;
- la mise en place d'une augmentation de salaire collective et le versement de primes ;
- la collecte de médicaments et d'autres produits de première nécessité.

De surcroît, la Fédération nationale du Crédit Agricole et Crédit Agricole S.A. ont décidé conjointement de créer un fonds de solidarité d'urgence de 10 millions d'euros (doté à parts égales) pour venir en aide aux Ukrainiens collaborateurs du Groupe ou non, ainsi qu'à leurs familles. Ce dispositif solidaire a été largement relayé en interne, avec possibilité pour l'ensemble des collaborateurs de l'abonder.

Pour accompagner et soutenir ses collaborateurs, Crédit Agricole Ukraine a également déployé une plateforme de soutien psychologique, des webinaires et des formations dédiés pour maintenir la cohésion et la performance des équipes et leur santé physique et mentale, des formations aux premiers secours avec la Croix-Rouge...

Depuis le début du conflit, les agences (hors celles présentes dans les territoires occupés) ont continué d'assurer quotidiennement les opérations et services bancaires essentiels pour leurs clients.

Il est à noter que 12 % des collaborateurs de Crédit Agricole Ukraine ont été réaffectés à d'autres fonctions, ont été mutés sur d'autres postes ou ont participé à différents projets. De plus, la DRH de Crédit Agricole Ukraine a lancé le Salon de l'emploi interne, des entretiens express avec les recruteurs, des consultations de carrière.

#### 3.5.2.1 Des opportunités multiples

##### Attirer les talents, développer les collaborateurs et préparer la relève

Crédit Agricole S.A. poursuit sa politique très volontariste en matière d'emplois avec, en 2022, 11 273 recrutements en contrat à durée indéterminée (CDI) et en contrat à durée déterminée (CDD) et l'accueil de 12 019 contrats jeunes. Crédit Agricole S.A. a l'ambition d'offrir à chacun les mêmes opportunités pour progresser et évoluer en développant un référentiel managérial et un dispositif de sélection unique et partagé avec l'ensemble du Groupe. À ce titre, trois enjeux prioritaires ont été définis : 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.

##### Promouvoir la marque employeur et faire grandir les collaborateurs

La stratégie Marque Employeur, notamment par son approche digitale, a permis à Crédit Agricole S.A. d'accéder à la deuxième place du classement général de l'organisme d'étude Potential Park sur les 80 plus grandes entreprises en France. Cette distinction est le résultat d'une optimisation du site de recrutement lancé depuis deux ans, identifié comme le deuxième meilleur site de recrutement en France.

En 2022, le site de recrutement de Crédit Agricole S.A. a été visité par plus d'un million de personnes, plus de 5,1 millions de pages ont été consultées dont 54 % d'entre elles étaient des pages d'offres d'emploi.

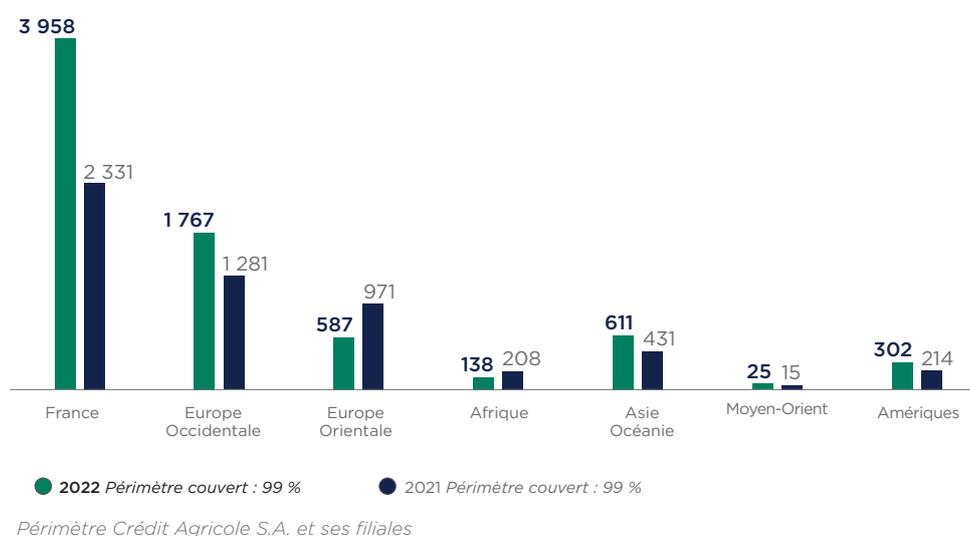
L'attractivité du Groupe est en progression. Le Groupe se distingue notamment comme étant l'employeur des services financiers, le plus engagé en RSE figurant dans le Top 5 du CAC 40 en France, selon l'étude de l'organisme Universum<sup>(1)</sup>.

Crédit Agricole S.A. a développé sa communication en préemptant de façon intensive les réseaux sociaux LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram sur un maillage entités, Groupe, régional, national et international. Sous la signature employeur "Pour vous, tout commence ici", Crédit Agricole S.A. a organisé sa communication autour de quatre thèmes identifiés comme leviers d'attractivité pour quatre cibles : les opportunités de carrières, les valeurs et engagements, le partage d'expérience avec les collaborateurs, la participation à des événements.

La campagne d'alternance de Crédit Agricole S.A. et de ses entités a permis de collecter plus de 120 500 CV et générer plus de 3 500 candidatures qualifiées. Pendant cette période, la vidéo dédiée à l'alternance a été vue sur YouTube plus d'un million de fois.

(1) <https://universumglobal.com/fr/blog/les-employeurs-percus-comme-les-plus-engages-en-matiere-de-rse/>

## — Le recrutement par zone géographique



Les moins de 30 ans représentent 46 % des recrutements en CDI en 2022. 24 % des recrutements en CDI se font suite à un contrat (alternance, stage ou CDD) dans le Groupe.

### La rétention et la fidélisation des collaborateurs

Dans un secteur financier très concurrentiel, attirer et fidéliser les talents dont le Groupe a besoin est un des facteurs clés pour le développement de ses activités et de la performance dans tous ses métiers. Pour maîtriser cet enjeu majeur, Crédit Agricole S.A. s'appuie sur des plans d'actions visant à anticiper les risques de départ de ses collaborateurs : une culture d'entreprise mutualiste, une politique de rémunération responsable, un environnement de travail sûr, un accompagnement individualisé des collaborateurs et une politique de formation garante d'une employabilité sur le long terme, des engagements sociétaux fédérateurs. La dimension internationale du Groupe apporte aux collaborateurs un environnement de travail multiculturel et des opportunités multiples d'évolution au travers de la diversité des métiers.

### La mobilité

Composante majeure du Projet Humain, la mobilité interne représente un enjeu essentiel dans la dynamique de développement des compétences des collaborateurs de Crédit Agricole S.A., à la fois en France et à l'international.

Dans un environnement où les métiers et les compétences évoluent rapidement, le Groupe s'engage à privilégier durablement la mobilité interne afin d'offrir la possibilité à tout collaborateur de devenir acteur de sa propre évolution, de son parcours et de ses compétences. Le Groupe favorise ainsi la responsabilité individuelle et collective, le discernement, la prise d'initiatives et la confiance.

Les mouvements transversaux entre 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 informations transparentes en matière de mobilité, une boîte à outils et des offres d'emplois dans une application dédiée. Il organise aussi des événements mobilité récurrents, en présentiel, distanciel et avec des formats digitaux.

C'est dans ce contexte que le Mobili Pass, le service de la mobilité Groupe, a été imaginé pour valoriser et créer du lien entre tous les outils mis à la disposition des collaborateurs, notamment l'intranet et l'espace dédié à l'information sur l'emploi MyJobs. Grâce à ces outils et à un réseau de référents RH dédiés, le Mobili Pass permet de gagner en employabilité tout au long du parcours professionnel effectué dans le Groupe.

Sur le bassin d'emploi Crédit Agricole S.A., en France et à l'international, 7 235 offres en CDI ont été diffusées en 2022.

En plus, afin de dynamiser la mobilité transverse dans l'ensemble du Groupe, un forum de l'emploi interne, les *MobiliJobs*, est organisé tous les ans avec les filiales Crédit Agricole S.A., les Caisses régionales et les différentes Lignes métier. L'édition 2022 avait pour thématique "Booster sa mobilité grâce au réseau professionnel" : elle s'est déroulée sur deux jours en 100 % digital les 13 et 14 octobre, en vue d'apporter aux collaborateurs des conseils sur la mobilité et l'animation de son réseau, de proposer des offres d'emplois avec l'inscription à des rendez-vous et entretiens avec les entités, ainsi que des conférences métier, des sessions de développement professionnel, et des ateliers d'aide à la mobilité. Lors de ces ateliers, les collaborateurs peuvent 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 en interne, s'informer sur les passerelles possibles et recevoir des conseils pour affiner leur projet professionnel.

L'édition 2022 a réuni 21 entités de Crédit Agricole S.A. France et International, 24 Caisses régionales et quatre entités qui leur sont rattachées, six Lignes métier et le Pôle Handicap. Au total, 294 contributeurs des Ressources Humaines et managers ont été mobilisés pour recevoir près de 1 500 collaborateurs lors de l'évènement, et assurer 482 rendez-vous. En sus des vidéos et podcasts, *escape games* et contenus sur le réseau et la mobilité, 1 023 collaborateurs ont participé aux 17 conférences/webinaires animés sur les deux jours d'évènement.

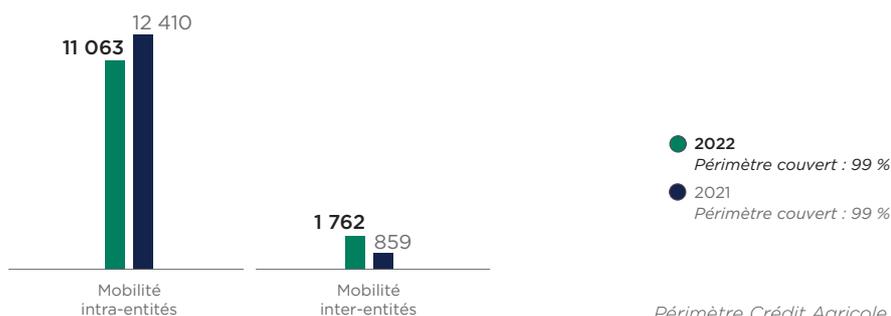
Des ateliers participatifs, les *MobiliMeetings*, sont proposés à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole. D'une durée de deux heures, ils ont lieu tous les deux mois. Ils sont animés à 100 % en distanciel. Les *MobiliMeetings* s'adressent aux personnes qui envisagent une mobilité ou qui commencent leur processus de mobilité, et 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'informer sur des cas généraux ou mettre en lumière des situations spécifiques qui pourraient intéresser tous les membres de la réunion. Plus de 150 collaborateurs y participent par an.

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

L'outil **Jobmaker** accompagne 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 leur réseau, les préparant 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. À titre d'exemple, d'octobre à décembre 2022, un parcours pilote "Ateliers d'évolution professionnelle" dédié aux femmes a été développé et proposé à 60 collaboratrices de CACF.

Dans le cadre du développement de la culture du *feedback* et afin que les collaborateurs progressent en continu sur leurs compétences, **5Feedback** a été déployé au sein de trois entités à l'ensemble de leur effectif. Cette application permet aux collaborateurs, d'une façon simple et agile, de demander un retour d'expérience à leurs collègues, responsables et pairs professionnels sur leurs compétences transverses lors de sept événements (réunion, rendez-vous client, entretien...). **5Feedback** est passé d'une offre de 24 à 43 compétences, avec de nouvelles thématiques autour de la RSE et de l'agilité digitale. En 2022, l'application a été déployée auprès de 8 837 collaborateurs.

#### — La mobilité interne



En 2022, la mobilité interne représente 63 % des entrées CDI du Groupe.

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

##### La formation et le développement

L'évolution et le développement des compétences des collaborateurs font partie des préoccupations majeures de Crédit Agricole S.A. selon trois axes clés identifiés :

- 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 2022, 2 166 014 heures de formation ont ainsi été dispensées au sein de Crédit Agricole S.A. Le socle de formations obligatoires concerne l'ensemble des collaborateurs y compris les CDD, alternants et temps partiels.

Crédit Agricole S.A. s'appuie notamment sur l'IFCAM, Université du Groupe Crédit Agricole, qui propose à l'ensemble de ses collaborateurs en CDI (temps complet et temps partiel) une offre de certifications professionnelles pour former aux nombreux métiers de la banque de détail et des marchés spécialisés. Certains parcours inscrits au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), au Répertoire spécifique ou en valorisation des acquis de l'expérience (VAE) sont éligibles au compte formation (CPF). Ils sont reconnus par l'État français sur l'ensemble du territoire.

En parallèle des événements organisés par le Groupe, les entités animent des événements mobilité en local. À titre d'exemple, **Crédit Agricole CIB** a organisé la cinquième édition de sa **Mobility Week**, dans un format hybride avec pour thématique en 2022 le développement des compétences. 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. Un outil interne pilote **Job Discovery** est également déployé, mettant en relation des collaborateurs pour échanger sur leur métier.

De son côté, **Crédit Agricole Payment Services** a renouvelé, pour la deuxième année et sur ses deux principaux bassins, son événement interne "**Ready to move**" : une semaine dédiée au développement professionnel avec des ateliers, conférences et présentation des métiers et compétences du futur.

Enfin, **CACEIS** accompagne ses collaborateurs dans la prise en main de leur mobilité en mettant en place neuf animations collectives (8 à 12 participants en moyenne), des **Flash training** "Soyez acteurs de votre évolution professionnelle" (20 à 30 participants en moyenne par animation), ainsi que des animations Lignes métier.

Au niveau des entités, **Crédit Agricole CIB** propose plusieurs certifications métiers dans des domaines tels que IT, bancaires et travaille sur de nouvelles certifications en lien avec des sujets ESG.

Dans une logique d'accompagnement des transformations au plus près des besoins en compétences, les propositions de parcours pour la montée en compétences des salariés sont évaluées et affinées en fonction des enjeux au niveau des entités.

À titre d'exemple, la Banque de Proximité à l'International (BPI) avec l'appui de l'IFCAM a lancé la "**Corporate Academy**" afin d'offrir aux clients entreprises du Groupe les meilleures expertises pour un développement réussi à l'international. Ce programme de formation internationale ambitieux est destiné à 200 collaborateurs des BPI au service de la grande clientèle locale et multinationale et est ouvert aux collaborateurs d'autres entités du Groupe.

Le Groupe s'appuie également sur de nombreux partenariats avec des écoles et universités pour élaborer des programmes ad hoc.

Pour concevoir et les déployer ses parcours de formation, l'IFCAM poursuit une politique active de partenariat avec des organismes de référence au niveau national tels que, l'IHEDREA pour un Master spécialisé destiné aux Chargés de Clientèle Agricole et l'ESCP pour des cursus à destination de Chargés d'affaires entreprise et d'Experts en gestion patrimoniale.

Depuis la rentrée universitaire 2022-2023, Crédit Agricole CIB accompagne le lancement de la deuxième promotion de la licence Professionnelle "Parcours *Back-Office – Middle-Office* en BFI" de l'Université de Versailles – Saint-Quentin-en-Yvelines en partenariat avec le Centre de Formation en Alternance du Groupe Crédit Agricole (DIFCAM), accueillant un groupe de 15 alternants. La contribution de Crédit Agricole CIB à ce partenariat est double : l'accueil d'une partie des alternants au sein des équipes Crédit Agricole CIB (huit pour cette promotion), et l'animation d'une partie des cours par les experts du métier des Opérations au sein de Crédit Agricole CIB (10 experts impliqués pour cette année universitaire).

La Ligne métier Systèmes d'Information du Groupe a signé en 2022 un partenariat stratégique avec l'école d'ingénieurs informatiques EFREI, afin de faciliter les réponses aux besoins des entités en compétences stratégiques sur des métiers en tension.

### Projet Groupe formation RSE pour tous

Le Projet Sociétal traduit l'engagement du Crédit Agricole à accompagner les grandes transitions de la société. Son déploiement nécessite un accompagnement formation fort, structuré et durable.

Porteur de ce projet collectif, l'IFCAM a conçu un écosystème formation totalement dédié au Projet Sociétal, qui permet à chaque entité de déployer les contenus selon son contexte et en cohérence avec sa stratégie, sur deux dimensions :

- sensibilisation et compréhension des enjeux, pour une mise en mouvement collective. Cette acculturation concerne l'ensemble des acteurs du Groupe. C'est un des projets majeurs et un engagement du Projet Sociétal, avec l'engagement 100 % des élus, dirigeants et collaborateurs formés aux enjeux de la RSE ;
- accompagnement des transformations métiers et renouvellement des compétences. Des dispositifs spécifiques conçus pour répondre aux nouvelles obligations réglementaires et aux besoins par publics et métiers.

Le dispositif est structuré en séquences pédagogiques, autour de la stratégie d'appropriation par étape impulsée par le Groupe :

- savoir-acquiescer : un premier socle de connaissances autour des grands enjeux de société, du Projet Sociétal et de la RSE ;
- faire-savoir : incarner et porter les engagements, devenir acteur du projet ;
- savoir-faire : acquiescer les compétences nouvelles nécessaires aux changements des métiers et des activités ;
- enrichir et maintenir sa connaissance : le Projet Sociétal est une affaire de temps long, il faut installer la pédagogie dans la durée.

Les ressources sont variées, accessibles à tous sur un espace unique : podcast, webinaires, *e-learning*, vidéos, articles, glossaire... Elles ont fait l'objet d'une construction des contenus par les ingénieurs pédagogiques de l'IFCAM et d'une sélection rigoureuse de capsules de curation disponibles dans des médias spécialisés. Elles permettent de se mobiliser individuellement et collectivement : se connecter pour accéder à un savoir recommandé par le Groupe, son entité ; ou aller plus loin, pour bénéficier d'éclairages complémentaires sur des sujets en lien avec le Projet Sociétal.

Grâce aux indicateurs clés consolidés et partagés par l'IFCAM, les entités peuvent suivre l'atteinte de l'objectif 100 % des élus, dirigeants et collaborateurs formés aux enjeux de la RSE (trois "incontournables" : deux *e-learning* "Au cœur du Projet Sociétal et Fondamentaux de la Finance Durable" et le quiz). Plus largement les indicateurs remontés permettent aux entités de suivre la consommation de leurs collaborateurs et d'animer leurs dispositifs.

Après un lancement le 20 septembre 2022, au 20 novembre 2022 :

- plus de la moitié des Caisses régionales et une dizaine d'entités de Crédit Agricole S.A. embarquées sur les ateliers "agir pour les transitions environnementales et sociétales" à partir de la Fresque du climat ;
- près de 15 000 inscriptions sur le Quiz et le module Socle "Au cœur du Projet Sociétal".

Pour Amundi, le dispositif de formation à l'investissement responsable a été renforcé en 2022. Un programme, en cours de déploiement, propose des parcours de formation par métier. Les formations obligatoires (*e-learning*) constituent le socle commun des parcours. Elles sont enrichies par des modules dont le contenu et le niveau d'expertise sont adaptés aux besoins et attentes de chaque métier. Dans la lignée de l'engagement Groupe, Amundi cible de former 100% de ses collaborateurs à l'investissement responsable d'ici fin 2023.

### Enrichir les compétences transverses

Le Groupe veille également à développer des parcours et dispositifs ad hoc pour soutenir le développement des compétences transverses des collaborateurs.

À titre d'exemple, Crédit Agricole S.A. propose un accompagnement à certains moments clé de la vie professionnelle :

- entretien d'évaluation : mise en place d'une formation en ligne et d'ateliers pour réussir l'appropriation du nouvel outil d'entretien d'évaluation, respectivement proposés à l'ensemble des collaborateurs et des managers ;
- accompagnement d'un alternant : un accompagnement dédié à l'ensemble des tuteurs pour améliorer la qualité d'accueil des alternants.

### L'amplification de la transformation managériale

Au cours de l'année 2022, la démarche de transformation organisationnelle et managériale s'est poursuivie au sein des entités de Crédit Agricole S.A. avec des expérimentations de nouvelles pratiques managériales, formations et actions de sensibilisation. Les objectifs sont la simplification des organisations et le développement de nouveaux modes de travail en lien avec le Projet Humain. Depuis le lancement en 2019, plus de 16 000 collaborateurs de tous les niveaux hiérarchiques, dont 9 800 sur l'année 2022, ont été embarqués en France et à l'international.

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

L'année 2022 a permis la concrétisation de plusieurs initiatives structurantes du programme compétences de la Ligne métier Systèmes d'Information du Groupe. À titre d'illustration, le lancement en novembre du pilote de l'Académie du SI a embarqué 300 collaborateurs. Des dispositifs spécifiques ont par ailleurs été déployés : les deux premières promotions d'un programme de développement des managers IT à potentiel (*Lead-Up* – 23 participants, dont 40 % de femmes) et un programme de développement dédié aux experts (*Brand me Baby*). Une approche de développement continu des compétences de l'ensemble des collaborateurs de la Ligne métier a également été mise en place dans un cycle de conférences (*Open'Up* – 300 participants en moyenne) mêlant ouverture aux enjeux IT et Numériques, ainsi qu'aux métiers de la Ligne métier Systèmes d'Information.

Par ailleurs, pour encourager la mise en responsabilité des collaborateurs, le Groupe accélère sa transformation managériale et culturelle. L'amplification 2022 du Projet Humain est notamment centrée sur les compétences et une promesse de développement forte de tous les collaborateurs.

Les entités du Groupe accompagnent ces évolutions au travers de programmes spécifiques. Ainsi, LCL a lancé un programme de transformation destiné à tous les managers de l'entreprise qui met en avant la responsabilité, la confiance et l'autonomie. Cette formation combine l'auto-évaluation, des ateliers de partage d'expérience entre pairs et ateliers de co-développement, et a permis d'accompagner depuis 2019, plus de 1 000 managers. LCL a également déployé "MYLCL learning", une plateforme de formation ludique et innovante rendant accessible à l'ensemble des collaborateurs des modules asynchrones sur des thématiques stratégiques (RSE, Handicap, Inclusion, Management, satisfaction client etc.).

### 3 La stratégie ESG

Pour sa part, Amundi a développé en 2022 un dispositif d'accompagnement managérial ad hoc, "Amundi Management Spirit" visant le développement continu des compétences des managers de proximité et basé sur le questionnement et le partage des pratiques managériales. L'objectif est de former 100 % des nouveaux managers à travers ce parcours.

Enfin, Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, a créé un nouveau parcours de formation Excellence Relationnelle pour les collaborateurs et managers des unités de gestion de sinistres. L'objectif est d'accompagner les nouveaux entrants mais également les équipes déjà en poste. À horizon 2023, près de 900 collaborateurs participeront à ce parcours.

#### — Thèmes de formation

	2022 (12 mois)				2021 (12 mois)	
	Total	%	Dont France	Dont international	Total	%
Connaissance de Crédit Agricole S.A.	21 616	1	6 342	15 274	32 868	2
Management des hommes et des activités	89 114	4	41 272	47 842	80 214	4
Assurances	278 161	13	150 062	128 099	319 344	17
Banque, Droit, Economie	351 723	16	200 662	151 061	337 123	18
Gestion financière (comptabilité, fiscalité, etc.)	34 602	2	16 118	18 484	37 384	2
Risques	134 474	6	103 157	31 317	50 121	3
Conformité	452 453	21	173 370	279 083	337 552	18
Achats, marketing, distribution	185 589	9	11 605	173 984	108 801	6
Informatique, réseaux, télécoms	88 139	4	29 431	58 708	52 969	3
Bureautique, logiciel, NTIC	47 005	2	17 221	29 784	62 253	3
Langues	96 845	4	27 754	69 091	97 874	5
Hygiène et sécurité	92 729	4	46 990	45 739	53 496	3
Droits humains et environnement	19 354	1	10 577	8 777	14 825	1
Développement personnel, communication	164 254	8	54 209	110 045	148 237	8
Ressources humaines	18 605	1	7 236	11 369	21 638	1
Méthode, organisation, qualité	91 351	4	18 444	72 907	81 576	4
<b>TOTAL</b>	<b>2 166 014</b>	<b>100</b>	<b>914 450</b>	<b>1 251 564</b>	<b>1 836 275</b>	<b>100</b>
<i>Périmètre couvert</i>		<i>98 %</i>				<i>91 %</i>

*Périmètre Crédit Agricole S.A.*

En 2022, 100 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation.

#### La rétribution

Crédit Agricole S.A. a 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 Ambitions 2025.

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. À noter

que cette politique inclut des dispositions relatives à la neutralité de genre. Des mécanismes sont notamment en place qui visent à résorber les écarts de rémunération.

La rétribution des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. 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 du Document d'enregistrement universel "Gouvernement d'entreprise", partie 4 "Politique de rétribution").

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

	2022			2021		
	Femmes	Hommes	Global	Femmes	Hommes	Global
Cadres	4 642	5 644	5 152	4 470	5 418	4 952
Non-cadres	2 679	2 681	2 679	2 553	2 545	2 551
<b>TOTAL</b>	<b>3 957</b>	<b>5 141</b>	<b>4 488</b>	<b>3 762</b>	<b>4 906</b>	<b>4 268</b>
<i>Périmètre France couvert</i>			<i>99 %</i>			<i>99 %</i>

*Périmètre Crédit Agricole S.A.*

### L'internationalisation des viviers de talents

Avec plus de la moitié des collaborateurs en poste à l'étranger, l'internationalisation des viviers de talents est un enjeu majeur pour le Groupe.

Ce critère figure parmi les indicateurs de pilotage du Projet Humain, et le Groupe a renforcé ses ambitions dans le cadre du nouveau plan stratégique, avec une cible de 30 % de relève internationale dans les plans de succession en 2025.

Au 31 décembre 2021, la relève internationale dans les plans de succession était composée de 20 % d'internationaux conformément aux objectifs fixés.

Au 31 décembre 2022, Crédit Agricole S.A. obtient une composition de l'ordre de 19 %.

#### 3.5.2.3 Renforcer l'engagement du Groupe envers toutes les Diversités (Engagement #7)

Dans le cadre de son Plan moyen terme 2025, Crédit Agricole S.A. amplifie sa politique afin d'accélérer ses actions en faveur des Diversités, composantes essentielles de l'identité du Groupe et de sa stratégie d'universalité. En effet, la transformation managériale souhaitée par le Groupe et clé de voûte de son **Projet Humain** ne s'opérera qu'à travers le renforcement d'un environnement inclusif et la diversification de ses équipes.

À cet effet, le Groupe est particulièrement attentif à :

- atteindre la parité Femmes/Hommes dans tous ses métiers et à tous les niveaux hiérarchiques de son organisation ;
- accomplir ses engagements en matière de jeunesse et de handicap ;
- renforcer ses environnements inclusifs et responsables, ouverts à toutes les singularités ;
- engager tous les collaborateurs, avec des leaders exemplaires qui valorisent l'égalité des chances.

#### Une entreprise inclusive

En 2022, Crédit Agricole S.A. renforce son engagement de mixité par un engagement de Diversités, permettant ainsi l'inclusion de toutes et de tous au sein du Groupe.

Afin d'officialiser publiquement sa lutte contre toutes formes de discrimination, Crédit Agricole S.A. :

- est signataire de la **Charte de la diversité** <sup>(1)</sup> depuis 2008 ;
- fait figurer cet engagement central dans l'Accord-cadre international <sup>(1)</sup> applicable à toutes ses entités de par le monde, signé avec *UNI Global Union* en 2019 ;
- a signé en 2022 la Charte **Women's Empowerment Principles** <sup>(1)</sup>, fruit d'une alliance entre ONU Femmes et le Pacte Mondial de l'ONU (*Global Compact*).

Parce que le sentiment d'appartenance des collaborateurs passe aussi par la reconnaissance de leur singularité, le Groupe s'engage à préserver et faciliter un environnement de travail tolérant et ouvert permettant à chacun d'exprimer son potentiel. Des actions de sensibilisation, des

communications et des formations sont régulièrement déployées par le Groupe, notamment un temps fort annuel autour de la diversité (conférences, supports d'information, événements, prise de parole de membres du Comité exécutif et rôles modèles etc.) en place depuis 2011. Pour l'édition 2022, ce moment clé proposait des actions de communication, de réflexion et de sensibilisation dans l'ensemble du Groupe. Il a permis aux collaborateurs de prendre de la hauteur grâce à des témoignages d'exception, notamment celui de Claudie Haigneré.

Ce temps fort autour des Diversités est également l'occasion de mettre en lumière les programmes d'accompagnement des talents : 13 programmes de mentorat sont déployés parmi les entités du Groupe, dont plusieurs avec une dimension internationale. Ensemble, ces programmes ont permis en 2022 l'accompagnement de 261 talents, dont 56 % de femmes.

À l'international, les actions en faveur des Diversités de Crédit Agricole Polska ont été, par exemple, récompensées dans le cadre de l'enquête *Diversity IN Check 2022*, un outil pour évaluer le degré de maturité des employeurs en matière de gestion de la diversité et de création d'organisations inclusives. Crédit Agricole Polska a également été cité parmi les employeurs polonais les plus impliqués dans le processus de gestion de la diversité et de l'intégration.

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

Depuis plusieurs années, Crédit Agricole S.A. (dont l'effectif total au 31 décembre 2022 est féminin à 53 %) est engagé dans une démarche visant à faire progresser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, notamment grâce à la signature d'accords portant sur des thématiques telles que l'équité dans le recrutement, la formation, la promotion, la rémunération ou encore l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

Le Groupe propose également des programmes d'accompagnement afin de contribuer à révéler les talents :

- une formation au rôle d'administratrice/administrateur ;
- un programme de mentorat par les membres du Comité exécutif du Groupe à destination des futurs dirigeantes et dirigeants ;
- des programmes d'accompagnement des potentiels : le programme "EVE" et des programmes de développement pour les jeunes talents féminins ainsi que des formations au "marketing de soi".

Enfin, en 2022, la participation aux "Assises de la parité" et au "Prix Margaret" ont permis d'affirmer la promotion de la mixité, avec des prises de parole engagées de Bénédicte Chrétien, DRH Groupe de Crédit Agricole S.A.

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. L'apparition d'éventuels écarts de rémunération fait l'objet d'une vigilance accrue, et des mesures sont prises pour y remédier le cas échéant.

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, l'ensemble des entités obtient un score d'au moins 84/100 <sup>(2)</sup>. L'unité économique et sociale Crédit Agricole S.A. atteint un score de 91/100 en progression par rapport à 2021.

(1) Disponible sur le site de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/employeur-responsable>.

(2) À l'exception de deux entités représentant moins de 2% des collaborateurs.

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

- la progression significative de la **féminisation du Comité exécutif de Crédit Agricole S.A.**, passant de 6,5 % en 2018 à **37,5 % en 2022** ;



- la mixité parmi les cadres dirigeants.

La publication du Plan Moyen Terme “Ambitions 2025” en juin 2022 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 22,5 % au 31 décembre 2022.

L'efficacité des mesures prises par Crédit Agricole S.A. pour féminiser sa population de cadres dirigeants s'illustre au travers de la progression

du Groupe dans le Palmarès de la féminisation des instances dirigeantes du SBF 120 paru en 2022, passant à la 27<sup>e</sup> place, soit une progression de 63 places depuis 2015.

Une attention particulière est portée à la promotion de femmes à des postes de managers et de dirigeants, avec une revue spécifique annuelle des équipes dirigeantes et des plans de succession, comprenant un point dédié à l'identification des talents féminins.

#### — Répartition par genre des effectifs



Périmètre couvert : 100 %



Périmètre couvert : 100 %

Périmètre Crédit Agricole S.A. et ses filiales

#### Répartition des effectifs par niveau/genre

##### — En France

(en %)	2022		2021	
	Cadres	Non-cadres	Cadres	Non-cadres
<b>EFFECTIFS EN FRANCE</b>	<b>73,1</b>	<b>26,9</b>	<b>71,5</b>	<b>28,5</b>
Dont femmes	65,3	34,7	63,1	36,9
Dont hommes	82,5	17,5	82,1	17,8
<i>Périmètre couvert France</i>		<i>100 %</i>		<i>100 %</i>

Périmètre Crédit Agricole S.A.

## — À l'international

(en %)	2022			2021		
	Cadres supérieurs	Managers	Autres collaborateurs	Cadres supérieurs	Managers	Autres collaborateurs
<b>EFFECTIFS À L'INTERNATIONAL</b>	<b>1,2</b>	<b>22,5</b>	<b>76,2</b>	<b>0,6</b>	<b>25,1</b>	<b>74,2</b>
Dont femmes	0,8	18,0	81,2	0,2	15,9	83,8
Dont hommes	1,8	28,0	70,3	1,0	32,8	66,2
<i>Périmètre couvert International</i>			100 %			100 %

Périmètre Crédit Agricole S.A.

## — Part des femmes

(en %)	2022		2021	
	%	Périmètre couvert	%	Périmètre couvert
Dans les effectifs	52,4	100 %	52,7	100 %
Dans les effectifs recrutés en CDI	49,3	100 %	50,1	100 %
Dans le top 150	22,5	100 %	21,5	100 %
Dans le Comité exécutif du Groupe	6 sur 16	100 %	6 sur 16	100 %
Part des femmes dans les managers	40,0	74 %	38,0	69 %
Dans les 10 % des effectifs de chaque filiale ayant les plus hautes rémunérations fixes	28,7	99 %	29,9	99 %

Périmètre Crédit Agricole S.A.

## La Politique Handicap

Le sixième accord handicap de Crédit Agricole S.A. 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 finalisation des grands chantiers structurants de l'accord, initié dès 2020 :

- en 2022, un chantier pour revisiter le module de formation des gestionnaires de ressources humaines/managers "Lutter contre les discriminations et sensibilisation au handicap" et en élargir le bénéfice à tous les salariés ;
- un kit d'accueil et d'intégration pour tout nouvel entrant en situation de handicap, *MyHandiBook*, a été livré en septembre 2022 et porte sur le périmètre de Crédit Agricole S.A. Entité Sociale. Il pourra être déployé sur les entreprises couvertes par l'accord ;
- une CVthèque inclusive, *MyHandiJobs*, a été livrée en juillet 2021 sur le périmètre de Crédit Agricole S.A. ;
- l'accompagnement des collaborateurs dans leur retour à l'emploi suite à longue maladie ;
- l'étude des alternatives possibles aux transports adaptés.

Cette volonté est réaffirmée dans le cadre de l'Accord-cadre international <sup>(1)</sup>, 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 2022 a été impactée par les suites de la crise sanitaire, tant sur le plan économique que social. 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 : prolongement de l'abonnement pour une ligne d'écoute dédiée, duplication des équipements des postes de travail à distance et reprise progressive des transports adaptés pour accompagner les retours sur site.

Au titre des conséquences de la situation sanitaire, l'année 2022 est marquée par un fléchissement des recrutements de personnes en situation de handicap avec 38 salariés recrutés dont 20 en CDI pour Crédit Agricole S.A. au 30 septembre 2022.

Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap est passé de moins de 2 % en 2005 à 5,22 % en 2021 pour le Groupe.

Au 30 novembre 2022, 2 042 travailleurs déclarés handicapés faisaient partis des effectifs de Crédit Agricole S.A. et filiales.

Le taux d'emploi provisoire pour l'année 2022 est de 5,20 % au 31 décembre 2022.

Comme tous les ans, Crédit Agricole S.A. s'est impliqué à déployer des actions de communication et de sensibilisation sur la question du handicap pour l'ensemble des collaborateurs, notamment en juin 2022 lors d'une conférence "Tous handicapés par nos stéréotypes" animé par Patrick Scharnitzky. À l'occasion de l'édition 2022 de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH), Crédit Agricole S.A. a déployé différents dispositifs pour lutter contre les préjugés liés au handicap, au travers notamment d'une campagne de communication "Des talents qui piétinent les idées reçues", avec une conférence sur les troubles "DYS" animée par une personnalité du monde du cinéma en situation de handicap invisible impliqué dans la sensibilisation à ces troubles, et un atelier culinaire réalisé par un Chef Cuisinier de renom, en situation de handicap visible, engagé pour le soutien et l'inclusion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Les réunions de négociations du septième accord agréé avec les organisations syndicales représentatives de Crédit Agricole S.A. ont abouti le 21 décembre 2022 à la signature, à l'unanimité, d'un nouvel accord handicap groupe pour la période 2023/2025 <sup>(1)</sup>.

<b>Crédit Agricole S.A. (périmètre France)</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Taux d'emploi direct de travailleurs déclarés handicapés	5,20 % <sup>(1)</sup>	5,22 %	5,10 %

(1) Taux provisoire

(1) Disponible sur le site de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/employeur-responsable>.

### 3.5.2.4 Un engagement majeur pour les jeunes (Engagement #6)

Dans le cadre du Projet Sociétal, le Groupe a pris l'engagement d'accueillir et d'accompagner 50 000 jeunes à horizon 2025.

En effet, Crédit Agricole S.A. est convaincu que la découverte des diverses 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.

Reposant sur un **plan Jeunesse ambitieux**, le Groupe favorise l'insertion des Jeunes par l'emploi et la formation grâce à différents leviers d'actions qui ont permis en 2022 l'accueil en France et à l'international 12 019 jeunes, dont 3 583 alternants et 3 353 stagiaires au niveau de Crédit Agricole S.A.

Cet engagement s'illustre aussi par la mobilisation des salariés pour accompagner les alternants et plus globalement les jeunes au sein du Groupe. Cette implication a été mise en visibilité en 2022 grâce à :

- une enquête interne auprès des alternants du Groupe dans laquelle "86 % des alternants déclarent avoir bénéficié du soutien et de l'accompagnement de leurs tuteurs et maîtres d'apprentissage" <sup>(1)</sup> ;
- la création d'une Charte Groupe du référent-accompagnateur. Ce document permet de partager la philosophie d'accompagnement des jeunes et les bonnes pratiques associées.

En 2022, les entités du Groupe se sont à nouveau mobilisées dans le cadre des **MobiliJeunes**, un événement 100 % digital qui s'est tenu du 1<sup>er</sup> au 17 juin 2022. Durant 16 jours les alternants et stagiaires du Groupe ont pu découvrir les opportunités au sein des différentes entités, suivre des ateliers animés par les professionnels RH du Groupe pour préparer la suite de leurs parcours, et accéder à des contenus utiles pour affiner la construction de leur projet professionnel. Cette année, 42 ateliers de préparation RH et de découverte des métiers ont été proposés, avec 762 participations.

Plusieurs initiatives des entités du Groupe témoignent des engagements pris et ses impacts sociétaux en matière de mixité, notamment envers les jeunes :

- initié par CAL&F il y a un an, le partenariat avec l'association Capital Filles a été déployé dans plusieurs entités du Groupe afin d'accompagner des collégiennes et lycéennes de quartiers populaires et zones rurales pour notamment renforcer leur confiance, les accompagner dans leurs choix de formation et d'orientation, et donner une image positive et accueillante des entreprises locales ;
- Amundi est partenaire de la chaire "Femmes et sciences" de l'Université Dauphine avec comme objectif d'attirer plus de femmes dans les métiers de la gestion d'actifs, témoignant de l'engagement de Crédit Agricole S.A. dans l'éducation ;
- CA-GIP a développé un partenariat avec l'association Elles Bougent afin de promouvoir les carrières scientifiques et informatiques auprès des jeunes filles en quête d'orientation.

Grâce à son programme *Women Pioneer*, Crédit Agricole Egypt offre l'opportunité à de jeunes femmes de se former aux différents métiers de la banque. La formation proposée est adaptée au profil de compétences de ces jeunes femmes qui bénéficient également d'un coaching dispensé par une équipe de professionnels au sein de Crédit Agricole Egypt ainsi que d'une évaluation régulière pour assurer le développement de leur carrière.

En 2022, ce sont 50 "pionnières" qui ont été formées dont 10 qui ont été recrutées au sein de CA Egypt ou par le biais d'un contrat externalisé. Crédit Agricole Egypt est fier, grâce à cet engagement sociétal, de permettre à ces jeunes femmes de développer leur employabilité et d'accéder à l'accès à leur indépendance financière.

### Une large mobilisation des collaborateurs pour accueillir des élèves de 3<sup>e</sup> scolarisés dans les réseaux d'éducation prioritaire (REP+ et REP)

Pour la quatrième année consécutive, le Groupe participe au dispositif national **MonStage3<sup>e</sup>** pour proposer des stages d'observation de qualité aux collégiens de 3<sup>e</sup>.

En tant qu'employeur responsable, cette ambition sociétale est inscrite dans le Plan Jeunesse Ambitions 2025 de Crédit Agricole S.A.

L'engagement du Groupe pour l'accompagnement des collégiens s'est poursuivi pour Crédit Agricole S.A. en 2022 avec la volonté de participer également à la lutte contre l'autocensure des jeunes filles, pour faire évoluer leur orientation vers les filières de la tech et du numérique.

Pour cet objectif complémentaire, Crédit Agricole S.A. s'est rapproché de *Job In Real Life* (JobIRL), association reconnue d'intérêt général à caractère éducatif et social qui aide les élèves dans la construction de leur projet professionnel, pour créer un programme sur mesure "Les Intrépides de Crédit Agricole S.A."

Une première promotion des Intrépides de Crédit Agricole S.A. a été constituée pour sensibiliser les collégiennes aux enjeux de la mixité et favoriser la déconstruction des stéréotypes.

Au global, la mobilisation des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. avec l'appui des quatre associations partenaires (**Viens Voir Mon Taf, Un Stage et Après** soutenues depuis 2019 ; **Tous en Stage** depuis 2021, et **Job in Real Life** depuis 2022), a permis le déploiement d'un dispositif ambitieux, diversifié dans les formats possibles pour répondre aux contraintes des salariés et aux attentes des établissements, et réalisé à 70 % en présentiel.

En pratique, le Groupe a organisé huit semaines de stages en entreprises, 10 ateliers dans les collèges et sur site, de nouvelles animations en lien avec la Tech conçues sur mesure par les collaborateurs pour les élèves, des sessions interactives de présentation des métiers pour des élèves de région parisienne et en province.

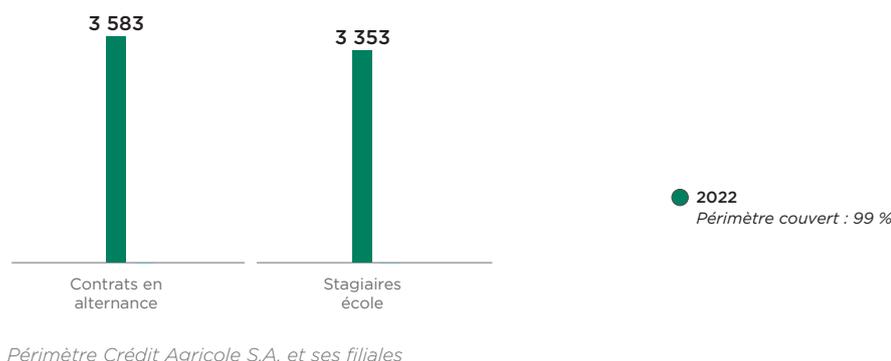
Douze filiales (LCL, Crédit Agricole CIB, CAL&F, Crédit Agricole Assurances, Amundi, Crédit Agricole S.A. entité sociale, CA Indosuez, CACEIS, CACF, Crédit Agricole Immobilier, CAPS et CA-GIP) ont mobilisé leurs équipes pour participer à cette initiative.

L'engagement du Groupe s'est également concrétisé par l'implication de plusieurs membres du Comité exécutif de Crédit Agricole S.A., venus à la rencontre des élèves lors de leur stage sur le campus de Montrouge.

Au total, ce sont plus de 430 collégiens 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 2022.

(1) Enquête interne Crédit Agricole S.A. – DRHG réalisée auprès des alternants du 21 juin 2022 au 12 juillet 2022.

### — Les stagiaires et les alternants (cumul annuel)



### 3.5.2.5 Un cadre de travail attractif et sécurisant

#### L'écoute des collaborateurs : un nouvel Indice de Mise en Responsabilité

L'Indice de Mise en Responsabilité (IMR) est le nouvel instrument de mesure annuel de la transformation culturelle et managériale portée par la mise en œuvre du Projet Humain et du Projet Sociétal. Il permet de suivre le déploiement de la transformation managériale initiée par le Groupe dès 2019 autour de cinq thématiques clés : mise en responsabilité, discernement, confiance, courage et prise d'initiatives. Enquête anonyme lancée pour la première fois en septembre 2022, elle s'est enrichie de nouvelles thématiques liées au Projet Sociétal, dans l'optique d'évaluer la bonne compréhension de la stratégie du Groupe et du rôle d'"acteur d'une société durable" par les collaborateurs. Enfin, l'intégration de plusieurs questions ouvertes permet d'être à l'écoute des préoccupations des collaborateurs et de susciter davantage de propositions spontanées pour identifier les leviers d'accélération des transformations nécessaires.

Pour sa première année de lancement, plus de 73 000 collaboratrices et collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et ses entités à travers le monde ont été interrogés.

Le taux de participation de l'IMR 2022 de Crédit Agricole S.A. s'élève ainsi à 81 %.

#### La Sécurité & Santé au Travail

##### 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. 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 telles que le Comité métier sécurité sûreté Groupe et le Comité sécurité sûreté 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 est 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 du Document d'enregistrement universel "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'acquiescer 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'événements 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 "équiper 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, à l'occasion de la journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail, lors des "Safety Days", 1 370 collaborateurs, de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales, ont été sensibilisés à ces deux thématiques au travers d'ateliers ou de conférences. Cette opération sera renouvelée au cours de l'année 2023 et fera l'objet d'une action commune de la part des entités du Groupe, pilotée par la DSS dans sa partie sécurité. Le projet de refonte globale des dispositifs de sûreté des campus Evergreen et SQY Park, regroupant plus de 15 000 collaborateurs de Crédit Agricole S.A., qui a été initié en 2022, se poursuivra en 2023 et devrait aboutir en 2024.

#### La Qualité de Vie au Travail

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, cabine de téléconsultation...). Des **dispositifs de prévention des risques psychosociaux** (numéros verts, cellules d'écoute, assistantes sociales) sont également déployés au sein des filiales 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.

L'engagement du Groupe envers ces thématiques a été formalisé à travers de la publication d'une politique en matière de santé, sécurité et QVCT, qualité de vie et conditions de travail (publiée sur le site internet du Groupe).

Plusieurs actions menées en 2022 illustrent cet engagement. CA-GIP a lancé une étude longitudinale (2022-2023-2024) auprès d'un échantillon de 100 collaborateurs pour analyser l'évolution de leur perception sur la transformation en cours et évaluer ses effets sur la Qualité de Vie au Travail et les besoins d'accompagnement. CACEIS a mis en place une enquête annuelle Risques psychosociaux/Qualité de Vie au Travail dans le cadre de son plan de transformation 2021-2023. CAAS a créé un poste de préventeur en santé et sécurité au travail. LCL a déployé des actions de communication et de sensibilisation sur les incivilités et des webinaires de prévention santé. Amundi a déployé des formations pour les managers et les collaborateurs sur le thème de la prévention et de la gestion du stress.

Enfin, en 2022, toutes les filiales sont couvertes par un accord de travail à distance. En substance, sous réserve que les activités soient télétravaillables, il est donné la possibilité aux collaborateurs de réaliser jusqu'à 40 % de leur temps de travail annuel en télétravail avec une flexibilité offerte pour la prise de jours, le versement d'une indemnité pour les jours de télétravail et une participation aux éventuels frais d'équipement.

#### — Part du temps partiel

	2022			2021		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Effectif à temps partiel	6 180	771	6 951	6 025	696	6 721
% effectif à temps partiel	16,5 %	2,3 %	9,7 %	15,4	2,0	9,0
% femmes dans les effectifs à temps partiel	88,9 %			89,6		
Périmètre couvert	99 %			96 %		

Périmètre Crédit Agricole S.A.

#### Un engagement contre le harcèlement

Crédit Agricole S.A. s'engage à garantir un environnement de travail dans lequel les salariés sont traités avec respect et dignité. Ces engagements sont notamment rappelés l'Accord-cadre international signé le 31 juillet 2019 et prorogé jusqu'en juillet 2023 <sup>(1)</sup>, dans le Code de conduite du Groupe ainsi que dans les règlements intérieurs des entités. Des référents harcèlement sont aussi nommés au sein de chaque entité pour accompagner les collaborateurs et intervenir en cas échéant. Une campagne de communication a été menée auprès des collaborateurs au quatrième trimestre 2022 à cet effet. Des actions ciblées ont par ailleurs été menées au sein des entités : Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, a lancé un plan de prévention du sexisme sur 2022-2023, tandis que LCL et CAAS ont déployé des actions de communication sur le harcèlement et les agissements sexistes au travail.

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

Crédit Agricole S.A, signataire de la **Charte de la parentalité** depuis 2009, a renouvelé son engagement en 2022. Concrètement, Crédit Agricole S.A. a déployé de nombreux dispositifs pour faciliter la conciliation de la vie professionnelle et personnelle des salariés-parents. Ils 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. Les entités prévoient également des dispositions relatives au droit à la déconnexion.

Depuis 2021, l'ensemble des salariées du Groupe bénéficient d'un congé maternité rémunéré de 16 semaines en France et à l'international.

Dans le cadre du PMT Ambitions 2025, Crédit Agricole S.A. a pris l'engagement d'accorder aux nouveaux pères, un congé paternité rémunéré d'une durée de 28 jours, incluant les jours accordés au titre de la naissance d'un enfant. Cet engagement devra être mis en place au plus tard en 2025.

#### L'offre sociale

En complément des congés maternité et paternité, Crédit Agricole S.A. propose à ses collaborateurs une offre de services favorisant l'équilibre vie personnelle et professionnelle, en déclinaison des objectifs du Projet Sociétal du Groupe. Ainsi les salariés éligibles peuvent bénéficier selon leur choix et leurs besoins de places de crèches, de l'accès au centre de loisirs pour leurs enfants, 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.

Enfin, le Groupe donne la possibilité à tous ses collaborateurs et partenaires d'activer un dispositif d'alerte interne (dit aussi "whistleblowing"), de façon anonyme ou nominative, s'ils sont témoins ou victimes de faits graves ou contraires au Code de conduite <sup>(1)</sup> et s'ils n'ont pu utiliser la voie hiérarchique de remontée des dysfonctionnements. Ce dispositif, garantissant la confidentialité et la protection de l'auteur du signalement, est accessible aux collaborateurs du Groupe (24h/24 et 7j/7) à partir d'un lien unique indépendant sur le site internet de Crédit Agricole S.A. <sup>(2)</sup>.

Cf. chapitre 3 du Document d'enregistrement universel, partie "Devoir de vigilance – Dispositif d'alerte et recueil de signalements".

(1) Disponible sur le site de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/employeur-responsable>

(2) <https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=3CAgr18&c=-1&language=fr>

### La continuité de la gestion sanitaire

En 2022, l'évolution de la situation sanitaire a continué à faire l'objet d'un suivi attentif dans l'ensemble du Groupe.

À la suite à l'amélioration du contexte sanitaire, le Comité Groupe Covid a été suspendu en juin 2022. Il peut être réactivé à tout moment en cas de dégradation de la situation.

Les dispositifs mis en place pour accompagner les collaborateurs ont été pérennisés : cellule de soutien psychologique, cabine de téléconsultation médicale. Par ailleurs, les filiales de Crédit Agricole S.A. ont mis à jour leur Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

#### 3.5.2.6 Le partage de la création de valeur

##### Le salaire décent

L'objectif du Groupe est d'offrir à ses salariés des rémunérations attractives, motivantes, permettant de retenir les talents dont le Groupe a besoin tout en étant alignées avec son projet moyen terme et les intérêts de ses différentes parties prenantes.

Ainsi, Crédit Agricole S.A., au travers de son Projet Humain, promeut une politique de rétribution fondée sur l'équité et des règles communes à l'ensemble des collaborateurs dans le respect du cadre réglementaire applicable. Cette politique assure une cohérence interne ainsi que la compétitivité externe des rémunérations au travers de benchmarks réalisés avec ses pairs.

L'Accord-cadre international signé en 2019 et prorogé jusqu'en juillet 2023, reflète ces ambitions en réaffirmant notamment le principe d'équité salariale se traduisant par une rémunération et des avantages qui assurent, d'une part, aux intéressés et à leur famille un niveau de vie approprié dans des conditions équitables et, d'autre part, qui sont en adéquation avec les objectifs de maîtrise des risques.

### 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. chapitre 3 du Document d'enregistrement universel, parties 4.2 et 4.3).

En 2022, l'augmentation de capital réservée aux salariés a concerné plus de 16 millions d'actions nouvellement émises. Plus de 21 000 souscripteurs (contre 26 000 souscripteurs lors de l'offre 2021 avec un niveau de décote comparable de 20 %) ont investi plus de 128 millions d'euros dans les actions de Crédit Agricole S.A.

Les augmentations de capital sont proposées dans 17 pays et bénéficient à plus de 90 % des collaborateurs de Crédit Agricole S.A.

À fin 2022, les salariés et anciens salariés du Groupe détiennent 6 % du capital de Crédit Agricole S.A. (5,1 % du capital en 2021).

##### Les dispositifs de santé et prévoyance

L'Accord-cadre international du 31 juillet 2019 comporte un engagement important envers la prévoyance (incapacité, invalidité, décès et santé). Un état des lieux actualisé en 2021 a montré l'absence de tout manquement aux obligations légales requises localement en matière de santé et prévoyance.

Au-delà de ces obligations légales, plus de 9 salariés sur 10 du Groupe sont couverts par des assurances complémentaires en santé, décès et incapacité/invalidité proposées par le Groupe.

##### 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. chapitre 3 du Document d'enregistrement universel, partie 4.3).

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

	2022			2021		
	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	77 147	28 277	2 728	55 552	27 975	1 986
Intéressement	208 538	41 964	4 969	174 164	42 297	4 118
Abondement	54 789	34 100	1 607	53 187	34 924	1 523
<b>TOTAL</b>	<b>340 475</b>			<b>282 904</b>		
<i>Périmètre France couvert</i>			99 %			99 %

*Périmètre Crédit Agricole S.A.*

#### 3.5.2.7 Le progrès social

##### Droits humains

Crédit Agricole S.A. respecte la déclaration de l'Organisation internationale du travail (OIT) relative aux principes et aux droits fondamentaux au travail adoptée le 18 juin 1998 et amendée en 2022 et applique les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme.

Dans le cadre de l'Accord-cadre international signé avec *UNI Global Union* <sup>(1)</sup> en 2019, l'engagement de respecter les droits humains, la liberté d'association et le droit syndical ont été réaffirmés.

Ces engagements s'appliquent à tous les collaborateurs du Groupe dans l'ensemble de ses implantations géographiques.

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

L'Accord-cadre international conclu le 21 juillet 2019 entre Crédit Agricole S.A. et *UNI Global Union* devait arriver à échéance le 31 décembre 2022. Les parties ont décidé de proroger cet accord

jusqu'au 31 juillet 2023 afin de se donner le temps de mener sereinement les négociations en vue de son renouvellement. À cet effet, elles se réunissent mensuellement depuis le mois de septembre 2022.

##### Le dialogue social

Le dialogue social est l'un des fondements du pacte social de Crédit Agricole S.A. 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. Ces Comités ont pour mission de traiter des sujets transverses au Groupe portant à la fois sur la dimension économique, sociale et financière. Ils ont été institués par des accords collectifs de niveau Groupe ;
- le Comité de concertation, qui est une instance spécifique à Crédit Agricole S.A. Il a pour prérogatives l'information et l'échange sur les projets stratégiques, le suivi des résultats de Crédit Agricole S.A. et de la situation de l'emploi...

Une politique de niveau Groupe a été formalisée en 2022.

(1) Disponible sur le site internet de Crédit Agricole S.A. <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/employeur-responsable>

#### Les instances Groupe et accords Groupe

Le **Comité d'entreprise européen** (CEE) s'est réuni en Comité restreint à six reprises au cours de l'année 2022, autour des projets spécifiques aux entités CACF et CACEIS.

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 2021.

Par ailleurs, en juillet 2022, la mission d'étude des membres du Comité restreint, accompagnés d'un expert externe, s'est déroulée en Pologne.

Au cours de l'année 2022, le **Comité de Groupe** s'est réuni deux fois en réunion plénière. Les commissions économique et RSE ont également tenu leur réunion annuelle. 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.

Les membres du CEE et du Comité de Groupe ont bénéficié en octobre 2022 d'une formation d'une durée de deux jours portant sur une présentation du Groupe, son histoire, sa stratégie et son activité, ainsi qu'une introduction sur l'analyse financière.

Le **Comité de concertation** s'est réuni à deux reprises en 2022 pour examiner différents points d'actualité du Groupe et notamment le bilan 2021 et l'avancement des chantiers du sixième accord handicap, l'Indice de Mise en Responsabilité (IMR), les actions de Crédit Agricole S.A. en matière de mixité, la marque employeur, le plan jeunesse, la stratégie immobilière, le Projet Humain et le Projet Sociétal.

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 11 fois au cours de l'année 2022.

Issues de l'accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences <sup>(1)</sup> (GPEC) du 6 juillet 2012, deux instances sont spécifiquement dédiées à la thématique de l'emploi et des compétences : le **Comité GPEC**, 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 2022 ; et l'**Observatoire des métiers**, menant des analyses prospectives sur l'évolution des métiers et des compétences s'est, quant à lui, réuni deux fois au cours de l'année 2022.

Le nouveau PMT Ambitions 2025 a été présenté en septembre 2022 au cours de réunions communes du CEE restreint et du bureau du Comité de Groupe, puis du Comité GPEC et de l'Observatoire des métiers.

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 le déploiement des actions s'est poursuivi en 2022 au sein de Crédit Agricole S.A. La commission de suivi de cet accord s'est réunie et un bilan du déploiement a été réalisé.

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

La qualité du dialogue social repose sur le bon fonctionnement des relations (négociation, consultation ou simple échange d'informations) qu'entretiennent les filiales de Crédit Agricole S.A. avec leurs représentants du personnel. Cela s'est illustré par la signature d'un certain nombre d'accords en 2022 dans les filiales dont :

- le renouvellement de l'accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes chez Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, et BforBank. D'autres filiales sont en cours de renégociation ;
- la renégociation de l'accord sur la QVCT chez Amundi, CACEIS, CA Indosuez Wealth Management et BforBank. D'autres filiales sont en cours de discussion.

#### Le dialogue social en Italie

Dans le cadre du Projet Humain du Crédit Agricole, le Groupe CA Italia a signé un accord avec toutes les organisations syndicales en octobre 2022 pour étendre la durée du congé paternité à 20 jours en 2023 puis 28 jours à partir de 2024. Cette mesure fait partie des nouvelles initiatives qui valorisent le rôle de la parentalité, visant à faciliter l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

#### L'accompagnement des transformations

Crédit Agricole S.A. a choisi de formaliser son engagement en faveur d'une gestion responsable de ses réorganisations dans le cadre de l'Accord-cadre international <sup>(1)</sup> signé avec *UNI Global Union*. Ce dernier prévoit que toute entité parmi Crédit Agricole S.A. qui envisage un plan de restructuration ayant un impact significatif sur la situation de l'emploi, doit l'annoncer en temps utile afin qu'un dialogue avec les représentants du personnel et la Direction puisse être engagé pour trouver des solutions socialement responsables.

De plus, Crédit Agricole S.A. invite ses filiales à prendre des mesures étendues pour limiter les effets des réorganisations.

À titre d'exemple, CA Italia a signé le 9 novembre 2022 un accord pour accompagner l'intégration de CA Friuladria dans le Groupe CA Italia.

L'intégration des activités Lyxor au sein d'Amundi a également fait l'objet d'un accompagnement social spécifique consécutif à la mise en œuvre de la nouvelle organisation. Une priorité à la mobilité interne au sein d'Amundi et du Groupe Crédit Agricole et un dispositif de rupture conventionnelle collective, avec un congé de mobilité permettant la sécurisation de la transition professionnelle et l'accompagnement des projets des salariés, ont été déployés.

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

	2022			2021		
	France	International	Total	France	International	Total
Rémunérations et périphériques	68	50	118	51	39	90
Formation	-	13	13	1	22	23
Institutions représentatives du personnel	12	8	20	7	5	12
Emploi	1	15	16	9	18	27
Temps de travail	5	19	24	15	16	31
Diversité et égalité professionnelle	4	9	13	7	2	9
Santé-sécurité	1	4	5	3	2	5
Autres	33	20	53	13	20	33
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>138</b>	<b>262</b>	<b>106</b>	<b>124</b>	<b>230</b>
<i>Périmètre couvert</i>			<i>88 %</i>			<i>87 %</i>

*Périmètre Crédit Agricole S.A.*

(1) Disponible sur le site de Crédit Agricole S.A. : <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engage/employeur-responsable>

### 3.5.3 Politique fiscale et lobbying responsable

#### 3.5.3.1 Politique fiscale

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.

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

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 chapitre 8 du Document d'enregistrement universel, "Informations relatives aux implantations de Crédit Agricole S.A."). Crédit Agricole S.A. publie également chaque année la liste de ses filiales et implantations avec leur dénomination sociale, la nature de l'activité, et leur localisation. Lorsque le Groupe exerce ses activités dans des États où le taux d'impôt est significativement inférieur à l'impôt français, il est à même de démontrer qu'il exerce une réelle activité bancaire et financière dans ces États et qu'il y dispose d'une réelle substance économique. Il communique également de manière transparente sur les contrôles fiscaux effectués au sein du Groupe, les ajustements éventuellement notifiés par les autorités fiscales, et les provisions constituées en conséquence.

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

Afin de démontrer précisément la façon dont Crédit Agricole S.A. applique une politique de transparence sur son organisation et ses implantations, il est utile de rappeler que partout dans le monde où Crédit Agricole S.A. est présent avec des filiales et des succursales et où il génère un PNB significatif, il dispose d'équipes locales étoffées et y est soumis à l'impôt sur les sociétés en vigueur localement. Crédit Agricole S.A. applique par ailleurs une politique de prix de transfert conforme aux principes de l'OCDE : il déclare ses revenus et paie les impôts correspondants dans les États dans lesquels il exerce son activité bancaire ou financière. Le taux effectif d'imposition de Crédit Agricole S.A. s'élève, en 2022, à 22,2 %. Le taux effectif d'imposition du Groupe Crédit Agricole est de 23,13 % en 2022.

Enfin, le Groupe Crédit Agricole a publiquement pris l'engagement de n'être présent au titre de ses activités internationales de gestion de fortune que dans des États et territoires s'engageant à pratiquer l'échange automatique d'informations ; de n'accepter comme clients que ceux qui lui donnent mandat d'échanger automatiquement, avec les administrations concernées, les informations les concernant ; de ne plus créer, gérer ou conseiller de structures offshore. Indosuez Wealth Management accompagne sa clientèle dans le respect des obligations fiscales et, suite à l'échange automatique d'information auprès de l'Union européenne, 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 le modèle économique de banque universelle de proximité de Crédit Agricole et de faire valoir sa Raison d'Être<sup>(1)</sup>. En 2022, à l'instar de l'année précédente, les axes majeurs ont concerné le financement de l'économie, 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 la stratégie sur l'investissement de détail, 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 France Assureurs et l'Association Française de la Gestion financière (AFG), 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 son modèle de distribution.

(1) Se référer au glossaire pour la définition de Raison d'Être.

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.

### 3.5.4 Achats responsables

Crédit Agricole S.A. s'est doté d'une **politique d'Achats responsables**, signée par les Directeurs généraux de chacune des filiales afin de répondre aux grands enjeux de demain et contribuer à la performance globale de l'entreprise. Elle s'articule selon cinq axes : assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs, contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème, intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans les achats de Crédit Agricole S.A., améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs, intégrer cette politique achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.

Crédit Agricole S.A. a par ailleurs signé dès 2011 la **Charte relations fournisseurs responsables** incitant les entreprises, à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. Pilotée aujourd'hui par le Médiateur des entreprises et le CNA (Conseil national des achats), Crédit Agricole S.A. 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 pour trois ans sur un périmètre élargi à Crédit Agricole S.A. et ses filiales. L'organisation et les actions de Crédit Agricole S.A. 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. La maîtrise des risques fournisseurs et de leur conformité représente un enjeu majeur. Elle s'articule autour d'une vision 360° des fournisseurs incluant le suivi de leur santé financière, leur dépendance économique, la complétude des documents légaux, le scoring fournisseurs, leur criblage (fournisseurs sous sanctions dont OFAC, Sapin 2 et devoir de vigilance) et enfin leur notation RSE. Les moyens mis en œuvre intègrent un dispositif KYS (*Know Your Supplier*). Le suivi de ces risques fait l'objet d'un "Comité décisionnaire de 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.

En cohérence avec le **Projet de Groupe**, la Ligne métier Achats a décliné celui-ci en co-construction avec tous les managers achats selon ses trois piliers : un Pilier excellence relationnelle, un Pilier Humain, ainsi que le Pilier Sociétal. La Ligne métier Achats joue pleinement son rôle d'influenceur auprès de ses principales parties prenantes, les fournisseurs et ses prescripteurs internes, pour contribuer à son niveau aux engagements du **Projet Sociétal du Groupe** : "Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone" et "Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale".

#### 3.5.4.1 Le Pilier excellence relationnelle

Les collaborateurs de la Ligne métier Achats se mobilisent pour établir des **relations responsables et durables avec leurs fournisseurs** en s'appuyant 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 dialogue avec les parties prenantes regroupe notamment des enquêtes de satisfaction permettant le recueil de l'expression des fournisseurs comme des prescripteurs internes, une rencontre annuelle Fournisseurs, des revues business régulières avec les principaux fournisseurs et une *newsletter* dédiée (LINK) qui leur est adressée semestriellement.

La Ligne métier Achats rappelle régulièrement le rôle du Médiateur interne qui peut être saisi par les fournisseurs et/ou le service interne concerné pour l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole en France et à l'international.

##### S'assurer de l'équité financière envers les 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 de Crédit Agricole S.A. 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). Des plans d'actions sont toujours en cours en vue d'une amélioration continue des délais moyens de paiement aujourd'hui à 43 jours en consolidé Crédit Agricole S.A., l'objectif est d'atteindre moins de 30 jours au plus tard le 31 décembre 2025 et de travailler sur la réduction du taux de factures payées en retard.

#### 3.5.4.2 Le Pilier Humain

La **Ligne métier Achats** compte plus de 400 collaborateurs issus de l'ensemble des entités de Crédit Agricole S.A. et des Caisses régionales en France et à l'international. Les objectifs de la Ligne métier Achats en matière de gestion de ses ressources humaines visent notamment le développement des compétences métiers des acheteurs en matière de RSE.

Pour répondre aux engagements sociétaux du Groupe, le parcours de professionnalisation de la Ligne métier a été enrichi de nouveaux modules de formation :

- une série "La Casa des Achats responsables" a été créée et diffusée auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Ligne métier. Ce dispositif de sensibilisation, composé de plusieurs saisons et plusieurs épisodes, a vocation à adresser les principales thématiques portées par le Projet Sociétal : saison 1 "La RSE", saison 2 "La décarbonation" ... ;
- les collaborateurs achats de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales ont également suivi "La Fresque du climat". L'occasion pour eux de comprendre les causes et conséquences du changement climatique ;
- en complément, une formation initiale dédiée aux outils d'évaluation RSE des fournisseurs, d'une durée d'une demi-journée, est proposée aux collaborateurs de la Ligne métier.

### 3.5.4.3 Le Pilier Sociétal

La Ligne métier Achats décline à son niveau et avec ses principales parties prenantes les engagements du Projet Sociétal du Groupe à travers notamment deux des engagements pris par le Groupe.

#### Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

Le projet trajectoire bas carbone achats vient participer à l'objectif du Groupe d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Au printemps 2022, la Direction des achats Groupe a lancé le projet trajectoire bas carbone achats. Des travaux de cadrage ont été lancés au cours du premier semestre 2022 et ont donné lieu aux livrables suivants :

- une première mesure de l'empreinte carbone des achats de biens et de services (scope 3.1) basée sur les dépenses externes et calculée via des facteurs d'émissions monétaires pour l'ensemble du Groupe Crédit Agricole ;
- l'identification des sous-familles d'achats les plus émissives, et sur chacune d'entre elles, l'identification d'une liste de leviers de réduction des émissions.

Sur base de ces travaux et sur le périmètre Crédit Agricole S.A., la Direction des achats Groupe a défini un objectif pour le scope 3.1 dans le cadre d'un dépôt de trajectoire auprès du SBTi. Cet objectif se construit selon les exigences du SBTi spécifiques aux institutions financières pour les catégories 1-14 du scope 3 (empreinte hors financement). Parallèlement, une feuille de route pour l'année 2023 est en cours de construction et repose sur trois chantiers :

1. cadrer et opérationnaliser une réduction des émissions : accompagner et embarquer l'ensemble des acteurs de l'écosystème achats vers un dispositif adapté et harmonisé de réduction des émissions ;
2. mesurer et reporter les réductions d'émissions : travailler sur un affinement de l'empreinte carbone en prenant en compte les exigences liées au reporting ;
3. définir et piloter un système de gouvernance : coordonner l'ensemble des parties prenantes et partenaires du projet vers une démarche en co-construction.

#### Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales

L'ancrage territorial du Groupe Crédit Agricole à travers son réseau de banques de détail en France 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 34 % de dépenses auprès des TPE-PME).

Dans son Plan moyen terme achats 2022-2025, la Ligne métier Achats valorise plus largement les achats inclusifs afin de renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, à la fois :

- les achats au service du développement de l'emploi dans les territoires (les entreprises implantées dans des zones de revitalisation rurales – ZRR ou dans les quartiers prioritaires de la ville – QPV ou encore les entreprises de l'économie sociale et solidaire – ESS) ;
- les achats comme levier d'emploi des publics fragilisés (travailleurs, handicapés travailleurs indépendants, structures d'insertion).

Ce périmètre élargi des achats inclusifs, au-delà des achats réalisés avec le secteur du travail protégé et adapté, a fait l'objet d'un premier chiffrage des dépenses en revenant sur les années 2020 et 2021 pour l'ensemble de Crédit Agricole S.A. Ces dépenses sont assez stables, autour de 8 % des dépenses externes de Crédit Agricole S.A., en 2020 et 2021, dont 4,4 millions d'euros avec le secteur du travail protégé et adapté et 1,4 million d'euros avec des entreprises d'insertion.

#### Généraliser la dimension RSE dans les appels d'offres

Depuis maintenant plusieurs années, la Ligne métier Achats a généralisé l'intégration de la dimension RSE à tous les dossiers d'achats afin d'évaluer la performance RSE des fournisseurs et des biens et services achetés (portée à minima à 15 % de la note globale). Sur les familles

critiques, cette note peut monter jusqu'à 30 à 40 % de la note globale pour les fournisseurs en *short list*.

Cette note prend en compte :

- l'évaluation RSE du fournisseur qui est demandée systématiquement lors des appels d'offres, avec l'appel à un tiers indépendant et spécialisé, la société EcoVadis. 2 935 fournisseurs de Crédit Agricole S.A. ont déjà une note EcoVadis au 2 janvier 2023 et 424 sont en cours d'évaluation ;
- l'évaluation RSE du bien ou produit acheté sur les dimensions sociale, éthique et environnementale avec les deux thématiques majeures que sont la décarbonation et l'inclusion.

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 et des modèles de grilles d'évaluation RSE ont été élaborées pour chaque catégorie d'achats, partagées sur l'intranet ONCE.

### 3.5.5 Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité

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 et celui de ses sous-traitants. 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.

#### Les engagements de protection des données des clients et des collaborateurs de Crédit Agricole S.A.

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. La déclaration d'appétence aux risques, soumise chaque année à l'approbation du Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A., intègre 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 Fonction Gestion des Risques (RFGR) de chaque entreprise du Groupe.

En troisième ligne de défense, l'Inspection générale, dans le cadre de ses missions d'audit, contrôle la conformité du système d'information à la politique de sécurité (PSSI), ainsi que le niveau de maîtrise du risque informatique.

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

### Sensibilisation et culture du cyber-risque

Crédit Agricole S.A. sensibilise activement ses collaborateurs aux cybermenaces pour rappeler les enjeux liés aux pratiques individuelles et entretenir les réflexes essentiels. La sensibilisation 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 a été entièrement refondue en 2022 pour être plus adaptée aux enjeux de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité des systèmes d'information des entités du Groupe. Elle est articulée autour d'une politique principale qui définit les grands principes de maîtrise des risques, leur déclinaison en mesures de sécurité, organisationnelles et opérationnelles, et des politiques de domaines spécifiant les exigences de sécurité sur les thématiques relatives à la Sécurité du Système d'Information. 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 doivent être limités aux utilisateurs autorisés. Une authentification forte ou multi-facteurs doit être mise en place pour les accès les plus sensibles (accès distants, systèmes d'administration...).

Les configurations des équipements doivent être sécurisées pour limiter l'usage de périphériques non validés. Le système d'information doit être cloisonné en zones dont les connexions avec d'autres zones ou des réseaux externes sont sécurisées et maîtrisées. Les environnements d'administration sensibles doivent être isolés, et les systèmes de production 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 doit donner lieu une analyse de risques préalable, et être 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

Les méthodologies de projets informatiques en place permettent d'identifier les risques et les moyens de gérer 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 doivent être corrigées dans un délai proportionné à leur niveau de risque.

### Incidents et chocs extrêmes

Le fonctionnement du système d'information doit faire l'objet d'une journalisation en continu, et ces journaux doivent être 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.

Le dispositif de contrôle et pilotage de la sécurité du système d'information incorporent les outils suivants :

- 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 entités sur l'ensemble des risques informatiques.

Enfin, Crédit Agricole S.A. a modélisé ses scénarios de risques cyber majeurs pour restituer, en vision risque, l'efficacité des mesures de sécurité déployées.

### Lutte contre la cybercriminalité

La fraude au virement et au prélèvement est en constante augmentation depuis 2019. En France, sept entreprises sur dix ont subi au moins une tentative de fraude en 2020. Après deux années de phase pilote, le portail SECURIBAN développé par Crédit Agricole Payment Services (CAPS) est désormais opérationnel. Ce dispositif permet de vérifier en moins d'une minute la cohérence entre l'IBAN et le détenteur du compte en donnant un *scoring*.

CAPS a commercialisé la carte biométrique qui est une carte de paiement dont la particularité est de posséder un capteur d'empreinte digitale. Elle permet de payer en sans contact des sommes supérieures à 50 euros d'un simple geste, en posant son doigt sur le capteur au moment du paiement. Pour apporter une sécurité maximale, l'authentification biométrique est requise en sans contact dès le premier centime d'euro.

Dans la poursuite de ses innovations, CAPS met son savoir-faire au service des porteurs de carte, soucieux de leur apporter la meilleure expérience client, éviter la perte de transaction et chasser un irritant majeur. Pour cela, CAPS propose une nouvelle évolution du verrouillage temporaire qui permet de désactiver temporairement la carte de paiement ou de retrait, puis de la réactiver une fois retrouvée, sans recourir à une mise en opposition, directement depuis l'Espace Client en ligne (NPC) et via l'application New Ma Banque.

## 3.6 STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT DES SECTEURS AGRICOLES ET AGROALIMENTAIRES

L'agriculture et l'agroalimentaire se situent aujourd'hui à l'interface de nombreux enjeux climatiques, environnementaux, sociaux, économiques et géopolitiques. Les systèmes alimentaires ont notamment été soumis en 2022 à d'importants bouleversements : le conflit en Ukraine qui a fait grimper le prix des denrées de base et de l'énergie ; les crises sanitaires qui ont touché les filières animales (grippe aviaire, peste porcine...) et les phénomènes climatiques extrêmes qui ont lourdement impacté certaines productions agricoles. Dans ce contexte, le Crédit Agricole, en tant que banque et partenaire historique des agriculteurs et de la filière agroalimentaire, a la volonté de contribuer activement à garantir et renforcer la souveraineté alimentaire tout en accompagnant les systèmes agroalimentaires vers plus de durabilité.

Le Groupe a ainsi réaffirmé en décembre 2021, dans le cadre de son Projet Sociétal, son engagement à "Réussir les transitions agricole et agroalimentaire". Cet engagement a été décliné en trois engagements :

- accompagner l'évolution des techniques vers un système agroalimentaire compétitif et durable ;
- permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique ;
- contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire.

Partenaire historique de l'Agriculture, le Crédit Agricole entend ainsi amplifier son action d'accompagnement des exploitations, des coopératives et des industriels de l'agroalimentaire vers des systèmes responsables et durables qui permettent de limiter les impacts négatifs sur l'environnement et la santé, de diminuer la vulnérabilité des systèmes de production face aux changements climatiques et d'assurer une meilleure souveraineté alimentaire des territoires, tout en répondant aux enjeux économiques et sociaux.

Pour mettre en œuvre les trois engagements du Projet Sociétal, le Crédit Agricole a élaboré en 2022 un cadre d'actions, appelé "Socle des transitions agricole et agroalimentaire", décliné en cinq axes et 15 leviers, qui synthétise les enjeux prioritaires du Groupe et sera utilisé par l'ensemble des métiers (filiales et Caisses régionales) afin de guider les financements et investissements dans le secteur.

Les cinq axes retenus sont :

1. promouvoir l'attractivité du métier d'agriculteur ;
2. contribuer à la transition vers une alimentation bas carbone ;
3. préserver les ressources naturelles ;
4. faire évoluer les modes alimentaires ;
5. produire via une économie circulaire.

Un dispositif global de formation aux enjeux de la transition agricole et alimentaire a également été élaboré par l'IFCAM (université du Groupe). Le dispositif, lancé en novembre 2022, sera déployé auprès de tous les salariés des filiales et Caisses régionales en 2023.

### 3.6.1 L'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires

Le **Crédit Agricole** accompagne la transition agro-écologique de ses clients et s'engage notamment auprès d'industriels soucieux de s'approvisionner en matières premières agricoles issues de l'"agriculture régénératrice". L'agriculture régénératrice est un ensemble de pratiques agricoles qui vise à réhabiliter et à améliorer l'ensemble de l'écosystème de l'exploitation du point de vue de la durabilité et de l'efficacité économique. Il s'agit d'une méthode d'agriculture qui accorde une grande importance à la santé du sol et qui améliore les ressources (sol, eau, biodiversité, etc.) qu'elle utilise. En mai 2022, quatre Caisses régionales du Crédit Agricole (Nord de France, Brie Picardie, Nord-Est, Champagne Bourgogne) ont monté une offre de

financement au service des agriculteurs de la filière Pommes de terre, en partenariat avec un industriel, pour promouvoir ces pratiques d'agriculture durables. Ce partenariat permet d'octroyer des prêts bancaires à des conditions exclusives aux agriculteurs, fournisseurs de cet industriel, et désireux d'investir dans des pratiques, équipements et technologies permettant la transition vers l'agriculture de régénération.

Via ses investissements dans les Fonds Livelihoods, le Crédit Agricole accompagne également le projet "**Sols de Bretagne**" qui permettra d'accélérer la transition de 11 000 hectares sur l'ensemble de la région Bretagne vers l'agriculture régénératrice. Une approche innovante, qui permet de restaurer la santé du sol, augmenter la biodiversité et capturer le carbone dans le sol, mais aussi de maintenir les rendements et réduire les coûts de production pour les agriculteurs. Cofinancé par la région Bretagne et le Fonds Carbone Livelihoods, le projet permettra de séquestrer 140 000 tonnes de CO<sub>2</sub> sur toute une durée de dix ans.

Crédit Agricole Assurances soutient les filières agricole et agroalimentaire via son engagement dans la réforme de l'assurance Récoltes, ses offres d'assurances à destination des agriculteurs et une proximité avec le monde de la recherche.

Crédit Agricole Assurances est complètement engagé dans la mise en œuvre de la réforme de l'assurance Récoltes au niveau national. Un des objectifs de cette réforme est que le nombre d'agriculteurs couverts en France double d'ici 2025. Cet engagement se traduit par :

- une participation active dans tous les groupes de réflexion avec les parties prenantes afin que ce dispositif réponde durablement aux enjeux de protection des agriculteurs contre les aléas climatiques ;
- la mise en place d'un dispositif ambitieux d'accompagnement des conseillers en lien avec les agriculteurs afin que ceux-ci puissent faire un choix éclairé dans la gestion des risques climatiques sur leurs récoltes.

Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, aide les agriculteurs à être plus résilients face au changement climatique, par le biais de l'assurance de la plupart des cultures sur pied (grandes cultures, vignes, cultures arboricoles), contre la quasi-totalité des événements climatiques qui peuvent les affecter comme la sécheresse, la grêle, l'excès d'eau, les inondations, la tempête, le gel.

Crédit Agricole Assurances s'est fixé comme objectif d'accompagner un agriculteur sur quatre face aux aléas climatiques à horizon 2025. À fin 2022, Pacifica gère près de 27 000 contrats assurances climatiques (assurance Récoltes, assurance Grêle et assurance Prairies).

De plus, pour favoriser l'installation des nouveaux agriculteurs, Crédit Agricole Assurances propose une réduction jeunes agriculteurs sur leur cotisation d'assurances.

Enfin, au cours des 13 dernières années, une initiative de recherche sur les nouveaux risques en agriculture (notamment liés au changement climatique) et les moyens d'y répondre est activement menée en partenariat avec l'Université Paris-Dauphine, l'Université de Paris-Nanterre, plusieurs laboratoires de recherche et Airbus *Defence and Space*. Dans un premier temps, cette initiative a permis de travailler sur des dispositifs de sécurisation de nouveaux risques en agriculture suite à des aléas climatiques, sanitaires ou de marché. L'assurance Prairies est née de cette initiative.

En Italie, **Crédit Agricole Italia** soutient le secteur agricole avec plusieurs initiatives. *Ready to Green* permet de soutenir les petits agriculteurs italiens avec l'"adoption" d'un arbre et la réception de 5 kg de fruits lors de la souscription d'un prêt ou d'une assurance. Par ailleurs, un partenariat avec Confagricoltura vise à apporter une aide aux entreprises dont l'activité est mise à rude épreuve suite à la sécheresse et la hausse des prix de l'énergie et des matières premières, ainsi que de les accompagner dans le processus de transition énergétique et digitale dicté par le Plan national de relance et de résilience (PNRR).

### 3.6.2 Accompagner l'évolution des techniques vers un système agroalimentaire compétitif et durable (Engagement #8)

Pour accompagner l'évolution des techniques vers un système agroalimentaire compétitif et durable le Groupe a annoncé la création d'une enveloppe d'investissement de 1 milliard d'euros pour accompagner les transitions agricole et agroalimentaire et la biodiversité et souhaite lancer un ensemble de dispositifs afin d'atteindre cette cible. Ce dispositif multiproduits a pour ambition d'accompagner tous les clients du Groupe, de l'amont comme de l'aval, en France comme à l'international, en mobilisant les fonds du Crédit Agricole mais aussi en s'associant à des investisseurs tiers ou d'autres partenaires.

Cet objectif a été décliné en 2022 par la structuration de trois fonds, qui seront lancés en 2023 (si les conditions de marchés sont réunies), ayant pour thématique les transitions agricole et agroalimentaire, telles qu'elles ont été définies dans "le socle des transitions". Le premier dispositif lancé en février 2023 <sup>(1)</sup> est un Fonds de capital investissement structuré par IDIA avec les **Caisses régionales**.

### 3.6.3 Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique (Engagement #9)

Pour accélérer la réduction des émissions de gaz à effet de serre du secteur et développer les puits de carbone naturels, le Groupe se mobilise pour structurer la filière du carbone agricole en France via le dispositif Label Bas Carbone mis en place par le ministère de la Transition écologique. Le Crédit Agricole a ainsi validé la création et le déploiement en 2023 d'une plateforme d'échange de crédits carbone issus de projets agricoles et forestiers français. Plus largement, cette plateforme aura pour vocation à accompagner les agriculteurs dans leurs projets de transition agro-environnementale en valorisant leurs efforts de réduction et de stockage de carbone par la vente de crédits

carbone. Ces crédits seront financés par les Caisses régionales, les filiales ou les entreprises (clientes du Crédit Agricole) désireuses de contribuer à la neutralité. Cette plateforme permettra d'une part d'aider les agriculteurs à amorcer des projets de transition mais aussi à accompagner les entreprises clientes dans leur stratégie de décarbonation, basée sur les trois principes : mesurer, réduire et contribuer à la neutralité carbone.

### 3.6.4 Contribuer au renforcement de la souveraineté alimentaire (Engagement #10)

Pour répondre à ses ambitions en matière de souveraineté alimentaire, la France dispose de réels atouts pour être plus autonome et sécuriser ses productions, qu'elles soient à destination de l'alimentation humaine ou animale. Pour accompagner cet enjeu, le Groupe travaille sur trois piliers : aider les nouvelles générations d'agriculteurs à se lancer ; valoriser le métier d'agriculteur et favoriser une alimentation durable en développant les circuits courts. Afin de trouver ensemble des solutions concrètes à ces enjeux de souveraineté, le Crédit Agricole a organisé du 1<sup>er</sup> septembre au 31 octobre 2022, un appel à idées national sur le thème : "Comment le Crédit Agricole peut-il soutenir demain le monde agricole ?". Parmi les 2 717 idées proposées par l'ensemble des participants (collaborateurs et administrateurs), 12 idées ont retenu l'attention des participants, des experts agricole et agroalimentaire du Groupe et du Jury de présélection. À la suite de cela, trois projets ont été élus grand gagnant sur trois piliers (Renouvellement des générations ; Valorisation du métier d'agriculteur ; Alimentation durable). Les projets retenus sont :

- Pilier 1 – Café de l'installation et de la transmission (Caisses régionales Champagne- Bourgogne et Languedoc) ;
- Pilier 2 – Entraide (Caisse régionale Sud Méditerranée) ;
- Pilier 3 – Les Oranges de Noël (Caisse régionale Charente-Maritime Deux-Sèvres).

Dès le premier trimestre 2023, un appel à solutions sera lancé auprès de start-up et entreprises pour mettre ces idées en œuvre.

(1) Cf. le communiqué de presse disponible sur le site internet de Crédit Agricole S.A. : <https://presse.credit-agricole.com/actualites/le-credit-agricole-lance-un-fonds-dinvestissement-de-300-meur-dedie-a-la-transition-des-entreprises-agroalimentaires-en-france-et-en-italie-bf02-9ed05.html>

# 4

## La gestion des risques ESG



---

<b>4.1.</b>	L'approche des risques ESG	94
<b>4.2.</b>	L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissements et de gestion d'actifs	95
<b>4.3.</b>	L'intégration des critères ESG dans les financements	98
<b>4.4.</b>	TCFD : la gestion des risques climatiques	99
<b>4.5.</b>	Risques de non-conformité	108

## 4.1 L'APPROCHE DES 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 de la partie 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

- **Les risques climatiques et environnementaux** : risques financiers par le Groupe résultant de l'impact actuel ou futur de facteurs environnementaux sur les activités et actifs de nos contreparties ou ceux investis.
  - *Facteurs de risques physiques* : dommages directement causés par des événements environnementaux aigus (type catastrophe naturelle) ou chroniques (hausse des températures moyennes sur le long terme, élévation du niveau de la mer, perte de biodiversité...).
  - *Facteurs de risques de transition* : impact actuel ou prévu, sur les contreparties de l'établissement ou sur ses actifs investis, de la transition vers une économie résiliente au changement climatique ou écologiquement durable. Ils recouvrent les coûts induits par les évolutions réglementaires ou de politiques liées au climat et à l'environnement, les changements de comportements, les évolutions technologiques, les risques de réputation.
- **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.

### L'intégration des risques ESG 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. À titre d'exemple, les risques environnementaux peuvent se transmettre sur les grandes catégories de risque de la façon suivante :

Risque de crédit	Risques financiers	Risques opérationnels
Impacts sur les revenus, coûts et actifs des clients du Groupe : dépréciation des actifs financés ou en sûretés, perturbation des activités du territoire, tension inflationniste	Difficultés de levées de liquidités du Groupe en raison d'informations négatives ( <i>greenwashing</i> ) Brusque réévaluation et volatilité des instruments financiers détenus par le Groupe	Non-respect de nos engagements publics (risque de réputation) Non-respect des devoirs de conseil et de vigilance du Groupe (ex. : financement en zone inondable) Dommage matériel sur les actifs du Groupe, perturbation de ses activités (y compris sur les SI)

## 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 propose une gamme de 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.

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

### Documents ESG disponibles sur le site internet d'Amundi <sup>(1)</sup>

- Politique d'Investissement Responsable, Rapport Climat et Durabilité, Déclaration SFDR, Rapport d'évaluation PRI, etc.
- Politique de vote, rapport de vote, rapport d'engagement, rapport de "stewardship"

### Documents ESG disponibles sur le site internet de Crédit Agricole Assurances <sup>(2)</sup>

- Politique ESG Climat
- Reporting RSE

L'ambition du Groupe Crédit Agricole est de permettre à ses clients d'orienter leur épargne vers des projets durables et conformes à leurs valeurs, en totale connaissance de cause (et confiance).

À cet égard, le Livret Engagé Sociétaire, lancé en octobre 2022, permet au client d'investir dans des projets durables et d'être informé des projets soutenus par les Livrets Engagé Sociétaire.

Les autorités européennes ont par ailleurs complété les réglementations sur l'épargne financière MiFID II et IDD d'un axe supplémentaire : les préférences en matière de durabilité. En parallèle le règlement Taxonomie et la "Sustainable Finance Disclosure Regulation" (SFDR) précisent ce qui constitue un investissement durable et comment cette durabilité doit être démontrée.

Ces réglementations fixent un cadre en matière de terminologie et d'approche ESG. En conséquence, tout épargnant peut choisir les supports d'investissement selon leur alignement à la taxonomie, leur alignement à l'investissement durable tel que défini par SFDR, et préciser les *Principal Adverse Impacts* (PAI), également définis par SFDR, que son investissement doit prendre en compte.

Au-delà de la stricte application de ces réglementations, le Groupe adopte une démarche très exigeante et prudente, en préférant afficher un alignement qu'il peut maintenir dans le temps plutôt qu'un alignement attractif mais de facto provisoire puisque tributaire des fluctuations de marché. Par ailleurs, pour évaluer la part d'investissement durable selon SFDR, le Groupe adopte la méthode de calcul au prorata du chiffre d'affaires réel généré par les activités durables de l'entreprise, et non la méthode "pass/fail" consistant à prendre en compte le chiffre d'affaires total d'une entreprise dont seulement certaines activités sont durables.

Enfin, le Groupe Crédit Agricole déploie un vaste programme de formation afin que les conseillers soient en mesure d'informer et d'accompagner leurs clients dans le choix de leurs investissements durables.

(1) <https://legroupe.amundi.com/documentation-esg>

(2) <https://www.ca-assurances.com/Nos-engagements/Nos-publications-extra-financieres>

## Amundi, un dispositif permettant de positionner l'investissement responsable au plus haut niveau

Amundi, pionnier de l'investissement responsable et signataire des *Principles for Responsible Investment* (PRI) depuis 2006, a placé l'analyse ESG 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 gérés activement <sup>(1)</sup>. Amundi porte une attention toute particulière à deux grands enjeux de durabilité que sont, d'une part, la transition environnementale 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 fin 2021 <sup>(2)</sup>, Amundi a annoncé amplifier ses engagements en faveur d'une transition environnementale juste au travers de son plan stratégique "Ambitions ESG 2025" annoncé en décembre 2021.

### Prioriser les enjeux ESG au plus haut niveau

Amundi s'est doté de moyens importants pour déployer sa politique d'investissement responsable. La Ligne métier Investissement responsable, qui compte plus de 60 experts, définit et met en œuvre la stratégie d'Amundi en matière de finance durable dans toutes ses dimensions, au service des différentes gestions : analyse et notation des entreprises, engagement et vote, intégration des facteurs ESG et conception de solutions d'investissement durable, indicateurs clés de durabilité des portefeuilles, promotion ESG, et participation aux travaux et initiatives de place.

Parce qu'agir en tant qu'établissement financier responsable représente un engagement essentiel de la stratégie d'Amundi, la structure de gouvernance intègre les enjeux liés à une gestion responsable. Les responsabilités liées à la réalisation de ses objectifs ESG – notamment climatiques – se reflètent notamment dans les instances de supervision et de direction telles que le Conseil d'administration et le Comité stratégique et RSE.

Au sein de l'équipe d'Investissement responsable, plusieurs Comités permettent un suivi régulier des travaux menés, notamment : le Comité stratégique ESG et climat définit, valide et pilote la stratégie ESG et climat, ainsi que la politique d'investissement responsable d'Amundi ; le Comité de notation ESG valide les méthodologies de notation ESG, revoit les politiques d'exclusion et les politiques sectorielles et valide leurs règles d'application ; le Comité de vote valide la politique de vote d'Amundi et les approches spécifiques/locales, et joue un rôle de conseil dans les décisions de vote de certaines situations individuelles.

Amundi a une gouvernance dédiée pour le pilotage de sa stratégie en tant qu'acteur financier responsable et entreprise responsable.

Son Conseil d'administration s'appuie principalement sur les travaux du **Comité stratégique et RSE**. Présidé par une administratrice indépendante et composé de trois membres, il examine, au moins annuellement, les actions conduites par le Groupe en matière d'investissement responsable et de RSE.

### Définir une politique d'investissement responsable

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

- (1) Lorsque cela est techniquement possible. Certaines exceptions ont été définies, elles concernent les fonds pour lesquels la fonctionnalité de gestion active est limitée, tels que les fonds "Buy and Watch" ou les organismes de titrisation, les fonds immobiliers et alternatifs, les fonds non gérés sur les plateformes d'investissement d'Amundi et fonds délégués, fonds à forte concentration dans l'indice ou ceux qui présentent une couverture limitée d'émetteurs notables, les produits des plateformes d'hébergement (*Fund Hosting*).
- (2) Source : Broadridge au 30 septembre 2021.
- (3) Le risque de durabilité désigne un événement ou une condition d'ordre environnemental, social ou de gouvernance qui, s'il se produit, pourrait avoir un impact négatif matériel sur la valeur de l'investissement. Les principaux effets négatifs sont les effets des décisions d'investissement qui entraînent des effets négatifs sur les facteurs de durabilité. Les facteurs de durabilité signifient les questions environnementales, sociales et relatives au personnel, au respect des droits de l'homme, à la lutte contre la corruption et à la lutte contre la corruption.

## L'analyse ESG au cœur du processus d'investissement responsable

Amundi a développé deux principales méthodologies propriétaires de notation ESG dans l'univers des émetteurs cotés, l'une pour les entreprises émettant des instruments et l'autre pour les entités souveraines. L'approche d'Amundi se fonde sur des textes de portée universelle, comme le Pacte mondial des Nations Unies, les principes directeurs de l'OCDE sur le gouvernement d'entreprise, l'Organisation internationale du travail (OIT), etc. Le score ESG vise à mesurer la performance ESG d'un émetteur, par exemple sa capacité à anticiper et gérer les risques et opportunités de durabilité inhérents à son secteur et à ses situations individuelles. Le score ESG évalue également la capacité du management de l'entreprise à gérer l'impact négatif potentiel de ses activités sur les facteurs de durabilité <sup>(3)</sup> :

- l'analyse ESG des entreprises est fondée sur une approche *Best-in-Class* : elle consiste à comparer entre eux les acteurs d'un même secteur pour distinguer les meilleures et les moins bonnes pratiques sectorielles ;
- la méthodologie pour évaluer la performance ESG des émetteurs souverains s'appuie sur une cinquantaine d'indicateurs ESG jugés pertinents par la recherche ESG d'Amundi pour traiter les risques de durabilité <sup>(3)</sup> et les facteurs de durabilité <sup>(3)</sup>. Les facteurs E, S et G peuvent avoir un impact sur la capacité des États à rembourser leurs dettes à moyen et long terme. Ils peuvent également refléter la manière dont les pays s'attaquent aux grandes questions de durabilité qui affectent la stabilité mondiale.

Les notes ESG sont mises à jour mensuellement sur la base des données brutes communiquées par les fournisseurs externes d'Amundi et l'équipe de recherche ESG est attentive à l'évolution des pratiques ESG des émetteurs. Les analystes ESG réajustent régulièrement leur analyse et leur méthodologie de notation, en fonction de l'environnement et des événements qui peuvent l'affecter.

Les gestionnaires de portefeuille et les analystes des différentes plateformes de gestion ont ainsi accès en permanence aux notations ESG des émetteurs, ainsi qu'aux analyses et métriques ESG connexes.

Dans le cadre de son plan Ambitions ESG 2025, Amundi a annoncé vouloir aller plus loin dans l'intégration d'objectifs extra-financiers dans sa gestion active de portefeuilles, en lien avec l'enjeu climatique. Ainsi, Amundi travaille à la mise en place d'une méthodologie de notation, afin d'évaluer, dans une approche *Best-in-class*, les efforts de transition des émetteurs par rapport à un scénario *Net Zero*, notamment au travers des efforts de décarbonation de leur activité et le développement de leurs activités vertes.

### Une politique d'engagement active

Pilier majeur de sa vision d'investisseur responsable, la politique d'engagement s'exerce à l'occasion des échanges réguliers entre les analystes et les entreprises investies, et à travers des actions individuelles ou collaboratives d'engagement sur les grands enjeux du développement durable, afin de favoriser des changements concrets vers une économie inclusive, durable et bas carbone. Elle est complétée par une politique détaillant l'exercice des droits de vote.

Le changement climatique et la dégradation des écosystèmes, qui menacent de provoquer des réactions en chaîne destructrices constituent des thématiques prioritaires dans les campagnes d'engagement d'Amundi. Dans le cadre de son plan Ambitions ESG 2025, Amundi a démarré en 2022 un cycle "d'engagement" sur les sujets climat avec l'objectif d'atteindre 1 000 entreprises supplémentaires engagées d'ici 2025.

## La politique de vote complète le dispositif d'engagement

La politique de vote d'Amundi repose sur la conviction que la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux, et de bonne gouvernance par les Conseils d'administration est essentielle à la bonne gestion d'une entreprise. Amundi entend pleinement jouer son rôle d'investisseur responsable et se mobilise ainsi sur le soutien aux résolutions portant sur le climat ou sur des enjeux sociaux.

## Une politique d'exclusion ciblée

Convaincus que sa responsabilité en tant qu'actionnaire est d'accompagner la transition des entreprises vers des modèles de développement décarbonés, le plan d'action d'Amundi vis-à-vis des émetteurs se fonde sur un déploiement de moyens ambitieux sur l'activité d'"engagement". Dans ce contexte, l'usage des politiques d'exclusions n'est jugé pertinent que lorsqu'elles ciblent des activités venant compromettre cette transition alors que des alternatives à l'échelle existent.

Dans le cadre de sa responsabilité fiduciaire, Amundi applique une politique d'exclusion ciblée sur l'ensemble de ses portefeuilles. Ces règles sont applicables à toutes les stratégies de gestion active sur lesquelles Amundi a toute discrétion. Elles sont applicables également aux fonds ESG passifs dans la mesure du possible (à l'exception des indices très concentrés).

Elles concernent les émetteurs exposés aux règles d'exclusion et aux seuils fixés dans la politique sectorielle, les émetteurs qui ne se conforment pas aux conventions et/ou cadres internationalement reconnus ou aux réglementations nationales. Cette politique d'exclusion est mise en œuvre au sein des portefeuilles sous réserve de conformité aux lois et réglementations applicables, et sauf demande contraire des clients.

Depuis fin 2022, Amundi exclut les entreprises dont l'activité (exploration et extraction) est exposée à plus de 30 % aux hydrocarbures non conventionnels (pétrole et gaz de schiste, sables bitumineux). C'est l'un des engagements pris dans le cadre du plan Ambitions ESG 2025.

Cette politique d'investissement responsable exigeante d'Amundi est appliquée à la fois pour les grandes clientèles et les investisseurs institutionnels <sup>(1)</sup>, ainsi que pour les clients des Caisses régionales au travers de la gamme engagée <sup>(2)</sup> et responsable proposée au travers de l'assurance-vie, du plan d'épargne en actions (PEA) et du compte titres ordinaire (CTO) (voir la section "Proposer des supports d'épargne responsable aux clients des Caisses régionales et de LCL").

## Crédit Agricole Assurances, intégrer des critères responsables dans sa politique d'investissement

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. 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. Il intègre les critères ESG sur l'ensemble de ses classes d'actifs en s'appuyant notamment sur l'expertise d'Amundi et son système d'analyse et de notation ESG, qui s'applique aux actions cotées et aux souverains. Crédit Agricole Assurances a déployé sa méthodologie de notation interne ESG et 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.

À fin décembre 2022, les titres cotés (actions et obligations *corporate* et souverains et assimilés) directement détenus par Crédit Agricole Assurances sont intégralement soumis à un filtre ESG. L'encours correspondant est de 174 milliards d'euros sur un montant global de 272 milliards d'euros d'actifs investis au titre des fonds euros et des fonds propres.

(1) Pour tout nouveau mandat ou fonds dédié, la politique d'exclusion d'Amundi sera mise en œuvre conformément à la documentation précontractuelle, sauf demande contraire d'un client.

(2) Voir le site de Crédit Agricole : <https://www.ca-sicavetfcp.fr/Particuliers/Notre-offre-engagee>

Crédit Agricole Assurances poursuit sa politique sectorielle spécifique au charbon thermique sur ses portefeuilles d'investissements directs afin d'assurer la sortie du charbon thermique en 2030. Cet engagement porte sur tous les investissements détenus en direct, cotés et non cotés, effectués au titre des fonds euros et fonds propres. 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 responsables. À fin 2022, Crédit Agricole Assurances détient, en direct, 10 milliards d'euros d'obligations vertes, plus de 1,3 milliard d'euros en *social bonds* et 2,2 milliards d'euros en *sustainable bonds*.

## Indosuez Wealth Management, déployer une offre responsable

**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) mais aussi sa politique d'octroi de crédit.

## Proposer des supports d'épargne responsable aux clients des Caisses régionales et de LCL

La politique ESG des pôles gestion de l'épargne et assurances du Groupe Crédit Agricole permet de proposer une gamme "Engagée et Responsable" de solutions d'investissement aux clients des Caisses régionales et une gamme "LCL Impact" aux clients de LCL.

La gamme "**Engagée et Responsable**" est construite autour de trois axes : intégration des enjeux climatiques et environnementaux dans les critères de gestion ; soutien aux entreprises contribuant aux évolutions sociétales et aux transitions agricole et agro-alimentaire ; soutien aux entreprises françaises durables. Constituée d'une vingtaine de solutions de placements responsables, la gamme Engagée et Responsable permet aux clients des Caisses régionales de diversifier leur patrimoine financier, de manière concrète, en soutenant des entreprises vertueuses et/ou engagées dans leur transformation dans des univers de gestion larges.

Les gammes "**LCL Impact Climat**" et "**LCL Impact Sociétal et Solidaire**", quant à elles, proposent aux investisseurs désireux de donner du sens et de l'utilité à leurs placements un choix de solutions d'investissement sélectionnées pour leur soutien à des entreprises contribuant aux défis environnementaux et sociaux et permettant à l'investisseur de positionner au cœur de ses choix d'épargne la planète et la société.

Ces deux gammes de solutions de placements responsables constituent les gammes "cœur" proposées aux clients des Caisses régionales et de LCL, en particulier ceux souhaitant mobiliser leur épargne pour un développement plus durable.

Enfin, pour les clients souhaitant déléguer la gestion de leur patrimoine, les Caisses régionales et LCL proposent de la gestion sous mandat et/ou de la gestion conseillée prenant en compte les critères ESG.

Depuis le lancement des fonds 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 : 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 titre d'exemple, à fin 2022, 232 unités de compte proposées à l'épargnant par Predica sont labélisées ISR, GreenFin et/ou Finansol, pour un montant total d'UC labélisées de 21 milliards d'euros.

### 4.3 L'INTÉGRATION DES CRITÈRES ESG DANS LES FINANCEMENTS

#### Documents ESG disponibles sur le site internet de Crédit Agricole CIB <sup>(1)</sup>

- Politique RSE de Crédit Agricole CIB
- Politiques sectorielles RSE

#### L'intégration des enjeux ESG dans l'analyse du risque de contreparties 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 pour les financements de projets** : 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 ou le mandat de conseil financier 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. Elles reflètent les enjeux citoyens, notamment en ce qui concerne le respect des droits humains, la corruption, la lutte contre le changement climatique et la préservation de la biodiversité. 13 politiques sectorielles RSE sont aujourd'hui publiées 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 ;
- **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.

En 2022, 13 financements de projets de Crédit Agricole CIB ont été signés et ont fait l'objet d'un classement selon les catégories A, B et C des Principes Équateur. Au 31 décembre 2022, le nombre de projets en portefeuille est de 457. La répartition des projets par classe est la suivante :

- 38 projets ont été classés A dont 5 en 2022 ;
- 359 ont été classés B dont 8 en 2022 ;
- 60 ont été classés C dont aucun en 2022.

**Un second regard risques climatiques est intégré aux avis risques émis sur certains cadres de risque sectoriels 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, transport maritime...).**

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 ESR (*Environmental and Social Risks*), rattaché à la Direction des risques. Les autres membres permanents sont le Département des risques sectoriels et individuels corporates de la Direction des risques et les responsables des Lignes métier concernées 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 des aspects environnementaux et sociaux appliqué à l'ensemble de ses clients entreprises. La notation est effectuée à 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 de notation extra-financière. 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). Les dossiers sensibles font l'objet d'un avis du Département ESR, et d'un passage en Comité CERES.

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

Le Groupe à travers l'ensemble de ses filiales décline l'ensemble des offres environnementales et sociales sur l'ensemble de ses segments de clientèle afin que tous les acteurs de l'économie et des territoires soient accompagnés et soutenus dans les transformations en cours et à venir. Le Crédit Agricole adopte une approche volontariste d'inclusion ESG en particulier dans l'accompagnement des ETI (entreprises de taille intermédiaire) et PME en mettant à disposition des solutions adaptées à leur secteur et leur taille, à travers une approche incrémentale dépendant de la taille et de la maturité de l'entreprise :

- un diagnostic de la performance ESG du client est effectué par les chargés de clientèle afin de sensibiliser l'entreprise aux problématiques environnementales, sociales et de conformité majeures. Cette première évaluation est basée sur des critères cœur quantitatifs et qualitatifs, ainsi que des critères sectoriels ;
- sur la base du diagnostic un portefeuille d'offres est mis à disposition. Celles-ci sont soutenues par un réseau de partenaires nationaux et locaux dans une optique de mise à disposition des expertises filière à l'ensemble du réseau.

L'objectif est de donner accès au plus grand nombre aux solutions ESG du Groupe Crédit Agricole dans une approche d'amélioration continue. Ces offres adresseront les objectifs à la fois environnementaux et sociaux. En complément, le Crédit Agricole lance des formations pour le segment des professionnels sur les thématiques de la création d'entreprise responsable.

(1) <https://www.ca-cib.fr/nous-connaître/responsable-et-engagé/notre-politique-de-financement-durable>

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'affaires**. Ce projet précurseur dans le monde bancaire, est en cours de déploiement auprès des Caisses régionales, de certaines banques de proximité à l'international. À fin 2022, sur 32 Caisses régionales, 56 % des Caisses régionales l'ont complètement déployé, et 25 % sont en cours de déploiement. Pour LCL, sur le marché Entreprises, ce questionnaire ESG a été diffusé à l'ensemble des Chargés d'affaires au cours du premier trimestre 2022, avec un objectif de 1 000 questionnaires réalisés sur la clientèle PME et ETI sur l'année, avec 862 questionnaires remplis au 31 décembre 2022. 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... Le dispositif de formation a été renforcé en 2022 (cf. partie 3.5.2.2. La formation des collaborateurs et le développement collectif) ;
- **amorcer** les échanges entre les chargés d'investissement et PME/ETI sur leur démarche ESG : il se positionne comme un outil de dialogue entre le Crédit Agricole et les acteurs de l'économie ;
- **apprécier** le risque ESG des portefeuilles crédits : le questionnaire génère un score, porté à la connaissance du délégataire du dossier de crédit, pouvant entraîner la recherche d'informations complémentaires si la note révèle une fragilité de l'entreprise.

## 4.4 TCFD : LA GESTION DES RISQUES CLIMATIQUES

La politique de gestion des risques environnementaux présentée au sein de cette partie vise principalement à appréhender les impacts financiers potentiels des risques environnementaux 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 l'environnement climat (volet "matérialité environnementale" de la NFRD), et l'identification des opportunités liées aux risques environnementaux telles que définies par la TCFD (*Task-Force on Climate-related Disclosure*), sont quant à elles traitées au sein de la partie 3.4 "Stratégie environnementale" de la Déclaration de performance extra-financière.

Défini annuellement et validé par les instances de gouvernance, le cadre de 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 vulnérabilité aux risques climatiques

Afin d'évaluer la vulnérabilité du Groupe aux risques physique et de transition, un recensement a d'abord été élaboré des principaux facteurs de risques pouvant impacter les activités du Groupe :

#### — Risques physiques

Catégorie de facteur	Sous-catégorie
<b>Climatique, météorologique, hydrique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Chaleur</b> : canicule, pic de chaleur, vague de chaleur océanique, hausse de la température moyenne</li> <li>■ <b>Sécheresse</b> : météorologique (faibles précipitations), édaphique/agricole (faible humidité des sols), hydrologique (faible réserve d'eau), aridité</li> <li>■ <b>Incendie</b></li> <li>■ <b>Précipitation</b> : précipitation intense, grêle, chutes de neige, coulée de boue, lave torrentielle, changement de pluviométrie moyenne</li> <li>■ <b>Inondation</b> : inondation côtière (submersion littorale), crue lente, crue éclair, remontée de nappe phréatique, hausse du niveau de la mer</li> <li>■ <b>Vent</b> : vent violent, orage, tempête, tornade, ouragan</li> <li>■ <b>Froid</b> : vague de froid, gel</li> </ul>
<b>Géologique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Retrait-gonflement des argiles</b></li> <li>■ <b>Activité sismique</b> : séisme, tsunami, éruption volcanique</li> <li>■ <b>Mouvement de terrain</b> : glissement, effondrement de terrain</li> <li>■ <b>Érosion</b> : chutes de pierres, éboulements, écroulements</li> </ul>
<b>Biologique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Maladie</b> : épidémie, pandémie</li> <li>■ <b>Espèces exotiques envahissantes</b> : espèce végétale ou animale invasive</li> <li>■ <b>Perte de biodiversité</b> : perte de milieux naturel, d'espèce végétale et animale, notamment impacts de la déforestation et la surpêche</li> </ul>
<b>Pollution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Pollution</b> : eau, air, sols, écosystèmes</li> </ul>

## — Risques de transition

Catégorie de facteur	Sous-catégorie
Décision des autorités (exécutives, législatives, judiciaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taxe, subvention</li> <li>■ Obligation, interdiction</li> <li>■ Amende, condamnation</li> </ul>
Évolution de marché	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Évolution de comportement d'acteur (préférences des consommateurs, fournisseurs, employés, investisseurs)</li> <li>■ Évolution de prix</li> </ul>
Évolution technologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développement technologique pour : baisser les émissions de GES, baisser la consommation d'énergie, limiter les autres impacts environnementaux</li> </ul>
Obligation contractuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Définition et respect d'une obligation contractuelle liée à des facteurs environnementaux</li> </ul>

En considérant les travaux scientifiques à date et les principaux facteurs de risques retenus, 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 version stressées selon des trajectoires définies. Il s'agit d'une approche risque usuelle, prenant cependant dans ce cas des hypothèses long terme, contrairement aux scénarios habituels considérant des projections généralement courtes (3/5 ans environ). La matérialisation de ces risques est en effet plus lointaine, aussi, les régulateurs et superviseurs soutiennent ces approches qui permettent de mieux appréhender leurs impacts quantitatifs, ces travaux éclairant également les instances de gouvernance. La TCFD préconise également cette démarche afin d'évaluer la sensibilité aux risques climatiques des actifs.

### Scénarios internes

Pour mesurer les enjeux liés aux risques climatiques, le Groupe a développé une méthode interne, nommée SAFE (*Single Accounting of Financed Emissions*, initialement P9XCA, cf. partie 5.3 "Mesures liées à l'empreinte carbone indirecte"), 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.

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.

Cette mesure des enjeux a permis de simuler l'impact de scénarios d'évolution du prix du carbone. 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 internes 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 ; dans l'ensemble des scénarios projetés, les impacts financiers pour le Groupe restent contenus.

### Les scénarios NGFS : la référence des exercices de stress test climatique ACPR et BCE

Le Groupe Crédit Agricole a participé de façon volontaire en 2020 à un premier 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, dommages, vie), la gestion d'actif étant quant à elle exclue du champ d'analyse. Les portefeuilles sur lesquels les simulations ont été conduites représentaient 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. 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. Les impacts quantitatifs étaient contenus dans les trois scénarios et gérables pour le Groupe sur les horizons considérés, grâce notamment à l'application de décisions de gestion.

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 credit*. Il a permis en outre de préparer l'exercice conduit par la BCE en 2022.

L'approche retenue par la BCE s'est inscrite dans le prolongement des travaux de l'ACPR en ne visant cependant que les activités bancaires (crédit et marché), tout en étendant le champ d'analyse à de nouvelles composantes, comme la présentation de données de résultat par secteur, les émissions de CO<sub>2</sub> sur une sélection de contreparties, ainsi que le risque physique. Les scénarios proposés par la BCE découlent également des travaux du NGFS (phase 2) et retiennent, pour ceux afférents à la transition, une version ordonnée, désordonnée et une dernière version sans transition (*hot house world*) :

- le scénario *Orderly* de la BCE correspond au scénario *Net Zero 2050* du NGFS dont les principales caractéristiques sont :
  - une très forte réduction des émissions de GHG (*GreenHouse Gas*) pour atteindre le net zéro en 2050,
  - une action immédiate, ambitieuse et régulière permettant une transition douce,
  - un prix du carbone en ligne avec les objectifs fixés ;

- le scénario *Disorderly* de la BCE correspond au scénario *Delayed Transition* du NGFS dont les principales caractéristiques sont :
  - une très forte réduction des émissions de GHG pour atteindre le net zéro en 2050,
  - une action tardive et soudaine entraînant une transition brusque,
  - un prix du carbone en ligne avec les objectifs fixés ;
- le scénario *Hot House World* de la BCE correspond au scénario *Current Policies* du NGFS dont les principales caractéristiques sont :
  - l'absence de nouvelles politiques en faveur de la transition,
  - la diminution progressive des émissions européennes est compensée par la hausse hors Europe, entraînant réchauffement climatique et hausse substantielle du risque physique,
  - un prix du carbone demeurant très faible.

Cet exercice a couvert un champ plus large et nécessité une collecte supplémentaire de données ou d'utilisation de proxy pour les données non encore disponibles. Les impacts demeurent limités et cohérents avec le premier exercice conduit par l'ACPR, et ont permis de poursuivre les analyses notamment sur les stratégies sectorielles à déployer pour chacun des scénarios.

## La mesure du risque physique

Les facteurs de risque physique décrits ci-dessus peuvent essentiellement impacter, à court terme, les actifs physiques financés, pris en garantie ou assurés par les filiales de Crédit Agricole SA. Crédit Agricole Assurance ainsi que LCL sont donc les filiales prioritairement considérées dans l'analyse du risque physique.

Ainsi, dans son activité d'assurance dommages, **Crédit Agricole Assurances** est exposé aux risques de dommages et de catastrophes, notamment climatiques. Pour gérer ces risques et contenir l'exposition afférente de Crédit Agricole Assurances, un dispositif de surveillance et de maîtrise des risques physiques est en place chez Pacifica, principale entité IARD du groupe Crédit Agricole Assurances. L'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.

Chez Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, 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 ou Prairies, il représente néanmoins plus d'un tiers de la charge pour les contrats comme l'assurance Habitation, Automobile, Multirisques Agricoles ou Multirisques Professionnels. À l'inverse, les contrats de Responsabilité Civile ne sont que faiblement impactés.

La Direction des risques Groupe, LCL, les pôles utilisateurs et plusieurs Caisses régionales de Crédit Agricole collaborent afin de définir des méthodologies communes permettant de cartographier leurs encours et d'évaluer leur vulnérabilité à différents aléas.

## 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 (calculée via la méthode SAFE décrite supra) et le montant de ses encours et a vocation à cartographier les enjeux liés au risque de transition.

En complément, les travaux conduits avec la supervision ont permis d'établir une cartographie du risque de transition selon la sensibilité sectorielle définie par la BCE dans son rapport *ECB Economy-Wide Climate Stress Tests (Occasional Paper Series n° 281 – September 2021)*, présentant les niveaux de sensibilité suivant :

Secteurs les plus exposés au risque de transition	Niveau de risque
Agriculture, sylviculture et pêche	■■■■
Industries extractives	■■■■
Production et distribution d'eau, assainissement, gestion des déchets et dépollution	■■■■
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné	■■■■
Hébergement et restauration	■■
Industrie manufacturière	■■
Transports et entreposage	■■
Commerce	■
Construction	■
Immobilier commercial et résidentiel	■

■■■ Aléa maximal : plus de 90 % des entreprises sont fortement exposées au risque de transition.

■■ Aléa élevé : entre 50 % et 90 % des entreprises sont fortement exposées au risque de transition.

■ Aléa moyen : moins de 50 % des entreprises sont fortement exposées au risque de transition.

Source : Analyse de la Direction des Risques Groupe sur la base des travaux de test de résistance aux risques climatiques de la Banque Centrale Européenne

Au regard de cette macroanalyse, une part importante des expositions de financement relève de secteurs relativement plus exposés au risque de transition climatique. Ces expositions sont portées essentiellement par les pôles Grandes Clientèles et de Banque de Proximité en France. Cette analyse reflétant la ventilation des activités du Groupe, l'immobilier, regroupant financement habitat et d'activités immobilières, représente une part significative de ces expositions. Les secteurs présentant les risques les plus élevés, y compris l'agriculture, sont mineurs en expositions globales mais significatifs en termes de stratégie et d'image.

En complément de cette analyse, les travaux conduits avec la supervision n'ont pas permis d'identifier à date des impacts financiers significatifs à l'horizon de ces financements.

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

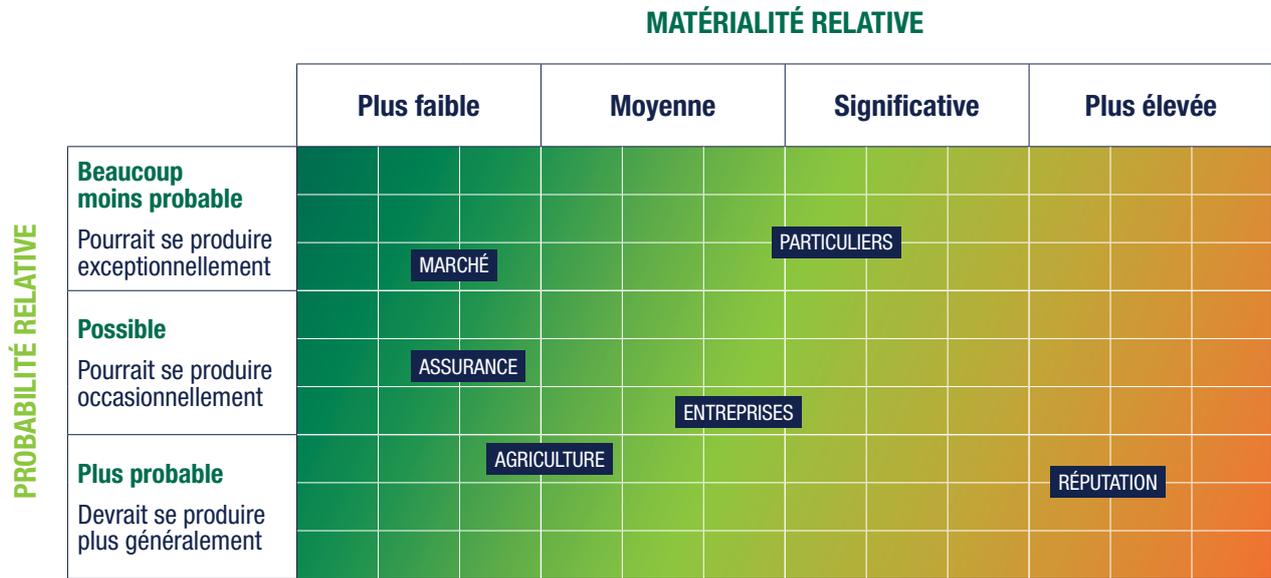
situé dans un pays peu exigeant en matière de réduction des émissions de GES. Tant le sens que l'importance de l'impact sur cet acteur dépendront de sa capacité à adapter sa stratégie et son modèle économique à la nouvelle donne. L'indice de risque de transition complète les politiques sectorielles RSE 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, et nourrit les analyses risques, notamment dans la revue des stratégies sectorielles.

La gestion du risque de transition est réalisée au travers d'outils Groupe et d'outils spécifiques à chaque entité, décrits dans les parties 3.2, 3.3 et 3.4.

### Matérialité relative des risques physiques et de transition

Les travaux qualitatifs et quantitatifs décrits ci-dessus permettent d'identifier les risques majeurs les plus impactés par le risque climatique et nécessitant donc une priorisation dans le développement du dispositif de gestion du risque. Cette hiérarchisation a également considéré des travaux externes, notamment des superviseurs et régulateurs, guidant la priorité dans la conduite d'analyses renforcées. À ce stade, le risque à court terme pouvant avoir un impact le plus significatif, sans qu'il soit possible de le quantifier davantage, est le risque de réputation. Le risque de crédit ressort comme la seconde catégorie de risque pouvant être la plus impactée, notamment s'agissant des risques physiques et de transition sur les portefeuilles entreprises (secteurs les plus vulnérables), agriculteurs et particuliers (habitat). Les risques climatiques ont présenté des impacts très limités à travers les risques de marché dans les deux exercices de *stress test*, en cohérence avec la nature des activités de marché du Groupe. Ils n'appellent pas une vigilance particulière, tout comme le risque de transition pour les activités assurantielles.

L'appréciation qualitative des impacts sur le Groupe de ces risques physique et de transition (tous horizons de temps), selon le scénario pessimiste *Current Policies*<sup>(1)</sup> sont :



**Légende**

- Marché : risque de marché généré principalement par des facteurs de risques environnementaux physiques ou de transition (moyenne des deux).
- Assurance : risque assurantiel généré principalement par des facteurs de risques environnementaux physiques ou de transition (moyenne des deux).
- Agriculture : risque de crédit sur les portefeuilles agri-agro généré principalement par des facteurs de risques environnementaux physiques ou de transition (moyenne des deux).
- Entreprises : risque de crédit sur les portefeuilles entreprises généré principalement par des facteurs de risques environnementaux physiques ou de transition (moyenne des deux).
- Particuliers : risque de crédit sur les portefeuilles particuliers généré principalement par des facteurs de risques environnementaux physiques ou de transition (moyenne des deux).
- Réputation : risque opérationnel généré par des controverses affectant les activités du Groupe Crédit Agricole, liées principalement à des facteurs de risques environnementaux de transition.

*Note : l'occurrence des facteurs physiques est toujours estimé plus probable que celle des facteurs de transition pour chaque type de risque étudié, et a une matérialité relative plus élevée ou égale. Analyse réalisée à partir des résultats des stress tests climatiques BCE 2022 et d'une évaluation à dire d'expert.*

(1) Scénario *Current Policies* : scénario non "Net Zero 2050", supposant que seules les politiques aujourd'hui mises en œuvre sont conservées et menant à un *hot house world*, avec une faible transition et de forts risques physiques (+ 3 °C d'ici 2100).

## Présentation du cadre de 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)*. Les réponses du Groupe à ces recommandations sont synthétisées dans le tableau ci-dessous et détaillées dans les différentes parties de la Déclaration de performance extra-financière.

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
	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'appétit en matière de risques de Crédit Agricole S.A. et du Groupe Crédit Agricole, qui intègre les risques environnementaux faisant l'objet d'un cadre de risque ad hoc. Il analyse les cadres de Risques des entités et des métiers avant d'en proposer l'adoption au Conseil. Il évalue les enjeux Groupe liés aux risques environnementaux et valide le cadre de risques environnementaux annuel 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 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 cadres de Risques soumis 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 d'enregistrement universel.</p> <p><i>Voir parties 3.2 et 4.1.</i></p>
Gouvernance	2 – Décrire le rôle de la Direction dans l'évaluation et la gestion des risques et des opportunités climatiques	<p>Le cadre de Risques Environnementaux élaboré par la Direction des risques Groupe avec la collaboration des entités du Groupe, est présenté de façon annuelle au Comité des risques Groupe, composée de dirigeants du Groupe, puis au Comité des risques du Conseil d'administration. Ce cadre de risque détermine la feuille de route en matière de risques environnementaux pour l'année à venir.</p> <p>Le Comité des risques Groupe évalue les enjeux environnementaux, examine la pertinence du cadre de risque proposé, valide le cadre et demande des travaux complémentaires en cas de besoin.</p> <p>Une attention spécifique est portée aux exercices de supervision, notamment de <i>stress tests</i> climatiques, mais également de suivi des actions convenues par le Groupe en réponse au Guide BCE relatif à la gestion des risques climatiques et environnementaux (novembre 2020). Ces exercices sont pilotés par une équipe dédiée au sein de la Direction des risques Groupe, qui rend compte régulièrement aux instances de gouvernance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ le Comité exécutif de Crédit Agricole S.A. ainsi que le Comité des risques ont approuvé le plan d'actions en réponse à ce guide (mai 2021), ainsi que les précisions et actions complémentaires proposées consécutivement à la revue thématique (novembre 2022) ;</li> <li>■ le déploiement du plan d'action est présenté annuellement en Comité des risques Groupe ainsi qu'en Comité des risques du Conseil : une synthèse de l'avancée de chaque chantier est exposée, selon leurs échéances, couvrant les 13 attentes. Les éventuels points d'attention sont portés à la connaissance de ces Comités, notamment pour indiquer la façon dont ces actions s'insèrent dans les projets déjà lancés et qui pourraient nécessiter des aménagements ;</li> <li>■ au-delà des suivis de projet, la Direction des risques Groupe peut alerter les instances de gouvernance si nécessaire sur des problématiques ayant trait aux risques environnementaux. Elle les informe également des faits marquants via une synthèse mensuelle des Risques adressée au Comité exécutif, ainsi qu'à travers la situation des risques présentée au Comité des risques du Conseil.</li> </ul> <p><i>Voir parties 3.2 et 4.2.</i></p>

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
Stratégie	3 – Décrire les risques et opportunités climatiques identifiés par la Société sur les court, moyen et long termes	<p>Les risques environnementaux 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. Les travaux menés visent prioritairement la prise en compte des risques physiques aigus et chroniques, ainsi que des risques de transition à travers les risques de crédit, mais également de réputation. Les autres risques majeurs pourraient être affectés de façon plus secondaire par ces risques, de même que les autres risques environnementaux n'impactent pas a priori de façon matérielle les grandes classes de risque.</p> <p>Les enjeux pour le Groupe sont appréhendés par l'évaluation de l'empreinte carbone et des expositions du Groupe pour chaque secteur à enjeu, ainsi que par l'analyse de la vulnérabilité aux risques de transition (approche sectorielle ventilant les expositions sur les secteurs les plus carbonés ou les plus sensibles au risque de transition selon la classification du superviseur) et au risque physique (approche géographique sur une sélection d'aléas). Ils sont également appréciés à travers la projection des expositions du Groupe dans différents scénarios à court, moyen et long terme. Ces études quantitatives menées notamment dans le cadre de l'identification des risques ont permis de compléter une approche qualitative et d'établir une matrice de matérialité des risques. Ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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 ;</li> <li>■ ces risques pourraient se traduire par du risque de réputation, sans que des occurrences ayant eu des impacts matériels à ce stade soient survenues, mais, également, en second lieu, par des impacts financiers via le risque de crédit. Aucun impact matériel n'est survenu pour l'un et l'autre à ce stade, ceci ne nécessite donc pas dans l'immédiat de revoir les modèles de provisionnement ou de réévaluer les potentiels besoins en capitaux dans le cadre de l'ICAAP.</li> </ul> <p>Les engagements du Groupe dans l'accompagnement des transitions, décrits plus précisément dans les 10 engagements du Projet Sociétal, confirme que les enjeux climatiques peuvent également être une opportunité à travers des offres dédiées.</p> <p><i>Voir parties 2.3, 3.4 et 4.4.</i></p>
	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 et 2022 en signant les quatre alliances <i>Net Zero</i> de la place financière. Il a également annoncé un nouveau programme en 10 engagements sociétaux 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 (mesure, gouvernance).</p> <p>Les tests de résistance sur portefeuille, menés avec l'ACPR et la BCE, 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 parties 3.4 et 4.4.</i></p>
Gestion des risques	5 – Décrire la résilience de la stratégie de la Société, en tenant compte des différents scénarii climatiques, y compris le scénario d'une augmentation des températures de 2 °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 contenue, 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 les contenir ;</li> <li>■ les impacts du risque de transition selon les scénarios de stress conduits dans l'exercice pilote ACPR et l'exercice BCE sont contenus à l'échelle du Groupe. Ils démontrent la résilience du Groupe aux scénarios retenus pour l'exercice BCE : transition climatique ordonnée, désordonnée ou une absence de transition (scénario adverse). Les trajectoires de prix du CO<sub>2</sub> pour chacun de ces scénarios sont retranscrites dans les trajectoires des valeurs ajoutées sectorielles du périmètre d'analyse. Les projections sont effectuées à court terme (deux ans) et long terme (2050), avec, pour l'horizon le plus long, l'élaboration de bilan dynamique permettant d'intégrer une réponse stratégique à l'évolution de chaque secteur.</li> </ul> <p><i>Voir partie 4.4.</i></p>

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
Gestion des risques	6 – Décrire les procédures de la Société visant à identifier et à évaluer les risques climatiques	<p>Les risques liés à l'environnement 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 environnementale.</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 ou l'exercice conduit en 2022 par la BCE. Une cartographie des vulnérabilités au risque de transition a également été construite afin de répartir les expositions sectorielles du Groupe selon le niveau de sensibilité au risque de transition établi par la BCE.</p> <p>Par ailleurs, le dispositif de gestion des risques environnementaux fait l'objet d'évolution au sein du Groupe afin de déployer les actions convenues en réponse au Guide BCE relatif à la gestion des risques climatiques et environnementaux. Les 13 attentes sont traitées dans des sous-projets faisant l'objet d'un suivi présenté à la Gouvernance exécutive et non exécutive, ainsi que de travaux de revue du superviseur (revue thématique, mission d'inspection sur site). Les conclusions de ces travaux sont intégrées dans le dialogue prudentiel, dans le volet P2R du SREP (tout comme les tests de résistance climatique). Certaines attentes sont en lien avec d'autres exigences réglementaires, comme les lignes directrices de l'Autorité des banques européennes (ABE) relatives à l'octroi de crédit (volet ESG). Les autres évolutions réglementaires concernent essentiellement le reporting (ratio d'actifs verts, Pilier 3 ESG), l'ABE n'ayant pas encore émis de préconisations sur les potentiels impacts en Pilier 1 des risques environnementaux et sociaux.</p> <p><i>Voir parties 2.3 et 4.4.</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 les cadres de risques sectoriels qui définissent des modalités spécifiques pour la gestion des risques climatiques, appropriées aux enjeux des secteurs concernés et en tenant compte de la nature et de la maturité des expositions du Groupe sur ces secteurs.</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 parties 3.4, 4.2 et 4.3.</i></p>
	8 – Décrire comment les procédures d'identification, d'évaluation et de gestion des risques climatiques sont intégrées à la gestion globale des risques de l'entreprise	<p>La gouvernance climat prévoit une information claire des instances décisionnelles sur l'état et l'encadrement des risques 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'appétit aux risques sont communiqués à la gouvernance selon la politique convenue et peuvent faire l'objet d'une alerte selon les seuils et limites définis.</p> <p><i>Voir partie 4.1.</i></p>

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
Système de mesure et objectifs	9 – Indiquer le système de mesure utilisé par la Société pour évaluer les risques et opportunités climatiques en conformité avec sa stratégie et sa procédure de gestion des risques	<p>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 (i.e., un scénario de moins de 2°C de réchauffement à horizon 2100).</p> <p>Les risques environnementaux 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 (INDC – <i>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 parties 5.3 et 4.</i></p>
	10 – Déclaration des émissions de gaz à effet de serre (GES) type 1, type 2 et le cas échéant, type 3, et des risques associés	Les émissions liées aux scopes 1, 2 et 3 du Groupe sont consultables dans les parties 5.3 et 5.4.
	11 – Décrire les objectifs utilisés par la Société pour gérer les risques et opportunités climatiques et les performances réalisées par rapport aux objectifs	<p>Le Groupe Crédit Agricole s'est donné pour objectif de contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone conformément à ses adhésions aux alliances <i>Net Zero</i> en juillet 2021, couvrant des portefeuilles de financements et d'investissements.</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. En lien avec la <i>Science-Based Target initiative</i> (SBTi), Crédit Agricole S.A. s'engage à atteindre les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ - 50 % d'émissions absolues sur les scopes 1 et 2 entre 2019 et 2030 ;</li> <li>■ - 50 % d'émissions absolues liées aux déplacements professionnels entre 2019 et 2030.</li> </ul> <p><i>Voir les parties 3.4.7 et 5.3.</i></p>

## 4.5 RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

Au travers de son projet moyen terme Smart Compliance for Society, la Ligne Métier Conformité réaffirme sa volonté d'implémenter la réglementation de façon opérationnelle et de promouvoir au sein du Groupe une culture éthique. Elle l'exprime et la met en œuvre au travers de 3 axes d'utilité et de 6 ambitions qui s'intègrent pleinement dans la raison d'être et le projet du Groupe Crédit Agricole.

### Utile à la société

- Prévenir et lutter contre la délinquance financière constitue un investissement incontournable pour respecter les sanctions internationales et lutter contre le blanchiment, le financement du terrorisme, la fraude ou les abus de marché.
- Œuvrer en faveur d'une finance durable respectueuse des engagements sociétaux du Groupe, en développant une approche éthique complémentaire à l'application de la réglementation, dans le but de prévenir et d'éviter les risques de réputation.

### Utile à ses clients

- Contribuer à protéger nos clients et à nous différencier en respectant leurs intérêts légitimes et leurs données personnelles, au travers d'une relation transparente et loyale.
- Favoriser la simplicité des relations avec nos clients en intégrant nativement la réglementation dans les parcours au travers d'une approche innovante utilisant le potentiel des nouvelles technologies.

### Utile aux équipes

- Renforcer l'engagement des métiers, via une implémentation native de la réglementation, qui favorise un développement conforme, une optimisation des efforts nécessaires et une diffusion des compétences utiles en matière de conformité et d'éthique.
- Responsabiliser encore plus fortement les équipes de la ligne métier conformité au travers d'une approche opérationnelle de la réglementation, en favorisant l'innovation, la prise d'initiatives, la montée en compétences et les parcours de carrière.

## Organisation et gouvernance

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité s'organise autour d'une gouvernance pleinement intégrée au cadre de contrôle interne du Groupe. Le Comité de Management de la Conformité Groupe, présidé par la Direction générale, se réunit tous les mois. Ce Comité prend les décisions nécessaires tant pour la prévention des risques de non-conformité que pour la mise en place et le suivi des mesures correctrices à la suite des dysfonctionnements portés à sa connaissance. Les risques de non-conformité et décisions prises en vue de leur maîtrise sont régulièrement présentés aux Comités des risques du Conseil d'Administration et au Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.

Le Groupe Crédit Agricole a défini et mis en place un dispositif de maîtrise des risques de non-conformité, actualisé, adéquat et proportionné aux enjeux, qui implique l'ensemble des acteurs du Groupe (collaborateurs, dirigeants et administrateurs, fonctions de contrôle dont la Conformité). Ce dispositif s'appuie notamment sur une organisation, des procédures, des systèmes d'information et outils pouvant dans certains cas intégrer une composante d'intelligence artificielle, utilisés pour identifier, évaluer, surveiller et contrôler ces risques, ainsi que le cas échéant pour déterminer et suivre les plans d'actions correctrices nécessaires.

Un plan de contrôles dédié permet de s'assurer de la maîtrise des risques de non-conformité et de leurs impacts (pertes financières, sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires), avec l'objectif constant de préserver la réputation du Groupe.

La maîtrise des risques de non-conformité s'appuie en particulier sur des indicateurs et contrôles permanents déployés au sein des entités et dont la Direction de la Conformité Groupe assure la supervision de niveau Groupe (y.c. les analyses de dysfonctionnements de conformité). Ces indicateurs (dont les KPI, KRI, résultats de contrôle) et l'évaluation de la qualité du dispositif font l'objet de reportings réguliers à l'attention des instances de pilotage et de gouvernance des entités et du Groupe.

Le dispositif est structuré et déployé par la Ligne Métier Conformité du Groupe Crédit Agricole. Celle-ci est placée sous l'autorité de la Directrice de la Conformité du Groupe, elle-même rattachée directement au Directeur Général Délégué de Crédit Agricole S.A., en charge de la cohérence et de l'efficacité du contrôle permanent. Afin de développer l'intégration de la ligne métier et de garantir l'indépendance de ses fonctions, les Responsables Conformité des filiales de Crédit Agricole SA sont rattachés hiérarchiquement à la Directrice de la Conformité du Groupe, sauf lorsque le droit local s'y oppose ; les responsables conformité des Caisses Régionales ont un lien fonctionnel vers la Direction de la Conformité.

Les effectifs de la Ligne Métier Conformité du Groupe ont quasiment doublé en sept ans pour atteindre plus de 1900 postes à fin 2022. 49 % de ces postes sont dédiés à la Sécurité Financière, 20 % à la Protection de la clientèle, 8 % à la Prévention de la Fraude et les 23 % restant aux activités telles que la formation, l'intégrité des marchés, le pilotage ou la protection des données personnelles. La Banque de proximité en France et à l'International regroupe 42 % de ces effectifs, les activités de Grande Clientèle et de Banque Privée 26 %. Le Groupe a également significativement renforcé la gouvernance et les équipes en place aux Etats Unis, avec en particulier une augmentation de 70% des effectifs de conformité sur place. La DDC a enfin renforcé en 2022 l'animation Ressources Humaines afin de faciliter les évolutions de carrière et développer l'attractivité de la Ligne Métier Conformité au sein du Groupe.

La Direction de la Conformité Groupe de Crédit Agricole S.A. élabore les politiques Groupe relatives au respect des dispositions législatives et réglementaires et s'assure de leur bonne diffusion et application par l'ensemble des entités du Groupe. Elle dispose pour ce faire d'équipes spécialisées par domaine d'expertise : intégrité et transparence des marchés financiers, sécurité financière, sanctions internationales et gel des avoirs, protection de la clientèle, prévention de la fraude et de la corruption.

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe est rattaché directement à la Directrice de la Conformité Groupe, et est en charge de l'animation de la filière DPO du Crédit Agricole.

La Direction de la Conformité Groupe assure également l'animation et la supervision de la Ligne Métier Conformité. Lancé en 2021 et renforcé en 2022, le dispositif *Smart Supervision* s'attache à renforcer la supervision des entités par une méthodologie homogène, structurée et consolidée. La méthodologie vise, via une approche par les risques, à prioriser des thématiques de supervision par entités et à assurer un pilotage resserré des entités en fonction des écarts constatés. Cette méthode s'appuie sur des tableaux de bords automatisés et des capteurs de risque optimisés et rationalisés. Ainsi, de nombreuses actions de renforcement du dispositif de lutte contre la délinquance financière, en particulier pour ce qui concerne la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ont été menées en 2022. Par ailleurs, la Direction de la Conformité a poursuivi le renforcement du dispositif gel des avoirs avec une attention particulière portée sur la supervision du Périmètre de Surveillance Consolidée dans le cadre de l'applicabilité des normes en matière de gel des avoirs.

## Délinquance financière

Les dispositifs visant à lutter contre la délinquance financière au travers de la connaissance client, de la lutte contre le blanchiment et la prévention du financement du terrorisme font l'objet de plans d'actions continus au regard tant de l'évolution des risques que des exigences réglementaires et des autorités de supervision.

### Connaissance client

L'année 2022 s'est inscrite dans la continuité de l'année précédente avec le déploiement au sein de l'ensemble du Groupe, et sur tous ses clients, des indicateurs de pilotage de la démarche de connaissance client. Cela concerne en particulier la révision périodique, tant d'un point quantitatif (taux d'avancement) que d'un point de vue qualitatif (résultats des contrôles de niveau 2). En parallèle, la norme KYC groupe a été complétée et précisée sur certains segments de clients avec une attention particulière portée sur les clients les plus risqués au regard de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, ainsi que sur le corpus de contrôle 2.2.c d'entrée en relégation. Le Groupe est également pleinement mobilisé pour associer les clients à cette démarche, à travers notamment la généralisation de solutions de *Selfcare*.

### Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le dispositif Groupe repose sur (i) la classification des risques LCB-FT (ii) la connaissance des clients avec l'évaluation du profil de risque (iii) la détection des opérations atypiques et le cas échéant, leurs déclarations auprès des cellules de renseignement financier ainsi que (iv) l'échange d'information LCB-FT intra-Groupe. Le Groupe Crédit Agricole est particulièrement attentif à faire évoluer son dispositif pour s'adapter continuellement aux nouveaux risques et aux attentes des régulateurs.

En 2022, cela s'est notamment traduit par des travaux visant à renforcer les outils de détection d'opérations atypiques au regard de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, en recourant notamment à l'intelligence artificielle :

- sur la banque de détail, des travaux ont été menés pour développer un nouvel outil et préparer son déploiement en 2023, devant permettre (i) une meilleure agilité et performance pour créer ou faire évoluer les scénarios de détection (capacités de simulation et de développement en cycle court), (ii) une meilleure adaptation du paramétrage au risque de chaque client, (iii) une meilleure détection des opérations de petits montants dans un contexte de financement du terrorisme ;
- Crédit Agricole CIB a déployé en 2022 un nouvel outil de détection spécifiquement adapté à l'activité de correspondance bancaire, fondé sur une approche innovante utilisant l'intelligence artificielle.

### Sanctions internationales

L'invasion de l'Ukraine en février dernier a entraîné une avalanche de mesures restrictives à l'encontre de la Russie, prises essentiellement par l'Union européenne, les États-Unis, le Royaume-Uni ou encore la Suisse. Ce programme de sanctions, le plus large et complexe jamais publié, a mobilisé de nombreuses ressources au sein de la Direction de la Conformité pour implémenter ces mesures dans l'ensemble du Groupe, accompagner les entités, mais aussi assurer le support des clients et des commerciaux.

Face à des sanctions d'un caractère totalement nouveau, un dispositif de crise a été déployé, en particulier via la constitution d'une cellule de crise avec les entités du Groupe les plus impactées, la définition de guides opérationnels permettant de décliner la réglementation, et des échanges très réguliers avec les Autorités compétentes et des cabinets d'avocat spécialisés.

Ce dispositif a permis par exemple de préciser la définition des biens de luxe assujettis à l'interdiction d'exportation, l'identification des clients concernés par le plafonnement des dépôts et les restrictions sur les valeurs mobilières, l'application de la mesure de gel prononcée à l'encontre du Dépositaire Central de Russie (NSD) et la mise en œuvre des mesures de plafonnement des prix des produits pétroliers.

Lorsque de nouvelles sanctions sont communiquées par les autorités, le Groupe effectue, à l'aide d'outils de place, deux types de vérifications :

- l'identification des tiers soumis à des sanctions internationales figurant dans les bases de données des entités du Groupe Crédit Agricole ("criblage"). Il s'agit des clients et de leurs parties liées (notamment principaux actionnaires, dirigeants, bénéficiaires effectifs, mandataires), ainsi que d'autres types de tiers (notamment les fournisseurs).
- la vérification des Messages Financiers (principalement SWIFT et SEPA) ("filtrage") afin de détecter les transactions potentiellement prohibées par les Sanctions Internationales, afin de les annuler, rejeter, geler les fonds associés, signaler et/ou toute autre mesure prise conformément aux Sanctions Internationales.

L'efficacité de ces dispositifs repose ainsi sur une mise à jour des listes publiées par les autorités dans des délais rapprochés. Afin d'intégrer les listes le plus rapidement possible, des astreintes ont été organisées au sein des équipes dès le début du conflit.

### Transparence des marchés

La transparence des marchés a pour fondement l'égalité des investisseurs à l'accès à la même information sur des sociétés cotées. Dans ce cadre, le Groupe Crédit Agricole dispose d'un dispositif mondial de centralisation de l'ensemble des détentions des entités du Groupe permettant de déclarer, le cas échéant, tout franchissement de seuil dans les délais réglementaires.

### Intégrité des marchés

Par les dispositifs mis en place, le Groupe participe d'une part à l'équité, l'efficacité et l'intégrité des marchés financiers en luttant contre les abus ou tentatives d'abus de marché. D'autre part, le Groupe veille au respect de la primauté des intérêts des clients par son système de prévention, détection et gestion des conflits d'intérêts. Ces dispositifs, rendus obligatoires par les réglementations MAR, MIF et DDA reposent sur des politiques, des procédures, des outils et des programmes de formations régulièrement actualisés.

Au cours de l'exercice passé, les outils de détection des abus de marché et des conflits d'intérêt potentiels ont fait l'objet d'évolutions majeures qui en ont renforcé l'efficacité. Les procédures sont régulièrement révisées et le dernier chantier d'importance a porté sur la revue du dispositif d'encadrement permanent de l'information privilégiée au niveau Groupe, primordial pour la prévention et la détection des abus de marché.

### Lutte contre la fraude

Afin de protéger les clients et préserver les intérêts de la Banque, un dispositif structuré de lutte contre la fraude a été déployé dans l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole depuis 2018. Une unité dédiée de coordination de la lutte contre la fraude a été créée au niveau Groupe, au sein de la Direction de la Conformité Groupe, ainsi que des unités équivalentes dans chaque entité du Groupe. Un responsable de la coordination de la Prévention de la fraude a été désigné dans la totalité des Caisses régionales et des filiales françaises et internationales, et un Comité Facticeur de coordination de la prévention de la fraude, se réunit régulièrement associant les autres fonctions support concernées par les problématiques de fraude (IT, service des paiements...) ainsi que les principales entités du groupe.

La gouvernance dans les entités est très présente avec une implication prégnante du management et la mise en place, dans de nombreuses entités, de services spécialisés dans le traitement des alertes Fraude (experts, outils spécifiques). Dans chaque entité, un comité dédié (Comité de Contrôle Interne ou Comité de Coordination de la Prévention de la Fraude) est mis en place afin de notamment piloter des plans d'actions appropriés à chaque entité.

Des outils informatiques ont été déployés au niveau du Groupe pour détecter les cas de fraude aux moyens de paiement et aux virements frauduleux, ainsi que dans le domaine des prêts et des crédits. Un effort a également été conduit pour optimiser la détection des faux documents et un partenariat est en cours de finalisation avec les services du ministère de l'Intérieur (Agence nationale des titres sécurisés).

## Lutte contre la corruption

Conformément aux directives anticorruption, nationales et internationales, et dans le prolongement des dispositions prises par le Crédit Agricole depuis de nombreuses années, le Groupe a renforcé depuis 2018 (déclinaison de la Loi Sapin II) son dispositif de lutte contre la corruption. Celui-ci est aujourd'hui déployé dans toutes les entités du Groupe, en France et à l'étranger, quelle que soit la nature de leurs activités (banque de détail, banque d'investissement, crédit à la consommation, assurance, immobilier...).

Ainsi, le Groupe dispose de procédures et de modes opératoires fondés sur une gouvernance engagée, un code anticorruption dédié, un dispositif lanceur d'alerte, des contrôles comptables et des programmes de formation à l'attention de l'ensemble des collaborateurs. Tenant compte des dernières recommandations de l'Agence française anticorruption, les processus de cartographie des risques de corruption ont été actualisés. Après la mise en œuvre effective d'un dispositif d'évaluation des fournisseurs, les travaux sont en cours pour optimiser l'évaluation des clients et intermédiaires au regard des risques de corruption.

Ainsi, le Crédit Agricole est une des premières banques françaises à avoir bénéficié de la certification ISO 37001 pour son système de management anticorruption. Cette certification internationale a été renouvelée en 2022, attestant de la solidité du dispositif et de l'engagement général du Crédit Agricole.

## Droit d'alerte

Dans le cadre de son dispositif de lutte contre la corruption, le Crédit Agricole a mis en place en 2019 un outil "lanceur d'alerte", accessible sur Internet, permettant à tout salarié ou personne externe à l'entreprise (tout particulièrement prestataire ou fournisseur) de signaler de façon sécurisée toute situation qu'il jugerait anormale (fait de corruption, de fraude, de harcèlement, de discrimination...).

Administré par des experts habilités, l'outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et la personne en charge du traitement de cette alerte. Il garantit également l'anonymat, lorsque cette option est choisie par le lanceur d'alerte.

Le déploiement de cette plateforme informatique a été finalisé en 2020 pour l'ensemble du périmètre du Groupe Crédit Agricole, soit plus de 300 entités et près de 150 000 personnes. À ce stade, près de 400 alertes ont été remontées et traitées via ce nouveau dispositif.

Ce dispositif lanceur d'alerte a immédiatement intégré les apports de la loi Wasserman du 21 mars 2022 visant à renforcer la protection des lanceurs d'alerte et du décret d'application du 3 octobre 2022.

## Lutte contre l'évasion fiscale

La lutte contre l'évasion fiscale regroupe plusieurs réglementations et notamment FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*), EAI (Echange Automatique d'Informations), QI (*Qualified Intermediary*) et DAC 6 (Directive Européenne de Déclaration de Dispositifs Transfrontières). Le Groupe Crédit Agricole a mis en place des procédures permettant de décliner au sein de ses entités ces réglementations ainsi que les obligations déclaratives qui en découlent.

En 2022, au niveau des Caisses régionales, plusieurs actions ont été entreprises dans l'objectif de se conformer, de manière native, aux réglementations FATCA et EAI (digitalisation de l'auto-certification pour les clients majeurs capables). Par ailleurs, des actions ad hoc visant à collecter des informations fiscales (auto-certifications de résidence fiscale et/ou numéros d'identification fiscale dans le cadre de FATCA et EAI) ont été menées en 2022 dans la banque de détail.

## Protéger nos clients et leurs données

La conformité contribue à protéger nos clients, leurs intérêts légitimes et leurs données personnelles au travers d'une relation transparente et loyale et d'un conseil centré sur le besoin et la satisfaction client.

### Protection de la clientèle

La protection de la clientèle est une priorité affirmée du Groupe Crédit Agricole. Elle s'inscrit totalement dans les volets "Excellence relationnelle" et "Engagement sociétal" du Projet de Groupe. En 2022, le Groupe Crédit Agricole a poursuivi ses actions dans une approche d'amélioration continue de la transparence et de la loyauté des parcours clients. Ainsi, plusieurs dispositifs ont été renforcés en matière de devoir de conseil avec l'intégration des préférences ESG des clients dans le cadre du développement de la finance durable et le renforcement du dispositif de libre choix de l'assurance emprunteur avec une mise en œuvre rapide de la Loi Lemoine.

Dans le contexte de tension sur le pouvoir d'achat et des impacts de la transition climatique sur le budget des ménages, le dispositif d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière reste une priorité forte avec notamment la mise en œuvre d'une solution d'intelligence artificielle permettant une détection précoce des signaux faibles de fragilité financière.

### Qualité de service et transparence à l'égard du client, tarification

Le Groupe Crédit Agricole a mis en œuvre un dispositif visant à réduire les motifs d'insatisfaction de ses clients qui s'inscrit dans sa démarche d'Excellence Relationnelle par l'identification et le traitement des irritants clients. Cette démarche s'appuie notamment sur le processus de traitement des réclamations, l'amélioration de l'information contenue dans la documentation sur les produits d'épargne financière et du conseil au client. Le Crédit Agricole a amendé ses processus de conseil pour y intégrer les préférences ESG de ses clients. À ce titre, la Direction de la Conformité Groupe participe au chantier de déploiement des règles de finance durable, en particulier sur le volet de la publication des informations relatives à l'intégration des risques de durabilité dans le conseil en investissement et dans le conseil en assurance. Enfin et concernant la tarification, la Direction de la Conformité Groupe est étroitement associée aux travaux menés par le Groupe sur la transparence des frais et l'inclusion bancaire.

### Primauté des intérêts de la clientèle par la prévention des conflits d'intérêts

Le dispositif de prévention des conflits d'intérêts a fait l'objet de mise à jour en 2022 afin d'intégrer les évolutions réglementaires. Par ailleurs, un nouvel outil de détection des conflits d'intérêts présentant des algorithmes de détection optimisés a été déployé au niveau du Groupe courant 2022.

### Protection de la vie privée et des données personnelles

En matière de protection des données personnelles, le Groupe s'est doté dès 2017 d'un cadre éthique en adoptant une Charte des données personnelles co-construite avec un panel de clients. Elle s'articule autour de cinq principes essentiels (sécurité des données, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, maîtrise et contrôle aux mains des clients). Les engagements pris dans cette Charte s'inscrivent en totale cohérence avec le règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur en 2018 : minimisation de la collecte de données, politique de protection des données diffusée sur les sites du Groupe (exemple : Politique de protection des données), informations des tiers en cas de fuite de données les concernant, notification des incidents aux autorités, politique de sécurité informatique renforcée (exemple : authentification forte, SécuriPass), politique claire de conservation, notification de l'utilisation des données pour des obligations légales et de purge des données personnelles...

Depuis cette date, toutes les entités du Crédit Agricole se sont dotées d'un ensemble de procédures, d'outils et de contrôles afin d'améliorer la gestion et la protection des données personnelles, y compris celles de leurs collaborateurs et des tierce personnes (fournisseurs, mandataires...). Le corpus normatif a été totalement actualisé courant 2022 pour intégrer les nouveautés réglementaires (par exemple la gestion des cookies), la jurisprudence des régulateurs et les cas d'usage rencontrés par le Groupe. Dans le même esprit, la formation obligatoire à la protection des données personnelles a été totalement renouvelée. Le document d'information traitant de la collecte et des usages des données personnelles, mis à disposition de l'ensemble des parties prenantes via le site Internet des Caisses régionales, a été largement enrichi afin de mieux répondre à notre devoir de transparence. Enfin, des diagnostics et des simulations de contrôle se généralisent dans les entités afin de mesurer la maturité du dispositif de maîtrise de la protection des données personnelles et élaborer le cas échéant des plans d'action de renforcement du dispositif.

Plus largement, 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. Une attention particulière est portée au bon usage des données personnelles des clients et à la minimisation de leur collecte, à leur sécurisation, et au bon exercice des droits des personnes (accès, effacement ...) en matière de protection de la vie privée et des libertés individuelles.

## Culture éthique

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose en premier lieu sur la diffusion d'une culture éthique et conformité solide auprès de l'ensemble des collaborateurs, administrateurs et dirigeants du Groupe. La culture éthique et conformité s'appuie sur un référentiel composé :

- de la Charte Éthique diffusée en 2017, commune à l'ensemble des entités du Groupe, qui vient promouvoir les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Groupe ;
- d'un Code de conduite propre à chaque entité qui vient décliner opérationnellement la Charte Éthique et qui a pour objet de guider au quotidien les actions, décisions et comportements en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles. S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique anti-corruption en application des obligations découlant de la loi Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence ;
- du Corpus Fides qui regroupe l'ensemble des procédures qui traduisent les évolutions réglementaires en matière de conformité ;
- d'autres textes comme des chartes (Charte de protection des données personnelles, Charte du lobbying responsable, Charte des achats responsables, ...), des politiques sectorielles (politique armement, ...) viennent matérialiser les engagements du Groupe en matière d'éthique.

La diffusion de la culture éthique s'appuie également sur des actions de sensibilisation et de formation aux enjeux et risques de non-conformité qui mobilisent fortement l'ensemble des parties prenantes du Groupe : collaborateurs, dirigeants et administrateurs.

En outre, des modules et supports de formation – généralistes ou destinés aux collaborateurs plus exposés – couvrent l'ensemble des domaines de conformité au quotidien, de prévention et détection de la

fraude, de protection des données personnelles, de lutte contre le blanchiment et prévention du financement du terrorisme et du respect des sanctions internationales.

En 2022, dans un souci de prévention du risque de conduite, les actions de sensibilisation à l'éthique se sont structurées avec la création d'une communauté de référents éthique Groupe et se sont intensifiées avec la diffusion de communications (newsletter, bandes dessinées, un parcours hybride incluant des vidéos et des podcasts, interviews de collaborateurs de Crédit Agricole S.A.) et par le renouvellement du quiz "L'éthique et vous".

## Dispositif de formation

Cinq formations incontournables "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" composent le socle de formations obligatoires qui doit être suivi par l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Au 31/12/2022, 97% des collaborateurs du Groupe ont été formés sur le module "conformité au quotidien". Cette formation sera enrichie en 2023 afin d'accompagner le projet Éthique visant à sensibiliser et acculturer l'ensemble des collaborateurs du Groupe aux comportements éthiques. Dans ce même cadre, une formation de sensibilisation est mise à disposition de l'ensemble des entités du Groupe. Les 2 premières thématiques, "Éthique et Médias sociaux" et "Éthique et Diversité", ont été diffusées aux collaborateurs en 2022, les deux suivantes le seront en 2023. En fin d'année, un Quiz sur l'éthique vient clôturer le dispositif et permet de mesurer l'acculturation des collaborateurs.

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 est formé aux enjeux réglementaires actuels, via des supports de formation adaptés, en distinguant la formation des nouveaux administrateurs et la formation des administrateurs en poste. Au-delà de la conformité des activités du Groupe avec la réglementation, la diffusion de la culture éthique et de la lutte contre la corruption auprès des administrateurs et des collaborateurs constitue un levier puissant de croissance de l'entreprise.

## Innovation et technologie

Au sein de la Direction de la Conformité, l'équipe Conformité Native est en charge de l'accompagnement des entités sur leurs projets innovants et les nouveaux parcours clients afin d'intégrer nativement les exigences réglementaires de conformité et des solutions innovantes proposées par des Fintech.

Par ailleurs, la Conformité Native représente le Groupe Crédit Agricole sur des travaux de place tel que le *wallet* d'identité numérique porté par le nouveau projet de réglementation européenne eIDAS2, l'euro-digital ou encore les actifs numériques. La conformité native est en charge d'accompagner les entités du Groupe sur ces évolutions réglementaires et technologiques majeures.

À cela, s'ajoute le laboratoire d'innovation dédié à la Conformité *Compliance Valley*, créé en 2019, qui s'appuie sur une communauté de plus de 100 collaborateurs, issus de toutes les entités du Groupe, animée pour transformer la conformité par l'innovation. En 2022, un événement a été organisé par la *Compliance Valley* autour des thématiques et nouvelles technologies actuelles sur les actifs numériques et l'identité numérique, permettant de réunir et acculturer les collaborateurs sur le sujet.

# 5

## Résultats



---

<b>5.1.</b> Indicateurs de performance extra-financière	113
<b>5.2.</b> Indicateurs de la taxonomie européenne sur les activités durables	115
<b>5.3.</b> Mesures liées à l’empreinte carbone indirecte	121
<b>5.4.</b> Mesures liées à l’empreinte environnementale liée au fonctionnement de Crédit Agricole S.A.	121
<b>5.5.</b> Indicateurs ressources humaines	123
<b>5.6.</b> Note méthodologique	125
<b>5.7.</b> Reconnaissance de la performance extra-financière par les parties prenantes	128

---

## 5.1 INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Suite à la publication de son Plan moyen terme “Ambitions 2025” et de son Projet Sociétal, Crédit Agricole S.A. a mis à jour la liste d’indicateurs sur lesquels il s’appuie afin d’être aligné avec ses nouveaux objectifs <sup>(1)</sup>. La définition de certains indicateurs est disponible en partie 5.6. Note méthodologique.

Stratégie ESG	Politiques	Indicateurs de performance	Unité	2022	2021	2020	Entités concernées
Performance environnementale	Accélérer l’avènement des énergies renouvelables Rendre la transition accessible à tous et entrer dans une nouvelle ère grâce à des initiatives nouvelles Se désengager progressivement des énergies fossiles <i>Net Zero Banking Alliance</i>	Financements d’activités vertes	Mds€	16	13,2	11,14	CACIB
		Financement des énergies renouvelables	M€	298	268	241	LCL
		Émissions de GES liées à l’ensemble des financements et des investissements (méthodologie SAFE)	Mteq CO <sub>2</sub>	153	147	143	Groupe Crédit Agricole
		Nombre additionnel d’entreprises engagées sur le climat (par rapport à une base 2021)	Nombre	418	NP	NP	Amundi
		Contribuer au financement d’une capacité installée de 14 GW en ENR via les investissements d’ici 2025	GW	11,8	NP	NP	CAA
		Doubler les financements dans les énergies renouvelables à horizon 2025	M€	939	722	NP	CAL&F
		Atteindre une production commerciale pour Unifergie de 2 milliards d’euros à horizon 2025	M€	1 154	1 046	NP	CAL&F
		Réduction des expositions à l’extraction et la production de Pétrole de 25 % entre 2020 et 2025 (encours de financements)	Mds\$	6,1	6,3	7,2	CACIB
		Réduction des expositions à l’extraction et la production de Pétrole de 25 % entre 2020 et 2025 (variation en %)	%	- 15	- 12	NP	CACIB
		Croissance de 60 % de l’exposition aux énergies bas-carbone d’ici 2025 (encours de financements)	Mds€	10,5	8,2	7,4	CACIB
	Croissance de 60 % de l’exposition aux énergies bas-carbone d’ici 2025 (variation en %)	%	+ 42	+ 11	NP	CACIB	
	Encours charbon thermique <sup>(1)</sup>	Mds€	0,946	1,02	0,670	Amundi	
	Encours charbon thermique	Mds€	0,557	0,572	0,623	CACIB	
	% de clients accompagnés dans leur transition énergétique	%	42	NP	NP	LCL	
	Se fixer des objectifs de réduction de l’empreinte environnementale liée à notre propre fonctionnement	Émissions GES liées aux énergies/m <sup>2</sup>	Teq CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	0,01937	0,03666	0,03046	Crédit Agricole S.A.
		Émissions GES liées aux déplacements professionnels/ETP	Teq CO <sub>2</sub> /ETP	0,261 <sup>(2)</sup>	0,061	0,101	Crédit Agricole S.A.
		Diminution de 50 % de l’empreinte carbone de fonctionnement entre 2019 et 2030 : scopes 1 et 2	%	- 58	NP	NP	Crédit Agricole S.A.
		Diminution de 50 % de l’empreinte carbone de fonctionnement entre 2019 et 2030 : poste déplacements professionnels	%	- 57	NP	NP	Crédit Agricole S.A.
	Agir en faveur de la biodiversité et de la conservation du capital naturel	% (PNB cumulé) des entités de Crédit Agricole S.A. ayant engagé la mesure de leurs impacts sur la biodiversité	%	49	NP	NP	Crédit Agricole S.A.

(1) L’indicateur Investissements dans les énergies renouvelables a été remplacé par Atteinte de 14 GW de capacité ENR installée via les investissements en 2025. L’indicateur Financement projets ENR en France a été remplacé par les indicateurs Doubler les financements dans les énergies renouvelables à horizon 2025 et Atteindre une production commerciale pour Unifergie de 2 milliards d’euros à horizon 2025. Les indicateurs Dirigeants formés au nouveau modèle de leadership et Progression du taux de participation à l’IER ont été remplacés par Nombre d’accords signés, Taux d’absentéisme et Nombre cumulé de jeunes accueillis pendant l’année civile. L’indicateur Part des femmes dans les plus hautes instances dirigeantes a été remplacé par Part des femmes au Comité exécutif de Crédit Agricole S.A. et Part des femmes dans le Top 150. Le suivi des indicateurs Encours des initiatives spécifiques relatives à l’environnement, Encours du fonds à impact social et solidaire et Encours des solutions d’investissement multicritères ESG qui correspondaient à des objectifs du Plan d’Ambition 2018-2021 d’Amundi est arrêté. De nouveaux indicateurs ont été définis en lien avec le Plan Ambitions ESG 2025 et sont suivis dans la DPEF.

Stratégie ESG	Politiques	Indicateurs de performance	Unité	2022	2021	2020	Entités concernées	
Performance sociale	Une conformité dans l'intérêt des clients et de la société	Sensibilisation des collaborateurs à l'éthique (quiz facultatif)	%	32,6	30,4	20,3	Entités FReD	
		Nombre de demandes d'exercices de droit reçus par les entités du groupe	Nombre	38 502	NP	NP	Groupe Crédit Agricole <sup>(3)</sup>	
		% de collaborateurs formés aux trois réglementations LCB FT, Lutte contre la corruption et Lutte contre la Fraude	%	97	NP	NP	Crédit Agricole S.A. LCL Caisses régionales	
	Utilité et Universalité	Nombre de clients en situation de fragilité accompagnés		Nombre	33 434	21 607	21 544	LCL CACF <sup>(4)</sup>
			Financements accordés aux institutions de microfinance	M€	86,2	74,3	74	Fondation Grameen Crédit Agricole
		Nombre de clients qui ont souscrit aux offres d'entrée de gamme	Nombre	254 223	194 431	152 579	LCL et Caisses régionales	
		Encours liés aux offres contribuant à redynamiser les territoires et à réduire les inégalités	Mds€	8	NP	NP	LCL	
		% de financements à impact ( <i>sustainability linked loans</i> ) dans la production de crédit aux entreprises	%	26	13	NP	LCL	
		Encours en solutions d'impact	Mds€	8,7	NP	NP	Amundi	
		Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne	Part des femmes au Comité exécutif de Crédit Agricole S.A.	%	37,5	31	23,5	Crédit Agricole S.A.
	Part des femmes dans le Top 150 (C1)		%	22,5	21,5	16,8	Crédit Agricole S.A.	
	Formations dispensées		Millions d'heures	2,17	1,84	1,83	Crédit Agricole S.A.	
	Nombre d'accords signés		Nombre	262	230	217	Crédit Agricole S.A.	
	Taux d'absentéisme hors maternité		%	3,4	2,9	3,9	Crédit Agricole S.A.	
	Nombre cumulé de jeunes accueillis pendant l'année civile		Nombre	12 019	NP	NP	Crédit Agricole S.A.	
	Politique fiscale		Taux d'imposition dont s'acquitte Crédit Agricole S.A.	%	22,2	17,1	22,23	Crédit Agricole S.A.
			Nombre d'instances de place françaises auxquelles participe la Direction des Affaires publiques de Crédit Agricole S.A.	Nombre	13	13	13	Crédit Agricole S.A.
	Achats responsables	Part des fournisseurs ayant reçu une évaluation RSE dans le cadre d'un appel d'offres <sup>(5)</sup>	%	50	53	67,75	Crédit Agricole S.A.	
	Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité	Part des collaborateurs formés aux risques cyber	% sur 3 ans glissants 2020-2022	89,8	87,3	88,5	Groupe Crédit Agricole	
	Stratégie d'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires	Volume de financements dédiés à la transition agri-agro	Mds€	4,3	NP	NP	Caisses régionales	
Taux de pénétration à l'installation		%	73	NP	NP	Caisses régionales		

Stratégie ESG	Politiques	Indicateurs de performance	Unité	2022	2021	2020	Entités concernées
Performance ESG	La gouvernance	Critères extra-financiers au sein de la rémunération variable des dirigeants	%	40	40	40	Crédit Agricole S.A.
		Nombre d'indicateurs d'impact social et environnemental pilotés	Nombre	121	90	65	Crédit Agricole S.A.
		Nombre de collaborateurs dont la rémunération est liée au dispositif FReD	Nombre	27 600	23 215	23 408	Crédit Agricole S.A.
	La gestion des risques ESG	Réseau d'acteurs RSE (en ETP)	Nombre	373	175	175	Crédit Agricole S.A.
		% actifs éligibles <i>Green Asset Ratio</i> (par % chiffre d'affaires éligible)	%	29	27	NP	Crédit Agricole S.A.
		% d'ETF ESG sur le nombre total d'ETF	%	27	NP	NP	Amundi
	% d'intégration des critères ESG dans l'analyse des financements	%	100	100	100	CACIB	
	% d'intégration des critères ESG dans l'analyse des financements	%	21,3	NP	NP	LCL	

(1) La hausse entre 2020 et 2021 s'explique par une augmentation des positions dans des entreprises opérant des activités qui restent exposées au charbon thermique, mais pour un pourcentage du chiffre d'affaires en deçà des seuils de matérialité définis dans les politiques sectorielles relatives au charbon thermique. La baisse entre 2021 et 2022 est liée à un double effet : d'une part l'inclusion de Lyxor et des affinements méthodologiques, d'autre part, la variation des encours et/ou de la part du charbon thermique dans le chiffre d'affaires des entreprises.

(2) Augmentation due à la reprise de l'activité post-COVID-19.

(3) Hors Crédit Agricole Leasing & Factoring et BforBank.

(4) Pour Crédit Agricole Consumer Finance, le périmètre intègre AGOS depuis 2022. Le périmètre client fragile diffère de celui de CACF France (cf. définition détaillée dans la partie 5.6 Note méthodologique). En 2022, le périmètre inclut LCL et CACF hors Caisses régionales.

(5) Le nombre de fournisseurs avec une évaluation EcoVadis a augmenté en valeur absolue entre 2021 et 2022, cf. "Plan de vigilance" au sein du Chapitre 3 du Document d'enregistrement universel.

Légende

NP : non publié.

## 5.2 INDICATEURS DE LA TAXONOMIE EUROPÉENNE SUR LES ACTIVITÉS DURABLES

### Cadre et exigences réglementaires

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les activités économiques durables sur le plan environnemental, c'est-à-dire les activités économiques qui passent avec succès les trois tests suivants : (i) elles contribuent de manière substantielle à un objectif environnemental, (ii) elles ne causent pas de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et (iii) elles sont exercées dans le respect de certaines garanties minimales sociales.

Les activités qui respectent ces trois critères sont dites "alignées à la taxonomie". Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- l'atténuation du changement climatique ;
- l'adaptation au changement climatique ;
- l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- la transition vers une économie circulaire ;
- la prévention et la réduction de la pollution ;
- la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Le règlement délégué "Climat" 2021/2139 du 4 juin 2021 précise les critères techniques pour l'examen des activités économiques en vue de déterminer si elles sont "alignées à la taxonomie", par rapport aux deux premiers objectifs environnementaux (l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique).

L'article 8 du règlement Taxonomie prévoit des obligations de reporting pour les établissements financiers et les entreprises soumis à la directive sur le reporting non financier des entreprises (NFRD) sur la part durable de leurs investissements. Le règlement délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 ("article 8") précise les modalités d'application de cet article 8 qui sont le contenu, les modalités de calcul et la présentation des obligations de reporting relatives à ces investissements. Sont notamment précisés les types d'actifs et de contreparties à inclure et à exclure dans le calcul du ratio.

Enfin, le règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022 vient compléter les deux règlements délégués précités ("climat" et "article 8") en ce qui concerne les informations à publier concernant les activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire (règlement "complémentaire").

Selon les dispositions du règlement délégué "article 8", les obligations de reporting applicables aux établissements de crédit sont progressives :

- une première obligation de reporting sur la base des données au 31 décembre 2021 sur (i) la part des actifs "éligibles" c'est-à-dire finançant des activités dites "éligibles" et "non éligibles" au règlement délégué "climat" et (ii) la part des actifs exclus uniquement du numérateur du ratio ainsi que, celle des actifs exclus à la fois du numérateur et du dénominateur du ratio ;
- 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" (le *Green Asset Ratio*, GAR), c'est-à-dire les actifs finançant des activités éligibles qui passent avec succès les trois tests d'alignement à la taxonomie. Cette analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières (publication de leur chiffre d'affaires et dépenses d'investissement alignés à partir de 2023) et les entreprises financières assujetties à la Directive NFRD sur le reporting non financier des entreprises (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement délégué "climat" sur le périmètre de la clientèle de détail, des collectivités locales et des financements dédiés ;
- toujours à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, les établissements de crédit devront publier des indicateurs relatifs à l'alignement de leurs actifs hors bilan à la taxonomie (garanties financières et actifs sous gestion) ;
- 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 (sur la base des données au 31 décembre 2025).

L'illustration ci-dessous présente la façon dont les actifs alignés sont déterminés. **Pour cet exercice, seules les activités éligibles sont publiées.**



En conséquence, l'article 8 du règlement Taxonomie prévoit pour les établissements de crédit soumis à la directive sur le reporting non financier des entreprises (NFRD), de publier des informations relatives à l'éligibilité des actifs à la taxonomie pour 2022, à l'instar de la publication de 2021. De plus, l'entrée en vigueur du règlement "complémentaire", invite les établissements à publier des informations relatives aux activités liées au gaz et à l'énergie nucléaire. Le schéma ci-dessous présente les informations à présenter pour l'année 2022.

### ACTIFS EXCLUS

Portefeuille de négociation	Administrations et banques centrales, émetteurs supranationaux
-----------------------------	--

D'après l'art. 10, Par 3 et 3(b) de l'acte délégué, Crédit Agricole se doit de publier la part de ses actifs exclus du périmètre d'éligibilité par rapport au total actif.

### TABLEAUX QUALITATIFS ET QUANTITATIFS

Activités liées à l'activité nucléaire	Activités liées au gaz fossile
--	--------------------------------

D'après le règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, Crédit Agricole se doit de publier les tableaux relatifs à ses activités liées à l'activité nucléaire et au gaz fossile.

### ACTIFS COUVERTS

ACTIFS EXCLUS AU NUMÉRATEUR	Produits dérivés (portefeuille bancaire)	Prêts interbancaires	Expositions qui ne sont pas assujetties à la NFRD
	Trésorerie et équivalent trésorerie	Autres actifs	

D'après l'art. 10, Par 3(c) de l'acte délégué, Crédit Agricole se doit de publier la part de ses actifs exclus du numérateur du ratio d'éligibilité par rapport aux actifs couverts

ACTIFS DANS LE PÉRIMÈTRE DE LA TAXONOMIE	Actifs éligibles à la Taxonomie	Actifs non-éligibles à la Taxonomie
--	---------------------------------	-------------------------------------

D'après l'art. 10, Par 3(a) de l'acte délégué, Crédit Agricole se doit de publier la part de ses actifs éligibles et non éligibles à la Taxonomie par rapport aux actifs couverts

## Méthodologie de détermination des actifs éligibles

Pour le reporting du 31 décembre 2022, seul Crédit Agricole S.A. est assujéti à la publication de la part des actifs éligibles. Toutefois, le ratio d'actifs éligibles sera publié de façon volontaire sur le périmètre Groupe Crédit Agricole qui intègre les Caisses régionales.

Les activités éligibles sont définies et décrites par le règlement délégué "climat".

Pour ce deuxième reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie :

- crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules aux particuliers (prêts octroyés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022) pour les ménages de l'Union européenne ;
- financements des logements et financements dédiés (financements dont l'objet est connu et qui concernent une activité éligible à la taxonomie) pour les collectivités locales ;
- sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente ;
- expositions sur les contreparties financières et non financières NFRD dont le ratio éligible est disponible dans leur DPEF 2021 et dont les données ont pu être collectées.

De plus, dans le calcul du ratio d'éligibilité, les interprétations et recommandations des régulateurs et superviseurs ont été prises en compte à des fins de meilleure comparabilité entre établissements.

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. intègre pour la première fois dans le ratio réglementaire, les expositions sur les entreprises financières et non financières qui ont publié un ratio éligible au 31/12/2021 et dont le ratio a pu être collecté. En ce sens, Crédit Agricole S.A. publie deux ratios d'actifs éligibles au titre du reporting réglementaire pour le 31/12/2022 :

- un ratio d'actifs éligibles, "vision chiffre d'affaires" des contreparties, dans lequel les expositions sur les entreprises non financières ont été pondérées par leur chiffre d'affaires éligible, et les expositions sur

les entreprises financières ont été pondérées par leurs ratios d'actifs éligibles publiés. Les Caisses régionales ont publié un ratio d'actifs éligibles vision chiffre d'affaires au 31/12/2022 et les expositions correspondantes ont également été intégrées dans ce ratio ;

- un ratio d'actifs éligibles, "vision dépenses d'investissement" des contreparties, dans lequel les expositions sur les entreprises non financières ont été pondérées par leurs dépenses d'investissements éligibles, et les expositions sur les entreprises financières ont été pondérées par leurs ratio d'actifs éligibles publiés.

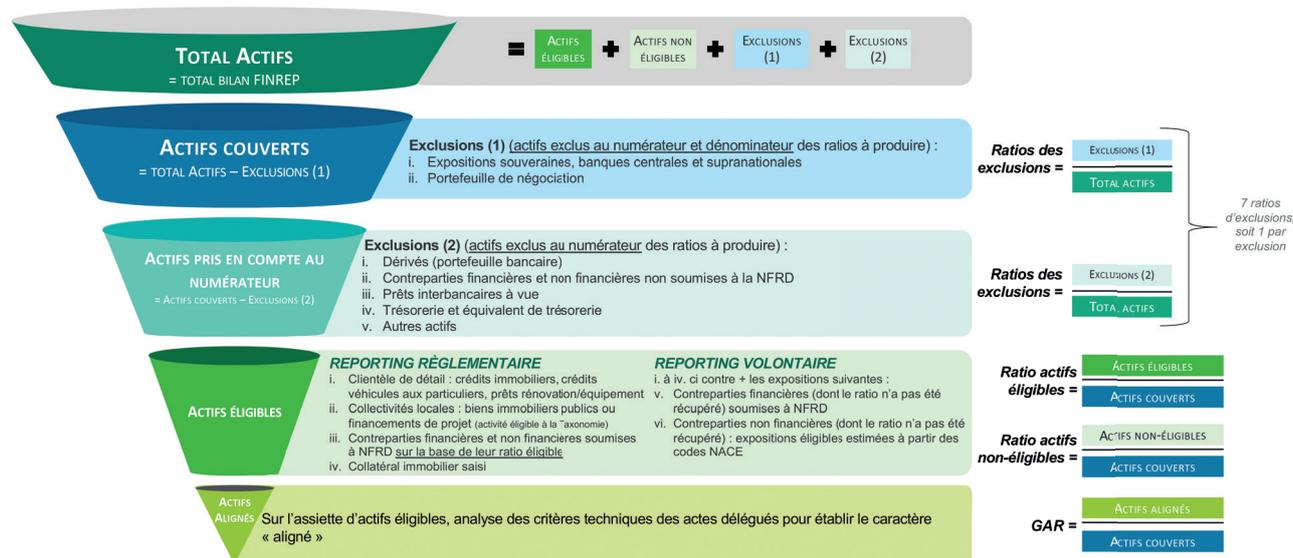
Il est à noter que les Caisses régionales n'ayant pas publié de ratio d'actifs éligibles vision dépenses d'investissement, aucune exposition sur les Caisses régionales n'a été intégrée au ratio d'actifs éligibles de Crédit Agricole S.A. vision dépenses d'investissement, ce qui explique la différence entre les deux ratios de Crédit Agricole S.A. (29% pour la vision chiffre d'affaires, contre 10% pour la vision dépenses d'investissements).

Le montant d'actifs éligibles est rapporté aux actifs couverts qui correspond 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'assujétissement) ;
- les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent de trésorerie et autres actifs <sup>(1)</sup> ;
- 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. publie 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.



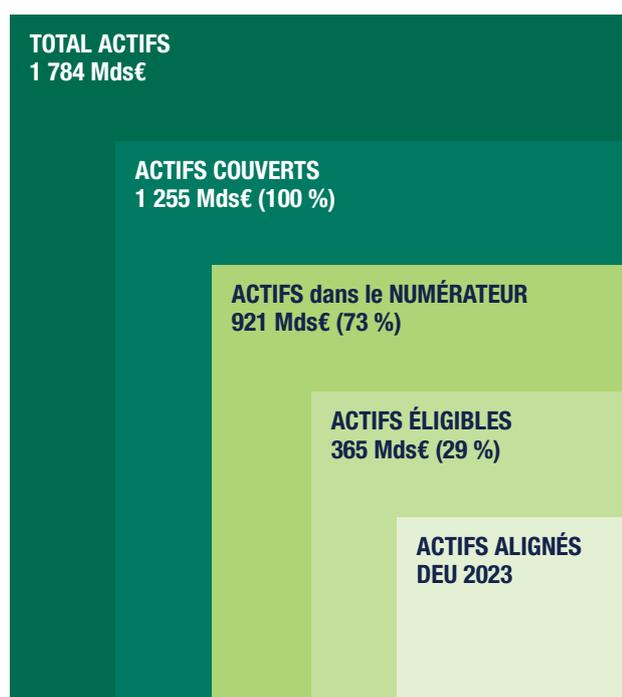
(1) Les autres actifs sont composés notamment des variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille, des immobilisations corporelles et incorporelles et des actifs d'impôt reportés dans les états FINREP.

## Chiffres sur le périmètre de Crédit Agricole S.A. au 31 décembre 2022

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	En %	En euros
Part des expositions sur des activités <b>éligibles</b> à la taxonomie <b>dans les actifs couverts</b> , dont les expositions envers des entreprises non financières soumises à la NFRD sont pondérées par le pourcentage de chiffre d'affaires éligible publié	29	364 816 878 321
Part des expositions sur des activités <b>éligibles</b> à la taxonomie <b>dans les actifs couverts</b> , dont les expositions envers des entreprises non financières soumises à la NFRD sont pondérées par le pourcentage des dépenses d'investissement éligibles publié	10	123 098 027 964
Part des expositions sur des activités <b>non-éligibles</b> à la taxonomie <b>dans les actifs couverts</b> ( <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> ), sur la base du chiffre d'affaires éligible des contreparties non financières	44	555 662 683 305
Part des expositions sur des activités <b>non-éligibles</b> à la taxonomie <b>dans les actifs couverts</b> ( <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> ), sur la base des dépenses d'investissements éligibles des contreparties non financières	64	797 381 533 662

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	En %	En euros
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) <b>dans le total d'actifs</b>	2	32 157 615 232
Part des prêts interbancaires à vue <b>dans le total d'actifs</b>	1	9 689 560 598
Part de trésorerie et équivalent trésorerie <b>dans le total d'actifs</b>	-	1 580 221 361
Part d'autres actifs <b>dans le total d'actifs</b>	5	94 045 287 733
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières <b>dans le total d'actifs</b>	11	196 745 028 018
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>334 217 712 942</b>

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	En %	En euros
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux <b>dans le total d'actifs</b>	16	279 456 964 654
Part du portefeuille de négociation <b>dans le total d'actifs</b>	14	249 489 597 826
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>528 946 562 480</b>



Le ratio d'actifs éligibles est en hausse en 2022 par rapport à 2021 notamment parce que, compte tenu de la disponibilité de nouvelles informations, une partie des ratios éligibles des contreparties financières et non financières a pu être intégrée pour cet arrêté à hauteur de 58,6 milliards d'euros, témoignant du caractère crucial de la disponibilité des données publiques pour le calcul des ratios. Par ailleurs, par rapport à 2021, les prêts automobiles n'ont été pris en compte qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour le périmètre de la clientèle de détail, réduisant les actifs éligibles sur ce périmètre de 7,5 milliards d'euros.

### Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile pour Crédit Agricole S.A. (tableau 1)

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, Crédit Agricole S.A. et ses filiales publient le tableau 1 exigé par cette réglementation.

Crédit Agricole S.A. n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 dans les tableaux 4 [Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci] et 5 [Activités économiques non éligibles à la taxonomie], du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	OUI
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	OUI
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	OUI
<b>Activités liées au gaz fossile</b>		
4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	OUI
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	OUI
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	OUI

### Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (tableau 4)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND <sup>(1)</sup>	ND	ND	ND	ND	ND
2.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
3.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
4.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
5.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
6.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
7.	<b>Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	ND	ND	ND	ND	ND	ND
8.	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable</b>	ND	ND	ND	ND	ND	ND

(1) ND : Donnée non disponible

## Activités économiques non éligibles à la taxonomie (tableau 5)

Ligne	Activités économiques	Montant	%
1.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
2.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
3.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
4.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
5.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
6.	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
7.	<b>Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxinomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	ND	ND
8.	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxinomie au dénominateur de l'ICP applicable</b>	ND	ND

## Chiffres sur le périmètre du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2022 (publication de façon volontaire)

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	En %	En euros
Part des expositions sur des activités <b>éligibles</b> à la taxonomie dans les actifs couverts, <b>dont les expositions envers des entreprises non financières soumises à la NFRD sont pondérées par le pourcentage de chiffre d'affaires éligible publié</b>	36	518 028 241 300
Part des expositions sur des activités <b>éligibles</b> à la taxonomie dans les actifs couverts, <b>dont les expositions envers des entreprises non financières soumises à la NFRD sont pondérées par le pourcentage des dépenses d'investissement éligibles publié</b>	36	519 238 292 610
Part des expositions sur des activités <b>non-éligibles</b> 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> ), <b>sur la base du chiffre d'affaires éligible des contreparties non financières</b>	31	457 300 957 910
Part des expositions sur des activités <b>non-éligibles</b> 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> ), <b>sur la base des dépenses d'investissements éligibles des contreparties non financières</b>	31	456 090 906 600

## Traduction opérationnelle des exigences de publication au titre de l'article 8 du règlement Taxonomie

Le ratio d'actifs éligibles traduit la nature du bilan des établissements bancaires sans préciser à ce stade le niveau de durabilité environnementale des actifs éligibles. En effet, compte tenu de la réglementation actuelle, un établissement avec une exposition très forte envers de grandes entreprises européennes et une clientèle de particuliers aura, par définition, un ratio d'actifs éligibles plus élevé qu'un établissement avec une forte exposition à l'international.

À cet effet, la mise en œuvre du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole fait écho aux exigences du règlement Taxonomie et permettra d'améliorer les ratios de Crédit Agricole S.A. et ses filiales. Toutefois, la

stratégie de Crédit Agricole S.A. ne limite pas aux financements, sur lesquels porte la taxonomie, mais intègre également les investissements sur le bilan de Crédit Agricole SA, la gestion des investissements des clients, et l'accompagnement de la transition énergétique des clients. La taxonomie permet ainsi de refléter une partie de la Stratégie climat de Crédit Agricole S.A. et ses filiales. Elle-même est une composante du Projet Sociétal, qui intègre trois dimensions clés :

- agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone ;
- renforcer la cohésion et l'inclusion sociales ;
- réussir les transitions agricoles et agroalimentaires.

### 5.3 MESURES LIÉES À L'EMPREINTE CARBONE INDIRECTE

Le Groupe met en œuvre une méthodologie de quantification des émissions de gaz à effet de serre dites financées par un établissement financier, dénommée SAFE, permettant de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées et de déterminer une cartographie sectorielle et géographique de celles-ci. 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	Secteurs							Total
	Agriculture	Immobilier	Énergie	Industrie	Transport	Gestion des déchets	Services publics	
France	22 429	10 736	3 975	4 352	21 402	3 318	1	66 212
Allemagne	169	239	2 016	500	3 414	1	9	6 347
Espagne	3	109	928	84	1 119	39	3	2 286
Italie	348	578	3 002	1 262	3 160	152	168	8 670
Royaume-Uni	194	92	829	359	1 288	105	-	2 867
Autres Europe de l'Ouest	292	483	3 568	1 500	5 837	7	88	11 774
Autres Europe	20	342	1 718	2 080	2 186	88	-	6 434
Afrique Moyen-Orient	40	30	1 035	416	1 544	2 171	-	5 237
États-Unis	- 145	1 192	3 303	4 575	5 780	52	279	15 035
Autres Amérique du Nord	24	83	166	330	4 412	2	-	5 018
Amérique du Sud	440	33	676	2 255	2 151	343	-	5 898
Chine	9	354	1 431	1 774	1 107	-	-	4 676
Inde	3	19	2 183	392	350	55	-	3 001
Japon	1	135	22	66	854	-	-	1 078
Autre Asie	94	466	3 802	1 748	2 744	64	-	8 919
<b>TOTAL (milliers tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>23 921</b>	<b>14 890</b>	<b>28 653</b>	<b>21 693</b>	<b>57 348</b>	<b>6 398</b>	<b>549</b>	<b>153 452</b>

#### Historique

	Unité	2022	2021	2020
Total des émissions liées à l'empreinte indirecte	MtCO <sub>2</sub> e	153	147	143

Les émissions liées aux investissements et aux financements du Groupe (scope 3) ainsi estimées ont augmenté, chaque année, depuis 2020. La raison principale de cette augmentation est la croissance soutenue des encours d'investissement et de financement du Groupe.

### 5.4 MESURES LIÉES À L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE LIÉE AU FONCTIONNEMENT DE CRÉDIT AGRICOLE S.A.

#### Émissions de gaz à effet de serre (GES)

En 2022, suite aux engagements pris conformément aux recommandations de la SBTi (*Science Based Targets initiative*), de nouveaux indicateurs de suivi de l'empreinte de fonctionnement ont été introduits et ont amené à une évolution des tableaux publiés dans la Déclaration de performance extra-financière.

Indicateurs	Unité	2022 (à périmètre comparable avec 2021)			
		2022	2021	2020	
<b>SCOPE 1 <sup>(1)</sup></b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>27 997</b>	<b>19 404</b>	<b>20 601</b>	<b>14 475</b>
dont consommation de gaz des bâtiments	tCO <sub>2</sub> e	17 847	17 847	19 140	13 263
dont consommation de fioul des bâtiments	tCO <sub>2</sub> e	1 557	1 557	1 461	1 212
dont consommation de carburant de la flotte de véhicules	tCO <sub>2</sub> e	8 592	-	NP <sup>(2)</sup>	NP
<b>SCOPE 2 <sup>(3)</sup></b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>25 439</b>	<b>-</b>	<b>75 171</b>	<b>70 052</b>
dont consommation d'électricité des bâtiments	tCO <sub>2</sub> e	15 867	-	62 512	59 229
dont consommation d'électricité des <i>data centers</i>	tCO <sub>2</sub> e	2 996	-	5 405	5 292
dont réseau de chaleur	tCO <sub>2</sub> e	6 485	-	7 169	5 305
dont réseau de froid	tCO <sub>2</sub> e	91	-	85	226
<b>SCOPE 3 (AMONT)</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>22 751</b>	<b>-</b>	<b>NP</b>	<b>NP</b>
3.3. Émissions liées à l'énergie non incluses dans les scopes 1 et 2	tCO <sub>2</sub> e	3 761	-	NP	NP
3.6. Déplacements professionnels	tCO <sub>2</sub> e	18 990	-	NP <sup>(4)</sup>	NP <sup>(4)</sup>

(1) En 2020 et 2021, le calcul du scope 1 n'intégrait pas les émissions liées à la consommation de carburants de la flotte de véhicules de Crédit Agricole S.A. L'augmentation des émissions du scope 1 entre 2021 et 2022 est principalement due à cette intégration.

(2) NP : Non Publié

(3) En 2022, plusieurs filiales ont valorisé l'électricité achetée via des certificats de garantie d'origine, entraînant une diminution significative des émissions du scope 2.

(4) Suite au changement de méthodologie dans le reporting des données du fournisseur AMEX, les données 2020 et 2021 sont en cours de fiabilisation.

## Énergie

Indicateurs	Unité	2022	2021	2020
<b>CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE</b>	MWh	<b>461 239</b>	<b>508 236</b>	<b>458 739</b>
électricité	MWh	347 939	387 400	361 482
dont électricité non renouvelable	MWh	48 769	NP	NP
consommation hors <i>data centers</i>	MWh	36 327	NP	NP
consommation <i>data centers</i>	MWh	12 442	NP	NP
dont électricité renouvelable	MWh	299 170	NP	NP
consommation hors <i>data centers</i>	MWh	236 030	NP	NP
consommation <i>data centers</i>	MWh	63 140	NP	NP
réseau de chaleur	MWh	24 108	26 651	23 725
réseau de froid	MWh	5 814	5 415	5 180
gaz	MWh	78 571	84 259	64 231
fioul	MWh	4 807	4 510	3 821
<b>PART D'ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE</b>	%	<b>86</b>	<b>NP</b>	<b>NP</b>

## Déplacements professionnels

Indicateurs	Unité	2022
<b>DISTANCES PARCOURUES</b>	milliers de km	<b>102 248</b>
dont distances parcourues en train	milliers de km	28 813
dont distances parcourues en avion	milliers de km	74 538

Note : suite au changement de méthodologie dans le reporting des données du fournisseur AMEX, les données 2020 et 2021 sont en cours de fiabilisation.

## Eau

Indicateurs	Unité	2022	2021	2020
<b>CONSOMMATION D'EAU</b>	m <sup>3</sup>	<b>668 977</b>	<b>740 906</b>	<b>686 578</b>

## Déchets

Indicateurs	Unité	2022	2021	2020
<b>QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS COLLECTÉS</b>	tonnes	<b>4 189</b>	<b>3 955</b>	<b>2 837</b>
dont déchets réutilisés, valorisés ou recyclés	tonnes	3 531	2 413	1 929
<b>PART DE DÉCHETS RÉUTILISÉS, VALORISÉS OU RECYCLÉS</b>	%	<b>84</b>	<b>61</b>	<b>68</b>

## Papier

Indicateurs	Unité	2022	2021	2020
<b>CONSOMMATION TOTALE DE PAPIER <sup>(1)</sup></b>	tonnes	<b>12 938</b>	<b>24 302</b>	<b>21 836</b>
dont papier responsable	tonnes	11 673	NP	NP
<b>PART DE PAPIER RESPONSABLE</b>	%	<b>90</b>	<b>NP</b>	<b>NP</b>

Par ailleurs, le **Groupe Crédit Agricole** s'engage dans la collecte de la **carte bancaire** qui 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, une filière de recyclage des cartes usagées au sein de 35 Caisses régionales.

En 2022, ce sont plus de 2,6 millions de cartes soit 13,7 tonnes qui ont été collectées. Depuis 2014, ce sont plus de 18 millions de cartes bancaires, l'équivalent de 129 tonnes, qui ont été récupérées. Par ailleurs, depuis janvier 2016, tous les nouveaux chèquiers 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.

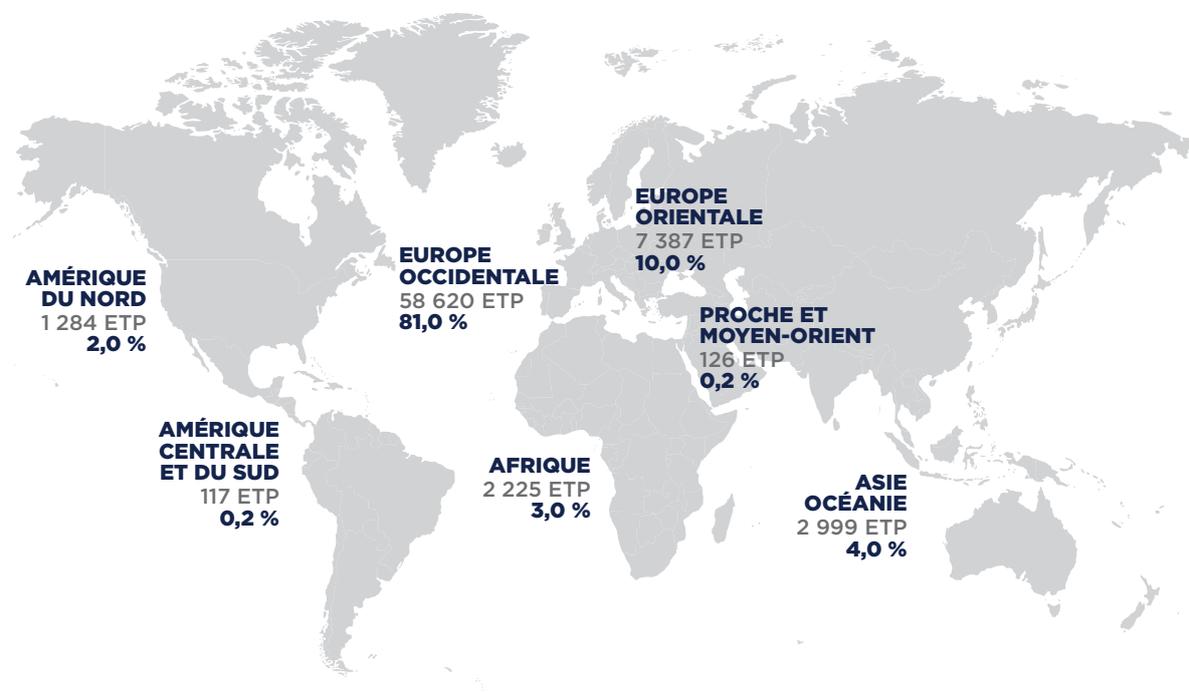
L'expérimentation de l'application "Mon Impact Carbone" de Crédit Agricole Payment Services et la fintech suédoise Doconomy s'est poursuivie au cours de l'année 2022. Cette solution permet aux clients particuliers d'avoir en temps réel une estimation de l'empreinte carbone de leurs achats effectués par carte bancaire (Internet et en proximité). L'application leur permet aussi de compenser leurs émissions de CO<sub>2</sub> par l'achat de droits de compensation climatique dans des projets en faveur de l'environnement, certifiés par l'ONU.

(1) En 2022, les usages liés aux impressions ont diminué, l'activité de production éditique a été moins importante qu'en 2021 et les communications client au format papier ont été réduites.

## 5.5 INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

### Effectif

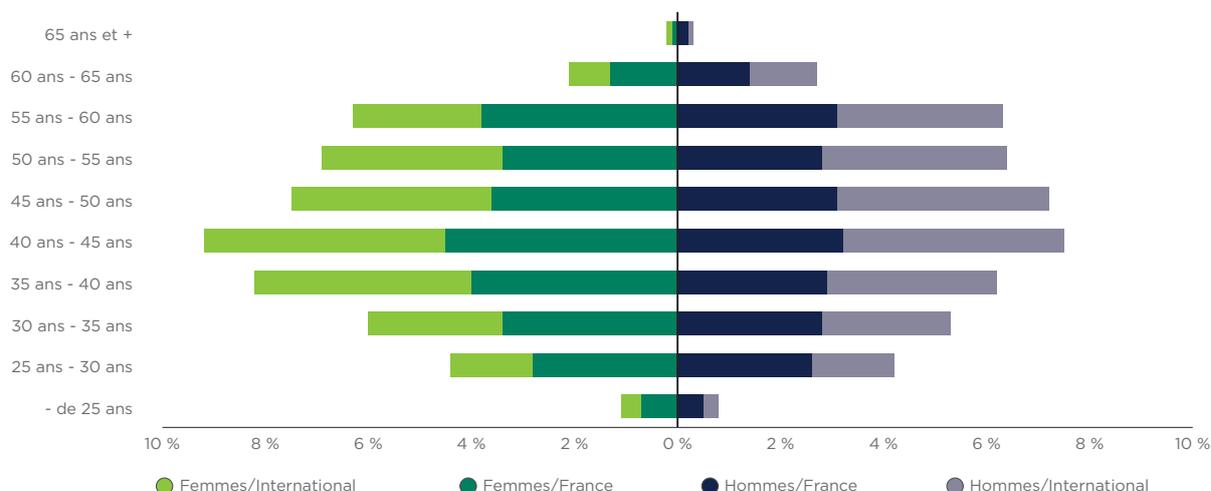
À fin 2022, Crédit Agricole S.A. compte 72 758 collaborateurs en équivalent temps plein (ETP) présents dans 42 pays.



### — Effectif par domaine d'activité

	2022		2021	
	Effectif en ETP	%	Effectif en ETP	%
Banque de Proximité en France	16 186	22,2	16 406	21,7
Banques de Proximité à l'International	19 640	27,0	23 608	31,2
Services Financiers Spécialisés	8 841	12,2	8 696	11,5
Gestion de l'Épargne et Assurances	11 560	15,9	11 110	14,7
Pôle Grandes clientèles	13 620	18,7	12 944	17,1
Activités Hors Métiers	2 910	4,0	2 947	3,9
<b>TOTAL</b>	<b>72 758</b>	<b>100,0</b>	<b>75 711</b>	<b>100,0</b>
dont France	35 643	49,0	35 130	46,0
dont International	37 115	51,0	40 581	54,0
<i>Périmètre couvert</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>

## — Pyramide des âges



## — Âge moyen et ancienneté moyenne

	2022			2021		
	France	International	Total	France	International	Total
Âge moyen	43 ans et 11 mois	44 ans et 4 mois	44 ans et 1 mois	44 ans	44 ans et 1 mois	44 ans et 1 mois
Ancienneté moyenne	15 ans et 6 mois	13 ans et 9 mois	14 ans et 7 mois	16 ans	14 ans	14 ans et 11 mois
Périmètre couvert	99 %			96 %		

## — Effectif par type de contrat

(en équivalent temps plein)	2022			2021		
	France	International	Total	France	International	Total
CDI	35 053	34 309	69 362	34 416	38 043	72 459
CDD	590	2 806	3 396	714	2 538	3 252
<b>EFFECTIF TOTAL</b>	<b>35 643</b>	<b>37 115</b>	<b>72 758</b>	<b>35 130</b>	<b>40 581</b>	<b>75 711</b>
Effectif CDI en dispense d'activité	1 278	735	2 013	1 189	894	2 084
<b>TOTAL</b>	<b>36 920</b>	<b>37 850</b>	<b>74 770</b>	<b>36 319</b>	<b>41 475</b>	<b>77 795</b>

Vision bénéficiaire.

En 2022, la part des CDI dans l'effectif total est de 95 %. Elle était de 96 % en 2021.

## — Départ des effectifs CDI par motif

	2022				2021			
	France	International	Total	%	France	International	Total	%
Démissions	1 572	2 125	3 697	56	1 129	1 912	3 041	54,3
Retraites et préretraites	607	882	1 489	22	570	463	1 033	18,5
Licenciements	240	232	472	7	214	275	489	8,7
Décès	21	23	44	1	24	34	58	1,0
Autres départs	602	352	954	14	468	509	977	17,5
<b>TOTAL DÉPARTS CDI</b>	<b>3 042</b>	<b>3 614</b>	<b>6 656</b>	<b>100</b>	<b>2 405</b>	<b>3 193</b>	<b>5 598</b>	<b>100,0</b>
Périmètre couvert	99 %				99 %			

Le taux de *turn-over* est de 9,9 % en 2022 avec un taux de démission de 5,2 % <sup>(1)</sup>. En 2021, le taux de *turn-over* était de 7,9 % avec un taux de démission de 4 %.

(1) Le taux de turnover passe de 7,9% en 2021 à 9,9% en 2022, tiré par la politique ambitieuse de recrutement du Groupe ainsi que le déploiement en Italie d'un plan de renouvellement intergénérationnel.

## — Absentéisme par jours calendaires

	2022					2021		
	Femmes	Hommes	Nombre de jours	Total		Nombre de jours	Total	
				%	Nombre moyen de jours d'absence par salarié		%	Nombre moyen de jours d'absence par salarié
Maladie	492 554	235 561	728 115	57,0	10,0	644 257	53,8	9,0
Accident	11 961	6 177	18 138	1,4	0,2	16 541	1,4	0,2
Maternité, paternité, allaitement	340 385	22 243	362 628	28,4	5,0	376 394	31,4	5,3
Congé autorisé	87 457	50 569	138 026	10,8	1,9	118 541	9,9	1,7
Autre	17 499	12 944	30 443	2,4	0,4	41 693	3,5	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>949 856</b>	<b>327 494</b>	<b>1 277 350</b>	<b>100,0</b>	<b>17,5</b>	<b>1 197 426</b>	<b>100,0</b>	<b>16,7</b>
<i>Taux d'absentéisme global</i>					4,7 %			4,3 %
<i>Taux d'absentéisme hors maternité</i>					3,4 %			2,9 %
<i>Périmètre couvert</i>					98 %			93 %

## — Les promotions en France

	2022			2021		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Promotion dans la catégorie non-cadre	824	346	1 170	602	258	860
Promotion de non-cadre à cadre	476	253	729	275	172	447
Promotion dans la catégorie cadre	699	817	1 516	522	541	1 063
<b>TOTAL</b>	<b>1 999</b>	<b>1 416</b>	<b>3 415</b>	<b>1 399</b>	<b>971</b>	<b>2 370</b>
%	58,5 %	41,5 %	100,0 %	59,0 %	41,0 %	100,0 %
<i>Périmètre France couvert</i>			96 %			98 %

*Promotion : ne sont comptabilisés que les changements de classification.  
Périmètre Crédit Agricole S.A.*

## 5.6 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Cette note apporte des précisions méthodologiques sur les processus de reporting appliqués par Crédit Agricole S.A. pour assurer la collecte et le contrôle des indicateurs de performance extra-financière présentés dans le Déclaration de performance extra-financière. Les indicateurs et les informations présentés dans la DPEF s'appuient sur le référentiel interne élaboré par Crédit Agricole, les lignes directrices de la quatrième édition du *Global Reporting Initiative (GRI G4)* <sup>(1)</sup>, les dix principes du Pacte mondial des Nations unies, les six principes des *Principles for Responsible Banking*.

En 2022, Crédit Agricole S.A. a redéfini la liste de ses indicateurs de performance afin d'être en capacité de suivre et de mieux rendre compte de ses avancées liées aux dix engagements du Projet Sociétal.

### Périmètre de reporting

Le périmètre de reporting des informations extra-financières correspond au périmètre de consolidation financière du Groupe au sens de l'article L. 233-16 du Code de commerce et concerne les entités et sociétés contrôlées. Lorsque des limitations de périmètre sont opérées au cas par cas sur certains indicateurs de performance extra-financière ces dernières sont explicitées dans la partie 5.1 "Indicateurs de performance extra-financière". Les valeurs environnementales présentées dans la partie 5.4 portent sur les entités contrôlées de plus de 100 ETP au 31 décembre 2022.

### Précisions et limites méthodologiques relatives aux indicateurs

Les indicateurs de performance extra-financière peuvent présenter des limites méthodologiques du fait de l'absence d'harmonisation des définitions et législations nationales et internationales et/ou de la nature qualitative de certaines données.

(1) Lancée en 1997 par la CERES (*Coalition for Environmentally Responsible Economies*) en partenariat avec le PNUE (Programme des Nations unies pour l'environnement), la GRI est une initiative de long terme, internationale et multipartite, dont l'objectif est d'élaborer et de diffuser des lignes directrices pour la production volontaire de rapports sur le développement durable par les entreprises multinationales qui souhaitent rendre compte des dimensions économiques, environnementales et sociales de leurs activités, produits et services. La GRI G4 est la quatrième édition de la *Global Reporting Initiative*. La GRI n'a pas vérifié le contenu de ce rapport, ni la validité des informations fournies ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).

Indicateurs	Précisions
<b>INDICATEURS SOCIAUX</b>	
Nombre de clients accompagnés en termes d'inclusion	Nombre de clients à qui il a été proposé une des offres des produits LCL Essentiel et LCL Essentiel Pro. Chaque client n'est comptabilisé qu'une seule fois.
Nombre de clients en situation de fragilité accompagnés	Pour Crédit Agricole Consumer Finance, cet indicateur reprend le nombre de clients CACF France identifiés "potentiellement fragile" ou "fragile" (respectivement <i>Stage 1</i> et <i>Stage ≥ 2</i> au regard de la NDoD) et "potentiellement fragile" ( <i>Stage 1</i> uniquement) pour AGOS en Italie (intégré dans le scope en 2022) ayant bénéficié de la mise en place d'une solution personnalisée durant l'année de reporting.
Encours liés aux offres contribuant à redynamiser les territoires et réduire les inégalités	Comprend les offres liées aux prêts aux professionnels et PME en zones de revitalisation rurale (ZRR <sup>(1)</sup> ).
Nombre d'heures de formation reçues par les collaborateurs	Dans les heures de formation effectuées par les collaborateurs, sont comptabilisées aussi bien les heures en présentiel que les heures en <i>e-learning</i> . Quel que soit le nombre de formations suivies par un collaborateur, celui-ci n'est comptabilisé qu'une seule fois en tant que bénéficiaire de formations.
Part des collaborateurs ayant participé au quiz "l'éthique et vous"	Cet indicateur ne concerne que les collaborateurs des entités intégrées à la démarche <b>FReD</b> (Crédit Agricole SA, LCL, Uni-médias, Avem, CA Italia, CA Polska, Amundi, CA Assurances, CA Immobilier, Crédit Agricole CIB, CACEIS, CA Indosuez, CACF, CALF, CAPS, CA-GIP).
% de financements à impact ( <i>sustainability linked loans</i> ) dans la production de crédit aux entreprises	Proportion des financements (en volume, en encours), accordés aux entreprises dans l'année, dont le taux est indexé sur des critères ESG.
Encours en solutions d'impact	Montant des actifs sous gestion en fonds d'impact selon la définition interne d'Amundi selon l' <i>ESG Impact Framework</i> .
<b>INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX</b>	
Réduction des expositions à l'extraction et la production de Pétrole de 25 % entre 2020 et 2025 (encours de financement et variation en %) (CACIB)	L'exposition au pétrole <i>upstream</i> est exprimée en EAD ( <i>Exposure At Default</i> ). Elle est calculée à partir de l'EAD totale de chaque client, rapportée à la part de pétrole <i>upstream</i> dans leur activité. Cette part de pétrole <i>upstream</i> est calculée en multipliant la part d' <i>upstream</i> dans les CAPEX par la part de pétrole dans la production <i>upstream</i> (pétrole et gaz) du client. Cette approche est plus conservatrice, la part d' <i>upstream</i> dans les CAPEX étant généralement 3 à 4 fois plus importante que la part d' <i>upstream</i> dans le chiffre d'affaires des clients. Ce calcul est réalisé à partir des données clients. L'engagement de réduction de 25% de l'exposition au pétrole <i>upstream</i> est pris par rapport à une base de référence 2020 exprimée en dollars américains, devise de référence pour la majorité de l'exposition au crédit du portefeuille Pétrole & Gaz. L'évolution de cet indicateur est donc suivie en dollars américains, même si le reporting inclut également les chiffres en euros.
Croissance de 60% de l'exposition aux énergies bas-carbone d'ici 2025 (encours de financements sur les énergies bas-carbone) (CACIB)	L'exposition aux énergies bas-carbone couvre les activités de production et de stockage. Ceci inclut les énergies renouvelables (éolien, solaire, biomasse, géothermique, hydroélectrique, houlomotrice/marémotrice), l'énergie nucléaire, et les biocarburants. Cette exposition est calculée en EAD ( <i>Exposure At Default</i> ), à partir des financements dédiés (i.e. financements d'actifs et de projets dédiés) et non dédiés. Pour les financements dédiés, les montants sont rapportés à la part de production électrique bas-carbone associée à chaque projet ou actif, calculée à partir des données de capacité installée par technologie associée au projet ou à l'actif. Les financements non dédiés sont rapportés à la part d'énergies bas-carbone dans le chiffre d'affaires de chaque client. Ce calcul est réalisé à partir des données clients et de données achetées auprès de fournisseurs externes, en utilisant en priorité les dernières données disponibles (données les plus récentes).
Encours charbon thermique (CACIB)	L'exposition au charbon thermique est calculée en EAD ( <i>Exposure At Default</i> ), à partir des financements directs dédiés au charbon et des financements non dédiés, rapportés à la part de charbon thermique dans le chiffre d'affaires de chaque client. En l'absence de données sur le chiffre d'affaires pour l'activité charbon thermique uniquement, le chiffre d'affaires sur l'activité charbon au global est utilisé (thermique et métallurgique). Ce calcul est réalisé à partir des données clients et de données achetées auprès de fournisseurs externes, en utilisant en priorité les dernières données disponibles (données les plus récentes). Les clients dont la part de charbon thermique représente strictement moins de 1% de leur chiffre d'affaires ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'exposition charbon de Crédit Agricole CIB.
% de clients accompagnés dans leur transition énergétique	Sont considérées les offres commerciales et/ou souscriptions d'offres de conseil ou de financement en transition énergétique (mobilité durable, rénovation thermique de biens immobiliers, acquisition d'un bien immobilier durable), sur le marché entreprises (PME, ETI) et professionnels (artisans, commerçants, professions libérales, TPE).

Indicateurs	Précisions
Volume de financements dédiés à la transition agri-agro	Comprend les financements appartenant à l'une des catégories suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Financement des agriculteurs s'engageant dans des pratiques agricoles durables et respectueuses de l'environnement (agriculture biologique, Haute Valeur Environnementale, agriculture de conservation des sols, Label Bas Carbone...);</li> <li>■ Financement d'équipement, du développement, de la fabrication, de la construction, de l'exploitation, de la distribution et de la maintenance de sources de production d'énergie renouvelable : solaire, éolienne ;</li> <li>■ Financement des installations des nouvelles générations d'agriculteurs ;</li> <li>■ Financement des activités de circuits courts.</li> </ul>
Nombre de nouveaux agriculteurs installés	Cet indicateur est une estimation basée sur le nombre d'agriculteurs installés depuis moins de cinq ans affiliés à la Mutualité Sociale Agricole et le taux de pénétration obtenu grâce à une enquête réalisée tous les deux ans par le cabinet ADquation auprès d'environ 800 nouveaux agriculteurs pour connaître leur banque partenaire. Cette enquête est également réalisée annuellement uniquement sur les agriculteurs de moins de 40 ans. L'indicateur se calcule de la façon suivante : (Nombre de nouveaux agriculteurs*taux de pénétration).
% (PNB cumulé) d'entités de Crédit Agricole S.A. ayant engagé la mesure de leurs impacts sur la biodiversité <sup>(2)</sup>	Ce premier indicateur de performance a pour objectif d'identifier le nombre d'entités de Crédit Agricole S.A. par produit net bancaire ayant engagé la mesure de leurs impacts sur la biodiversité. Il s'agit d'un premier indicateur de suivi interne, les métriques sur la biodiversité étant moins avancées que celles sur le climat.
Diminution de 50 % de l'empreinte carbone de fonctionnement entre 2019 et 2030 : scopes 1 et 2	Cet indicateur est calculé en pourcentage de diminution d'émissions de gaz à effet de serre liées aux scopes 1 et 2 de l'année N par rapport aux émissions de l'année de référence 2019.
Diminution de 50 % de l'empreinte carbone de fonctionnement entre 2019 et 2030 : poste déplacements professionnels	Cet indicateur est calculé en pourcentage de diminution d'émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels de l'année N par rapport aux émissions de l'année de référence 2019.
<b>AUTRES INDICATEURS</b>	
Nombre de demandes d'exercices de droit reçues par les entités du Groupe	Nombre de demandes d'exercices de droits reçues dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (accès, rectification, effacement - ou droit à "l'oubli", limitation opposition et portabilité) par les entités du Groupe Crédit Agricole.
Représentation du Crédit Agricole dans des instances de place françaises	Instances de place françaises pour lesquelles la Direction des Affaires publiques de Crédit Agricole S.A. a mandat pour représenter le Crédit Agricole.

(1) Selon la liste disponible sur le site du gouvernement : <https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/kiosque/zonage-les-zones-de-revitalisation-rurale-zrr>

(2) Certaines filiales de Crédit Agricole S.A. ne sont pas incluses dans le périmètre.

## Outils de reporting, consolidation et contrôles

Le reporting des différents indicateurs présentés dans la Déclaration de performance extra-financière est permis par la communication directe des indicateurs par les entités avant consolidation par la Direction du Projet Sociétal. Une première validation et des contrôles de cohérence sont effectués par les entités avant la remontée des informations au Groupe. Ces indicateurs sont ensuite agrégés et contrôlés par la Direction du Projet Sociétal où une deuxième validation est opérée lors de la consolidation. Enfin, une revue analytique et un contrôle général assurent la cohérence globale des évolutions entre l'année N-1 et l'année N de tous les indicateurs extra-financiers présentés dans la DPEF.

## 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 2022 :

- noté B par CDP depuis 2021 ;
- noté AA par MSCI depuis 2022 ;
- noté 67 A1+ par Moody's ESG Solutions depuis 2022 et présent, depuis mai 2013, dans les indices NYSE-Euronext ;
- noté 25,1 par Sustainalytics depuis 2022 <sup>(1)</sup> ;
- noté C+ Prime par ISS-ESG depuis 2022 ;
- présence depuis plusieurs années dans l'indice britannique FTSE4Good, confirmée en 2022.

### Signataire

- *Women's Empowerment Principles* en 2022 ;
- *Net-Zero Banking Alliance*, *Net-Zero Asset Owner Alliance*, *Net-Zero Asset Managers Initiative* depuis 2021 et *Net-Zero Insurance Alliance* en 2022 ;
- *Finance for Biodiversity Pledge* depuis 2021 <sup>(2)</sup> ;
- Principes pour une assurance durable depuis 2021 ;
- *Tobacco Free Finance Pledge* depuis 2020 ;
- *Principles for Responsible Banking* et *Collective Commitment to Climate Action* depuis 2019 ;
- *Business For Inclusive Growth* (B4IG) depuis 2019 ;
- Principes de Poséidon depuis 2019 ;
- *One Planet Sovereign Wealth Fund Asset Manager Initiative* depuis 2019 ;
- Manifeste pour l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la vie économique depuis 2019 ;
- *Science-Based Targets* depuis 2016 ;
- RE100 depuis 2016 ;
- Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires depuis 2013 ;
- Charte des achats responsables depuis 2010 ;
- Charte de la diversité en entreprise depuis 2008 ;
- Charte de la parentalité depuis 2009, renouvelée en 2022 ;
- Principes pour l'investissement responsable depuis 2006 ;
- Pacte mondial des Nations Unies depuis 2003.

### Membre cofondateur

- *Finance for Tomorrow* depuis 2017 ;
- IIRC (*International Integrated Reporting Council*) depuis 2016 ;
- *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 ;
- *Green Bonds Principles* depuis 2014 ;
- *Portfolio Decarbonization Coalition* depuis 2014 ;
- Principes Équateur depuis 2003.

### Participant

- *Taskforce on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD) depuis 2022 ;
- AIGCC (*Asia Investor Group on Climate Change*) depuis 2020 ;
- *Climate Action 100+* depuis 2017 ;
- *Task force on Climate Financial Disclosures* depuis 2017 ;
- *Montreal Carbon Pledge* depuis 2015 ;
- Appel de Paris sur le climat depuis 2015 ;
- Appel à la tarification du carbone à l'initiative du groupe Banque Mondiale en 2014.

### Autres positions

- Déclaration sur l'esclavage moderne depuis 2017.

(1) Plus la note est basse, plus le risque ESG est faible.

(2) Engagement d'Amundi.

# 6

## Devoir de vigilance, charte éthique



---

<b>6.1.</b> Devoir de vigilance	130
<b>6.2.</b> Charte éthique du Groupe Crédit Agricole	142

## 6.1 DEVOIR DE VIGILANCE

### 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 fournisseurs ou sous-traitants avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.

### Nos engagements

Nos dispositifs de vigilance s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux auxquels nous adhérons et des textes internationaux applicables, notamment en matière de respect des droits de l'homme, de lutte contre l'esclavage moderne, de prévention des atteintes à la santé et la sécurité des personnes, de protection de l'environnement et de développement de la "finance climat" (cf. 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 : "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 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.

### 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. partie 3.3 "Une conformité dans l'intérêt des clients et de la société").

- **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 de Crédit Agricole S.A. 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 des actions en matière de promotion de la culture éthique au sein du Groupe et a inscrit, en 2021, sa mission de supervision des sujets éthiques dans son règlement intérieur.

Lancée en 2019, la démarche éthique du Groupe, qui a pour objectif de prévenir le risque de conduite et de mesurer, via des indicateurs communs, le niveau d'acculturation des collaborateurs à l'éthique, a été poursuivie et s'est amplifiée en 2022. Ce renforcement de la démarche a notamment été marqué par (i) la création d'un réseau de référents éthique au niveau du Groupe, (ii) l'intégration native, dans le processus de recrutement et dans le module de formation obligatoire "Conformité au quotidien", d'une attestation de prise de connaissance par les collaborateurs de la Charte éthique Groupe, (iii) l'intensification du programme d'acculturation des collaborateurs à l'éthique lancé en 2019 qui se matérialise par la diffusion de communications (*newsletter*, bandes dessinées, un parcours hybride incluant des vidéos et des *podcasts*, interviews de collaborateurs de Crédit Agricole S.A.) et par le renouvellement du quiz "L'éthique et vous" auprès des collaborateurs des entités inscrites dans la démarche FReD.

### 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 24 mai 2022. 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 du Document d'enregistrement universel, parties 1.2 "Activité du Conseil en 2022" et 1.3 "Activités des Comités spécialisés du Conseil").

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. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2022 le pôle Projet de Groupe, dont fait partie la Direction du Projet Sociétal, a été placé directement sous la responsabilité d'un Directeur général délégué de Crédit Agricole S.A., M. Olivier Gavalda.

Par ailleurs, 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. Ainsi l'ensemble des arbitrages et décisions qui appartiennent à la mise en œuvre du devoir de vigilance sont également suivies par le Comité Fattier Finance Durable. (cf. partie 3.2.2 "Gouvernance de la performance extra-financière")

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 trois Comités spécialisés : le Comité scientifique, le Comité de suivi opérationnel de la stratégie climat et le Comité sponsor net zéro.

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 le cadre de risques applicable au Groupe. Il évalue les enjeux et suit de manière transverse les principaux risques du Groupe. Il examine et valide les cadres de risque de niveau Groupe présentés par les entités et pôles métiers (cadres de risque des filiales ou par secteur d'activité, zone géographique, thématique). Dans ce cadre, le cadre de risques environnementaux, construit par la Direction des risques avec la collaboration de la Direction du Projet Sociétal et des entités du Groupe, lui est présenté de façon annuelle. Ce cadre de risque détermine 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.

Le Comité faitier finance durable présidé par le Directeur général délégué 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. Pour formuler les orientations en matière de finance durable, le Comité faitier s'appuie sur le Comité finance durable composé de différents représentants des Directions de Crédit Agricole S.A.

*Le pilotage du plan de vigilance est confié à la Direction du Projet Sociétal au sein du pôle Projet de Groupe en lien avec la Direction de la conformité, et en collaboration avec le Secrétariat général, les Directions du Groupe supervisant les fonctions Achats, Juridique, Risques, Ressources humaines, Sécurité-Sûreté et avec les filiales de Crédit Agricole S.A.*

## Notre démarche

Pour l'exercice 2022, 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 fondamentales et droits 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. Dans un objectif d'amélioration continue, cette cartographie est actualisée dans le cadre de la déclaration de performance extra-financière du Groupe qui associe toutes les fonctions et filiales du Groupe ;
- 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. parties 2, 3, 4, 5).

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.

## 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. partie 3.3 "Une conformité dans l'intérêt des clients et de la société").

En cohérence avec la loi, le périmètre retenu par Crédit Agricole S.A. pour élaborer son plan de vigilance inclut les salariés, les fournisseurs ou 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 de l'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, 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.

## 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'intègrent 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 6 degrés d'intensité et d'impact estimés. Les résultats de cette analyse sont présentés dans une matrice dite "matrice de matérialité" (cf. partie 2 "Les risques extra-financiers", 2.2 "Matrice de matérialité"). Cette matrice intègre 21 risques matériels dont 19 étant jugés "importants" ou "prépondérants" pour le Groupe Crédit Agricole et ses parties prenantes.

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 vingtaine d'enjeux majeurs ;
- au regard de ces enjeux et des activités du Groupe, l'identification de 21 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 – IMR) ainsi que sur une enquête nationale réalisée tous les deux ans, soit près de 1 800 personnes représentant le grand public, consultées en 2022. En 2022, un Indice d'Engagement Sociétal – IES a été créé ainsi qu'un indice national avec la consultation de 5 000 Français. L'indice permettra de mesurer l'impact des engagements du Groupe au niveau national et local. L'IES est en cours d'élaboration pour les entités de Crédit Agricole S.A. ;
- chaque risque 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. 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 ou sous-traitants de Crédit Agricole S.A. :**

- s'assurer que les fournisseurs ou 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 et en matière de droits humains 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 du Document d'enregistrement universel "Gestion des risques" et partie 4 "La gestion des risques ESG").

Pour mener à bien ses orientations stratégiques, en maîtrisant et en encadrant de façon appropriée ses risques, le Groupe dispose d'un cadre d'appétence aux risques constitué de deux éléments principaux : la déclaration d'appétence aux risques et l'ensemble des instruments déclinant et assurant le respect de la déclaration d'appétence. Ceux-ci comprennent des indicateurs clés par nature de risques. La déclaration d'appétence aux risques, soumise chaque année à l'approbation du Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A., est un élément déterminant dans le contrôle et le suivi des risques par la gouvernance. Cette déclaration s'appuie sur des indicateurs dont deux indicateurs clé 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 est examinée 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 cadres de risque 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 cadres de risque présentés par les entités et métiers. Ces cadres de risque font préalablement l'objet d'un avis de la Direction des risques, y compris sous l'angle des risques environnementaux pour ceux s'appliquant à des secteurs pour lesquels les clients présentent une exposition élevée aux risques aux risques climatiques, risque de transition ou risque physique. Il valide également le cadre de Risques Environnementaux élaboré chaque année par la Direction des risques.

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. 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.

## Compte rendu de la mise en œuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques

### Dans les relations avec les clients du Groupe Crédit Agricole

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 cyber sécurité 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 cyber sécurité 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 cyber sécurité. 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 la 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 éthique en adoptant 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 s'inscrivent en totale cohérence avec le Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur en 2018.

Depuis cette date, l'ensemble des entités de Crédit Agricole se sont dotées d'un ensemble de normes, d'outils et de contrôles afin d'améliorer la gestion et la protection des données personnelles, y compris celles de leurs collaborateurs et des tierces personnes (fournisseurs, mandataires...). Le corpus normatif a été totalement actualisé courant 2022 pour intégrer les nouveautés réglementaires (par exemple la gestion des cookies), la jurisprudence des régulateurs et les cas d'usage rencontrés par le Groupe. Dans le même esprit, la formation obligatoire à la protection des données personnelles a été totalement renouvelée. Enfin, le document d'information traitant de la collecte et des usages des données personnelles, mis à disposition de l'ensemble des parties prenantes via le site Internet des Caisses régionales, a été largement enrichi afin de mieux répondre à notre devoir de transparence.

#### 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 et LCL Initial.

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 poursuivi le déploiement de mesures d'accompagnement aux publics fragiles, avec notamment la création d'un département "prévention" en Italie, des actions d'éducation budgétaire (France, Italie, Allemagne et Portugal), mais aussi le lancement d'un projet visant à élargir le panel de "solution recouvrement" (report, réaménagement de créance...) pouvant être proposé au Maroc.

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 des contrats adaptés via sa filiale d'assureur emprunteur CACI.

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 (partie 3.5.1 "Utilité et universalité").

## 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, prorogé jusqu'à juillet 2023, 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 72 758 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. dans les 42 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 24/7) sont déployés au sein de Crédit Agricole S.A. ainsi qu'une plateforme d'appel dédiée aux personnes en situation de handicap.

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 (formations, sensibilisations, 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 surcomplémentaire 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 deux pays (Égypte 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 peuvent bénéficier l'ensemble des salariées de Crédit Agricole S.A. depuis le 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. Le nouveau plan à moyen terme de Crédit Agricole S.A. Ambitions 2025, publié le 22 juin 2022, confirme ces engagements puisque l'un de ses objectifs est d'étendre le congé de paternité à toutes les entités du Crédit Agricole S. A. avant fin 2025.

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. partie 3.5.2 "Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne").

## 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, notamment lors du retour sur site. 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. partie 3.5.2 "Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne").

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 du Document d'enregistrement universel "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'acquiescer 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'événements 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. et ses filiales. 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 vidéos sur les règles de sécurité et les règles sanitaires ont été diffusés sur les supports d'information des campus. En 2023, 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 SQY Park, regroupant plus de 15 000 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et ses filiales, 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.

Signataire depuis 2008 de la Charte de la parentalité, Crédit Agricole S.A. a renouvelé son engagement en faveur des parents en entreprise en signant la nouvelle Charte de la parentalité en mai 2022. Crédit Agricole S.A. s'est ainsi engagé à garantir, notamment, le principe de non-discrimination dans l'évolution professionnelle des salariés-parents. Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. a également signé le 27 juillet 2022 la déclaration de soutien aux principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies (*Women's Empowerment Principles (WEPs)*) démontrant ainsi son engagement en faveur d'une culture et de pratiques qui font progresser l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes.

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. Fort de ses engagements et initiatives en matière d'égalité professionnelle, Crédit Agricole S.A. a de nouveau obtenu au 31 décembre 2022 des notes très supérieures aux exigences de la réglementation :

- 91/100 pour l'UES Crédit Agricole S.A. ;
- au moins 84/100 pour les autres entités de Crédit Agricole S.A.

L'Accord-Cadre International du 31 juillet 2019 a également prévu des mesures concrètes applicables à chaque étape du parcours professionnel destinées à assurer cette égalité entre les femmes et les hommes.

Enfin, l'emploi et l'intégration des personnes en situation de handicap font l'objet d'une politique volontariste formalisée depuis 2005 dans le cadre d'accords handicap triennaux. Le nombre de recrutements de personnes en situation de handicap et le volume de contrats d'achats passés avec le secteur du travail protégé et adapté (STPA) font partie des indicateurs mesurés annuellement. L'année 2022 est la dernière année du sixième accord triennal (2020-2022) relatif à l'emploi des personnes en situation de handicap. Un septième accord handicap Groupe a été signé, avec les représentants du personnel, le 21 décembre 2022 pour la période 2023/2025. Avec cet accord, qui devra être agréé début 2023, Crédit Agricole S.A. s'engage d'ici 2025, en particulier, à intégrer de nouvelles personnes en situation de handicap au sein de ses entités et, pour cela, à déployer des mesures favorisant l'inclusion, notamment par la formation et la sensibilisation des salariés du Groupe et l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans leurs parcours de prise de poste ou de mobilité. 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 5,2 % en 2022, et le volume d'achats réalisé auprès des entreprises inclusives a été multiplié par six sur la même période. En 2022, Crédit Agricole S.A. a recruté 38 salariés en situation de handicap, dont 20 en CDI. L'Accord-Cadre International confirme également l'importance de cet engagement en faveur du handicap. (cf. partie 3.5.2 "Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne").

## 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, 13 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. Les actions de formation et sensibilisation au dialogue social dispensées, au sein de Crédit Agricole S.A., aux salariés, managers et représentants du personnel depuis 2021 ont été reconduites en 2022 (cf. partie 3.5.2 "Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne").

## Dans les relations avec nos fournisseurs et sous-traitants

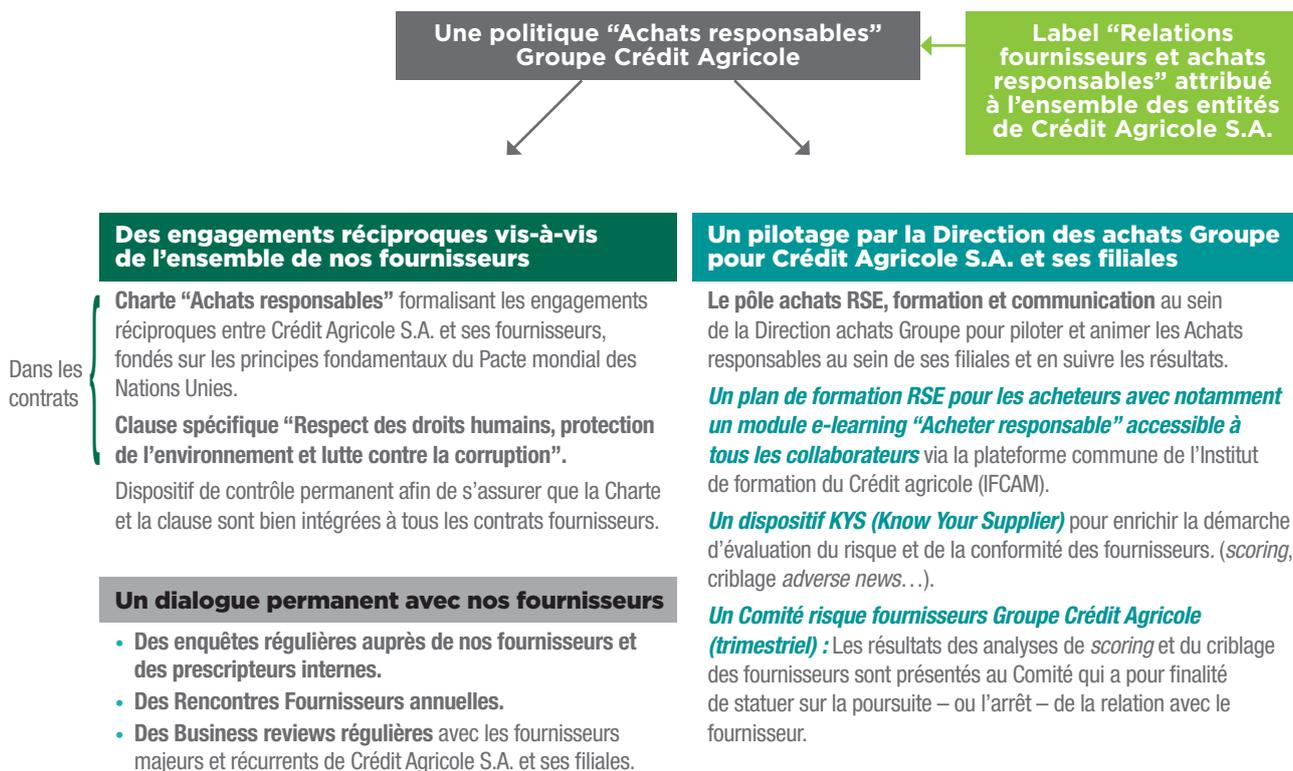
### S'assurer que les fournisseurs ou sous-traitants avec lesquels nous entretenons une relation établie, acceptent les engagements liés au dispositif de vigilance mis en place par Crédit Agricole S.A.

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 ses filiales 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.

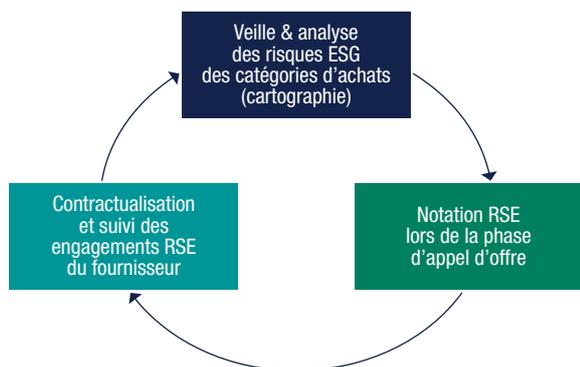
L'organisation et les plans d'actions mis en œuvre par le Groupe dans le cadre du programme Achats responsables permettent d'exercer notre devoir de vigilance dans nos relations avec nos fournisseurs avec un pilotage centralisé par la Direction des achats Groupe, une gouvernance dédiée (Comité risques 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.

— 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 renforcé son dispositif d’évaluation RSE et applique des mesures spécifiques de prévention des risques (diagnostic, recommandations et questions RSE spécifiques à l’offre) qui s’ajoutent 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 hétérogènes des fournisseurs en matière de RSE.

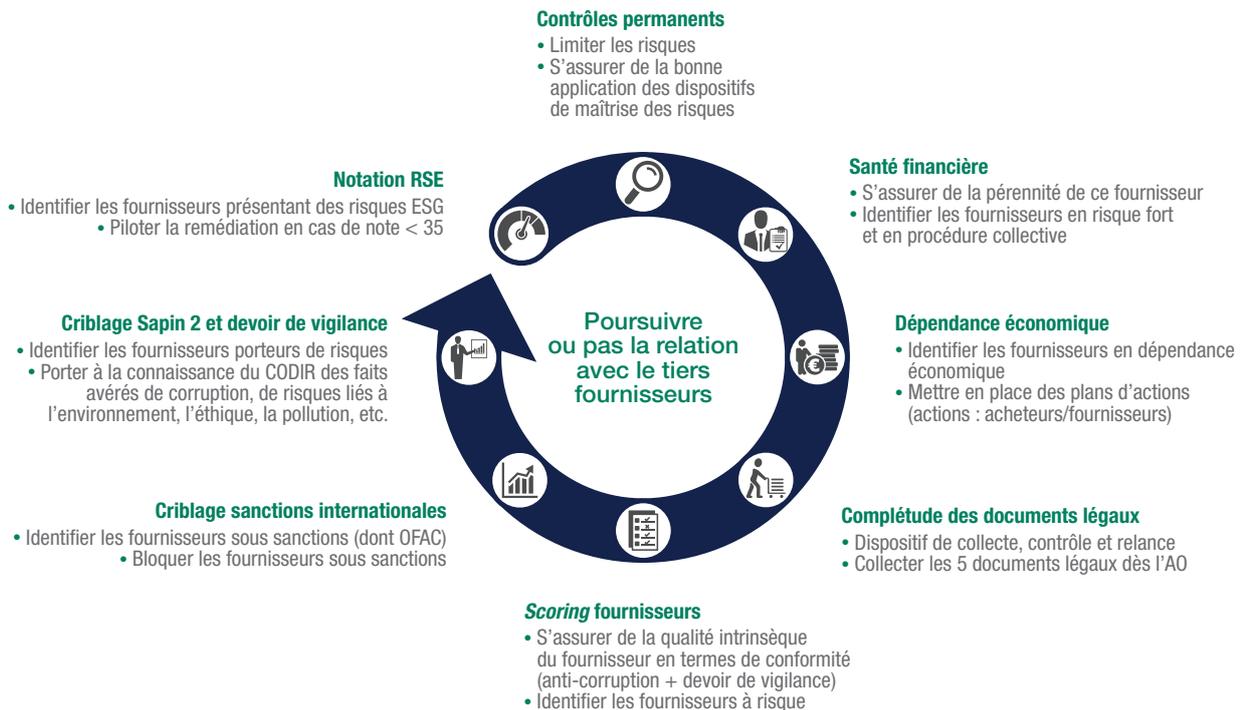
Lors de la phase d’appel d’offres, une évaluation spécifique de la performance RSE du fournisseur est menée. Elle est réalisée selon deux axes et pèse dans le choix d’un bien ou d’un service dans l’attribution du marché au fournisseur à hauteur de 15 % minimum de la note globale. Le premier consiste en l’évaluation de la performance RSE du fournisseur par un tiers indépendant et spécialisé, la société EcoVadis. Un second axe traite des éléments spécifiques RSE au bien ou service acheté et notamment sur les aspects devoir de vigilance. Un guide a également été co-construit par des acheteurs ainsi que des représentants de prescripteurs internes et des fournisseurs pour accompagner les acheteurs dans la démarche d’intégration de critères RSE dans leurs appels d’offres. Des ateliers de formation pour intégrer toute la démarche sont proposés à tout nouvel arrivant au sein de la Ligne métier achats que ce soit pour Crédit Agricole S.A., dans ses filiales et dans les Caisses régionales (trois sessions en 2022).

Depuis 2020, la Direction des achats Groupe a également complété son 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 (transports de fonds, automates bancaires et navettes de documents).

La Direction des achats Groupe a aussi enrichi sa démarche d'évaluation des risques fournisseurs (solvabilité, dépendance économique, documents légaux, concentration) et de la conformité des fournisseurs (risque de corruption) par un dispositif KYS (*Know Your Supplier*) décrit dans une note de procédure faite 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 statue sur la poursuite – ou l'arrêt – de la relation avec le fournisseur.

La Direction des achats Groupe a également initié en 2022 avec BPCE une démarche de mutualisation du dispositif d'évaluation des tiers fournisseurs (au titre de la corruption) sur une plateforme commune (solution INDUED de l'éditeur ALTARES) visant à établir un *scoring*, un traitement des alertes et des envois de questionnaires communs aux fournisseurs. Ce dispositif repose sur des règles communes et partagées, et a pour objectif de s'élargir à de nouveaux partenaires et à répondre aux obligations portées par la loi Sapin 2 dans le cadre de la supervision de l'Agence française anticorruption (AFA).

— 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 et de décarbonation des achats, sont présentés dans la déclaration de performance extra-financière (cf. 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.

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. 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.

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 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 faitier, le Comité d'évaluation des opérations présentant un risque environnemental ou social (CERES), présidé par le responsable de la fonction Conformité de Crédit Agricole CIB (cf. partie 4.3 "L'intégration des critères ESG dans les financements"). Enfin, l'ensemble du dispositif d'appréciation et de gestion des risques fait l'objet d'une amélioration continue,

### Porter une attention particulière à la gestion des risques climatiques au sein des financements et des investissements

#### Trajectoires de décarbonation des portefeuilles

Conscient de l'aggravation du réchauffement climatique induit par les émissions de gaz à effet de serre (GES), le Crédit Agricole a adopté en 2019 une stratégie climat Groupe pour renforcer son action et ses engagements en faveur de la transition énergétique et de l'intégration des risques climatiques. Cette stratégie, déclinée par l'ensemble des entités de Crédit Agricole S.A., vise la réallocation progressive des capacités de financement et d'investissement du Groupe au profit de l'accompagnement de nos clients dans leur une trajectoire de transition, une trajectoire alignée sur l'Accord de Paris. Dans ce cadre, le Crédit Agricole a été la première banque à annoncer un objectif de désengagement de l'industrie du charbon thermique d'ici 2030 dans les pays de l'Union Européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040 dans le reste du monde, en cohérence avec les recommandations scientifiques.

L'urgence climatique a conduit le Groupe à accélérer ses engagements. Le Groupe Crédit Agricole et ses différentes entités ont ainsi décidé de rejoindre, courant 2021 puis 2022, quatre coalitions d'institutions financières engagées pour 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* et la *Net Zero Insurance Alliance* pour Crédit Agricole Assurances.

En signant en 2021 et 2022 ces alliances, les métiers du Crédit Agricole se sont engagés à converger vers un même objectif : contribuer à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 pour limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C à horizon 2100. Désireux de mener ses actions en cohérence avec la science climatique le Groupe a adopté le scénario *Net Zero Emissions* de l'AIE comme scénario de référence pour l'ensemble de ses travaux et engagements.

Pour relever ce défi, le Crédit Agricole a initié depuis un an, un chantier méthodologique de définition de ses objectifs de décarbonation à 2030 sur 10 secteurs de l'économie les plus carbonés, selon le cadre méthodologique de la NZBA.

Ce chantier a conduit à publier, le 6 décembre dernier, des objectifs de réduction des émissions financées sur cinq secteurs de l'économie : Pétrole et gaz, Électricité, Automobile, Immobilier commercial et Ciment. En 2023, le Groupe Crédit Agricole publiera ses objectifs pour cinq autres secteurs (Transport maritime, Aviation, Acier, Immobilier résidentiel et Agriculture). Ces dix secteurs représentent 75 % des émissions mondiales de GES et environ 60 % de l'exposition du Groupe Crédit Agricole. Pour chacun de ces secteurs, et dans un souci de transparence et de responsabilité, le Crédit Agricole a décidé de publier non seulement la cible intermédiaire à 2030, mais également le point de départ à 2020 de ses émissions financées, et le plan d'action détaillé permettant le respect des trajectoires. (cf. partie 3.4.5 "Net-Zero Banking Alliance : préciser nos cibles et engagements sectoriels").

De leur côté, les métiers d'investissement et de gestion d'actifs ont travaillé sur des engagements qui ont été annoncés dans le cadre de leurs alliances "Net Zero" respectives (NZAOA et NZAMI).

#### Politiques sectorielles

Les politiques sectorielles mises en place par le Crédit Agricole depuis plusieurs années ont pour objet 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. 13 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 (cf. partie 4.2 "La gestion des risques ESG").

## Dispositif d'alerte et de recueil des signalements

Conformément au renforcement des politiques françaises et internationales relatives à la lutte contre la corruption, le Groupe a consolidé depuis 2016 ses dispositifs de lutte contre la corruption. Des actions fortes et suivies ont été engagées pour mettre en œuvre notamment les recommandations de l'AFA. 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 et tout récemment en 2022, démontrant ainsi la volonté du Groupe d'adhérer à des normes internationales élevées en matière d'anticorruption.

Afin de renforcer la prévention des risques, le dispositif centralisé de remontée des alertes et de recueil des signalements mis à disposition de l'ensemble des salariés du Groupe dans le cadre de la lutte contre la fraude et la corruption a été étendu en 2018 pour permettre de signaler des faits entrant dans le champ du devoir de vigilance et des engagements éthiques du Groupe, tels que définis dans sa Charte éthique et dans les Codes de bonne conduite adoptés par chaque entité.

Ce dispositif, dont l'évolution a été partagée avec les organisations syndicales représentatives de Crédit Agricole S.A., est ouvert aux salariés du Groupe, aux collaborateurs extérieurs et occasionnels, aux candidats à un emploi (lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de leur candidature), aux anciens collaborateurs (lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de cette relation), aux actionnaires, associés et titulaires de droits de vote au sein de l'Assemblée générale de l'entité, aux membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance, aux fournisseurs ou sous-traitants, 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/24 et 7j/7 à partir d'un lien unique indépendant <https://www.bkms-system.com/Groupe-Credit-Agricole/alertes-ethiques>, est disponible en neuf langues (français, anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais, portugais, polonais, ukrainien).

Le Groupe s'engage à traiter les signalements avec célérité, confidentialité, loyauté et impartialité.

La confidentialité des informations sur l'auteur du signalement, les faits et les personnes visées est garantie. Lorsque l'auteur du signalement agit sans contrepartie financière et de bonne foi concernant des faits, 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.

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. En 2022 119 alertes ont été signalées.

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. partie 3.3 "Éthique", "Droit d'alerte").

## 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 2022.

La gestion des risques extra-financiers dans le Groupe couvre un périmètre plus large que celui du plan de vigilance de Crédit Agricole S.A. 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 mentionnés dans la déclaration de performance extra-financière peuvent venir compléter les indicateurs de suivi du plan de vigilance mentionnés dans ce compte rendu.

Enfin, FReD est le dispositif interne de diffusion de la culture ESG de Crédit Agricole S.A. et de sa mesure. Les actions mises en place sont liées aux trois piliers du Projet de Groupe et aux engagements collectifs du Projet Sociétal annoncé en décembre 2021. Les actions sont validées par un Comité de pilotage composé de membres du Comité exécutif de Crédit Agricole S.A. et par les instances dirigeantes des entités. La moyenne de l'évaluation des progrès de chaque entité fournit un indice : "l'indice FReD Groupe" validé par un auditeur externe qui impacte la rémunération variable des dirigeants de Crédit Agricole S.A. (cf. partie 3.2.3 "Dispositif de contribution des collaborateurs à la performance ESG").

Domaine de vigilance	Indicateur de moyens/résultats	2022 Périètre	2021 Périètre <sup>(1)</sup>	2020 Périètre	2019 Périètre				
Prévenir les risques liés à la cybercriminalité et assurer la sécurité des données personnelles des clients ainsi que la transparence de leur utilisation	Part des collaborateurs formés aux risques cyber (sur trois ans glissants)	89,5	Crédit Agricole S.A.	88,5	Crédit Agricole S.A.	88,5	Crédit Agricole S.A.	N/A	Crédit Agricole S.A.
	Part des collaborateurs ayant participé au quiz non-obligatoire "L'éthique et vous"	32,6	Entités FReD <sup>(2)</sup>	30,4	Entités FReD	20,3	Entités FReD <sup>(3)</sup>	16,93	Crédit Agricole S.A.
Prévenir la discrimination dans l'accès aux services financiers et aux assurances	Nombre de clients en situation de fragilité financière accompagnés	26 641	LCL	11 607	LCL, CACF France & Agos Italie	11 290	LCL, CACF France & Agos Italie	6 336	LCL, CACF France & Agos Italie
		6 793	CACF France & Agos Italie	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Préserver la santé au travail et veiller à l'équité en matière de protection sociale	Nombre moyen de jours d'absence par salarié	17,5	Crédit Agricole S.A.	16,7		19,8	Crédit Agricole S.A.	18	Crédit Agricole S.A.
	■ Nombre moyen de jours d'absence par salarié consécutifs à un accident du travail	0,2		0,2		0,3		0,4	
	■ Nombre moyen de jours d'absence par salarié pour des motifs liés à la parentalité	5		5,3		5,3		5,8	
	■ Nombre moyen de jours d'absence par salarié pour d'autres raisons	12,3		11,2		14,3		11,8	
Veiller à la sécurité et à la sûreté des collaborateurs	Pourcentage d'entités ayant formé leurs collaborateurs aux réflexes de sécurité (exercices)	100	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.	100	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)	100	Crédit Agricole S.A. (France)	N/A		N/A	
	Pourcentage de collaborateurs formés aux réflexes de sûreté ( <i>e-learning</i> )	100	Crédit Agricole S.A. (France)	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.	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 (comités exécutifs)	37,5	Crédit Agricole S.A.	31,2	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 %)	5,2		5,2	Crédit Agricole S.A. (France)	5,1	Crédit Agricole S.A. (France)	3,46	Crédit Agricole S.A. (France)
Entretien du dialogue social au sein du Groupe	Nombre d'accords collectifs signés dans les entités de Crédit Agricole S.A. :		Crédit Agricole S.A.		Crédit Agricole S.A.		Crédit Agricole S.A.		Crédit Agricole S.A.
	■ en France ;	124		106		108		125	
	■ hors de France	138		124		109		80	
S'assurer que les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels nous entretenons une relation établie, acceptent les engagements liés au dispositif de vigilance mis en place par le Groupe	Pourcentage des contrats types mis à disposition par Crédit Agricole S.A. auprès de ses filiales comportant la clause "Devoir de vigilance"	100	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.	100	Crédit Agricole S.A.
	Pourcentage des contrats fournisseurs actifs (> 50 K€) comportant la clause "Devoir de vigilance" <i>Méthodologie : échantillonnage</i>	94	Crédit Agricole S.A. entité sociale	80	Crédit Agricole S.A. entité sociale	79	Crédit Agricole S.A. entité sociale	72	Crédit Agricole S.A. entité sociale

Domaine de vigilance	Indicateur de moyens/résultats	2022 Périmètre	2021 Périmètre <sup>(1)</sup>	2020 Périmètre	2019 Périmètre
<b>Appréier et gérer les risques significatifs environnementaux, sociétaux et de gouvernance (ESG) dans nos achats</b>	Pourcentage d'acheteurs de Crédit Agricole S.A. ayant suivi la formation "Acheter responsable"	82	86	85	77
	Part (%) des fournisseurs ayant reçu une évaluation RSE dans le cadre d'un appel d'offres	50	53	67,7	46,7
	Nombre de fournisseurs évalués	2 935	2 622	2 179	1 684
<b>Stratégie ESG (Financements)</b>	Part (%) de financements ayant intégré des critères ESG	100	100	100	100
<b>Stratégie ESG (Investissements)</b>	Encours Investissement Responsable (Mds€)	801	847	378	323
<b>Stratégie Climat</b>	Émissions de GES liées à l'ensemble des financements et des investissements (méthodologie SAFE, Mteq CO <sub>2</sub> )	153	147	143	139
<b>Suivi des alertes</b>	Nombre d'alertes par an dans l'outil BKMS	119 (dont 17 relatives aux droits humains et environnementaux)	126 (dont 14 relatives aux droits humains et environnementaux)	83 (dont 7 relatives aux droits humains et environnementaux)	24 (entités dans lesquelles l'outil a été déployé en 2019)

(1) Comme indiqué au début de ce compte rendu, "Crédit Agricole S.A." désigne Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

(2) Hors Uni-médias. Évolution du périmètre par rapport à 2021.

(3) Hors LCL, Uni-médias, Amundi, Crédit Agricole Assurances, CA-GIP.

## 6.2 CHARTE ÉTHIQUE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Le Groupe Crédit Agricole exprime au travers de cette nouvelle Charte éthique ses engagements pour un comportement animé par l'ensemble de ses valeurs et principes d'actions vis-à-vis de ses clients, sociétaires, actionnaires, ainsi que de ses fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec qui il interagit. Il agit, vis-à-vis de ses collaborateurs, en employeur responsable.

C'est la responsabilité des administrateurs et des dirigeants de respecter les valeurs inscrites dans cette charte et à être exemplaires dans la façon de s'y conformer. Les dirigeants veillent à ce que ces valeurs soient appliquées et partagées par tous les collaborateurs du Groupe Crédit Agricole, quels que soient leurs niveaux de responsabilité, leurs métiers et leurs lieux de travail.

Notre Charte éthique, au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités, traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients, qui sont depuis la création de notre Groupe, la raison même de notre existence.

Notre Charte éthique est portée à la connaissance des administrateurs et de l'ensemble de nos collaborateurs.

Elle est déclinée par chaque entité sous une forme adaptée à ses spécificités et intégrée dans ses procédures de contrôle interne.

Les principes de conformité sont décrits dans un corpus des règles (*Corpus Fides*).

Nos principes d'action et de comportement s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux exprimés par différents textes internationaux <sup>(1)</sup>.

### Notre identité et nos valeurs

Le Crédit Agricole est un Groupe fondé sur des banques régionales coopératives et mutualistes, à vocation européenne et ouvert sur le monde.

Grâce à son modèle de Banque Universelle de Proximité – l'association étroite entre ses banques de proximité et les métiers qui leur sont liés –, le Groupe Crédit Agricole a comme objectif d'être le partenaire de ses clients en relation multicanale, qui simplifie et facilite leurs projets en France et dans le monde, les aide à bien décider, et les accompagne dans la durée, avec détermination, agilité et innovation.

Pour être utile à ses clients et répondre à leurs besoins, le Groupe Crédit Agricole leur apporte de multiples expertises et savoir-faire : banque au quotidien, crédits, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturage, banque de financement et d'investissement...

Nos valeurs historiques, proximité, responsabilité et solidarité placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités.

Le Crédit Agricole promeut les valeurs coopératives de gouvernance démocratique, de relation de confiance et de respect avec et entre ses membres. Il s'appuie sur le sens des responsabilités de chacun et sur l'esprit d'entrepreneuriat. La satisfaction des clients, le développement des territoires et la recherche de la performance dans la durée guident son action.

Notre identité et nos valeurs impliquent un comportement de chacun fondé sur une éthique irréprochable. Chaque entité du Groupe partage la conviction que ces valeurs sont facteurs de solidité et de développement.

Ancrée dans ses valeurs d'éthique, de loyauté et fidèle à sa culture coopérative, la conformité contribue à renforcer la confiance des clients et l'image du Groupe. Elle est ainsi placée au cœur de nos métiers et de la gouvernance du Groupe Crédit Agricole.

Le Groupe Crédit Agricole s'engage à ce que les principes d'action qu'il se fixe servent son ambition d'être la banque loyale, ouverte à tous, multicanale, permettant à chacun d'être accompagné dans le temps et de pouvoir décider en toute connaissance de cause.

### Nos principes d'action s'exercent

#### Vis-à-vis de nos clients

##### Respect et accompagnement du client, et loyauté à son égard

Chaque collaborateur mobilise, en relation multicanale, son expérience et ses compétences à l'écoute et au service du client, du sociétaire et l'accompagne dans la durée. Il l'écoute et le conseille avec loyauté, et l'aide à prendre ses décisions en lui proposant des solutions adaptées à son profil et à ses intérêts tout en l'informant des risques associés.

##### Solidarité

Fort de l'ancrage mutualiste du Groupe, les relations que nous établissons avec nos clients, nos sociétaires et l'ensemble de nos parties prenantes s'inscrivent dans la solidarité, le respect des engagements pris.

##### Utilité et proximité

Notre Groupe est attaché à son modèle de "Banque Universelle de Proximité", source de valeurs et utile à nos clients, auxquels il apporte l'expertise et le savoir-faire de l'ensemble des métiers du Groupe. Il demeure fidèle à son engagement local en contribuant au développement des territoires.

##### Protection et transparence dans l'utilisation des données personnelles

Notre Groupe s'est doté d'un cadre normatif au travers d'une charte des données personnelles pour assurer la protection des données de nos clients.

#### Vis-à-vis de la société

##### Droits fondamentaux

Notre Groupe exerce son activité partout dans le monde dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux.

##### Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)

Notre Groupe affirme sa démarche environnementale et sociétale dans tous ses métiers et dans son fonctionnement d'entreprise. Cette démarche est portée par une stratégie RSE créatrice de valeur et a comme ambition d'accompagner les territoires, de rechercher l'excellence dans les relations avec nos clients, partenaires, sociétaires et nos collaborateurs.

#### Vis-à-vis de nos collaborateurs

##### Ressources humaines responsables

Agir en employeur responsable, pour notre Groupe, c'est garantir le principe de non-discrimination, l'équité, encourager le développement personnel, en particulier à travers des actions de formation, promouvoir la mixité, la diversité des parcours et des profils et aider les personnes en situation de handicap, favoriser le dialogue social et la qualité de vie au travail, et fournir un environnement de travail sécurisé dans lequel tous les collaborateurs sont traités avec dignité et respect.

(1) Parmi lesquels, les principes de la Déclaration universelle des droits de l'Homme édictée par l'ONU en 1948, les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies (*Global Compact*), les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, les lignes directrices et recommandations de l'OCDE pour lutter contre la corruption, les Conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

## Par un comportement éthique

### Professionalisme et compétences

Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs, quelle que soit l'entité ou la zone géographique, doivent connaître et appliquer les lois, règlements, normes et standards professionnels ainsi que les procédures applicables à leur entité, afin de s'y conformer et de les mettre en pratique de manière responsable.

### Conduite responsable

Chaque administrateur, dirigeant, collaborateur est porteur de l'image de notre Groupe. En toute situation et en tout lieu, il doit avoir une conduite responsable et éthique : il s'abstient de toute action susceptible de nuire à la réputation et à l'intégrité de l'image de notre Groupe.

### Confidentialité et intégrité des informations

Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs de notre Groupe observent un même devoir de discrétion et s'interdisent de diffuser indûment ou d'exploiter, pour leur propre compte ou pour le compte

d'autrui, les informations confidentielles qu'ils détiennent. Chaque collaborateur veille à transmettre des informations intègres et sincères à nos clients, actionnaires, autorités de tutelle, communauté financière et parties prenantes en général.

### Prévention des conflits d'intérêts

Les administrateurs, dirigeants et collaborateurs de notre Groupe doivent se prémunir de toute situation de conflits d'intérêts afin de préserver, en toutes circonstances, la primauté des intérêts de nos clients.

### Vigilance

L'action de tous, administrateurs, dirigeants, collaborateurs, vise à protéger les intérêts de la clientèle, à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, à respecter les sanctions internationales, à lutter contre la corruption, à prévenir la fraude et à protéger l'intégrité des marchés. Chacun exerce une vigilance appropriée à la nature des métiers du Groupe et, si nécessaire, son droit d'alerte, dans le respect des réglementations et procédures en vigueur.

# 7

## Rapports de l'un des commissaires aux comptes



### Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

<b>Conclusion</b>	<b>145</b>
Préparation de la déclaration de performance extra-financière	145
Limites inhérentes à la préparation des Informations	145
Responsabilité de l'entité	145
Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant	146
Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable	146
Indépendance et contrôle qualité	146
Moyens et ressources	146
Nature et étendue des travaux	146
Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes	148

### 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 2022

<b>Conclusion</b>	<b>153</b>
Préparation des Informations de Durabilité Sélectionnées	153
Limites inhérentes à la préparation des Informations de Durabilité Sélectionnées	154
Responsabilité de la direction de l'entité	154
Responsabilité du commissaire aux comptes	154
Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable	154
Indépendance et Contrôle Qualité	154
Nature et étendue des travaux	155

### Tables de concordance

**156**

## Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

### Exercice clos le 31 décembre 2022

Au Conseil d'Administration 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 ("tierce partie"), accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1862 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, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le "Référentiel"), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, (ci-après respectivement les "Informations" et la "Déclaration"), 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.

### 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 à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extrafinanciers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance -et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 par le Conseil d'Administration.

## 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.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées), fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques

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.2251 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention,- notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification 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 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 novembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 22 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 autour de quarante entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Gestion des risques, conformité, RH, santé et sécurité au travail, environnement et achat.

## 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.225102-1 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 et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, 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. Pour les risques sociaux et sociétaux, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection de sites : Amundi Asset Management, Crédit Agricole Egypt S.A.E., CA Italia, LCL ;
- 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 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- 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 de sites contributeurs, à savoir Amundi Asset Management, Crédit Agricole Egypt S.A.E., CA Italia, LCL, et couvrent entre 36% et 53% 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 27 mars 2023

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

<p><b>Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne</b></p>	<p>Attractivité  <i>Chapitre 3.5.2</i>  <i>Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Classement Universum</li> <li>■ Nombre cumulé de jeunes accueillis pendant l'année civil (marqueur #6 Projet Sociétal)</li> <li>■ Nombres de CVs récoltés suite à la campagne d'alternance de Crédit Agricole S.A et de ses entités</li> <li>■ Nombre de recrutements en France en 2022</li> <li>■ Nombre de jeunes intégrés en France en 2022, dont nombre d'alternants et de stagiaires</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Communication de Crédit Agricole S.A. et ses filiales sur les réseaux sociaux autour de quatre thèmes identifiés comme leviers d'attractivité pour quatre cibles : les opportunités de carrières, les valeurs et engagements, le partage d'expérience avec les collaborateurs, la participation à des événements</li> <li>■ Adhésion d'Amundi à la Chaire Femmes et Sciences de l'Université Dauphine</li> <li>■ Plan Jeunesse</li> <li>■ Programme Women Pioneer</li> </ul>
	<p>Fidélisation et engagement des collaborateurs  <i>Chapitre 3.5.2</i>  <i>Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre total d'heures de formation</li> <li>■ Part de femmes parmi les dirigeants (marqueur #7 Projet Sociétal) (%)</li> <li>■ Nombre de collaborateurs auprès desquels a été déployé l'application [5Feedback]</li> <li>■ Taux d'emploi provisoire de personnes handicapées (%)</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en place du Mobili Pass pour favoriser la mobilité interne</li> <li>■ Lancement de la "Corporate Academy" par la Banque de Proximité à l'International (BPI) pour former les clients corporatifs</li> <li>■ Mise en place de mécanismes pour résorber les écarts de rémunération</li> <li>■ Partenariats de l'IFCAM avec des organismes de références</li> <li>■ Mise en place de MobiliMeetings à destination de l'ensemble des collaborateurs du Groupe</li> <li>■ Signature de la charte Women's Empowerment Principles</li> </ul>
	<p>Cadre et conditions de travail  <i>Chapitre 3.5.2</i>  <i>Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre d'accords signés</li> <li>■ Taux d'absentéisme (%)</li> <li>■ Nombre de collaborateurs ayant répondu à l'IMIR et taux de participation de l'IMR en 2022</li> <li>■ Nombre de collaborateurs de Crédit Agricole S.A et de ses filiales ayant été sensibilisés aux thématiques de sécurité et santé au travail lors des "Safety days"</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en place du nouvel instrument de mesure annuel de la transformation culture (IMR)</li> <li>■ Réalisation d'actions de prévention et d'accompagnement des salariés pour préserver la santé des collaborateurs</li> <li>■ Nomination de référents harcèlements au sein de chaque entité</li> <li>■ Rémunération de 16 semaines du congé maternité pour l'ensemble des salariés du Groupe en France et à l'international</li> <li>■ Mise en place du Plan particulier de mise en sûreté</li> </ul>

<b>Agir pour le climat et la transition vers une économie bas-carbone</b>	<p>Lutte contre le changement climatique</p> <p><i>Chapitre 3.4.1. Présentation générale de la stratégie climat</i></p> <p><i>3.4.2. Accélérer l'avènement des énergies renouvelables</i></p> <p><i>3.4.3. Rendre la transition accessible à tous et entrer dans une nouvelle ère</i></p> <p><i>3.4.5. Net Zero</i></p> <p><i>Banking Alliance : cibles et engagements sectoriels</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de logements concernés par la démarche alignée aux objectifs RE2020, de Crédit Agricole Immobilier</li> <li>■ Allocation de <i>Green Bond</i> de Crédit Agricole S.A à des projets verts responsables et green notes de Crédit Agricole CIB</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Participation de Crédit Agricole Immobilier à l'appel à projet DEMOCLES sur la gestion des déchets dans le bâtiment</li> <li>■ Signature de Crédit Agricole Immobilier du Pacte de Bois-Biosourcés porté par FIBOIS Île-de-France</li> <li>■ Emission inaugurale de green covered bonds par Crédit Agricole nextbank</li> <li>■ Opérations immobilières sur la plateforme numérique "Looping" de Crédit Agricole Immobilier</li> </ul>
	<p>Réduction de notre empreinte environnementale de fonctionnement</p> <p><i>Chapitre 3.4.7. Se fixer des objectifs de réduction de l'empreinte environnementale liée à notre propre fonctionnement</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Emissions de GES de fonctionnement (scopes 1 &amp; 2)</li> <li>■ Emissions de GES liées à l'ensemble des financements et des investissements (scope 3)</li> <li>■ Emissions de GES liées aux déplacements professionnels (scope 3)</li> <li>■ Nombre d'animations sur les campus pour sensibiliser les collaborateurs à la gestion de l'eau et des déchets</li> <li>■ Emissions de CO2 générées des projets financés via les fonds carbonees Livelihoods</li> <li>■ Pourcentage du temps où les salles informatiques sont refroidies sans climatisation (Datacenter Greenfield)</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alignement des températures sur celles préconisées par l'ADEME</li> <li>■ Adhésion du Groupe à la Charte d'engagement EcoWatt, développée par RTE et l'ADEME</li> <li>■ Mise en place d'un contrat de bonus-malus sur les économies d'énergie</li> <li>■ Validation et mise en place du Schéma Directeur Immobilier de Crédit Agricole SA Ile de France</li> <li>■ Note de A du Crédit Agricole S.A par l'ONG Transport &amp; Environnement</li> <li>■ Certifications ISO 9001 et ISO 50 001 pour le datacenter Greenfield</li> </ul>
	<p>Préservation de la biodiversité</p> <p><i>Chapitre 3.4.6. Agir en faveur de la biodiversité et de la conservation du capital naturel</i></p> <p><i>3.6. Stratégie d'accompagnement des secteurs agricole et agro-alimentaire</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage d'entités de CASA ayant engagé la mesure de leurs impacts sur la biodiversité (par PNB) BREEAM (%)</li> <li>■ Objectif de million d'arbres replantés au travers des partenariats Reforest'Action &amp; Plantons pour l'Avenir</li> <li>■ Nombre d'arbres replantés par le Crédit Agricole Consumer Finance en partenariat avec Reforest'Action</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adhésion au Groupe de Consultation de la France avec Entreprise pour l'Environnement (EpE)</li> <li>■ Travail de CACIB sur deux indices pour mesurer son impact et dépendance liés à la biodiversité</li> <li>■ Proposition par Credibom de nouveaux contrats proposant au souscripteur de planter un arbre pour régénérer les forêts du Portugal</li> <li>■ Projet "Sky-line" à Ivry sur Seine</li> <li>■ Lancement d'un produit structuré solidaire "Indosuez Blue Cycle" par Indosuez</li> <li>■ Résultats des expérimentations sur ENCORE et le BIA-GBS</li> <li>■ Lancement par Amundi d'un programme d'engagement ciblé sur la prévention de la déforestation</li> <li>■ Labellisation "Refuges LPO" des sites de Montrouge et Saint-Quentin</li> </ul>
	<p>Accompagnement des clients dans la transition énergétique</p> <p><i>Chapitre 3.4.3. Rendre la transition accessible à tous et entrer dans une nouvelle ère</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de clients accompagnés dans leur transition énergétique (%)</li> <li>■ Montant de prêts affectés à la rénovation énergétique par Crédit Agricole Consumer Finance (M€)</li> <li>■ Nombre d'éco-prêts "Habiter mieux" déclarés par Crédit Agricole S.A</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en place d'opération de repo vert par Crédit Agricole CIB</li> <li>■ Description des sustainability linked-loans de LCL</li> <li>■ Description du programme LCL SmartBusiness</li> <li>■ Présentation du hub transition</li> <li>■ Lancement du fonds Amundi Net Zero Ambition Global Corporate Bond</li> <li>■ Mise en ligne du site internet "J'écorénove mon logement"</li> </ul>

## 7 Rapports de l'un des commissaires aux comptes

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

<b>Réussir les transitions agricole et agro-alimentaire</b>	Accompagnement des transitions agricole et agro-alimentaire <i>Chapitre 3.6.2. Accompagner l'évolution des techniques vers un système agroalimentaire compétitif et durable</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre d'hectares concernés par le projet "Sols de Bretagne" favorisant l'accélération de la transition vers l'agriculture régénératrice</li> <li>■ Nombre de tonnes de CO2 séquestrés sur une durée de 10 ans</li> <li>■ Nombre de contrats d'assurances climatiques gérés par Pacifica en 2022</li> </ul> Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Montage d'une offre de financement au service des agriculteurs de la filière Pommes de terre par 4 Caisses régionales</li> <li>■ Annonce de la création d'une enveloppe d'investissement de 1 Mds € pour accompagner dans le transitions agricoles et agroalimentaire et la biodiversité</li> </ul>
	Contribution de l'agriculture à la lutte contre le changement climatique <i>Chapitre 3.6.3. Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Volume de financements dédiés à la transition agri-agro</li> </ul> Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Validation de la création et du déploiement en 2023 d'une plateforme d'échanges de crédits carbonés issues de projets agricoles et forestiers français</li> </ul>
	Souveraineté alimentaire <i>Chapitre 3.6.4. Contribuer au renforcement de la souveraineté alimentaire</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de nouveaux agriculteurs installés (taux de pénétration à l'installation)</li> <li>■ Nombre d'idées proposés lors de l'appel idées</li> <li>■ Nombre de projets élus gagnants de l'appel à idées sur trois thématiques</li> </ul> Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organisation d'un appel à idées national sur le thème "Comment le Crédit Agricole peut-il soutenir demain le monde agricole ?"</li> </ul>
<b>Renforcer l'inclusion et la cohésion sociale</b>	Inclusion sociale et numérique <i>Chapitre 3.5.1.2. Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de clients en situation de fragilité accompagnés (Nb)</li> <li>■ Nombre de souscriptions de LCL Essentiel depuis son lancement en 2019</li> <li>■ Nombre de mini-crédits Flex souscrits depuis son lancement</li> </ul> Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lancement de LCL Essentiel Pro, une offre 100% digitale d'entrée de gamme</li> <li>■ Lancement de LCL Flex, un mini-crédit instantanément disponible sur l'application mobile</li> <li>■ Déploiement de la démarche "Bien vivre à domicile" par les Caisses régionales</li> <li>■ Création de l'Agence accompagnement client par Crédit Agricole Consumer Finance</li> <li>■ Mise en œuvre des dispositifs Points Passerelle d'éducation budgétaire via des ateliers dédiés</li> <li>■ Actions de prévention auprès des clients par le Crédit Agricole Assurances sur la survenue d'accidents ou de sinistres</li> </ul>
	Redynamisation des territoires et réduction des inégalités sociales <i>Chapitre 3.5.1.3. Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Encours liés aux offres contribuant à redynamiser les territoires et à réduire les inégalités</li> <li>■ Nombre de financements de projets de créateurs d'entreprise par LCL via le partenariat avec France Active Garantie, et montant total financé</li> <li>■ Montant de deux Social Loans structurés par LCL pour Action Enfance</li> </ul> Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lancement par LCL de LCL Better Worlds</li> <li>■ Renouvellement du partenariat entre Crédit Agricole S.A, la Fédération Nationale du Crédit Agricole et Action Logement</li> </ul>
	Accès égalitaire aux soins <i>Chapitre 3.5.1.2. Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique</i> <i>Faciliter l'accès aux soins et au bien vieillir</i>	Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Refinancement avec la Banque Européenne d'investissement pour lutter contre la désertification Médicale</li> </ul>

<b>Renforcer la RSE dans notre chaîne de valeur</b>	Achats responsables <i>Chapitre 3.5.3.</i> <i>Achats responsables</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Part des fournisseurs ayant reçu une évaluation RSE dans le cadre d'un appel d'offres (%)</li> <li>■ Part des dépenses externes Crédit Agricole S.A en achats inclusifs et montant dépensé dans le secteur du travail protégé et dans des entreprises d'insertion</li> <li>■ Nombre de fournisseurs du Crédit Agricole S.A et de ses filiales ayant une note Ecovadis et nombre de fournisseurs étant en cours d'évaluation</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organisation d'une 6ème édition des Rencontres Fournisseurs</li> <li>■ Newsletter semestrielle de dialogue avec les fournisseurs</li> <li>■ Modules de formation enrichis par la ligne de métier achats</li> <li>■ Comité de risque fournisseur trimestriel</li> <li>■ Dispositif KYS (Know Your Supplier)</li> </ul>
<b>Entretenir/ Favoriser la confiance et la protection de nos clients</b>	Promotion d'une culture éthique <i>Chapitre 3.3.3.</i> <i>Promouvoir une culture éthique</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Part des collaborateurs ayant participé au quizz "l'éthique et vous" (%)</li> <li>■ Pourcentage des collaborateurs du Groupe formés sur le module "conformité au quotidien"</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lancement d'un laboratoire (Compliance Valley) pour identifier et éprouver des solutions technologiques innovantes</li> <li>■ Actions de communication sur le nouvel espace</li> <li>■ Création d'un réseau de référents éthique au niveau du Groupe</li> <li>■ Création d'un Mocca (intranet) dédié à la communauté des référents éthiques</li> <li>■ Création d'une "communauté des ambassadeurs" au sein de CA Italia</li> </ul>
	Lutte contre la délinquance financière <i>Chapitre 3.3.1.</i> <i>Prévenir et lutter contre la délinquance financière</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de collaborateurs formés aux trois réglementations LCB FT Lutte contre la corruption et Lutte contre la Fraude (%)</li> <li>■ Nombre d'alertes remontées depuis la mise en œuvre du dispositif en 2019</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amélioration de la détection des opérations inhabituelles pour la banque de détail et les filiales du Groupe</li> <li>■ Robustesse du dispositif de maîtrise des risques de non-respect des sanctions internationales dans le cadre de la mise en œuvre et du pilotage des sanctions à l'encontre de la Russie</li> <li>■ Certification ISO 37001 du système de management anticorruption</li> </ul>
	Protection des clients et de leurs données <i>Chapitre 3.3.2.</i> <i>Protéger les clients et leurs données</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de demandes d'exercices de droit reçus par les entités du groupe (Nb)</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en œuvre d'un dispositif visant à réduire les motifs d'insatisfaction dans le cadre de la démarche d'Excellence Relationnelle</li> <li>■ Lancement du chantier de refonte du corpus procédurale pour la prévention et la détection des conflits d'intérêts</li> <li>■ Renouvellement de la formation à la protection des données personnelles, rendue obligatoire</li> <li>■ Revue du document d'information traitant de la collecte et des usages des données personnelles</li> <li>■ Généralisation des diagnostics et simulations de contrôle pour mesurer la maturité du dispositif</li> <li>■ Ensemble de procédures, outils et contrôles déployés dans toutes les entités du Crédit Agricole sur la gestion et la protection des données personnelles</li> </ul>
	Politique fiscale <i>Chapitre 3.5.5.1.</i> <i>Politique fiscale</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taux d'imposition dont s'acquitte Crédit Agricole S.A. (%)</li> <li>■ Taux effectif d'imposition du Groupe Crédit Agricole (%)</li> </ul> <p>Dont les informations qualitatives (actions &amp; résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Communication transparente sur les contrôles fiscaux effectués au sein du Groupe et les ajustements éventuellement notifiés aux autorités fiscales</li> <li>■ Publication annuelle de la liste des filiales et implantations avec leur dénomination sociale, la nature de l'activité et leur localisation</li> </ul>

Lobbying responsable <i>Chapitre 3.5.5.2. Lobbying responsable</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre d'instances de place auxquelles nous participons en France (Nb)</li> </ul> Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Communication régulière par la Direction des affaires publiques Groupe, des messages clés et positions défendues auprès des instances internes</li> <li>■ Axes majeurs de la Direction des affaires publiques en 2022 (financement de l'économie, l'accompagnement de la transition énergétique ainsi que la préservation des spécificités mutualistes)</li> <li>■ Contribution du Groupe aux consultations des autorités françaises et européennes sur l'inclusion bancaire, la transformation numérique du secteur bancaire, la finance durable et la défense de notre modèle de distribution.</li> </ul>	
Cybersécurité <i>Chapitre 3.5.4. Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Part des collaborateurs formés aux risques cyber (%)</li> </ul> Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sensibilisation des collaborateurs et des clients aux cyber-menaces</li> <li>■ Couverture de Crédit Agricole S.A par un contrat d'assurance cyber</li> <li>■ Processus de gestion des incidents en place</li> <li>■ Refonte du dispositif PSSI (Politique de Sécurité du Système d'Information)</li> <li>■ Portail SECURIBAN développé par CAPS désormais opérationnel</li> </ul>	
<b>Agir pour la transition vers une économie bas carbone</b>	Intégration des critères ESG dans les politiques de financement et d'investissement <i>Chapitres 4.2. L'intégration des risques ESG dans les politiques d'investissements et de gestion d'actifs</i> <i>4.3. L'intégration des critères ESG dans les financements</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de financements à impact (<i>sustainability linked loans</i>) dans la production de crédit aux entreprises (%)</li> <li>■ Pourcentage d'intégration des critères ESG dans l'analyse des financements (%)</li> <li>■ Pourcentage financements ayant intégré des critères ESG (%)</li> <li>■ Pourcentage d'ETF ESG sur le nombre total d'ETF (%)</li> <li>■ Nombre d'unités de compte labellisées ISR, Greenfin et/ou Finansol</li> <li>■ Déploiements effectifs et en cours du questionnaire ESG dans les Caisses régionales (%)</li> </ul> Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Définition d'une politique d'investissement responsable</li> <li>■ Justificatif et description de la gamme "engagée et responsable" de Predica.</li> <li>■ Existence d'un Comité ad hoc d'évaluation des opérations présentant un risque environnemental ou social (CERES)</li> <li>■ Diagnostic de performance ESG d'un client en financement effectué par les chargés de clientèle</li> <li>■ Lancement du Livret d'épargne Engagé Sociétaire</li> <li>■ Labellisation GreenFin de quatre unités de compte et Finansol de neuf unités de compte</li> <li>■ Politiques sectorielles précisant les règles d'intervention et critères sociaux et environnementaux introduits dans les politiques de financement du Groupe</li> </ul>

## 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 2022

### Exercice clos le 31 décembre 2022

Au Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Crédit Agricole S.A. (ci-après "l'entité") et en réponse à votre demande, nous avons réalisé des travaux visant à formuler une conclusion d'assurance modérée sur une sélection d'indicateurs clés de performance relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après "les Informations de Durabilité Sélectionnées"), figurant dans le rapport de gestion 2022 de la société Crédit Agricole S.A. et présentés ci-dessous.

Les indicateurs quantitatifs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat sélectionnés par Crédit Agricole S.A. sont les suivants :

- Nombre additionnel d'entreprises engagées sur le climat (AMUNDI)
- Investissements dans les énergies renouvelables (CAA)
- Production commerciale (UNIFERGIE)
- Expositions à l'extraction et la production de Pétrole (CACIB)
- Exposition aux énergies bas carbone (CACIB)
- Financements des énergies renouvelables (LCL)
- Encours charbon thermique des portefeuilles (AMUNDI)
- Encours charbon thermique des portefeuilles (CACIB)

Les indicateurs qualitatifs 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 Groupe Projet Sociétal" (CASA)
- Création d'un "Comité scientifique" (CASA)
- Création d'un comité de suivi opérationnel (CASA)
- Mise en place d'un système d'information (CASA)
- Révision régulière des politiques sectorielles (CASA)
- Publication du reporting climat selon les recommandations de la TCFD (CASA)
- Fixation de l'objectif de sortie du charbon thermique en 2030 dans les pays de l'UE et de l'OCDE et 2040 dans le reste du monde (AMUNDI, CACIB)
- Demande d'un plan de retrait du charbon thermique aux entreprises (CASA)
- Processus d'exclusion des entreprises ayant plus de 25% de CA dans le charbon et une trajectoire de transition inadéquate (CASA)
- Création d'un portefeuille d'entreprises "sous vigilance transition" (CASA)
- Définition de trajectoires sectorielles Net Zero (CASA).

Notre mission ne couvre ni les informations relatives à des périodes antérieures ni aucune autre information incluse dans le rapport de gestion 2022 de l'entité.

## CONCLUSION

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans le paragraphe "*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 les indicateurs relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat sélectionnés par Crédit Agricole S.A. pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 sont conformes au référentiel.

Nous n'exprimons aucune assurance sur les informations relatives à des périodes antérieures ou sur toute autre information incluse dans le rapport de gestion 2022 de l'entité.

## PRÉPARATION DES INFORMATIONS DE DURABILITÉ SÉLECTIONNÉES

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 de Durabilité Sélectionnées 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 de Durabilité Sélectionnées doivent être lues et comprises en se référant au référentiel "Fiches d'indicateurs - Plateforme de reporting extra-financier 2022" (ensemble "les Critères"), disponible sur demande auprès de la Direction de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE).

## LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DES INFORMATIONS DE DURABILITÉ SÉLECTIONNÉES

Comme indiqué dans le rapport de gestion 2022 de l'entité, les Informations de Durabilité Sélectionnées peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées.

En outre, la plateforme de reporting extra-financier intègre les données d'intensité 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.

## RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION DE L'ENTITÉ

Il appartient à la direction de l'entité :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations de Durabilité Sélectionnées, en tenant compte des lois et règlements applicables ;
- d'établir les Informations de Durabilité Sélectionnées conformément aux Critères;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations de Durabilité Sélectionnées ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

## RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Il nous appartient :

- de planifier et réaliser la mission de façon à obtenir l'assurance limitée que les Informations de Durabilité Sélectionnées ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs ;
- d'exprimer une conclusion indépendante, basée sur les procédures que nous avons déployées et sur les preuves que nous avons recueillies
- de communiquer notre conclusion au Conseil d'Administration de l'entité.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations de Durabilité Sélectionnées 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.

## DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES ET DOCTRINE PROFESSIONNELLE APPLICABLE

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* émise par l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).

## INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Nous avons réalisé notre mission dans le respect des règles d'indépendance prévues à l'article L.822-11 du code de commerce, du code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes ainsi que du "Code of Ethics for Professional Accountants" publié par l'International Ethics Standards Board for Accountants, reposant sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Nous appliquons par ailleurs la norme "International Standard on Quality Management 1" qui requiert la définition et la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité incluant des politiques et des procédures en matière de règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et de respect des textes légaux et réglementaires applicables.

Nos travaux ont été effectués par une équipe indépendante et pluridisciplinaire expérimentée sur les sujets d'assurance et de développement durable.

## NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons planifié et réalisé nos travaux de manière à prendre en compte le risque d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Informations de Durabilité Sélectionnées sont conformes au Référentiel. Sur la base de notre jugement professionnel, nous avons mis en œuvre les procédures suivantes :

- 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.
- Nous avons sélectionné un échantillon d'entités :
  - AMUNDI Asset Management (AMUNDI)
  - UNIFERGIE
  - Crédit Agricole S.A. (CASA)
  - LCL
  - Crédit Agricole Assurance (CAA)
  - 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.

Une mission d'assurance modérée a un périmètre d'intervention moins étendu que celui requis pour une mission d'assurance raisonnable et, en conséquence, l'assurance fournie est moins élevée que celle obtenue dans le cadre d'une mission d'assurance raisonnable. Les diligences réalisées en vue d'obtenir un niveau d'assurance modérée consistent essentiellement à s'entretenir avec les membres de la direction en charge du sujet concerné, et à mettre en œuvre des procédures analytiques. Elles ne comportent généralement pas de procédures réalisées en vue de l'obtention d'un niveau d'assurance raisonnable telles que des tests de contrôles.

Neuilly-sur-Seine, le 27 mars 2023

Un des Commissaires aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit  
Agnès Hussherr  
Associée

Sylvain Lambert  
Associé Développement Durable

## Tables de concordance

DPEF 2022	Pages	Pacte mondial	ODD	PRB	ISO 26000	GRI G4
<b>2. LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS</b>						
<b>2.1 Consultation des parties prenantes</b>	47			3 ; 4	6.4.5	
<b>2.2 Matrice de matérialité</b>					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
	48	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ;	Tous les principes		
<b>2.3 Analyse des enjeux et risques extra-financiers</b>					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
	49	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ;	Tous les principes		
<b>3. LA STRATÉGIE ESG</b>						
<b>3.1 La stratégie ESG : un levier au service d'une transition juste</b>					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
	54	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes		
<b>3.2 La gouvernance</b>						
	55	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ;		6.2	G4-LA12
<b>3.4 Stratégie environnementale</b>						
	64	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
<b>3.5 Stratégie sociale</b>					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
	80	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 16	Tous les principes		
<b>4. LA GESTION DES RISQUES ESG</b>						
<b>4.1 L'approche des risques ESG</b>					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
	110	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ;	1 ; 2 ; 5		
<b>4.2 L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs</b>					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
	111	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ;	1 ; 2 ; 3 ; 5 ; 6		
<b>4.4 TCFD : la gestion des risques climatiques</b>					6.5.5	G4-EC2 ; G4-EN17 ; G4-EN19
	115	7 ; 8 ; 9	7 ; 11 ; 13	1 ; 2 ; 5		

DPEF 2022	Pages	Pacte mondial	ODD	PRB	ISO 26000	GRI G4
<b>5. RÉSULTATS</b>						
<b>5.1 Indicateurs de performance extra-financière</b>					6.2 ; 6.3.3 ; 6.3.7 ; 6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.6 ; 6.4.7 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.7 ; 6.8.7 ; 6.8.8 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; G4-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; GR-PR8
	Tous les 124 principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ;	Tous les 16 principes			
<b>5.5 Indicateurs ressources humaines</b>	Tous les 134 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 (ODD) de l'ONU sont une liste de 17 cibles à atteindre à l'horizon 2030.

Les *Principles for Responsible Banking* (PRB) 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 4e édition du *Global Reporting Initiative* qui vise à proposer des indicateurs dont l'objectif est de mesurer le développement des programmes de développement durable.

Conception et réalisation : **côté corp.**  
Tél. : +33 (0)1 55 32 29 74  
Crédits photos : Getty images  
Conception couverture, pages 6 et 7 : Lonsdale

