

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

RAPPORT 2024



PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services

ACTEUR MAJEUR DES SERVICES DE PAIEMENT EN FRANCE

➤ **Expert de confiance**, Crédit Agricole Payment Services assure pour le groupe Crédit Agricole le pilotage de la stratégie de paiement, exploite les plateformes de processing, supervise les opérations, **garantit la sécurité des transactions et assure la représentation bancaire**.

Nous sommes agréés, par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), en tant qu'établissement de paiement qui exerce des activités de **nature hybride**.

Avec les entités qui composent le Métier Paiement Groupe dont nous assurons la coordination, nous **concevons et développons** pour les banques du Groupe **des offres de services innovantes**, conjuguant **facilité d'usage, sécurité** et répondant aux **meilleurs standards du marché**.

15,2 Mds¹

d'opérations paiement traitées
(hors virements internationaux SWIFT)¹

22,2 M²

de cartes
bancaires

27 M¹

de virements
internationaux via SWIFT

7^{e3}

rang européen en acquisition
de paiement cartes

+ 760²

collaborateurs

94 %²

index égalité professionnelle



(1) Source : Banque de France report 2024 (données 2023).
(2) Source : interne Crédit Agricole Payment Services, données 2024.
(3) Source : Nilson Report 2024 (données 2023).

ÉDITO



En 2024, Crédit Agricole Payment Services a poursuivi le déploiement de sa feuille de route RSE, construite autour de 3 axes Environnement & Société, Social et Gouvernance. Cette démarche, au cœur de notre stratégie et de notre activité paiement, a permis de réaliser des avancées significatives dans chacun de nos 8 engagements.

Sur le volet environnemental, elle s'est notamment traduite par l'allongement de la durée de validité de l'ensemble de nos cartes à 4 ans et la production de 100% des cartes renouvelées en plastique recyclé. Nous avons mis aussi en place des mesures pour décarboner nos achats, promouvoir le numérique responsable, sensibiliser nos collaborateurs aux éco-gestes et favoriser l'utilisation de modes de transports durables.

Sur le plan social, nous poursuivons nos actions en faveur de la diversité et l'inclusion numérique. Notre index d'égalité entre les femmes et les hommes se situe à 94 %, reflétant notre volonté de promouvoir la mixité et l'égalité des chances. Enfin, nous avons poursuivi nos efforts pour améliorer l'employabilité de nos collaborateurs grâce au développement continu de leurs compétences.

En complément de la médaille OR EcoVadis obtenue en 2023 avec une note de 77/100, nous nous sommes engagés dans une démarche de labellisation LUCIE, visant à valoriser nos actions RSE via le référentiel ISO 26000.

Retrouvez plus en détail dans ce rapport les actions que nous avons entreprises au cours de l'année dernière pour répondre à chacun de nos engagements.

Nous continuerons en 2025 à œuvrer pour un avenir durable et responsable, en restant fidèles à nos valeurs et à nos engagements.

Ensemble, nous allons y arriver !



Thomas Absil

*Directeur des Ressources Humaines
et de la RSE*



NOTRE DÉMARCHE RSE DEPUIS 12 ANS

2025/2026

- Notre Schéma pluriannuel de mise en accessibilité
- Démarche de labellisation LUCIE
- Construction de la feuille de route 2026/2028.

À VENIR



2023

- Coordination avec l'ensemble des entités spécialisées paiement pour **favoriser les initiatives RSE** et instaurer une **réflexion commune autour de ces enjeux**.
- **Partenariat école** avec l'eFrei.
- **Médaille d'or ECOVADIS** avec un score de 77/100.
- **Publication du premier rapport RSE.**

2020

Signature du **premier partenariat école** avec ENSICAEN.

2013

Création d'un processus de recyclage internalisé des cartes bancaires. **30 millions de cartes ont été recyclées depuis.**

2018

Création d'un pôle RSE et d'une gouvernance associée.

2022

- **Formalisation de la politique RSE chez CAPS**, création d'une feuille de route et **mise en place d'un comité RSE décisionnel**, composé d'ambassadeurs métiers permettant de définir et d'orienter les contours de notre politique RSE, basée aujourd'hui sur les 3 piliers ESG, **8 engagements et déclinés en 24 actions opérationnelles**.
- **Première note Ecovadis Médaille d'or** avec un score de 67/100.

2024

Partenariat école avec l'ESGI.

ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ

5

ENGAGEMENT 1 :

Réduire notre impact environnemental ▶

ENGAGEMENT 2 :

Développer l'inclusion des produits et services ▶

ENGAGEMENT 3 :

Apporter conseil et qualité de service ▶



ENGAGEMENT 1 :

Réduire notre impact environnemental

Réduction de l'empreinte environnementale de notre activité

En 2024, Crédit Agricole Payment Services a mis en œuvre deux nouvelles actions pour réduire l'empreinte environnementale liée à la production des cartes :

► **L'évolution du support de carte vers du plastique 100% recyclé (rPVC).**

Le déploiement a débuté en juin 2024, et à la fin du premier semestre 2025 toutes les cartes* émises seront produites sur un support en rPVC. Une mention « carte en plastique recyclé » est visible au verso des cartes en rPVC.

► **L'allongement de la durée de renouvellement des cartes de 3 à 4 ans**

Le prolongement de la durée de vie des cartes de 3 à 4 ans favorise une réduction significative de l'impact carbone.

Pour les clients LCL, des Caisses régionales et de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility, 100% des nouvelles cartes éligibles sont désormais émises avec une durée de validité de 4 ans.

*hors produits techniques spécifiques.

► **Recyclage des cartes bancaires**

Nous poursuivons la mise en œuvre opérationnelle du service de recyclage des cartes bancaires déployé au sein des 35 Caisses régionales métropolitaines (hors Corse) du Crédit Agricole depuis 2014. **Ce dispositif a permis de recycler en 10 ans 154 tonnes de cartes collectées !**



**10 ANS DE RECYCLAGE :
154 TONNES DE CARTES COLLECTÉES !**



UN PROCESSUS DE RECYCLAGE PERFORMANT

Les cartes sont collectées puis recyclées pour valoriser les métaux rares. Ils auront une nouvelle vie.

EN 2024

13,3 TONNES DE CARTES COLLECTÉES PAR LE CRÉDIT AGRICOLE

SOIT

2,6 MILLIONS DE CARTES RECYCLÉES

*Cartes éligibles

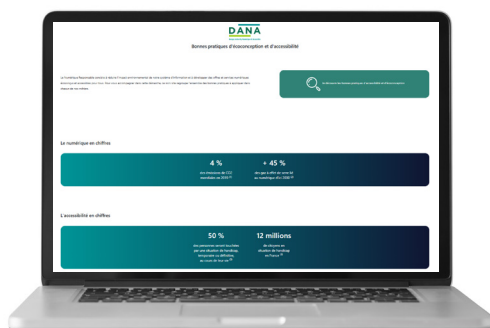
Déploiement d'une feuille de route sur le Numérique Responsable

En 2024, l'entreprise a déployé sa feuille de route sur le numérique responsable structurée autour de quatre chantiers principaux : **mesure de l'impact carbone, sensibilisation des équipes, écoconception et pratique achats IT.**

Sur le volet sensibilisation à l'impact du numérique, les ateliers « Fresque du numérique » ont été déployés dans toute l'entreprise auprès de 99% des collaborateurs.



Par ailleurs, pour réduire l'empreinte de notre SI, **un site recensant les 32 bonnes pratiques d'écoconception et d'accessibilité a été développé et mis à disposition des collaborateurs** : DANA pour Design Authority Numérique Accessible. Le site DANA est écoconçu et conforme au RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) à 95%. Les collaborateurs peuvent ainsi identifier facilement les bonnes pratiques d'écoconception et d'accessibilité en fonction de leur métier et de l'étape projet.



Réduction de la consommation d'énergie des bâtiments

En 2024, l'entreprise a participé au concours national CUBE, au travers de **sensibilisations de ses collaborateurs aux éco-gestes** pour réduire la consommation d'énergie ou via la mise en place d'un **dispositif de regroupement des équipes** lors des jours à faible affluence sur site (ponts ou vacances) pour interrompre

le chauffage ou la climatisation dans certaines zones. Ces différentes actions ont permis au bâtiment Alsace du campus de St Quentin en Yvelines d'arriver sur la **seconde marche du podium Valeur absolue du concours CUBE** (le plus grand delta d'économies réalisées, entre la consommation attendue et réelle).

Encouragement aux mobilités plus douces

Pour encourager l'usage du vélo dans les déplacements domicile-travail, Crédit Agricole Payment Services propose à ses collaborateurs un **Forfait Mobilité Durable** pour couvrir une partie de leurs frais liés à ce mode de transport.

► **En 2024, grâce à un nouvel accord, le montant de la prise en charge est passé de 50% à 60% dans la limite de 500€ par collaborateur, exonéré de charges sociales et fiscales.** Les modes de transports éligibles, ainsi que les dépenses ont été élargis.

Des actions sont menées également pour favoriser l'utilisation des modes de transports alternatifs pour les trajets domicile-travail. Lors des semaines du Développement Durables en septembre, plusieurs animations et sensibilisations ont été organisées : un **atelier réparation et entretien de vélo** et une **rencontre mobilités durables** avec des « vélotafeurs » et covoitureurs du campus.



**FORFAIT
MOBILITÉ
DURABLE**
500 € PAR
COLLABORATEUR
ÉLIGIBLE

ENGAGEMENT **2** :

Développer l'inclusion des produits et services

Déploiement de Serenipay

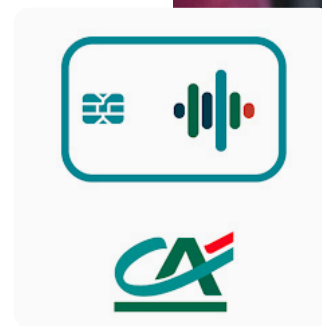
Crédit Agricole Payment Services a développé une solution de paiement avec assistance vocale « Serenipay ». Cette solution vise à sécuriser les transactions des porteurs de carte déficients visuels ou seniors qui ont des difficultés à lire le montant indiqué lors d'un paiement sur le TPE (Terminal de paiement). La solution repose sur deux éléments :

- **Une carte de paiement Serenipay connectée en Bluetooth à un smartphone**, qui permet au porteur, via une application mobile*, soit d'entendre par synthèse vocale soit de visualiser en gros caractères sur son mobile le montant et les différentes étapes du paiement : demande de code confidentiel, code OK ou à rejouer, acceptation ou refus du paiement.



La solution est proposée depuis plusieurs mois dans trois Caisses régionales pour mesurer sa bonne prise en main et sera prochainement généralisée au niveau national. Cette solution a remporté le prix « Spark – Tech for Good » aux France Corporate Innovation Awards 2025 de l'Innovation Makers Alliance (consortium des directions technologiques françaises).

*Disponible sur iOS et Android.



Accessibilité des services numériques

Crédit Agricole Payment Services souhaite rendre tous ses services et produits numériques accessibles à ses clients et collaborateurs.

En 2024, une dizaine d'audits d'accessibilité des pages web et applications mobiles à destination des clients externes a été réalisée avec une entreprise partenaire du secteur adapté.

L'objectif est de mesurer le niveau de conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et de définir par la suite un plan de remédiation pour intégrer les non-conformités relevées. En parallèle, Crédit Agricole Payment Services a mené une série d'ateliers avec les différents métiers de l'entreprise pour définir son **schéma pluriannuel d'accessibilité**, véritable politique pour faire de l'accessibilité by design. Celui-ci prévoit notamment de former les équipes, d'adapter les pratiques d'achats ou d'encore d'intégrer davantage de bonnes

pratiques liées à l'accessibilité numérique de ses applications et sites web, répondant aux critères du RGAA (graphisme sobre, contraste, titre, etc.).

Des actions de sensibilisation ont également été menées tout au long de l'année :

- un mois du numérique responsable consacré à l'accessibilité,
- la diffusion d'un livret de sensibilisation réalisé par le Groupe,
- un portail d'Accessibilité numérique qui recense l'ensemble des outils Microsoft365 pour adapter son poste de travail.

Ces actions s'inscrivent dans la ligne des préconisations faites par le Comité national des moyens de paiement, pour une meilleure accessibilité des services de paiement pour les personnes en situation de handicap.



ENGAGEMENT 3 :

Apporter conseil et qualité de service

Pour soutenir les Caisses régionales dans la distribution des services de paiement, Crédit Agricole Payment Services organise des animations en Caisses régionales et des webinaires personnalisés sur divers thèmes des marchés spécialisés et particuliers.

En 2024, près de 12 000 participants, principalement des conseillers et chargés d'affaires, ont bénéficié de ces sessions, permettant une harmonisation des compétences et une meilleure identification des besoins clients. D'autres actions permettent d'accompagner efficacement le réseau : des animateurs partagés en Caisses régionales, des accompagnements des conseillers sur le terrain par des collaborateurs Crédit Agricole Payment Services.



Crédit Agricole Payment Services à la hauteur des exigences de ses clients

L'accompagnement des banques du Groupe se traduit par un nouveau record de l'Indice de Recommandation Clients (IRC)* : +35 avec une note de satisfaction globale stable à 8,2/10.

Un indice en amélioration constante depuis 8 ans qui reflète la qualité des relations de Crédit Agricole Payment Services avec ses clients, la compétence et la réactivité de ses

équipes. Ces résultats traduisent les exigences de qualité de service de l'entreprise qui place la satisfaction de ses clients au cœur de ses préoccupations.

up2pay

Des offres qui évoluent et s'adaptent aux nouveaux usages des clients

L'offre Up2pay Mobile a évolué pour permettre des encaissements sans lecteur de carte, offrant ainsi une expérience de paiement sans contact et sécurisée.



Pour les montants supérieurs à 50 €, ils invitent les clients à saisir leur code confidentiel de carte de manière sécurisée directement sur leur propre mobile, via l'appli Up2pay mobile téléchargée préalablement. Les clients professionnels équipés d'un mobile Android ont accès

à ce nouveau service et pourront ainsi choisir, entre le service avec lecteur, le service sans lecteur ou une combinaison des deux. Cette innovation sera accompagnée d'un parcours de souscription 100% digital sur le site des Caisses régionales dès la fin du premier semestre 2025.



8,2/10

NOTE DE SATISFACTION GLOBALE IRC*

Des analyses data au service des banques du Groupe

Crédit Agricole Payment Services développe une offre de services data pour les banques du Groupe qui s'appuie sur la richesse et la fiabilité des données issues des paiements émis ou encaissés. Les données sont anonymisées et agrégées.

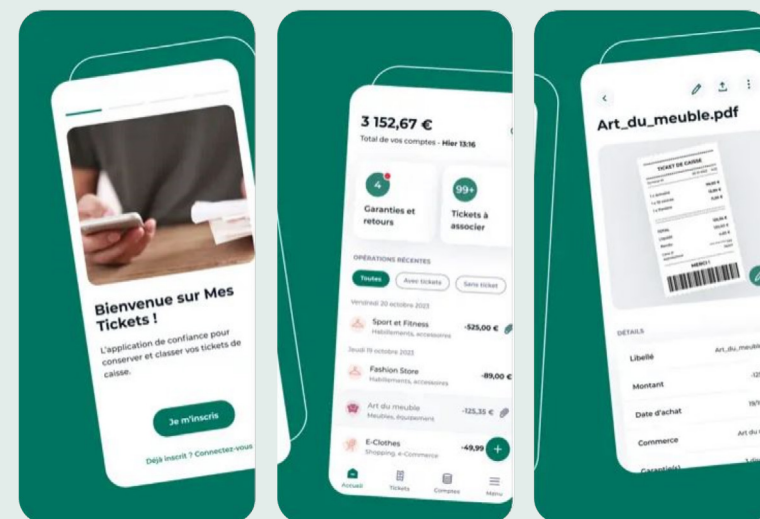
Depuis 2024, Crédit Agricole Payment Services propose un **observatoire du tourisme** qui décrypte les comportements d'achat des touristes à partir des données de paiement anonymisées et permet aux Caisses régionales et à LCL de développer des usages auprès des acteurs économiques locaux.

Au travers du « Scan des Paiements », réel observatoire des comportements territoriaux, Crédit Agricole Payment Services aide les Caisses Régionales et LCL dans le développement de nouveaux usages auprès des acteurs économiques locaux et prévoit de renforcer sa diffusion en 2025 grâce à l'IA générative.



Une nouvelle innovation en expérimentation « Mes Tickets »

Crédit Agricole Payment Services a lancé en 2024 l'expérimentation « Mes Tickets », une application pour la gestion dématérialisée des tickets de caisse, auprès d'un panel de testeurs, clients particuliers de la Caisse régionale des Côtes D'Armor.



« Mes Tickets » est une application mobile développée avec notre filiale Linxo pour aider les clients dans la conservation et la gestion de leurs tickets de caisse dématérialisés. Tous les tickets de caisse sont rassemblés dans une seule application pour simplifier les échanges, garanties et retours des achats.

SOCIAL

12

ENGAGEMENT 4 :

Promouvoir la diversité ▶

ENGAGEMENT 5 :

Augmenter l'employabilité des collaborateurs ▶

ENGAGEMENT 6 : Favoriser la responsabilisation
& la prise d'initiative ▶



ENGAGEMENT **4** :

Promouvoir la diversité

Développer la mixité et l'égalité professionnelle

Des actions sont régulièrement menées pour agir en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle en cohérence avec notre accord sur l'égalité professionnelle.

Des vidéos portraits de collaboratrices exerçant des métiers techniques « Femmes dans la tech » sont diffusées sur nos réseaux sociaux lors des temps forts diversité au mois de mars et novembre.



De même, à l'occasion des stages de Seconde en juin, l'entreprise a accueilli un groupe de 6 jeunes filles souhaitant entreprendre des études scientifiques. Cette semaine a été l'occasion de leur faire découvrir nos métiers et de valider leurs choix d'orientation.

Lors du Mois des Diversités, la diffusion d'une conférence « Égalité femmes/hommes : où en sont les hommes ? » a permis de rappeler le rôle essentiel des hommes dans le cheminement vers plus d'égalité entre les hommes et les femmes.

94/100

INDEX 2024 DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE*

44,5%

PART DES FEMMES DANS LES EFFECTIFS*

► Une enveloppe dédiée à l'égalité professionnelle

Une enveloppe budgétaire annuelle est dédiée à la réduction écarts de salaire hommes/femmes.

L'Index d'égalité entre les femmes et les hommes se situe en 2024 à un haut niveau (94/100). Cet index traduit notre volonté de promouvoir la mixité et l'égalité de traitement.

Cet objectif est appuyé par l'indexation d'une partie de la rémunération variable des dirigeants sur le taux de femmes dans le corps managérial, avec un pourcentage d'atteinte de 40%.

► Le soutien et l'accompagnement dans la gestion des carrières des femmes

Nous accompagnons les femmes vers la prise de poste à responsabilité. Ainsi, à l'occasion de la journée internationale du droit des femmes le 8 mars, Crédit Agricole Payment Services a offert à ses collaboratrices une formation d'une journée « Construire son leadership au féminin » ainsi que l'accès à une plateforme d'accompagnement digital de carrière (ateliers, outils...) ayant pour objectif de les aider à renforcer leurs propres leviers (assertivité, affirmation de soi, leadership) et à valoriser leur expérience.

Enfin, nos collaboratrices ont également **accès aux programmes spécifiques Jeunes Talents Féminins** proposés par le groupe Crédit Agricole.

Politique handicap

Nous agissons en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Nos actions s'articulent autour de plusieurs thèmes dont notamment :

Nous menons des campagnes de sensibilisation pour lever le tabou sur le handicap en entreprise et favoriser la déclaration de reconnaissance de qualité de travailleur handicapé (RQTH).

Ainsi à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de handicap, des animations ont été organisées sur le campus et des témoignages vidéo de collaborateurs ont été diffusés en interne et sur nos réseaux sociaux.



Une conférence a également été organisée avec l'intervention de Florence Alix GRAVELLIER, double médaillée en tennis fauteuil, pour évoquer son parcours d'athlète paralympique, et son succès en tant que femme dirigeante.

Enfin, plusieurs collaborateurs dont Thomas ABSIL, notre DRH, ont participé à la journée DuoDay. L'occasion pour eux d'accueillir une personne en situation de handicap pour leur partager leur métier et leur quotidien.

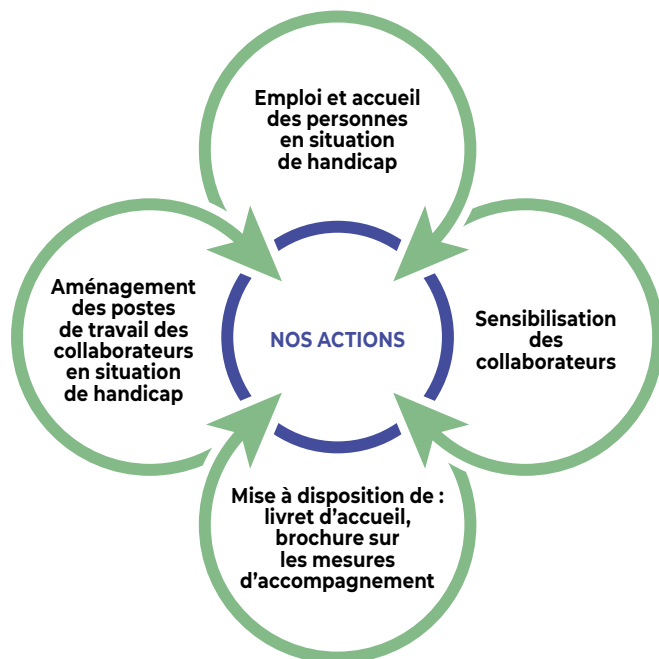


Un programme de co-mentorat pour développer la culture d'entraide

Crédit Agricole Payment Services a renouvelé son dispositif de co-mentorat en 2024 en l'ouvrant à des binômes mixtes et en favorisant l'intergénérationnel.

Le co-mentorat est un accompagnement personnel, volontaire et bénévole, à caractère confidentiel, apporté mutuellement par deux personnes qui exercent à la fois le rôle de « mentor » et « mentoré(e) ». Il porte principalement sur le développement de soft-skills sans lien direct nécessaire avec le métier et en dehors de tout lien hiérarchique.

6 binômes ont ainsi été constitués lors de la dernière promotion.



Jeunesse

Nous avons également à cœur d'accompagner la nouvelle génération. Attirer les talents, les accompagner et transmettre le savoir sont les trois ambitions fédératrices de notre plan jeunesse.



► Intégration et développement professionnel d'une soixantaine d'alternants dans les différents métiers de l'entreprise.

Ils sont accompagnés par des tuteurs formés au développement des compétences des alternants. De nombreuses journées leur sont dédiées :

- Journée d'intégration,
- Rendez-vous Thématiques pour découvrir d'autres métiers,
- Évènement « Caps vers l'emploi » en partenariat avec l'APEC,
- Journées Mobilijeunes pour les accompagner dans leur parcours professionnel et leur recherche d'emploi.

60 ALTERNANTS
PRÉSENTS À LA RENTRÉE
DE SEPTEMBRE 2024 SOIT
7,7% DE L'EFFECTIF TOTAL*

35% D'ALTERNANTS ONT
ÉTÉ RECRUTÉS EN CDI DANS
LE GROUPE DONT 26% CHEZ
CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT
SERVICES*

* Données 2024, source Interne Crédit Agricole Payment Services

**Rencontre
Etudiants**

ESGI
École supérieure de
génie informatique



► Partenariats avec des écoles

Différentes actions sont également menées avec nos écoles partenaires. En novembre 2024, nous avons accueilli des étudiants de l'ESGI pour lancer le partenariat. L'objectif de cette journée était de mettre en avant nos métiers auprès des futurs recrutés.

Enfin, nous avons participé à des forums dédiés à l'alternance comme celui organisé par l'EFREI & ENSI CAEN.

Cette année encore, l'entreprise a accueilli des élèves de 3^e issus de collèges REP+ pour leur stage, en partenariat avec l'association USEA.

Une opportunité pour ces jeunes de découvrir l'entreprise ainsi que les métiers du paiement, en immersion durant 5 jours.

ENGAGEMENT **5** :

Augmenter l'employabilité des collaborateurs

L'Instant RH : des rendez-vous réguliers pour les collaborateurs

Les métiers évoluent rapidement et le développement des compétences est essentiel pour favoriser l'employabilité et l'évolution de carrière de nos collaborateurs.

Ainsi, depuis septembre sont organisés les Instants RH, des rendez-vous dédiés à tous les collaborateurs. Par un format plus court mais plus fréquent, ils permettent de partager nos actualités RH, donner des clés concrètes pour encou-

rager les collaborateurs à être acteurs de leur développement professionnel, éclairer sur les dispositifs existants et les préparer à l'évolution des métiers et des compétences.



LUNDI 23 SEPTEMBRE
11H30 - 12H30
TEAMS



in LEARNING VOTRE NOUVEL OUTIL DE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Parce qu'il n'existe pas de parcours de carrière type ou prédéterminé, Crédit Agricole Payment Services mettra prochainement à votre disposition la plateforme LinkedIn Learning.

Découvrez dans cette conférence comment être acteur de votre parcours professionnel et développer vos compétences avec ce nouvel outil qui vous proposera avec l'IA générative des formations digitales adaptées à votre profil et à vos souhaits d'évolution.



LE SAVIEZ-VOUS?



Ça ira
encore
mieux
demain

Afin d'accompagner le retour au travail après une absence de longue durée (maternité, maladie), nous proposons à nos collaborateurs de bénéficier du dispositif « Ça ira encore mieux demain ».

Partant du constat qu'un retour au travail, après une absence de plusieurs mois, demande un soin particulier, la démarche propose des séances de coaching au collaborateur et à son manager. Ces séances aident à définir les nouveaux besoins, à préparer l'organisation et la communication du retour.

L'objectif : réussir ensemble une reprise en toute sérénité autant pour le collaborateur que pour le manager.

Des dispositifs de formations pour renforcer les compétences

En 2024, afin de renforcer les compétences de ses collaborateurs, nous avons poursuivi le déploiement de dispositifs visant l'efficacité professionnelle.

► Une formation à la méthodologie ITIL

61 collaborateurs ont été formés à la méthodologie ITIL. Cette méthodologie reconnue d'amélioration des process de gestion des services informatiques permet notamment de gagner en réactivité et diminuer le nombre d'incidents et les irritants perçus par les clients.

► Des formations/sensibilisations à l'IA

Nous poursuivons les sensibilisations à l'usage de l'IA auprès des collaborateurs, dont l'objectif est d'intégrer la valeur ajoutée de l'IA pour leur métier en intégrant les préoccupations environnementales et sociales que son usage génère.

► Un parcours de formation Gestion de Projets

69 formations ont été déployées dans le cadre de ce parcours qui ont permis à **25 chefs de projets** d'être formés avec des mises en pratique et partage d'expérience.

► Deux nouveaux dispositifs d'auto-apprentissage lancés en 2024 :

• LinkedIn learning

LinkedIn Learning donne accès à plus de 22 000 formations sur un large éventail de sujets (les expertises métiers, les technologies, le management, l'innovation, le développement personnel, etc.). Cette offre vient en complément de l'offre de formation déjà proposée par l'entreprise. **68% de nos collaborateurs se sont déjà connectés à la plateforme.**

• La Digit Academy

La Digit Academy est une plateforme interne au Groupe qui propose aux collaborateurs d'échanger entre eux sur l'actualité IT, d'avoir accès à des formations et de partager du contenu.



► Sensibilisations à la RSE

Pour aller plus loin dans l'appropriation des enjeux liés au développement durable, **Crédit Agricole Payment Services a déployé de manière globale la « Fresque du numérique »** avec la volonté d'identifier des actions à mettre en place pour évoluer vers un numérique plus responsable.

Plus de 99% des collaborateurs de Crédit Agricole Payment Services ont participé à la Fresque du numérique. En parallèle, nous continuons de proposer en interne l'atelier « Fresque du Climat ».



805
COLLABORATEURS FORMÉS*

17 365
HEURES DE FORMATIONS*

ENGAGEMENT **6** :

Favoriser la responsabilisation & la prise d'initiative

L'Indice de Mise en Responsabilité

Pour la troisième année consécutive, les collaborateurs se sont fortement mobilisés (95% de taux de participation) pour répondre à l'enquête « Indice de Mise en Responsabilité (IMR) » qui mesure le niveau d'engagement des équipes et la confiance des collaborateurs dans leurs entreprise.

Nous avons cette année encore poursuivi notre progression, l'indice IMR se situant à 86% en progression de deux points par rapport à 2023.

Les taux mesurant la compréhension et la confiance des collaborateurs dans les engagements RSE de Crédit Agricole Payment Services ont augmenté

de 3 points par rapport à 2023 (taux de satisfaction à 83 points sur la question « Mon entreprise me rend fière par ses engagements sociétaux ») et taux de satisfaction à 80 points sur la question « Mon entreprise me permet de contribuer aux engagements du Groupe en matière environnementale, sociale et sociétale ».

92%

DES COLLABORATEURS SE
DISENT FIERES DE TRAVAILLER
POUR CAPS*

94%

LE TAUX DE RECOMMANDATION
EMPLOYEUR EN PROGRESSION
DE 4 POINTS*

* Source : Enquête IMR 2024



Des rendez-vous dédiés aux managers

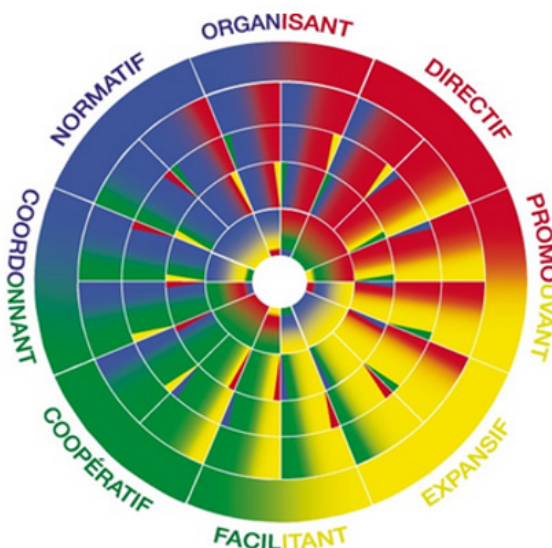
Crédit Agricole Payment Services propose aux managers de participer à des rendez-vous les « Matinales Managers » pour s'ouvrir sur des thématiques managériales du quotidien et leur apporter des clés pour renforcer la performance collective de leurs équipes et la mise en responsabilité de chacun.

Le projet ELAN pour renforcer l'intelligence collective et mieux coopérer

Le projet ELAN, est un projet d'entreprise, la déclinaison Crédit Agricole Payment Services du Projet Humain sur sa dimension relationnelle.

Son objectif est de donner les mêmes clés à tous les salariés (manager et collaborateurs) afin d'améliorer ses relations interpersonnelles, mieux coopérer, favoriser la mise en responsabilité et la performance collective.

Le projet ELAN se poursuit en 2025 pour les nouveaux arrivants.



Un dispositif de médiation pour prévenir et gérer les situations conflictuelles

Depuis 2020, dans le cadre du Projet Humain, un dispositif de médiation existe chez Crédit Agricole Payment Services. Il propose à tous une session de sensibilisation pour mieux comprendre ce qu'est la médiation.

Le dispositif permet le recours à la médiation (interne ou externe) dans une optique de résolution de conflit et de restauration de la relation. Il encourage à mettre en œuvre la médiation préventive pour désamorcer et réguler les tensions relationnelles.

LE PROJET ELAN SE DÉCLINE EN UN PARCOURS COMPRENANT :

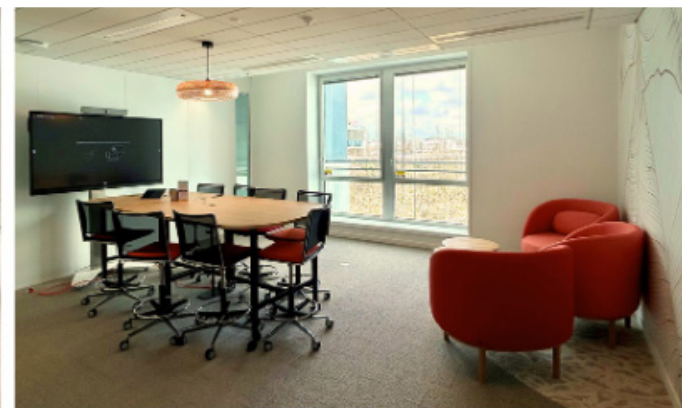
- **Un questionnaire DISC débriefé par un coach.** Il permet de connaître son style de comportement et de mieux comprendre celui des autres.
- **Une présentation des « Fondamentaux »** qui partage de façon concrète les valeurs Confiance, Responsabilité, Initiative du Projet Humain pour mieux les incarner. Il pose aussi les bases du « dialogue en entreprise ».
- **Une journée de sensibilisation pour pratiquer le dialogue autour de 3 séquences :** l'écoute empathique, le feedback et la coopération. L'idée est d'enrichir sa propre « boîte à outils » pour ajuster sa relation à l'autre.

De nouveaux espaces pour favoriser la coopération

Les modes de travail évoluant vers des solutions hybrides, Crédit Agricole Payment Services a repensé l'organisation de ses espaces.

Après les collaborateurs du Campus Terralumia à Lyon et un pilote dans quelques équipes, les collaborateurs du site de SQY PARK ont progressivement emménagé fin 2024 dans des nouveaux espaces en flex office. Ces espaces plus modernes et collaboratifs ont été co-construits avec les différentes équipes pour favoriser le travail sur site en flex office. L'ensemble des collaborateurs intégreront ces espaces d'ici septembre 2025.

Ces nouveaux aménagements ont été menés en respectant une démarche RSE basée sur le réemploi, la sobriété énergétique, la valorisation du mobilier existant et le choix de matériaux plus éco-responsables. Ainsi des dons de fournitures de bureau ont été effectués auprès du Secours Populaire Français et d'établissements scolaires.





Nos actions solidaires

► L'arrondi solidaire sur salaire

En lien avec son Projet Sociétal, Crédit Agricole Payment Services a engagé une démarche d'arrondi sur salaire afin de permettre aux collaborateurs, de faire don des centimes de leur salaire pour soutenir les actions de l'association de leur choix.

ARRONDI SOLIDAIRE SUR SALAIRE



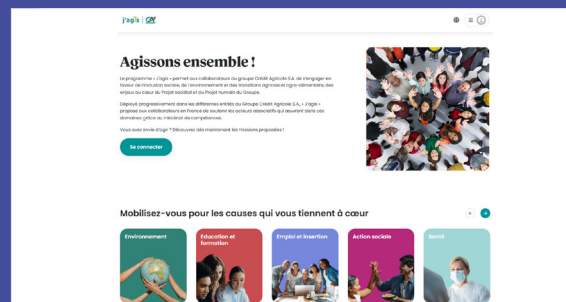
UN PETIT GESTE POUR
UNE GRANDE CAUSE

Pour chaque euro versé par les collaborateurs, l'entreprise abonde à hauteur de 100% du don.

Dans le cadre de ce dispositif, les collaborateurs ont choisi cette année et ce pour 3 ans, de verser une part de leur salaire à l'association HandsAway, qui lutte contre les violences physiques et morales faites aux femmes dans l'espace public.



► Plateforme d'engagement sociétal J'agis



Lancée en décembre 2024, la plateforme j'agis permet aux collaborateurs en CDI de s'investir 5 jours/an, sur leur temps de travail, dans une association de leur choix.

► Soutiens à des associations

Nous avons réalisé plusieurs dons et actions en 2024 :

► **Un don à Emmaüs Connect** dans le cadre d'un programme qui accompagne les personnes éloignées des outils technologiques et leur permet de se les approprier.

► **Un don au profit de l'association Special Olympics France** grâce à la participation d'une vingtaine de collaborateurs à la course-relais solidaire. L'association a pour mission d'offrir aux personnes qui vivent avec un handicap mental la possibilité de s'épanouir grâce au sport.



► **Une collecte de jouets au profit des Restos du Cœur des Yvelines** a été organisée sur le campus de SQY Park à l'occasion des fêtes de fin d'année.

GOUVERNANCE

22

ENGAGEMENT 7 :

Appliquer les plus hauts standards en matière de sécurité, de gestion des données et d'éthique



ENGAGEMENT 8 :

Développer les achats responsables



ENGAGEMENT **7** :

Appliquer les plus hauts standards en matière de sécurité, de gestion des données et d'éthique

Sécur IBAN

En tant qu'acteur majeur dans la lutte contre la fraude aux paiements, Crédit Agricole Payment Services a développé une solution robuste pour sécuriser les transactions des clients des banques du Groupe : SECURIBAN.

Ce dispositif permet de vérifier en moins d'une minute la cohérence entre l'IBAN et le détenteur du compte en donnant un scoring. Elle rencontre un vrai succès tant auprès de nos clients internes (banques et filiales du Groupe) que de leurs clients particuliers ou entreprises.

En 2024, près d'1,8 million de demandes de vérifications ont été émises par le Groupe.

Ce service s'inscrit pleinement dans le dispositif de Lutte Contre la Fraude mis en place par Crédit Agricole Payment Services qui a permis

d'éviter plusieurs millions d'euros de fraude en 2024 :

- ▶ amélioration continue des modèles de détection de fraude en temps réel notamment grâce à l'Intelligence Artificielle,
- ▶ solutions d'authentification fortes (via les applications mobiles bancaires ou les SMS/ Serveurs vocaux Interactifs),
- ▶ alertes par le dispositif SMS Fraude Interactif.

Sensibilisations à la cybersécurité

Tous les ans, les collaborateurs de Crédit Agricole Payment Services sont formés à la cybersécurité.

Pour cela, des formations obligatoires et des sensibilisations sont dispensées tout au long de l'année pour l'ensemble des collaborateurs.





Diffusion de la culture éthique

Conformément aux principes figurant dans son Code de conduite interne, Crédit Agricole Payment Services s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche volontariste de promotion et de diffusion de la culture éthique auprès de ses collaborateurs.

Dans ce cadre, des actions de sensibilisation sont régulièrement déployées auprès des collaborateurs de l'entreprise parmi lesquelles la mise à disposition du quiz « L'Éthique et vous ». Ce quiz ludique, désormais obligatoire, permet de :

- Mesurer le niveau d'appétence des collaborateurs à l'éthique ;
- Réaffirmer les valeurs du Groupe alignées sur sa raison d'être ;

- Acculturer les collaborateurs à l'éthique et à la culture conformité en abordant notamment les principes du Code de conduite ;
- Ancrer les bons réflexes à adopter avec des mises en situation inspirées du quotidien.



**85% DES COLLABORATEURS
DE CAPS ONT COMPLÉTÉ LE QUIZ
« L'ÉTHIQUE ET VOUS » EN 2024**

Lutte contre la corruption

Un dispositif anti-corruption d'envergure est mis en place depuis plusieurs années :

- politique de tolérance zéro,
- code de conduite anticorruption,
- dispositif de protection des lanceurs d'alerte, (plateforme Groupel BKMS)
- cartographies des risques,
- dispositif d'évaluation des tiers fournisseurs,
- procédures et engagements contractuels avec les parties prenantes sur les comportements éthiques à respecter...



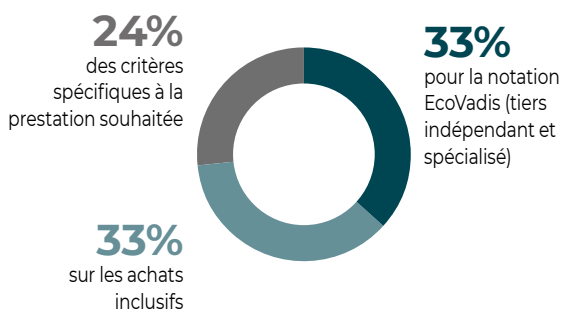
**96% DE NOS COLLABORATEURS
ONT ÉTÉ FORMÉS À LA LUTTE
ANTI-CORRUPTION EN 2024***

ENGAGEMENT **8** :

Développer les achats responsables

Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats

Lors des appels d'offres, l'évaluation RSE du fournisseur est systématiquement demandée. Elle compte pour 15% de la note finale et est divisée en 3 parties à savoir :



Depuis 2024, en cas de second tour d'appel d'offres, ces critères RSE comptent désormais pour 30% de la note finale.

Si un fournisseur n'a pas d'évaluation EcoVadis, il a été proposé à ces derniers d'élargir l'évaluation RSE en incluant d'autres organismes, labels ou notation qu'EcoVadis lors d'un courrier adressé par les Directions des Filières en collaboration avec les Achats. La politique achats de Crédit Agricole Payment Services

est également structurée autour du label RFAR*, porté par le Groupe.

À l'instar de ce qui est demandé aux fournisseurs, Crédit Agricole Payment Services s'inscrit dans une démarche d'évaluation afin de mesurer la performance de son système de gestion RSE.

Pour 2025, Crédit Agricole Payment Services souhaite aller plus loin en s'engageant dans une démarche de labellisation LUCIE, visant à valoriser nos actions RSE via le référentiel ISO 26000. Permettant de créer des liens durables avec les fournisseurs.

Enfin, la Charte Achats Responsables ainsi qu'une clause de réduction des gaz à effet de serre sont systématiquement intégrées dans les négociations contractuelles par les Achats pour notamment atteindre l'objectif de neutralité carbone fixé par le Groupe d'ici 2050.



Assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs

Amélioration des délais de paiement de nos fournisseurs :

► **6,2% de factures payées en retard en 2024 par rapport à 12% en 2023 (en montant).** Crédit Agricole Payment Services intègre désormais le top 2 des entités du Groupe. Le suivi des délais de paiement est assuré mensuellement lors des Comités Achats. Le groupe Crédit Agricole a obtenu le « Label Relation Fournisseur et Achat Responsable » qui distingue les entreprises ayant apporté la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

- Élaboration d'un bon de commande sur 1 page afin de le rendre plus lisible pour nos fournisseurs et améliorer nos taux de dépôts des factures.
- Formation de tous les collaborateurs de l'équipe Achats aux achats responsables.

REPORTING DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



DONNÉES ENVIRONNEMENTALES						
Thème	Indicateur	Unité	2022	2023	2024	Objectif 2025
Émissions de GES	Scope 1 : émissions de gaz à effet de serre directes, liées à nos produits et services	tCO ₂ e	182,80	202,85	145,50	131,53
	dont gaz	tCO ₂ e	106,66	88,9	69,02	88,83
	dont fioul	tCO ₂ e	0	0	0	N/A
	dont essence et diesel (flotte de véhicules)	tCO ₂ e	76,14	66,75	76,48	42,7
	Scope 2 : émissions indirectes liées aux consommations énergétiques	tCO ₂ e	5,08	4,17	0	8,98
	dont électricité non renouvelable	tCO ₂ e	5,08	4,17	0	8,98
	Scope 3 (amont)	tCO ₂ e	49,23	81,65	96	94,23
	Emissions liées à l'énergie non incluses dans les scopes 1 et 2 (électricité renouvelable)	tCO ₂ e	5,89	5,88	5,86	
	Déplacements professionnels	tCO ₂ e	43,34	75,77	90,14	94,23
	Total émissions de GES (scope 1,2,3)	tCO ₂ e	237,11	288,67	241,50	234,74
Énergie	Consommations d'énergie	MWh	1 540	1 424	1 281	
	dont électricité non renouvelable	MWh	89,2	52,8	0	
	dont électricité renouvelable	MWh	982	980	977	
	dont gaz	MWh	469	391,4	303,84	
	Part d'électricité renouvelable	%	92%	95%	76%	
Surfaces	Mètres carrés occupés	m ²	15 604	15 421	14 538	
Déplacements professionnels	Distances parcourues	Km	884 022	1 103 967	1 806 769	
	dont distances parcourues en train	Km	674 839	858 779	1 040 499	
	dont distances parcourues en avion	Km	209 183	245 188	300 209	
Eau	Consommations d'eau	m ³	3 183	3 562	3 748	
Déchets	Quantité totale de déchets générés	tonnes	43	34,98	45,66	
	dont déchets réutilisés, valorisés ou recyclés	tonnes	41,6	34,01	45,66	
	Part de déchets réutilisés, valorisés ou recyclés	%	97%	97%	100%	
Papier	Consommation totale de papier	tonnes	153	137,13	0,559	
	dont papier responsable	tonnes	153	137,13	0,559	
	Part de papier responsable	%	100%	100%	100%	
Recyclage	Nombre de tonnes de cartes bancaires collectées pour recyclage	tonnes	13,7	12,6	13,3	
	Part de cartes bancaires recyclées par an	%	64%	52%	51%	

DONNÉES SOCIALES						
Thème	Indicateur	Unité	2021	2022	2023	2024
Effectifs	Effectif CDI	nombre	666	673	689,00	700,00
	Effectif CDD	nombre	5	5	4	2
	Effectif alternants	nombre	53	57	54	60
	Part des alternants	%	8%	7,8%	7,2%	8,6%
	Effectif total	nombre	724	735	747	762
	Part de femmes	%	42,9%	43,7%	43,5%	44,0%
	Part d'hommes	%	57,1%	56,3%	56,5%	56,0%
	Part de femmes au CODIR	%	33%	41%	33%	36%
	Âge moyen CDI	nombre	46,5	46,6	46,6	46,5
	Répartition des CDI <35 ans	%	12%	12%	13,50%	13,25%
	Répartition des CDI 35 à 55 ans	%	65%	65%	63,28%	56,69%
	Répartition des CDI > 55 ans	%	23%	23%	23,22%	21,92%
Embauches et licenciements	Nombre d'entrées en CDI	nombre	72	78	71	61
	Part de mobilités groupe (dans les entrées)	%	21%	20,5%	29,6%	29,5%
	Nombre de sorties totales	nombre	35	68	56	58
	Part de mobilités groupe (dans les sorties)	%	34%	40%	43,00%	41,38%
	Ancienneté moyenne par salarié en CDI au sein de l'entreprise	nombre d'années	13,1	12,9	12,9	6,6
Formation	Nombre de collaborateurs formés	nombre	751	775	780	806
	Nombre d'heures de formation	heures	13152	15733	17387	17 365
	Part de la masse salariale consacrée à la formation	% masse salariale	3,5%	3,7%	4,6%	4,4%
Organisation du Travail	Taux de salariés à temps partiel en CDI	%	7,3%	6,8%	7,80%	7,40%
	Part de femmes dans les effectifs à temps partiel	%	84%	78%	80%	77%
	Taux d'absentéisme	%	2,8%	3,2%	3,5%	3,7%
Santé et sécurité au travail	Nombre d'accidents de travail	nombre	4	4	4	14
	Nombre de jours d'arrêt d'accident de travail	nombre	50	6	0	0
Égalité professionnelle	Index d'égalité professionnelle homme/femme	note /100	98/100	93/100	94	94
Handicap	Nombre de salariés en situation de handicap recrutés (CDI, alternants, autres)	%	ND**	5	2	0

ENGAGEMENT SOCIÉTAL						
Thème	Indicateur	Unité	2022	2023	2024	Objectif 2025
Mobilité douce	Versement du Forfait mobilité durable (€)	€	N/A	18 102,50	6 655	
	Participation employeur au remboursement abonnement transports en commun (€)	€	249 456	281631	256 512	
Compétences	Nombre de collaborateurs sensibilisés par an avec l'atelier la fresque du climat	nombre	100	61	11	100% des collaborateurs (effectif CDI)
	Nombre de collaborateurs sensibilisés par an avec l'atelier la fresque du numérique	nombre	N/A	66	681	100% des collaborateurs (effectifs CDI)
	Part des effectifs qui ont suivi l'e-learning sur le Projet Sociétal du Groupe	%	0%	42	558	
Solidaire	Taux de salariés adhérant à l'arrondi solidaire sur salaire	%	9%	16,60%	14,68%	22%
Mécénat de compétences	Nombre de missions réalisées par participant individuel	nombre	N/A	N/A	3	45 collaborateurs soit 6% de l'effectif total

Engagement	Action RSE	Axe Projet Humain	Indicateur	Unité	2022	2023	2024	Objectif 2025
AXE ENVIRONNEMENT & SOCIÉTÉ								
			Indice de recommandation client (IRC) - service client		+21	+25	+35	> ou = +21
Engagement 1 Limiter notre impact sur l'environnement & numérique responsable	#1 Mesurer l'impact environnemental des moyens de paiement		Facteur d'émission de nos activités paiement	kg CO ₂ e/k€	96,7 kg	96,7 kg*	96,7 kg*	
	#2 Mettre en place un référentiel de durabilité des produits		Part de nos offres de paiement avec un score RSE	%	projet à lancer en 2025			
	#3 Développer l'écoconception monétique		Part du parc de cartes bancaires en PVC recyclé	%	N/A	N/A	13,82%	
	#4 Développer l'écoconception IT		Note Green IT de nos applications	note	projet à lancer en 2025			
Engagement 2 Développer l'inclusion numérique	#5 Développer des solutions dédiées aux populations fragiles		Part de nos sites/applications audités sur l'accessibilité numérique sur les sites éligibles prioritaires	%	N/A	N/A	74%	100%
Engagement 3 Apporter conseil & qualité de service	#7 Améliorer la lisibilité des informations envers les clients		Note sur la qualité du fond et la forme des communications de l'enquête IRC	note /10	7,7	7,9	8,2	>7,7
	#8 Accompagner les clients avec un service de conseil expert, notamment avec les data		Nombre d'études, webinaires et interventions, infographies faites pour les caisses régionales et LCL	nombre	55	63	62	maintenir
AXE SOCIAL								
			Indice de Mise en Responsabilité (IMR)	%	83%	84%	86%	
Engagement 4 Promouvoir la diversité	#9 Accompagner les femmes dans l'expression de leur leadership et de leur potentiel	Engagement sociétal	Part de femmes dans le corps managérial	%	38,0%	34%	35%	40%
	#10 Garantir l'égalité salariale Femme/Homme	Reconnaissance	Indice d'écart salarial F/H (écart de rémunération)	note /40	38/40	39/40	39/40	38/40
	#11 Développer l'inclusion des personnes en situation de handicap	Engagement sociétal	Part des collaborateurs en situation de handicap dans l'effectif global de l'entreprise	%	3,63%	4,11%	5,57%	3% minimum
	#12 Accompagner les jeunes dans leurs études et favoriser leur accès à l'emploi	Engagement sociétal	Part des jeunes embauchés en CDD/CDI à l'issue de leurs études, stage ou alternance	%	30%	17,20%	35%	progression
Engagement 5 Augmenter l'employabilité des collaborateurs	#13 Assurer suivi et accompagnement individualisés	Développement	Nombre de collaborateurs ayant eu un entretien individuel avec leur gestionnaire RH sur l'année	nombre	227	279	174	100% des collaborateurs
	#14 Promouvoir la mobilité interne	Développement	Taux de mobilité interne	%	4,3%	5,39%	5,86%	7%
	#15 Développer et adapter les compétences pour l'entreprise de demain	Compétences	Taux de collaborateurs accompagnés par une formation autre que réglementaire et obligatoire	%	73%	86%	71%	maintenir le taux entre 70 et 75%
Engagement 6 S'ouvrir à de nouveaux modes de coopération	#16 Développer la culture de feedback et la communication bottom-up	Collectif	Taux de déploiement des fondamentaux du projet qui vise à élargir la dimension relationnelle et professionnaliser le dialogue (développer l'empathie, ancrer le feedback, s'ouvrir à la médiation).	%	N/A	60%	100%	100% en 2024
	#17 Encourager de nouvelles méthodes de coopération	Compétences	Taux de déploiement du flex office	%	15%	28%	38%	100%
AXE GOUVERNANCE								
Engagement 7 Atteindre les plus hauts standards de sécurité			Taux de participation au Quiz "L'éthique et vous" annuel	%	22%***	28%	85%	100%
			Part de la fraude détectée grâce à l'intelligence artificielle (IA) / Montant de fraude supplémentaire arrêté grâce à l'IA	%	20%	21%	49 millions	60 m€ en 2025
Engagement 8 Développer les achats responsables			Part des appels d'offres intégrant les critères RSE du fournisseur (sur un échantillon d'appels d'offre)	%	100%	100%	100%	100%
			Part de nos fournisseurs* non évalués par Ecovadis (* dépense > 100K€)	%	29,9%	56%	50%	10%
			Pourcentage d'augmentation de la part de Chiffre d'Affaires réalisée avec des fournisseurs du secteur adapté (l'année 2022 = 129 812€ sera l'année de référence)	%	0% année de référence	-4,40%	27%	+200% vs l'année 2022 (année de référence)
			Notation Ecovadis	score /100	68/100	77/100	77/100	progression



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.2, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par  DocAxess

**AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE INTÉRÊT**



**ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ**

PAYMENT SERVICES