

2023



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

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



CRÉDIT AGRICOLE
S.A.

SOMMAIRE

1	MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE	5	
Modèle d'affaires du Groupe Crédit Agricole	6		
Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2023	8		
Gestion de l'Epargne et Assurances	10		
Banque de Proximité - Caisses régionales	13		
Banques de proximité	18		
Services financiers spécialisés	21		
Grandes clientèles	23		
Activités et filiales spécialisées	25		
2	LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS	28	
2.1 Consultation des parties prenantes	29		
2.2 Matrice de matérialité	29		
2.3 Analyse des enjeux et risques extra-financiers	30		
3	LA STRATÉGIE ESG	37	
3.1 La stratégie ESG : un levier au service d'une transition juste	38		
3.2 La gouvernance	39		
3.3 Une conformité dans l'intérêt des clients et de la société	45		
3.4 Stratégie environnementale	49		
3.5 Stratégie sociale	68		
3.6 Stratégie d'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires	98		
4	LA GESTION DES RISQUES ESG	101	
4.1 L'approche des risques ESG	102		
4.2 L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissements et de gestion d'actifs	103		
4.3 L'intégration des critères ESG dans les financements	107		
4.4 TCFD : la gestion des risques climatiques	108		
4.5 Risques de non-conformité	116		
5	RÉSULTATS	122	
5.1 Reconnaissance de la performance extra-financière par les parties prenantes	123		
5.2 Indicateurs de performance extra-financière	123		
5.3 Indicateurs de la taxonomie européenne sur les activités durables	127		
5.4 Mesures liées à l'empreinte carbone indirecte	161		
5.5 Mesures liées à l'empreinte environnementale liée au fonctionnement de Crédit Agricole S.A.	162		
5.6 Indicateurs ressources humaines	164		
5.7 Note méthodologique	166		
5.8 Engagements dans les initiatives responsables	169		
6	DEVOIR DE VIGILANCE, CHARTRE ÉTHIQUE	171	
6.1 Devoir de vigilance	172		
6.2 Charte éthique du Groupe Crédit Agricole	185		
7	RAPPORTS DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	187	
Rapport d'assurance modérée d'un des commissaires aux comptes de Crédit Agricole S.A. relative à certains indicateurs de performance relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat pour l'exercice clos le 31 décembre 2023	188		
Rapport de l'un des Commissaires aux Comptes désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	191		
Tables de concordance	199		

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2023

DES RÉALISATIONS SUR LE CLIMAT ET DES ENGAGEMENTS RÉAFFIRMÉS



FINANCEMENT

RÉALISATIONS

31,3 Mds\$

Obligations vertes, sociales et durables avec un rôle de teneur de livre (CACIB)

17 Mds€

Prêts verts (CACIB)

1 sur 4

Véhicule électrifié⁽¹⁾ parmi les véhicules neufs financés par CACF

NOUVEAUX ENGAGEMENTS

+80 %

Exposition aux énergies bas carbone (EAD) d'ici 2025 (CACIB)⁽²⁾

1 sur 3

Véhicule électrique parmi les véhicules neufs financés par CACF d'ici 2025



PLACEMENTS ET INVESTISSEMENTS

13,5 GW

Capacité de production ENR financée par le groupe CAA à travers ses participations⁽³⁾

25,2 Mds€

Liquidités investies par le Groupe dans des obligations vertes, sociales et durables



ÉPARGNE CLIENT

13,2 Mds€

Encours en solutions d'impact (Amundi)

23,4 Mds€

Encours d'UC labellisées (CAA)⁽⁴⁾

1,9 Mds€

Investis dans les fonds LCL "Impact Climat"

(1) Électrique ou hybride.

(2) Révision de l'objectif de + 60 % annoncé en 2022.

(3) Objectif 14 GW d'ici 2025.

(4) ISR, Greenfin, Finansol.

DES RÉALISATIONS INCLUSIVES ET SOCIÉTALES



OFFRES INCLUSIVES

90 000

Contrats d'assurance habitation
formule jeune à 6 € par mois

118 700

Souscription
LCL Essentiel ⁽¹⁾

179 000

Souscription EKO



ÉPARGNE ENGAGÉE

1 321 341

Livret Engagé Sociétaire

138

Projets emblématiques ⁽²⁾



SOUTIEN CLIENTS ET TERRITOIRES

17 112

Clients fragiles
accompagnés
par CACF et Agos

66 000

Sinistres indemnisés en lien
avec les événements climatiques
du T4 2023 en France

6,5 Mds€

Offres contribuant à redynamiser
les territoires et réduire
les inégalités (LCL) ⁽³⁾



EXEMPLARITÉ AU SEIN DE CRÉDIT AGRICOLE S.A.

12 445

Jeunes accueillis

35,3 %

de femmes au Comex

2,5

millions d'heures de formation

83 %

participation
à l'IMR

81 %

des collaborateurs
estiment être mis
en responsabilité

69 %

des collaborateurs
formés à la RSE ⁽⁴⁾

28 jours

Congé paternité rémunéré
pour tous les collaborateurs
à horizon 2025

(1) À fin octobre 2023.

(2) Projets emblématiques mis en avant au 31/12/2023 sur le site de Crédit Agricole <https://www.credit-agricole.fr/particulier/epargne/projets-finances.html>

(3) Offres liées aux prêts aux professionnels et PME en zones de revitalisation rurale (ZRR) au 30 juin 2023.

(4) Périmètre Groupe Crédit Agricole ; formations proposées dans le cadre du Projet Sociétal ; objectif 100% à fin 2025.



1

MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Modèle d'affaires du Groupe Crédit Agricole	6
Les pôles du Groupe Crédit Agricole au 31 décembre 2023	8
Gestion de l'Épargne et Assurances	10
Banque de Proximité – Caisses régionales	13
Banques de proximité	18
Services financiers spécialisés	21
Grandes clientèles	23
Activités et filiales spécialisées	25

MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

MACROTENDANCES

NOS RESSOURCES



NOTRE ADN

- Un Groupe coopératif aux valeurs mutualistes

LA DIVERSITÉ DE NOS TERRITOIRES

Des implantations au service de la banque universelle

- **39** Caisses régionales, LCL, CA Italia
- **8 250** agences pour la banque de proximité

Une présence internationale de nos métiers

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

NOS ÉQUipes

- **154 000** collaborateurs groupe Crédit Agricole

NOTRE MAÎTRISE TECHNOLOGIQUE

- Des pôles d'expertise technologique au service des métiers

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DES TRANSITIONS

- Une stratégie environnementale et sociale déclinée dans tous les pôles métiers
- **485** experts RSE
- **88%** d'électricité renouvelable pour Crédit Agricole S.A.

NOTRE GOUVERNANCE

- Un actionnaire majoritaire garant d'un engagement de long terme
- Un Comité de l'engagement sociétal au sein du Conseil d'administration

NOS PARTENARIATS DIVERSIFIÉS

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

NOTRE CAPITAL FINANCIER

- Capitaux propres part du Groupe :
 - Groupe : **135,1 Mds€**
 - Crédit Agricole S.A. : **71,1 Mds€**

NOS SERVICES

ACCOMPAGNER et conseiller nos clients dans leurs différents moments de vie

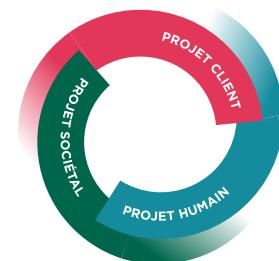
FOURNIR des solutions de financement, d'épargne et d'assurance

ÉLABORER des solutions d'investissement

PROPOSER des services complémentaires (moyens de paiement, immobilier, mobilité, santé...)

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

NOTRE PROJET DE GROUPE



- **DÉFINIT** nos priorités pour agir dans l'intérêt de chacun de nos clients, autour des ambitions inscrites dans notre Raison d'être
- **ORGANISE** le rôle augmenté des femmes et des hommes du Groupe dans des sociétés de plus en plus régulées par des processus digitaux
- **EXPRIME** notre ambition d'agir dans l'intérêt collectif de la société autour de trois priorités : le climat, la cohésion sociale et l'adaptation agricole et agroalimentaire

NOTRE SOCLE : LES 39 CAISSES RÉGIONALES

Assurent la relation commerciale de proximité pour tous les clients et investissent dans le développement économique des territoires

¹ ECO, benchmark 2023

² Source Crédit Agricole S.A., à fin septembre 2023

³ IPE « Top 500 Asset Managers », juin 2023

⁴ L'Argus de l'assurance, 13 décembre 2023

(données à fin 2022)

⁵ Palmarès LinkedIn « Top Companies », avril 2023

NOTRE RAISON D'ÊTRE

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

Redéfinition des équilibres géopolitiques - Nouvel environnement de taux - Concurrence multiforme - Nouvelles attentes des clients - Évolutions sociales et territoriales - Dérèglement climatique et dégradation de la biodiversité

NOTRE CRÉATION DE VALEUR



POUR NOS CLIENTS

- 1^{er} financeur de l'économie française⁽¹⁾ (**815 Mds€** d'encours de crédits en banque de proximité, groupe Crédit Agricole)
- **32,6%** de part de marché en crédit habitat en France⁽²⁾
- 1^{er} gestionnaire d'actifs européen⁽³⁾ (**2 037 Mds€** d'encours sous gestion)
- 1^{er} assureur en France⁽⁴⁾



POUR NOS COLLABORATEURS

- 1^{er} des services financiers au classement *Top Companies* de LinkedIn en France⁽⁵⁾
- **2,5 millions** d'heures de formation
- **81%** des collaborateurs estiment être mis en responsabilité (baromètre interne IMR 2023)
- **35,3%** de femmes dans le Comité exécutif de Crédit Agricole S.A.
- 1^{er} des employeurs les plus engagés en RSE⁽⁶⁾ de son secteur en France et 6^e du CAC 40



POUR NOS ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS

- **36,5 Mds€** de revenu publié pour le groupe Crédit Agricole
- **39,2 Mds€** de capitalisation boursière pour Crédit Agricole S.A.
- **6,3 Mds€** de résultat publié pour Crédit Agricole S.A.
- **8,3 Mds€** de résultat publié pour le groupe Crédit Agricole :
 - **2,1 Mds€** distribués aux actionnaires et sociétaires et coupons AT1
 - **75%** conservés et réinvestis au service des territoires



POUR LES AUTORITÉS PUBLIQUES ET LES PARTENAIRES

- **7,1 Mds€** d'achats réalisés par le Groupe
- **7,8 Mds€** de charges fiscales et sociales pour le Groupe



POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE ET L'ENVIRONNEMENT

- **25,2 Mds€** : liquidités investies en obligations vertes, sociales et durables, groupe Crédit Agricole
- **31,3 Mds\$** : obligations vertes, sociales et durables avec un rôle de teneur de livre, Crédit Agricole CIB
- **17 Mds€** : encours de prêts verts, Crédit Agricole CIB
- **6,5 Mds€** : encours liés aux offres contribuant à redynamiser les territoires et à réduire les inégalités⁽⁷⁾, LCL
- **100%** des fonds ouverts en gestion active intègrent des critères ESG, Amundi
- **13,5 GW** : capacité de production en énergies renouvelables financée à travers des participations, CA Assurances
- **1 sur 4** véhicule électrifié⁽⁸⁾ parmi les véhicules neufs financés, CA Consumer Finance
- **17 000** clients en situation de fragilité accompagnés en France et en Italie par CA Consumer Finance
Point Passerelle : près de **11 500** familles accompagnées par les Caisses régionales en 2022

Contribution à la neutralité carbone à horizon 2050 (Net Zero Banking Alliance)

- Publication des ambitions Net Zero pour **10 secteurs d'activité** représentant environ 60% des encours de financement du Groupe⁽⁹⁾ et 75% des émissions mondiales de gaz à effet de serre
- **Réduction de 63%** des émissions de gaz à effet de serre financées sur le secteur Pétrole & Gaz entre 2020 et 2023 ; objectif de réduction révisé à -75% d'ici 2030 (vs -30% annoncés en 2022)

⁶ Classement Universum RSE 2023 des employeurs les plus engagés en matière de RSE, janvier 2024

⁷ Offres liées aux prêts aux professionnels et PME en zones de revitalisation rurale (ZRR), au 30 juin 2023

⁸ Véhicule électrique ou hybride

⁹ Année de référence 2020

LES PÔLES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE AU 31 DÉCEMBRE 2023

GESTION DE L'ÉPARGNE ET ASSURANCES



ASSURANCES

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

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

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

Chiffre d'affaires⁽²⁾
37,2 Mds€

Encours gérés en assurance vie
330 Mds€

Nombre de contrats en assurance dommages
15,8 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⁽³⁾. Le Groupe gère 2 037 milliards d'euros⁽⁴⁾ 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/alternatifs, avec l'engagement 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.

Encours sous gestion⁽⁴⁾
2 037 Mds€

Nº 1 européen de la Gestion d'actifs⁽³⁾

Présence dans **35 pays**

GESTION DE FORTUNE

MISSION : Indosuez Wealth Management regroupe les activités de gestion de fortune du Groupe Crédit Agricole⁽⁵⁾ en Europe, en Asie-Pacifique et au Moyen-Orient. Distingué pour la profondeur de son offre, sa dimension à la fois humaine et résolument internationale, il est présent dans 11 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. Ses équipes pluridisciplinaires leur proposent des solutions adaptées et pérennes, en conjuguant excellence, expérience et expertises.

135 Mds€
Encours sous gestion⁽⁵⁾

Nº 1
Banque privée pour les très grandes fortunes en Europe⁽⁶⁾

Présence dans **11 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 globale et relationnelle s'appuyant sur une gamme complète de produits et services, accessibles sur tous les canaux, destinés à couvrir les besoins de tous nos clients (des plus modestes aux plus fortunés) dans les domaines de la banque, de l'assurance, de l'immobilier, de la santé, de la transition énergétique, de la mobilité...

25,3 millions

de clients
(dont 21,1 millions de clients particuliers)

11,8 millions

de sociétaires

24,1 %

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.

Encours de crédit
169 Mds€

(dont 104 Mds€ de crédits habitat)

Encours de collecte totale
248 Mds€

6,1 millions
de clients particuliers

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 Égypte. 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, CACF, CAL&F...).

Encours de crédits
68,4 Mds€

(dont 26,4 Mds€ de crédits habitat)

Encours de collecte
76,9 Mds€

5,1 millions
de clients

(1) Source : *L'Argus de l'assurance*, 13 décembre 2023 (données à fin 2022).

(2) Source : Chiffre d'affaires "non GAAP".

(3) Source : IPE "Top 500 Asset Managers" publié en juin 2023 sur la base des encours sous gestion au 31 décembre 2022.

(4) Données Amundi au 31 décembre 2023.

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

(6) Récompense PWM, The Banker, Groupe Financial Times

SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS



CRÉDIT À LA CONSOMMATION ET FINANCEMENT DE LA MOBILITÉ

MISSION : Acteur majeur du crédit à la consommation et fournisseur d'accès à toutes les solutions de mobilités en Europe, Crédit Agricole Consumer Finance propose à ses clients et partenaires des solutions de financement et une offre complète de location, assurance et services liée aux mobilités. Il a pour objectif de répondre aux enjeux de transition énergétique dans l'habitat, la consommation et la mobilité avec l'ambition d'être leader de la mobilité décarbonée en Europe. Il fait du digital et de l'innovation des priorités stratégiques pour construire avec les clients l'expérience de crédit qui répond à leurs attentes : simple, rapide, fluide et sécurisée.

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.

Encours gérés 113 Mds€	Dont 23 Mds€ pour le compte du Groupe Crédit Agricole	Présence dans 22 pays
----------------------------------	---	---------------------------------

CRÉDIT-BAIL, AFFACTURAGE ET FINANCEMENT DES ÉNERGIES ET TERRITOIRES

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

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.

121 Mds€ chiffres d'affaires factoré	32,0 Mds€ d'encours gérés dont 28% à l'international	257 000 clients dont 84 000 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 mondiale reconnue en financements "verts".

31,3 Mds\$ d'obligations vertes, sociales, durables ⁽¹⁾ avec un rôle de teneur de livre (top 5 mondial, Bloomberg)	2^{ème} mondial sur les émissions obligataires en <i>All bonds</i> en euros (source : Refinitiv)	Plus de 30 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.

Encours en conservation 4 718 Mds€	Encours sous administration 3 299 Mds€	Encours dépositaire 2 258 Mds€
---	---	---

ACTIVITÉS ET FILIALES SPÉCIALISÉES

Crédit Agricole Immobilier

- 1 388 collaborateurs
- 5,7 millions de m² gérés pour des institutionnels en tertiaire et résidentiel
- 124 500 de m² de bureaux en cours de construction
- Plus de 120 000 lots gérés par les réseaux Square Habitat et Crédit Agricole Immobilier⁽²⁾

Capital Investissement (IDIA & CACIF)

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

Crédit Agricole Payment Services

- Leader en France sur les paiements par les porteurs de cartes avec 27,8 %⁽³⁾ de part de marché et 23,5 millions de cartes bancaires (paiements et retraits)
- Monétique commerçants⁽⁴⁾ : 6^{ème} rang européen en acquisition de paiement carte
- 15,1 milliards d'opérations de paiement traitées

Crédit Agricole Group Infrastructure Platform

- 10 sites en France
- 150 000 événements de sécurité gérés en moyenne par seconde
- 170 000 postes de travail gérés
- 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)

BforBank

- 225 000 clients
- Lancement d'une nouvelle proposition de valeur en septembre 2023
- Trophée du meilleur parcours d'entrée en relation - Ux Benchmark Finances Google 2023

Uni-médias

- 12 publications, dont une majorité leaders sur leur segment avec plus de 1,5 million de clients abonnés
- 16 millions de visites mensuelles⁽⁵⁾, 4,4 millions lecteurs mensuels⁽⁶⁾, 3,1 millions de followers réseaux sociaux⁽⁷⁾

CA Transitions & Energies

- Financement : 19 Mds€ de financement de projets d'énergies renouvelables arrangeés, en cumulé d'ici 2030
- Production : 2 GW de capacité installée d'ici 2028
- Fourniture d'électricité : 500 GWH d'ici 2026 (i.e. consommation annuelle de 196 000 habitants)

(1) Toutes devises

(2) Au 31 décembre 2023 – Cumul lots gestion locative et syndic - Donnée interne Crédit Agricole Immobilier sur les portefeuilles des Square Habitat détenus par Crédit Agricole Services Immobiliers

(3) Source : BCE et Banque de France 2023 (données 2022).

(4) Source : Nilson Report 2023 (données 2022).

(5) Source : Piano Analytics 2023.

(6) Source : One Next 2023 S2.

(7) Source : Chiffres cumulés : Facebook, Instagram, Tiktok, Pinterest.

GESTION DE L'ÉPARGNE ET ASSURANCES

ASSURANCES

ACTIVITÉ ET ORGANISATION

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

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

ÉPARGNE/RETRAITE

CAA confirme une nouvelle fois sa position de numéro 1 en assurance vie en France ⁽³⁾, 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, CAA 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, en Espagne, 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

CAA est numéro 1 de la prévoyance individuelle en France ⁽⁴⁾ et deuxième en assurance des emprunteurs ⁽⁵⁾.

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 ;

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ CAA annonce le lancement effectif de l'accord de distribution avec Banco BPM en assurance non-vie, prévoyance et assurance des emprunteurs en Italie avec la finalisation de l'acquisition de 65 % du capital de Vera Assicurazioni, Vera Protezione et Banco BPM Assicurazioni.
- ▶ Pacifica, filiale assurances dommages de Crédit Agricole Assurances, est choisi par Mobilize Financial Services comme partenaire assureur automobile en France.
- ▶ Succès de l'offre MRH Jeunes locataires à prix unique, entièrement intégrée à nos parcours digitaux.
- ▶ Crédit Agricole : 1er au Baromètre Opinion Way assurances et bancassurances portant sur la notoriété, l'image, et l'attractivité des offres.
- ▶ CAA a participé au tour de table permettant à Verkor de sécuriser plus de 2 milliards d'euros pour construire sa Gigafactory en France, dont l'ambition est de fournir des batteries bas-carbone à l'industrie automobile.
- ▶ En tant qu'acteur responsable, CAA lance un challenge innovation à destination des startups dédié aux risques liés à l'eau, intégrant le climat et la transition énergétique, l'inclusion et les transitions agricoles et agro-alimentaires.
- ▶ CAA place avec succès une émission de 500 millions d'euros d'obligations subordonnées Tier 2 et réalise le rachat partiel, pour un montant total équivalent, de ses dettes subordonnées Tier 1 bénéficiant actuellement d'une clause de grand-père.
- ▶ CAA s'engage pour prévenir et lutter contre les agissements sexistes avec la signature de la charte StOpE

- 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 ;
- et pour les clients entreprises, 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

CAA est le premier bancassureur automobile, habitation et santé ⁽⁶⁾ et le sixième assureur de biens et de responsabilité en France ⁽⁷⁾.

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 Italie CA Assicurazioni accompagne le développement des réseaux bancaires du Groupe, et un nouvel accord de partenariat pour la distribution de produits d'assurance non-vie a été noué avec Banco BPM ; en Espagne à travers un accord de partenariat avec le groupe bancaire Abanca.

(1) Source : *L'Argus de l'assurance*, 13 décembre 2023 (données à fin 2022).

(2) Source interne, données à fin 2022.

(3) Source : *L'Argus de l'assurance*, 7 avril 2023 (données à fin 2022).

(4) Source : *L'Argus de l'assurance*, 28 avril 2023 (données à fin 2022).

(5) Source : *L'Argus de l'assurance*, 1^{er} septembre 2023 (données à fin 2022).

(6) Source : *L'Argus de l'assurance*, 12 mai 2023 (données à fin 2022).

(7) Source : *L'Argus de l'assurance*, 13 décembre 2023 (données à fin 2022).

GESTION D'ACTIFS

ACTIVITÉ ET ORGANISATION

UN MODÈLE CENTRÉ SUR LES CLIENTS

Amundi propose aux particuliers, aux investisseurs institutionnels et aux 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 (obligataires, actions ou multi-actifs), la gestion passive (ETF, gestion indicielle et *Smart Beta*) et la gestion d'actifs réels (immobilier, *private equity*, dette privée, infrastructures) ou d'actifs alternatifs liquides, les services et le conseil.

Le savoir-faire d'Amundi est renforcé par une expertise unique en recherche 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 de long terme avec des banques de proximité, au sein du Groupe et à l'extérieur, mais aussi via des distributeurs tiers. Elle 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 de chaque client particulier. 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 grâce à une palette étendue de services et d'outils technologiques.

Pour sa clientèle d'investisseurs institutionnels et d'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 (12,6 milliards d'euros au 31 décembre 2023) parmi les gestionnaires d'actifs cotés en Europe. Dans des marchés boursiers en reprise par rapport à une année 2022 difficile, le titre Amundi a clôturé l'année 2023 à 61,60 euros, en hausse de + 16,2 % sur un an.

RÉALISATIONS STRATÉGIQUES

En 2023 Amundi a su s'adapter à un contexte marqué, malgré la hausse des marchés actions, par une forte aversion au risque des clients particuliers comme institutionnels, et a dégagé cette année encore un haut niveau de profitabilité et d'efficacité opérationnelle.

Grâce à son modèle d'affaires unique, son approche industrielle, son organisation centrée sur les clients, opérationnellement efficiente et combinant un ancrage local et avec des capacités de gestion et de distribution mondiales, Amundi est bien positionnée pour poursuivre sa croissance rentable.

En 2023 les initiatives de développement se sont poursuivies sur les différentes priorités stratégiques définies dans le Plan à Moyen Terme "Ambitions 2025" annoncé en juin 2022 : le développement en Asie, l'investissement responsable, les services et la technologie et les actifs réels.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ **Finalisation de l'intégration de Lyxor**, qui a fait d'Amundi le n° 2 en Europe sur le marché des ETF. Les synergies de coûts prévues ont été entièrement réalisées dès le deuxième trimestre 2023, ce qui a permis de modérer l'effet de l'inflation sur les coûts du Groupe et de poursuivre les investissements.
- ▶ **Développement en Asie** : les encours totaux ont atteint 399 milliards d'euros à fin 2023, grâce à une collecte élevée hors Chine : + 21,0 milliards d'euros, dont + 12,2 milliards d'euros en Inde et + 4,4 milliards d'euros en Corée. La part de marché locale de la joint venture indienne SBI MF atteint 18 % du marché des fonds ouverts à fin décembre 2023.
- ▶ **Adaptation de l'offre produits** : succès de l'offre de fonds à maturité (investissant dans des obligations), pour lesquels Amundi occupe la première place mondiale avec des ventes atteignant + 11 milliards d'euros en 2023.
- ▶ **Investissement responsable** : extension de la gamme de produits alignés sur une trajectoire d'émissions carbone "Net zéro" en 2050, avec 40 fonds dans cinq classes d'actifs ; élargissement de la gamme d'ETF ESG, représentant désormais 33 % du nombre total d'ETF ; lancement d'un programme de fonds d'infrastructures investis dans la production d'énergies renouvelables.
- ▶ **Technologie et services** :
 - Amundi Technology a poursuivi son développement, avec + 10 nouveaux clients, dont + 7 à l'international, portant le total à 57 ;
 - Fund Channel, la plateforme BtoB de distribution de fonds d'Amundi, a atteint les 400 Md€ d'actifs en distribution et signé deux partenariats, l'un avec CACEIS pour étendre l'offre de services proposée aux distributeurs à l'exécution de transactions sur les fonds, l'autre avec Airfund, assorti d'une prise de participation minoritaire dans cette plateforme d'actifs privés. Ce dernier partenariat permettra à Fund Channel d'élargir son offre de services aux actifs privés, et à la plateforme Amundi Actifs Réels et Alternatifs de rendre ses produits plus accessibles, grâce à la digitalisation des parcours clients pour les investisseurs institutionnels et particuliers.
- ▶ **Actifs réels** : l'acquisition d'Alpha Associates, annoncée en février 2024, permettra d'accélérer le développement d'Amundi sur le marché en forte croissance des actifs privés. Cette opération est parfaitement en ligne avec les objectifs stratégiques et les critères d'acquisition du groupe, et constitue un vecteur supplémentaire de croissance et de création de valeur pour les clients et actionnaires.
- ▶ **Satisfaction clientèle** :
 - Amundi a le meilleur taux d'usage auprès des investisseurs individuels français quel que soit leur âge et le meilleur niveau de recommandation en France (baromètre CSA Amundi 2022 - Image et notoriété) ;
 - une enquête IRC (Indice de Recommandation Client) auprès de 22 000 clients des réseaux partenaires en Europe témoigne d'un niveau remarquablement positif avec un taux moyen de 59, dans la ligne des résultats de cette enquête depuis plusieurs années.
 - Pour la clientèle institutionnelle, l'IRC (Kantar 2022) atteint 52, grâce à une forte augmentation du pourcentage de clients promoteurs (57%, +10 points), alors que 81% des clients jugent leur expérience avec Amundi très bonne, voire excellente.

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 11 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.

Ses collaborateurs apportent conseils experts et service d'exception pour la gestion du patrimoine privé comme professionnel.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ Annonce du projet d'acquisition de la banque privée belge Degroof Petercam dont le *closing* est prévu courant 2024. Ce projet permettra à Indosuez de devenir un leader paneuropéen de la Gestion de fortune avec 71 milliards d'euros d'actifs clients complémentaires⁽¹⁾.
- ▶ Poursuite du déploiement de l'offre responsable sur toutes les classes d'actifs avec la mise en place d'une stratégie de sortie du charbon exigeante pour la politique d'investissement.
- ▶ Extension à l'ensemble du groupe Indosuez de l'activité des deux Fondations Indosuez (Europe et Suisse) œuvrant en faveur de l'inclusion sociale et de l'éducation des personnes vulnérables, de la protection de l'environnement et du développement économique et social dans le monde.
- ▶ Renforcement de la proposition de valeur sur des segments de clientèle comme *les family offices*, les tiers gérants, les NextGen et les grands clients (UHNW⁽²⁾), avec la poursuite de l'enrichissement de l'offre (en s'appuyant sur les expertises de toutes les entités du Groupe, et plus particulièrement Crédit Agricole CIB et Amundi).
- ▶ Accompagnement des clients dans un contexte de hausse des taux avec des solutions d'investissement adaptées : succès des produits structurés et des solutions obligataires, en particulier d'un lancement d'un fonds obligataire à maturité (Chronos 2029).
- ▶ Développement de la filière immobilière créée en 2022.
- ▶ Accélération de la transformation digitale d'Indosuez avec :
 - le déploiement de l'outil de gestion de la relation client (WDX) en Belgique, Espagne et à Monaco et la mise à disposition de l'application mobile My Indosuez pour l'ensemble de ses clients dans neuf pays ;
 - des prises de participation, l'une majoritaire dans Wealth Dynamix et l'autre minoritaire dans AirFund afin de digitaliser la distribution des fonds de Private Equity.
- ▶ Indosuez a reçu le prix de meilleure banque privée en France et meilleure banque sur le segment UHNW en Europe lors de l'édition 2023 des "Global Private Banking Awards" organisés par PWM-The Banker (groupe Financial Times).
- ▶ CFM Indosuez a été élue meilleure banque de Monaco pour la septième année consécutive et Indosuez, meilleure banque privée au Luxembourg pour la troisième année consécutive par le magazine international Global Finance.
- ▶ Indosuez a reçu en Suisse le prix de Meilleure banque privée pour son offre en matière d'investissements éthiques et durables (Private Banker International).
- ▶ Réalisation d'une nouvelle enquête client (IRC) dont les résultats témoignent d'un niveau de satisfaction en forte progression par rapport à 2021 (+ 22 points à + 55 %).

(1) Chiffres au 31 décembre 2022.

(2) Ultra High-Net-Worth.

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 5 500 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 21,1 millions de clients particuliers, les Caisses régionales représentent 24,6 %⁽¹⁾ du marché des dépôts bancaires des ménages et 24,1 %⁽²⁾ du marché des crédits des ménages.

Banque professionnelle de 84 % des agriculteurs (source : Adéquation 2023), 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 24 % (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, Crédit Agricole confirme sa place de leader avec un taux de pénétration commerciale de 38 % (source : Kantar 2023). Grâce aux 800 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.

Pour répondre aux défis sociétaux, le Crédit Agricole a lancé en 2023 deux nouveaux métiers : Crédit Agricole Transitions et Énergies et Crédit Agricole Santé et Territoires.

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'écosystème du Crédit Agricole propose une approche globale des besoins de tous et de chacun, au niveau le plus fin des territoires, que ces besoins soient bancaires, assurantiels, autour de l'immobilier, de la presse, mais aussi apportés par les nouveaux défis sociétaux (santé, vieillissement, transition énergétique...). Notre approche est portée par un modèle à forte intensité relationnelle basé sur un socle d'excellence digitale où la responsabilité humaine apporte confiance, discernement et intelligence situationnelle.

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, des délais de fabrication qui raccourcissent, et des usages qui augmentent fortement. À titre d'illustration, 62 % des clients sont des utilisateurs du site internet⁽³⁾ et de l'application en 2023, versus 50 % en 2020 : cela représente 12,3 millions de clients actifs à fin décembre 2023 (+ 0,1 million en un an).

En 2023, l'application des clients des Caisses régionales "Ma Banque" poursuit l'enrichissement de ses fonctionnalités et l'intégration de parcours business en autonomie (*souscription de l'assurance habitation, devis automobile et simulation d'un prêt immobilier ou d'un prêt personnel*). Elle compte désormais 9,6 millions d'utilisateurs actifs avec près de 257 millions de connexions par mois.

FRANCHIR UN NOUVEAU CAP DANS L'EXCELLENCE RELATIONNELLE ET OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT ET CONSEILLER RÉUSSIE

Pour la douzième mesure des IRC stratégiques en 2023 (indice de recommandation clients), le Crédit Agricole affiche des scores en progression ou relativement stables sur l'ensemble de ses marchés en France (hors Associations). Sur le marché des Particuliers, l'IRC se consolide à + 11 et permet à Crédit Agricole de se positionner dans le top 3 parmi les banques de proximité en France.

Chaque année, afin de compléter les dispositifs d'écoute client et ainsi continuer à améliorer en continu l'expérience client ; le Groupe réalise un recensement des dispositifs d'écoutes des Caisses régionales dans lequel on retrouve en particulier :

- des IRC stratégiques régionaux sur l'ensemble des marchés de clientèles ;
- des IRC événementiels ou agences ;
- des enquêtes ad hoc et qualitatives ;
- une analyse de la e-réputation ;
- une analyse qualitative des verbatim clients.

Les différentes dimensions de l'expérience client sont en constante évolution à travers des standards élevés. En raison du contexte sociétal, les clients sont davantage en attente d'un accompagnement et d'un soutien de la part de la banque et ils expriment également un besoin d'une meilleure reconnaissance de leur fidélité.

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.

(1) Données internes - décembre 2023.

(2) Données internes - décembre 2023.

(3) Source UseApp.

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 Caisse régionales et des autres entités du Groupe, en France et à l'international, au cœur de notre modèle de Banque humaine, connectée, pour tous.

Depuis son lancement en 2020, les Caisse régionales l'ont presque toutes déployé auprès de l'ensemble de leurs équipiers et managers. D'autres entités du Groupe, en interface directe avec les clients des Caisse régionales, se lancent également, avec la finalité que le client perçoive notre signature relationnelle universelle, quelle que soit l'entité d'appartenance de l'équipier du Crédit Agricole avec lequel il est en interaction.

Une nouvelle Démarche Conseil a aussi été conçue, dans l'objectif de conseiller le client avec loyauté et pédagogie, et se déploie progressivement dans les Caisse régionales.

En parallèle du déploiement de cette culture orientée client, les Caisse régionales ont également porté leurs efforts sur l'amélioration de la joignabilité, en investissant dans de nouveaux outils de gestion des appels téléphoniques. Les indicateurs ont évolué positivement sur cet item : 89 % des clients se disent satisfaits de la joignabilité de leurs agences (enquête IRC de 2023).

- **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.

Entre 2020 et 2022, ce sont plus de 60 irritants dits "Top Irritants", à savoir ceux impactant le plus la satisfaction de nos clients, qui ont été traités au niveau Groupe (quand les entités ne peuvent les résoudre en autonomie).

Par ailleurs, les démarches d'excellence opérationnelle de chacune des entités, dont celles des Caisse régionales, n'ont cessé de s'amplifier, pour améliorer les parcours clients et processus sous-jacents, et développer la culture de l'amélioration continue.

Des travaux conséquents ont également été réalisés sur l'amélioration de la communication à destination de nos clients, d'abord sur les courriers, et sur un premier périmètre de libellés d'opérations présents sur les relevés de compte (2022 - Assurances), qui se complète par livraisons successives sur l'ensemble des libellés, sur tous les univers de produits et services.

L'Académie de l'Excellence Relationnelle créée en 2020 a poursuivi en 2023 son action auprès de toutes les entités du Groupe afin de promouvoir la culture client et l'excellence relationnelle. En collaborant notamment avec les 80 DGA Customer Champions des entités et avec leurs équipes ; elle a offert un accompagnement encore plus personnalisé matérialisé par différents diagnostics, échanges entre entités, recueil et diffusion de pratiques inspirantes internes et externes au Groupe (animations, journée nationale ou thématiques, Web TV, vidéos...).

Parmi les nouveautés, une "Fresque du client" personnalisé à la banque est en cours de déploiement au sein du Groupe. De même, une amélioration significative est en cours concernant les diagnostics sur la culture client des entités et des collaborateurs ; qui permette ensuite d'identifier plus finement les plans d'actions sur les leviers internes d'amélioration de l'expérience et de la satisfaction client.

L'INTÉRÊT CLIENT ET L'INTÉRÊT COLLECTIF AU CŒUR DE NOS ACTIONS

DES OFFRES RÉPONDANT À L'INTÉRÊT DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

- **Ma Banque au Quotidien**, notre gamme d'offres de banque au quotidien co-construite avec nos clients, se composent de cinq offres (Eko, Globe-Trotter, Essentiel, Premium, Prestige), pour permettre de répondre à l'ensemble des besoins. 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. Plus de 2,3 millions de clients détiennent une formule Ma Banque au Quotidien à fin T3 2023.
- **Propulse by CA**, lancé en octobre 2022, poursuit son développement en 2023 avec l'appui d'un plan promotionnel dédié (campagne de communication et d'acquisition digitale). Il accompagne les entrepreneurs dans la réussite de leur activité professionnelle grâce à des contenus gratuits (articles et guides), des services (compte pro 100 % digital, outil de Business Plan, aide à la création d'entreprise) et de l'animation communautaire. Les comptes pros 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.
- **EKO Pro**. Une nouvelle offre nationale "entrée de gamme" déployée au sein des CR en 2023. Elle s'adresse aux micro-entrepreneurs exerçant une activité pro principale ou secondaire et offre des services de base (Compte, Carte, Agence) à un tarif peu onéreux (6 euros/mois) pour répondre aux besoins essentiels de cette clientèle tout en permettant l'équipement en offres d'assurance et de paiement complémentaires.
- **OCC forfaitisées**. Dans le cadre du déploiement de la future MBQ Pro et en soutien d'une démarche TRESOPRO de relance des crédits de trésorerie aux professionnels, cette nouvelle offre répond aux attentes des clients qui souhaitent plus de transparence dans le prix de leurs services bancaires.
- **CAMCA IMMO PRO / ASSO**. Ces deux offres ont été déployées pour faciliter la prise de garantie sur certains financements dédiés aux murs pro et aux associations.
- **Offres monétiques**. CAPS a lancé en 2023 une solution d'encaissement mobile pour les clients professionnels et agriculteurs/viticultrices en mobilité (Up2Pay Mobile) et SécurIBAN, un service de vérification de coordonnées bancaires pour répondre aux attentes de ses clients professionnels et entreprises. L'entité s'attache également à développer l'approche affinitaire et de personnalisation des offres et travaille une offre dédiée au segment des Restaurateurs (Up2Pay Restaurant).
- **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 préférences ESG. Cette nouvelle gamme comprend par exemple de nouveaux fonds monétaires et obligataires pour les personnes morales ou encore le fonds CPR Invest Blue qui vise les entreprises en lien direct ou indirect avec la mer.
- **Booster de PTZ by CA** : L'accession à la propriété est devenue de plus en plus complexe, notamment pour les primo-accédants, sous l'effet de l'augmentation brutale des taux d'intérêt de la Banque centrale européenne. Le groupe Crédit Agricole, premier financeur de l'habitat des particuliers en France, avec un habitat financé sur trois, s'est mobilisé pour accompagner ses clients et leur redonner du pouvoir d'achat dans leur projet d'accession à la propriété. En cohérence avec l'élargissement des critères du Prêt à Taux Zéro 2024, le Crédit Agricole a soutenu cette démarche et propose depuis le 2 novembre 2023, à ses clients éligibles au PTZ, un doublement du montant du PTZ obtenu jusqu'à 20 000 euros à un taux de 0 %, sans frais de dossier sur ce prêt et une durée d'amortissement pouvant aller jusqu'à 20 ans. L'offre est disponible jusqu'au 30 juin 2024.

- **Nouvelle offre d'accession sociale à la propriété** : Le Dispositif OFS-BRS est déployé dans un tiers des Caisses régionales. Il permet 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). Crées dans le cadre de la Loi pour l'Accès au Logement et à un Urbanisme Renové (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.
- **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.
- **Au niveau du marché des entreprises** sur le domaine international, lancement du nouveau **Portail Change**, portail d'exécution et de conseil pour les produits de change simple.

PROTEGER NOS CLIENTS ET SÉCURISER LEURS TRAJECTOIRES DE VIE

- **Risque Cybersécurité Entreprises** : Lancement d'un dispositif dédié aux entreprises incluant une démarche de diagnostic et conseil via un partenariat (Neverhack) ainsi qu'une offre d'assurance (CAA). Le déploiement et l'animation de ce dispositif est réalisé par CAA. Le segment prioritaire est celui des PME et petites ETI.
- **Lancement d'un partenariat Assurance-crédit Export avec COFACE**. Le partenariat vise à proposer aux clients une assurance-crédit export avec une couverture globale des besoins. L'assurance sécurise la réalisation et le paiement du contrat commercial à l'export en garantissant l'assuré contre les défauts de paiement de ses créances (insolvabilité des débiteurs, risques pays...).
- 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.
- **Téléassistance** : Les services de télé assistance seront pleinement intégrés dans l'offre de services de la plateforme Bien Vivre Demain en alignement avec le Programme Santé & Territoires.
- 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 jusqu'à 30 ans, locataires d'un bien jusqu'à deux pièces, et inclut les essentiels de l'assurance habitation à travers une offre simple et à prix inclusif de six euros par mois. Plus de 83 000 jeunes sont couverts par ce contrat d'assurance.
- Le Groupe Crédit Agricole a, en 2023, poursuivi son engagement sociétal, notamment grâce à sa plateforme extra-bancaire, **Youzful**, dédiée à l'orientation et à l'emploi des jeunes (255 000 jeunes inscrits et 700 000 offres d'emploi, d'alternance et de stage, depuis le lancement de Youzful en janvier 2021). Cet espace a récemment été élargie aux thématiques Logement et Mobilité aux regards des besoins jeunes sur ces thématiques.
- **Accompagnement de la fragilité financière**. Depuis le 1^{er} 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 poursuite du déploiement en 2023 d'un nouvel algorithme plus efficace.
- Afin de poursuivre l'amélioration des produits d'assurances proposés aux clients professionnels, l'**offre Véhicule Utilitaire** a été revue en 2023 afin d'améliorer les garanties proposées et être plus aligné avec l'offre qu'ils peuvent avoir à titre particulier. Avec une volonté d'être plus en phase avec les modes de consommation de ces clients (LOA/LDD), et avoir un meilleur positionnement tarifaire face à la concurrence.
- **EKO AUTO** : Crédit Agricole Assurances intègre dans sa gamme auto, une offre d'assurance inclusive EKO, accessible à tous les clients à prix attractif. Elle comprend toutes les garanties obligatoires ainsi que des prestations d'assistance et une protection corporelle du conducteur. Depuis son lancement, l'offre EKO AUTO a été souscrite par plus de 70 000 clients.
- **EKO Mobilités** : Depuis fin 2022, Agilauto 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

- En 2023 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'écorénoe mon logement** (<https://j-ecorenove.credit-agricole.fr/>), dans lequel clients, prospects et conseillers peuvent 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 Renov) et locales ;
 - un simulateur de financement ;
 - un annuaire des professionnels certifiés Reconnu Garant de l'Environnement (RGE).

Plus de 700 000 clients et prospects ont pu bénéficier d'une base de contenus d'information sur la rénovation énergétique (7 millions pages vues) et plus de 200 000 simulations (estimation étiquette énergétique, préconisation travaux de rénovation, estimation des coûts et aides financières possibles, simulation de financement) ont été réalisées avec une note de satisfaction de 4/5 donnée par les utilisateurs. Via de la génération de *leads* les Caisses régionales accompagnent les clients/prospects dans le financement de leur projet.

En 2024, le site **J'écorénoe mon logement** offrira la possibilité aux clients/prospects de réaliser chez lui et via un partenaire un audit/DPE de son logement et d'être accompagné de bout en

bout via un second partenaire pour obtenir l'ensemble de ses aides financières liées à son projet (primes CEE et MaPrimeRenov).

- Les Caisse régionales s'organisent et intègrent leur stratégie **d'accompagnement des professionnels de santé** sur les territoires à chaque étape de leur parcours professionnel. Elles s'attachent à établir des partenariats avec les internats de médecine, tout en valorisant l'offre "prêt habitat interne en médecine", et dédient une expertise spécifique au projet de financement des maisons de santé, des pharmacies. Plus fortement, les CR nomment des animateurs de Filière santé afin d'accompagner l'écosystème de la santé ou chaque professionnel de santé est représenté.

Nous enregistrons en 2023, un IRC des professionnels de santé à + 20, soit 10 points de plus que l'IRC global du marché. Cette relation de confiance se confirme également sur sa partie privée et plus précisément patrimoniale avec un IRC à + 26. Des résultats qui attestent de la montée en expertise du réseau commercial et de la synergie des marchés pro et patrimoniaux pour accompagner les projets de santé au plus près des territoires.

- **Mobilité** : Le Crédit Agricole ambitionne de devenir un leader européen de la mobilité décarbonée, des services et de la multi-vie pour les pros, entreprises et agriculteurs. Pour cela, mise en place de solutions allant du financement aux services annexes avec CAL&F, Agilauto, Olinn, Watea. Lancement d'une expérimentation de location de véhicules partagés pour les collectivités locales (Agilauto Partage).
- Lancement d'une démarche "**Banque des Ressources Humaines**" pour accompagner les Dirigeant/DRH dans leur gestion RH. Mieux équiper nos clients et renforcer les synergies autour des deux verticales métiers sur l'Épargne Salariale et les Assurances Collectives et l'acquisition de Worklife pour les avantages salariés : nouvelles offres, parcours fluides, distribution/animation et montée en compétences.

FAIRE DE CHAQUE MARQUE DU GROUPE UNE RÉFÉRENCE INCONTOURNABLE ET PRÉFÉRÉE SUR SON PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ

- 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 automobile du Groupe. L'enjeu est d'installer une nouvelle expertise centralisée en passant de financeur à serviceur aux services des banques de proximité. Pour cela l'approche 360° des besoins de mobilité des clients tous produits et tous marchés a été revue collectivement entre CACF, CAL&F, Crédit Agricole S.A. et les Caisse régionales du CPM.

Agilauto a l'ambition justifiée de devenir leader de la LLD dans les territoires grâce une expérience client sur-mesure et un stock de véhicules marquant la différence.

Demain, nos clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels disposeront d'un écosystème digital intelligent, leur permettant de profiter des offres Agilauto sans effort. L'efficience du site retravaillé depuis juin 2023, conforte Agilauto.fr tant d'un point de vue client que collaborateur.

Ce positionnement offrira un reflex digital à nos utilisateurs qui fera d'Agilauto.fr un véritable compagnon dans le choix d'une solution de mobilité.

Agilauto développe une expérience intuitive, fluide et empathique au service, des clients, des collaborateurs, des partenaires et des produits.

En 2024, l'engagement de nos clients sera favorisé via la conception d'un parcours client sans rupture grâce à un choix de voiture par géolocalisation et permettra de fournir un bouquet de services sur-mesure et ainsi favoriser la mise en place d'offres hyper personnalisées par :

- une expérience client hors du commun : multimarchés et omnicanal ;

- une démarche de conception omnichannel d'excellence ;
- un écosystème permettant de distancer la concurrence :
- personnalisation,
- espace client,
- mise en avant innovante des produits.

En 2025, nos clients auront une autonomie complète dans la recherche, dans la souscription de leur location et dans tous les services et prestations associés. Ils seront libres de décliner une demande en ligne pour la terminer où et quand ils le souhaitent.

EN SYNTHÈSE ET POUR CHAQUE MARCHÉ

MARCHÉ DES PARTICULIERS

L'année 2023 est marquée par la poursuite de l'inflation et la baisse du pouvoir d'achat des ménages.

Le Crédit Agricole reste mobilisé pour accompagner les clients en situation de fragilité financière ainsi que pour les enjeux relatifs à la rénovation énergétique, la mobilité et le vieillissement.

La hausse des taux rapide et l'absence d'ajustement de la valeur des actifs a fortement contracté le marché de l'immobilier. Les volumes des transactions a diminué et le marché locatif est tendu.

Dans ce contexte, les Caisse régionales ont continué à financer tous les clients qui avaient un projet viable et ont déployé une offre complémentaire à 0 % pour soutenir les primo-accessions.

Par ailleurs, un demi-million de visiteurs se sont rendus sur le site J'écorénoe Mon Logement, qui vise à soutenir et faciliter la transition énergétique des logements des Français.

MARCHÉ DE LA CLIENTÈLE PATRIMONIALE

En 2023, les Caisse régionales ont poursuivi leur montée en puissance (compétences, synergies métiers) sur un marché en croissance, qui concentre une part toujours plus importante de l'épargne des particuliers.

La proposition de valeur des Caisse régionales s'améliore (offres, moyens humains) pour capitaliser sur les richesses de leurs fonds de commerce et leurs positions dominantes sur les marchés Pro, Agri et Entreprises.

Dans un contexte de fortes volatilités de marchés, elles se mobilisent pour renforcer la pertinence du conseil pour optimiser le patrimoine des clients.

L'ensemble de ces actions contribue à la consolidation de la PDM financière des Caisse régionales sur un marché convoité.

DES OFFRES ÉPARGNE RÉPONDANT À L'INTÉRÊT DES CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

En réponse au contexte financier et inflationniste, sur le domaine de l'épargne, le Crédit Agricole se mobilise pour apporter un conseil et des solutions adaptées pour chacun de ses clients avec par exemple :

- la promotion de l'épargne réglementée et notamment du Livret d'épargne populaire pour les épargnantes éligibles (31,5 % de parts de marché des Caisse régionales à fin septembre 2023) ;
- le plan d'épargne logement "boosté" by CA pour les clients souhaitant concilier un rendement attractif et la préparation de leur projet immobilier ;
- une large gamme d'épargne "d'opportunité" (solutions obligataires à capital garanti ou protégé) adaptée à tous les profils de nos clients, sur l'ensemble des marchés ;
- l'accès renforcé aux offres de gestion passive (ETF).

Le Crédit Agricole systématise la prise en compte des préférences ESG de ses clients dans sa démarche de conseil et poursuit l'enrichissement de ses offres d'épargne "engagées" sur l'ensemble des supports.

MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

En 2023, le marché des professionnels et associations a poursuivi sa progression malgré le contexte inflationniste et les conflits internationaux, tiré par un entreprenariat toujours plus important.

Dans ce contexte, le Crédit Agricole a conservé sa place de leader et un indice de satisfaction client bien positionné à + 14 (troisième rang des banques traditionnelles françaises). Les défaillances des clients restent, pour l'heure, à un niveau inférieur à celui d'avant-crise (3,2 % à fin 2023).

Afin de démontrer son soutien à l'entreprenariat, le Groupe Crédit Agricole a déployé Propulse et EKO PRO, deux nouvelles offres de conquête pour répondre à la forte augmentation du marché des micro-entrepreneurs et aux attentes de services digitaux. Il a également renforcé sa relation avec les partenaires de santé, afin de lutter contre la désertification médicale et soutenir les maisons de santé. Il a également investi sur la formation des collaborateurs à la connaissance des associations (500 000 clients).

Des développements d'offres et de services visant à accompagner la transition énergétique de nos clients sont en cours.

SECTEUR PUBLIC ET ÉCONOMIE SOCIALE

Dans un contexte d'accélération des transitions écologiques et sociétales, la situation financière des acteurs évolue. Pour les collectivités, malgré la hausse des dépenses, la situation reste globalement saine et l'investissement poursuit sa dynamique. 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. Toutefois, ponctuellement, leur situation financière est contrainte par la hausse du taux du Livret A.

1923-2023, 100 ans de financement des collectivités au cours desquels le Groupe a apporté son concours aux grandes transformations qu'ont connues les territoires. Aujourd'hui, le Crédit Agricole – en relation avec deux collectivités sur trois – élargit son accompagnement aux transitions énergétiques et sociétales et fait évoluer son approche client en adoptant une posture de partenaire dans le développement du territoire.

Le Crédit Agricole consolide ses positions sur le logement social en tant que second prêteur privé, ex aequo avec La Banque Postale, et confirme sa présence auprès des bailleurs sociaux en finançant un OLS sur deux afin d'accompagner la rénovation énergétique du parc HLM et de favoriser l'inclusion sociale.

Avec près de 558 000 associations clientes (+ 3 090 nouveaux à fin novembre 2023), le Crédit Agricole accompagne près d'une association sur trois. Avec une part de marché quasiment stable (19,4 %), le crédit progresse (+ 4,2 %) à risque maîtrisé et la collecte continue à s'accroître pour atteindre 15,5 milliards d'euros.

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 taux de pénétration commerciale de 38 % (selon baromètre Kantar 2023).

Par ailleurs, une remontée de l'IRC Entreprises 2023 à + 24 qui place Crédit Agricole en troisième place (+ 4 points vs 2022) et qui traduit une mobilisation forte des équipes commerciales sur l'Excellence Relationnelle.

Une activité de financements à un niveau élevé mais qui ralentit depuis mai dans un contexte de liquidité contraint et dans un environnement économique moins favorable avec :

- une progression de 5 % des encours crédits à 98,3 milliards d'euros à septembre 2023 ;
- des réalisations équipements crédits MLT à 11,7 milliards d'euros (- 6 % vs 2022) ;
- une part de marché financière crédits qui se monte à 12,7 % à juin 2023 (- 2 % vs 2022).

La collecte est un enjeu fort qui requiert la mobilisation des charges d'affaires entreprises. Les derniers résultats font apparaître une baisse significative des encours DAV et une forte remontée des DAT et de la collecte hors bilan.

La dynamique de lancements de nouvelles offres sur le marché est forte dans un contexte réglementaire en constante évolution.

Pour répondre à la nouvelle réglementation concernant la dématérialisation des factures Élaboration d'un dispositif pour accompagner nos clients dans la transition vers la e-facturation.

Enfin, pour accompagner nos clients dans leurs transitions – notamment énergétique – mise en place de nouvelles offres de financements et pour les chargés d'affaires entreprises, un dispositif de formation/montée en compétences.

MARCHÉ DE L'AGRICULTURE

En 2023, 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 tendance à la hausse à 84 % en 2023.

BANQUES DE PROXIMITÉ

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 sur l'ensemble du territoire.

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 217 000 clients, en s'appuyant sur 96 pôles d'expertise régionaux pour offrir un conseil global, tant immobilier que financier, personnalisé autour des financements, de la banque au quotidien et de la gestion de patrimoine.

Avec sa filiale spécialisée Angle Neuf, LCL accompagne ses clients dans leur projet de développement patrimonial par l'immobilier.

Les 404 000 clients professionnels, artisans, commerçants, professions libérales et petites entreprises bénéficient de l'appui de 1 220 conseillers spécialisés et de la montée en puissance de 98 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 3,1 milliards d'euros de crédits par an via sa filiale Interfimo.

LCL Banque des Entreprises s'appuie sur son réseau national de 61 implantations géographiques pour mettre à disposition de ses 31 000 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'une entreprise 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 2023

- ▶ La satisfaction clients est une priorité absolue pour LCL qui a ainsi obtenu en 2023 plusieurs récompenses :
 - **élu Service Client de l'année 2024 (BVA – 2023) ;**
 - **deuxième place dans le baromètre Expérience Clients** (mesure de l'efficacité et de la simplicité des parcours) réalisé en 2023 par le cabinet Forrester ;
 - première place des banques les mieux notées sur Google en 2023 (étude Vasano).
- ▶ LCL multiplie les initiatives digitales avec :
 - l'enrichissement permanent des fonctionnalités de l'**appli LCL Mes Comptes** : paramétrage des alertes sur solde du compte, opposition et verrouillage temporaire Carte en self care, souscription de produits d'épargne;
 - la mise à disposition d'un **nouveau site transactionnel** pour les **particuliers** avec plus de 70 fonctionnalités dont 20 % de nouvelles et la refonte complète du **site transactionnel pour les professionnels** ;
 - le devis, la souscription et la signature des **contrats d'assurance** sur le site Internet et l'application mobile ;
 - la mise en place de l'offre **Monem 100 % mobile**, solution permettant aux commerçants de proximité d'accepter des paiements par carte en mobilité ou au domicile du client grâce un lecteur connecté à un Smartphone ;
 - la mise en place d'une offre personnalisée de crédit professionnel avec une pré-attribution en ligne offrant une **expérience client 100 % digitale**, en autonomie pour financer des projets simples ou faire face à une urgence ;
 - pour les entreprises, la poursuite de la **digitalisation des offres** (Agilauto, Assurance Cyber, Carte Affaires...).
- ▶ Obtention du **Prix Entreprises et Finance Durables de l'Agefi** en 2023 :
 - accentuation des actions en faveur de l'**insertion des jeunes** par l'emploi et la formation : alternance, stages de 3^e notamment;
 - évolution d'une gamme d'offres pour favoriser l'inclusion sociale et numérique avec l'accompagnement de la clientèle fragile.
 - développement d'**offres "Green"** : crédits et placements sur tous les marchés de clientèle : "LCL Impact Climat" et "LCL Impact Sociétal et Solidaire" ; Fonds structurés Green pour la Banque Privée et pour la Banque des particuliers ;
 - accompagnement des clients dans leur transition énergétique avec de **nouveaux partenariats** développés dans le cadre de **Smart Business Entreprises** et de **Smartbusiness Pro** (Ekwater, Terneo, Helioclim, Accentra, Blunomy, Ayming...);
 - **exemplarité en termes de Trajectoire Net Zéro** : plan de réduction de l'empreinte carbone pour réduire les émissions opérationnelles de GES d'au moins 50 % d'ici à 2030 et **intégration de la réduction de l'empreinte carbone dans l'accord d'intéressement des collaborateurs**.

BANQUES DE PROXIMITÉ À L'INTERNATIONAL

ACTIVITÉ ET ORGANISATION

Au 31 décembre 2023, les banques de proximité à l'international sont implantées en Italie, Pologne, Ukraine et en Égypte. Crédit Agricole S.A. détient également à cette date une participation de 15 % dans Crédit du Maroc suite à la cession du contrôle de cette filiale intervenue le 6 décembre 2022. La cession de la participation résiduelle dans Crédit du Maroc est prévue en juin 2024.

Au sein de Crédit Agricole S.A., la Direction du développement des banques à l'international est en charge de la supervision stratégique des filiales de banque universelle relationnelles 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

Crédit Agricole Italia fait de sa vocation territoriale, de sa proximité et de sa relation avec le client son point fort. Présent dans 13 des 20 régions du pays, il fait de l'Italie le deuxième marché domestique de Crédit Agricole S.A., avec les autres métiers du Groupe (crédit à la consommation, banque de financement et d'investissement, gestion d'actifs, assurances, gestion et conservation de fonds et enfin services dédiés aux banques privées).

Ses offres s'adressent aux particuliers et à leur famille, aux entreprises et aux clients institutionnels au travers des réseaux spécialisés : particuliers, banque privée, conseillers financiers et banque d'entreprise.

Les synergies développées entre la banque et les métiers du Groupe permettent à Crédit Agricole Italia de proposer une offre toujours plus large et intégrée.

L'année 2023 a été caractérisée par le développement de nouveaux produits et services avec l'appui des métiers du Groupe, pour une offre plus digitale et plus soucieuse de nos engagements sociétaux. Par ailleurs, CA Italia a été élu 1^{er} en matière de satisfaction clients et plus de 175 000 nouveaux clients ont rejoint la banque durant l'année.

CA Italia compte 1 014 agences et 12 532 collaborateurs au service de plus de 2,8 millions de clients pour un total de bilan de 94 milliards d'euros. Il est le 7^{ème} acteur bancaire italien en termes d'encours de crédit.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ **Satisfaction clients** : à la première place (+ 1) en matière d'Indice de Recommandation Client⁽¹⁾ stratégique parmi les banques universelles traditionnelles en Italie. Avec une conquête clients dynamique en 2023, cette performance a permis une augmentation nette de 58 000 clients.
- ▶ **Renforcement offre ESG** : succès du prêt immobilier *Mutuo GreenBack* offrant un taux préférentiel pour tout achat de maison en classe énergétique A, B ou C, et à tous les jeunes de moins de 36 ans. 18% des prêts immobiliers accordés étaient en 2023 sont des prêts verts (12% en 2022). Lancement du prêt *KPI ESG LINKED* récompensant la performance de l'entreprise bénéficiaire sur deux KPI ESG.
- ▶ **Offre digitale en évolution continue** : nouvelles offres proposées à travers les canaux digitaux pour investir dans les fonds gérés par Amundi (*Amundi CA Smart Advisory*) et effectuer en totale autonomie la souscription de prêt personnel (*Agos*). Le nouvel outil "BTP switcher" (CAI-Amundi) permet aux conseillers de mieux accompagner les clients sur les avantages et les opportunités de l'épargne gérée.
- ▶ **Renforcement de l'offre de Groupe** : nouveaux fonds *Amundi TM*, nouveaux produits d'assurance-vie et d'assurance non-vie (habitat, accidents, produit modulaire *Protezione Pensare Domani*) distribution des solutions de mobilités durables *Drivalia* et création du podcast *In Spiccioli* sur l'éducation financière en synergie avec Amundi.
- ▶ **Investissement dans le Private Equity via deux nouveau fonds** : *APEI-Private Equity CA Italia* (-100 M€) pour investir dans les PME non cotées et *Ambition Agri Agro Investissement* (-300 M€, dont 100M€ maximum en Italie) pour accompagner les entreprises françaises et italiennes du secteur agroalimentaire.
- ▶ **Expansion de l'écosystème Le Village by CA** : ouverture d'un nouveau Village à Sondrio, spécifiquement axé sur l'économie de montagne. Les quatre Le Village en Italie contribuent à l'accélération de plus de 150 start-up.
- ▶ **Engagement en faveur des collaborateurs** : contribution annuelle de 1 000 € par enfant de moins de trois ans pour les frais de crèche, augmentation des couvertures d'assurance santé, obtention de la certification homme-femme triennale du Bureau Veritas.

⁽¹⁾ Source : étude Doxa octobre 2023

CRÉDIT AGRICOLE BANK POLSKA

Avec près de 3 800 collaborateurs, 259 agences⁽¹⁾ et plus de 2 millions 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 "Accélère" 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 2023 a été marquée par une forte conquête clients, un positionnement renforcé en crédit à la consommation et l'affirmation d'un nouveau positionnement "CA full of benefits", en symbiose avec les ambitions stratégiques du Plan moyen-terme.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ **Satisfaction client**: n° 2 du marché en IRC⁽²⁾ (depuis décembre 2022) & notoriété marque CA en nette augmentation (supérieure à 20% en 2023)
- ▶ **Meilleur employeur 2023** en Pologne (Forbes).
- ▶ **N°1 de la qualité client** de l'année pour la troisième fois consécutive en matière de prêts à la consommation.
- ▶ Nombreux prix remportés par l'application mobile CA24 : Global BankTech Awards 2023 ; "best digital project" catégorie applications mobiles (WaysConf) ; 2nd prize (Złoty Bankier).
- ▶ Première banque sur le marché polonais pour ses services de Cash Management (Euromoney – novembre 2023).
- ▶ CABP reconnue pour ses positionnement et engagements en matière de RSE/transition énergétique :
 - n° 2 au classement ROF des entreprises responsables tous secteurs dans le pays (juin 2023) ;
 - prix "Platinum" dans le classement "ESG Innovator" (décembre 2023) ;
 - 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 "Responsible for the Future" publié par le Responsible Business Forum).

CRÉDIT AGRICOLE EGYPT

Présent en Égypte depuis plus de 15 ans, Crédit Agricole Egypt (CAE) compte 2 529 collaborateurs au service de 434 000 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 Égypte.

L'année 2023 a poursuivi le développement significatif des usages digitaux des clients, l'élargissement de l'offre aux entreprises (e-commerce et paiements réglementaires) et la poursuite du développement sur les PME et la clientèle de particuliers.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ **"Best Digital Banking provider of the year in Egypt"** – *World Business Outlook*, "Most user-friendly multi-channel digital Banking Initiative" – *Global Business Outlook*, et "Best Digital-Transformation Program" – *International Business Magazine*.
- ▶ **Meilleure application bancaire d'Égypte** – *Global Banking and Finance 2023* – pour la troisième année consécutive.
- ▶ Amplification des services bancaires et digitaux pour les personnes en situation de handicap.
- ▶ Lancement de programmes de financement transition énergétique photovoltaïque des particuliers et entrepreneurs "Solar Green retail loans" – octobre 2023.
- ▶ Ouverture de la première agence certifiée Leed Platinum dans le pays, confirmant les engagements de CAE en matière de transition énergétique sur ses propres opérations – Madinaty septembre 2023.
- ▶ Soutien au développement économique durable de certaines zones/filières : Accord-Partenariat avec Schneider Electric & Fondation Gebal for Agriculture, pour le financement et la mise en place de solutions innovantes énergétiques et d'irrigation pour l'agriculture et la pisciculture (juin 2023).
- ▶ **Soutien à la Fondation Ahl Masr**, pour ouverture du premier hôpital spécialisé sur grands brûlés du pays (février 2023).
- ▶ **Publication du second Rapport intégré de Développement Durable**, relatif à la période 2020-2022.

CRÉDIT AGRICOLE UKRAINE

Crédit Agricole Ukraine compte 140 agences et 2 123 collaborateurs aux services de plus de 385 000 clients, particuliers, professionnels, agri-agro ainsi que des entreprises et multinationales. La banque a fêté son trentième anniversaire en mai 2023.

Dès le début du conflit en février 2022, la priorité a été donnée à la sécurité des collaborateurs et à l'adaptation et sécurisation du modèle opérationnel et des services à la clientèle. Cela s'est concrétisé par le transfert de la majorité des process et données informatisés vers le *Cloud*, comme innovation sécurisante majeure en Ukraine et au sein du Groupe Crédit Agricole.

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

- 89 % des agences fonctionnent de façon continue 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. Une extension significative de l'offre a été réalisée avec le lancement de l'app CA+Pro, dédiée aux professionnels et entrepreneurs.

- 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 et plus récemment, avec IFC en décembre 2023.
- Crédit Agricole Ukraine a été intégrée comme Banque systémique (mars 2023) et élue Banque la plus solide du pays (juin 2023).
- Par ailleurs, le Groupe a continué à marquer sa solidarité avec la société ukrainienne avec notamment le soutien financier humanitaire aux structures médicales infantiles et aux collaborateurs de CA Ukraine.

(1) Hors 180 agences spécialisées.

(2) Source : Kantar 2023

SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS

CRÉDIT À LA CONSOMMATION ET FINANCEMENT DE LA MOBILITÉ

ACTIVITÉ ET ORGANISATION

Acteur majeur du crédit à la consommation et fournisseur d'accès à toutes les solutions de mobilités 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, intégrant leurs enjeux de transition énergétique dans la mobilité, l'habitat et la consommation.

Présent dans 22 pays, en Europe, 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 a finalisé en 2023 les opérations visant à la création d'un leader européen de la location longue durée (LLD) automobile avec Stellantis, baptisé Leasys, et a annoncé la reprise à 100 % de CA Auto Bank (ex FCA Bank) et de Drivalia (ex-Leasys Rent). CA Consumer Finance a par ailleurs développé plusieurs autres projets structurants autour de la mobilité décarbonée afin d'accompagner les mutations profondes du secteur automobile et les nouveaux usages de la mobilité avec des solutions durables et inclusives.

CA Consumer Finance se compose des entités suivantes : Agos⁽¹⁾ (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 %), CA Auto Bank⁽¹⁾ (reprise à 100 % de FCA Bank et de Drivalia, présent dans 19 pays, en Europe et au Maroc), GAC-Sofinco AFC⁽²⁾ (joint-venture 50/50 avec Guangzhou Automobile Group Co, en Chine), CA Mobility (joint-venture 50/50 avec CAL&F) et Leasys⁽²⁾ (un leader européen de la LLD automobile via une joint-venture 50/50 avec Stellantis).

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 2023 pour soutenir l'économie dans un

contexte de forte inflation et pour accompagner la transition énergétique de ses clients, de ses partenaires et de la société :

- **Un leader du crédit à la consommation et fournisseur d'accès à toutes les solutions de mobilités en Europe, avec des collaborateurs engagés** pour les clients, les partenaires et la société :
 - 17,2 millions de clients ;
 - 113 milliards d'euros d'encours bruts gérés fin 2023 (dont 66,8 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 ;
 - 60 milliards d'euros d'encours gérés automobile fin 2023.
- CA Consumer Finance ambitionne de devenir le leader européen de la mobilité décarbonée avec pour objectifs : un véhicule neuf 100 % électrique sur trois à horizon 2025, 50 % de véhicules électrifiés (électriques et hybrides) parmi les véhicules neufs financés d'ici 2025 et une réduction de - 50 % de l'intensité carbone des financements auto à horizon 2030 (vs. 2020). Ces objectifs seront rendus possibles grâce à l'expansion de Leasys qui vise 1 million de véhicules en flotte d'ici 2026, à l'intégration à 100 % de CA Auto Bank, au développement de Drivalia et à la signature de nouveaux partenariats avec des constructeurs 100 % électriques. Le développement des financements automobiles dans les entités historiques de CA Consumer Finance (entités "universelles" couvrant le crédit à la consommation et le financement automobile), celui d'Agilauto, plateforme de solutions de leasing automobile et d'éco-mobilité destinée aux clients particuliers, professionnels et entreprises des Caisses régionales du Crédit Agricole et de LCL et la création d'un catalogue complet et ambitieux de services associés sous la marque CA Mobility Services participeront également à cette trajectoire ;
- CA Consumer Finance ambitionne aussi 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.

⁽¹⁾ Entité consolidée

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ **Un développement accéléré pour devenir leader de la mobilité décarbonée**, avec la mise en place en 2023 d'une offre complète de leasing via Leasys, l'élargissement de l'empreinte géographique de CA Consumer Finance avec l'intégration à 100 % de CA Auto Bank et de sa filiale Drivalia, la montée en puissance de la plateforme Agilauto et le lancement d'Agilauto Partage, une solution de partage de véhicules déployée pour l'instant pour les particuliers en milieu rural.
- ▶ **L'étoffement de l'offre de services** avec la mise en place d'une offre d'extension de garantie et de contrat de maintenance via la JV créée avec Opteven et d'une offre de livraison de véhicules avec Hiflow, ces deux services étant les premiers d'une gamme qui en comptera plus de 20 en 2026.
- ▶ **Une qualité de service reconnue par les clients**, CA Consumer Finance prenant cette année la première place du classement des organismes de crédit en France avec un IRC de + 13 et au Portugal avec + 34.
- ▶ **Des parcours digitaux toujours dans les plus hauts standards du marché** et reconnus pour la qualité de l'expérience utilisateur (Sofinco.fr remporte pour la troisième année consécutive le Trophée Google UX dans la catégorie crédit par exemple) avec une focalisation forte dès cette année sur le développement de l'*open banking* au sein de la plupart des entités du Groupe (CA Auto Bank, Agos, Sofinco France...) afin d'améliorer l'expérience utilisateur, la performance de l'octroi et de réduire la fraude et le risque.
- ▶ **Une expérience collaborateur récompensée**, CA Consumer Finance ayant reçu pour ses entités en France et en Italie la certification Great Place To Work® 2023, qui vient consolider les certifications Great Place To Work® et Best Workplaces™ également obtenues par Sofinco Espagne et Credibom au Portugal.
- ▶ **Une accélération des ambitions sociétales et environnementales** :
 - poursuite de la mise en œuvre d'une démarche d'"entreprise à engagements" au sein des entités (déclinaison des engagements, mise en place d'un Comité de parties prenantes, lancement d'une démarche de certification RSE) ;
 - réduction de l'empreinte carbone de fonctionnement (- 25 % d'ici 2025, - 50 % en 2030) : à fin 2022, l'empreinte carbone du Groupe est en baisse de 11 % à isopérimètre par rapport à 2019. Des actions de réduction continuent d'être déployées principalement axées sur les achats, le transport et l'énergie.

LEASING & FACTORING

ACTIVITÉ ET ORGANISATION

Avec 32 milliards d'euros d'encours gérés, dont 28 % à l'international, Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) est un acteur majeur du crédit-bail et de l'affacturage en France et en Europe.

CAL&F finance les projets et les besoins de trésorerie des entreprises, des professionnels, des agriculteurs et des collectivités locales, quels que soient leur taille ou leur secteur d'activité. CAL&F, présent dans onze pays, notamment en Europe, 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.

CAL&F propose des solutions de financements locatifs qui répondent aux besoins d'investissement et de renouvellement des équipements des entreprises. L'entreprise apporte aussi une véritable valeur ajoutée grâce à un conseil et une analyse des risques pour les investissements mobiliers ou immobiliers : la Location Opérationnelle Informatique, la Location Longue Durée ou encore la Location avec Option d'Achat, les assurances et services dédiés à chacune de ses offres de financement, le Crédit-Bail Immobilier, le Lease-Back (cession-bail).

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 des factures clients, relance et recouvrement des factures clients, 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.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ L'IRC de CAL&F reste à un haut niveau, proche de celui de 2021 mais en légère baisse par rapport à 2022.
- ▶ L'offre LLD commercialisée par Agilauto by CA Mobility, marque de CA CF et de CAL&F, est déployée sur l'ensemble du marché des entreprises de LCL (Banque des Entreprises, Institutionnels et Gestion de Fortunes - BEIGF) et la plupart des Caisses régionales.
- ▶ Lancement de l'autopartage rural Agilauto Partage.
- ▶ 39 % de ses parcours clients sont digitalisés, avec une ambition à 80 % d'ici fin 2025.
- ▶ La gamme Factoring RSE, dédiée aux entreprises (Grandes Entreprises et PME), a été créée et vise à encourager et à récompenser les clients engagés dans une démarche RSE.
- ▶ La Rémunération Variable Collective intègre un "bonus écologique", déclenché en fonction de la baisse de l'empreinte carbone fonctionnelle de CAL&F (empreinte carbone fonctionnelle).
- ▶ Une enveloppe d'augmentation dédiée et un index élevé à 97 points portent les actions pour l'égalité professionnelle femmes-hommes.

GRANDES CLIENTÈLES

BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

ACTIVITÉ ET ORGANISATION

Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (Crédit Agricole CIB) est la Banque de financement et d'investissement du Groupe Crédit Agricole. Elle accompagne les clients de la Banque, entreprises et institutions financières, dans la couverture de leurs besoins financiers à travers le monde, en leur proposant une gamme étendue de produits et services dans les métiers de la banque de marché, de la banque d'investissement, des financements structurés, de la banque de transactions et du commerce international. Le modèle de Crédit Agricole CIB repose sur une base de clientèle majoritairement corporates (65 % des revenus commerciaux 2023) et un réseau international puissant et coordonné (64% 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 *Energy & Real Assets* dédié aux **financements structurés** 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 l'aéronautique, du maritime du transport ferroviaire, de l'immobilier, des ressources naturelles, de l'électricité et des infrastructures, ainsi que de la transition

énergétique. En 2023, Crédit Agricole CIB a confirmé son leadership mondial dans les financements structurés tout en maintenant une gestion prudente des risques.

- Le pôle de la **banque commerciale** intègre plusieurs activités :
 - le pôle *Corporate and Leveraged Finance* (CLF) est une activité mondiale qui englobe les activités de financement à effet de levier, de financements des télécommunications et de fonds, ainsi que les activités d'origination de crédits bilatéraux et syndiqués vanille, créant ainsi une plateforme d'origination de premier plan pour le financement des entreprises et des institutions financières et le financement à effet de levier. Crédit Agricole CIB présente un positionnement de premier plan : deuxième *bookrunner* de crédits syndiqués en volume en France et troisième en EMEA en 2023⁽¹⁾ ;
 - 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 Agences Crédit Export).

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.
- La **banque de marché** couvre les activités de couverture et de financement des clients, c'est-à-dire l'ensemble des opérations d'achats/ventes, de structuration sur les marchés de taux, change, crédit, ainsi que les émissions obligataires, les opérations de titrisation et de trésorerie. Crédit Agricole CIB maintient sa première position sur les émissions des Corporates⁽¹⁾ français pour la cinquième année consécutive. Crédit Agricole CIB affirme ses positions de leader sur les émissions obligataires en prenant la deuxième position mondiale en *All bonds* en euros⁽¹⁾ et la deuxième position en *green, social & sustainable bonds* en euros⁽²⁾.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- Dans le cadre de son adhésion au *Net Zero Banking Alliance* visant la neutralité carbone d'ici 2050, le Groupe Crédit Agricole s'est fixé des objectifs à atteindre à horizon 2030. Crédit Agricole CIB s'inscrit dans les trajectoires de décarbonation du Groupe des secteurs pétrole et gaz, électricité, automobile, immobilier commercial, ciment, ainsi que depuis 2023 acier, aviation et transport maritime.
- Renforcement et accélération de la stratégie Climat en cessant le financement de tout nouveau projet d'extraction d'énergies fossiles, en accélérant la réduction des émissions financées : - 75 % sur les émissions financées sur le secteur *Oil & Gas* d'ici 2030 (contre - 30 % annoncé en 2022), soit un rythme deux fois supérieur à celui du scénario *Net Zero* de l'AIE.
- Poursuite du programme de transformation digitale ACT "Augmented CACIB Transformation". L'ambition de ce programme est d'accélérer l'effort d'investissement informatique dans le cadre du PMT, en développant de nouveaux produits tout en enrichissant l'offre de produits existants. 150 nouveaux projets ont été développés en 2023 dans les domaines de la *blockchain*, de l'IA ou encore de la RPA, notamment des solutions de cash management, de *supply chain* finance, ainsi que le portail client Optimall.
- Ouverture d'une succursale au Danemark, à Copenhague. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du plan stratégique Ambitions 2025 de la Banque, qui prévoit notamment de renforcer sa présence en Europe.
- Trois réalisations majeures dans le cadre du Projet Humain : poursuite du déploiement de la démarche de responsabilisation, lancement d'un parcours de formation en ligne entièrement dédié aux compétences ESG, et renforcement de la politique de recrutement des jeunes engagée depuis plusieurs années avec l'accueil de plus de 2 000 d'entre eux.

(1) Source : Refinitiv.

(2) Source : Bloomberg.

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. Son activité est en croissance régulière en termes d'actifs et de couverture géographique.

Avec 7 000 collaborateurs présents dans 18 pays, CACEIS propose une gamme complète de solutions d'*asset servicing*. Les centres de compétence du Groupe organisés par activité assurent des prestations homogènes à tous les clients, indépendamment de leur

implantation géographique. Par ailleurs, grâce à une présence sur tous les fuseaux horaires, le Groupe assure une continuité de services à tous ses clients. Des experts locaux sont présents dans chacune des implantations pour assurer des relations de proximité avec ses parties prenantes.

CACEIS met en œuvre une stratégie de digitalisation de sa chaîne de valeur, au service de ses clients. Il capitalise sur le digital pour améliorer l'expérience utilisateur, augmenter l'efficacité et la sécurité des opérations et optimiser les canaux de vente des produits.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ Le 1^{er} juillet 2023, CACEIS a acquis les activités européennes d'*asset servicing* de RBC Investor Services et accueilli plus de 2 000 nouveaux collaborateurs présents dans neuf implantations. Avec cette opération, CACEIS change de dimension : un leadership incontesté en Europe dans le *private equity*, une expertise renforcée sur les services d'agent de transfert et de support à la distribution des fonds, une présence étendue auprès de clients notamment en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.
- ▶ CACEIS poursuit sa démarche d'amélioration continue de la satisfaction clients avec ses enquêtes "Leading by Client Satisfaction" et obtient lors de sa dernière campagne un IRC (Indice de Recommandation Client) de 18 en progression de 7 points par rapport à l'année précédente.
- ▶ CACEIS Bank, la banque du groupe CACEIS en France, devient la première banque française dépositaire conservateur d'actifs financiers à obtenir l'enregistrement PSAN (Prestataire sur Actifs Numériques) en juin 2023.
- ▶ CACEIS a reçu le prix "ESG Initiative of the Year" décerné par le journal *Asset Servicing Times* pour la mise en place d'outils innovants permettant à ses clients d'évaluer, de suivre et de rendre compte des risques ESG et climatiques et de les préparer à l'évolution du cadre réglementaire.
- ▶ CACEIS a mis en œuvre des macro-filières Management, Pilotage de Projet et Expertise dans l'ensemble des entités, en France et à l'international, afin de clarifier les rôles, renforcer les compétences métier et recentrer les managers sur le pilotage de l'activité et l'accompagnement des équipes pour une plus grande performance collective.

ACTIVITÉS ET FILIALES SPÉCIALISÉES

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 premier financeur privé en fonds propres et quasi-fonds propres des entreprises en France par l'intermédiaire de ses sociétés de gestion en capital investissement. En 2022, les structures régionales⁽¹⁾ et IDIA ont effectué 147 opérations représentant 418 millions d'euros de montants investis⁽²⁾.

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 2,2 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 2023

- ▶ 180 millions d'euros investis en 2023 sur 14 nouveaux investissements. IDIA est actionnaire minoritaire actif dans plus de 110 participations à fin 2023.
- ▶ Le lancement du fonds Ambition Agri Agro Investissement avec deux premières opérations significatives, 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.
- ▶ L'accélération de l'accompagnement extra-financier de nos participations, avec la consolidation de l'équipe dédiée à la thématique ESG et le déploiement d'un accompagnement Cyber Sécurité.
- ▶ La présence renforcée auprès de l'association France Invest, avec l'intégration du Club Operating Partners portant notre engagement au sein de neuf clubs et commissions.

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, l'inclusion et la cohésion sociale.

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

transaction 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 particuliers, et Crédit Agricole Immobilier Corporate et Promotion, au service des entreprises, des institutionnels et des collectivités.

(1) CARVEST, GSO Capital, SOCADIF, SOFILARO, SOFIPACA, UNEXO.

(2) Capital Investissement uniquement – exclut fonds de dette, infrastructures, et fonds de fonds.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ Poursuite du projet Banque-Immo et de l'intégration des services immobiliers (transaction, location et gestion locative) dans les agences bancaires du groupe Crédit Agricole avec **l'identification de plus de 65 000 projets immobiliers** en 2023.
- ▶ Acquisition de Sudeco, entreprise de *property management* dédiée à l'immobilier commercial, permettant à Crédit Agricole Immobilier de devenir le **quatrième acteur du property management institutionnel en France** en chiffre d'affaires.
- ▶ Poursuite des engagements de Crédit Agricole Immobilier en matière **d'immobilier bas carbone** avec notamment l'inauguration du prototype de mur en bois et béton de chanvre au cœur de l'éco-quartier Woodi à Melun et le début des travaux du premier green-campus à énergie positive de Stellantis à Poissy.
- ▶ Mise en place d'un chat sur le site ca-immobilier.fr permettant aux prospects d'échanger en ligne avec des conseillers et visant ainsi à **optimiser l'expérience client digitale**.
- ▶ Accompagnement des enjeux sociétaux des territoires, en lien avec les Caisses régionales et acteurs locaux, via le **développement de résidences pour seniors et étudiants 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 2023

- ▶ Évolution des usages pour l'ensemble du paiement mobile par nos clients avec 6,7 millions de clients, toutes solutions de paiement confondues au niveau Groupe (CA et LCL).
- ▶ Le dispositif de lutte contre la fraude continue de progresser s'appuyant sur le développement du sms fraude interactif et la mise en place du dispositif d'Intelligence Artificielle.
- ▶ La signature de l'accord engageant avec Worldline pour sceller un partenariat et créer un acteur majeur des services monétiques pour les commerçants en France.
- ▶ La solution d'établissement de paiement de CAPS dédiée aux *marketplaces*, Agorapay, franchit le seuil du million de flux confiés, avec 440 marchands actifs à ce jour.
- ▶ L'Indice de Recommandation Clients (IRC) continue à progresser pour atteindre un niveau historique à + 25.
- ▶ L'obtention pour la deuxième année consécutive du label *Gold EcoVadis*.
- ▶ Lancement de l'expérimentation de l'application Mes Tickets qui permet de conserver, classer et gérer tous ses tickets de caisse avec un système de notifications quand les garanties et retours arrivent à échéance.
- ▶ Les innovations RSE : Serenipay, la solution de paiement vocale dédiée aux déficients visuels, le lancement de l'expérimentation de la carte RSE (mesure de l'empreinte carbone des achats réalisés) et la migration du parc de cartes en PVC recyclé (rPVC) : démarrage du pilote CRCA et LCL sur un périmètre de 100 000 cartes.

CRÉDIT AGRICOLE GROUP INFRASTRUCTURE PLATFORM

Crédit Agricole Group Infrastructure Platform (CA-GIP) regroupe 80 % de la production informatique, des infrastructures et des plateformes technologiques du Groupe Crédit Agricole.

CA-GIP est composé de 1 900 collaborateurs répartis sur les territoires en France, ayant pour objectif de répondre aux défis de la révolution digitale, que le Groupe Crédit Agricole relève afin de renforcer sa position concurrentielle.

CA-GIP a pour ambition de développer de nouvelles plateformes innovantes adaptées aux nouveaux usages, tout en garantissant un haut niveau de sécurité et de confidentialité. Le tout en affirmant et démontrant son engagement RSE.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ Certification internationale *TOP Employeur 2023*.
- ▶ Mise à disposition d'un livret des écogestes numériques pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe .
- ▶ Engagement de CA-GIP : Don d'organes et de tissus, sobriété numérique, portraits de collaboratrices *Women In Tech* afin de féminiser les métiers de l'IT, 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 continue d'afficher une bonne rentabilité dans son secteur.

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

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ Le magazine *Merci pour l'info* accélère sa dimension digitale (1,6 million d'abonnés numériques).
- ▶ N°1 dans leur univers de concurrence : *Merci pour l'info, Santé Magazine, Parents, Maison créative, Détente Jardin, Régal, Départs en France, Secrets d'Histoire, Les Maternelles et Les Petits Plats de Laurent Mariotte*.
- ▶ Développement de contenus concernant les enjeux sociaux des Français : éco-rénovation, prévoyance, bien se nourrir, parentalité.
- ▶ Une réduction de l'empreinte carbone de 42 % depuis 2019 ⁽¹⁾.

BFORBANK

BForBank est la banque en ligne du Groupe Crédit Agricole. En 2023 BforBank se réinvente et lance une nouvelle proposition de valeur. BforBank crée la banque digitale relationnelle. Avec ce positionnement, elle entend devenir l'un des leaders du marché en Europe d'ici 2030.

L'objectif pour BforBank: accompagner ses clients vers le bien-être financier, soit la capacité à gérer efficacement leurs finances, à se sentir en contrôle et à maintenir un équilibre entre les revenus, les dépenses, l'épargne et les investissements.

Les offres comprennent l'essentiel de la banque au quotidien, virements instantanés gratuits, opérations en temps réel,

carte virtuelle sécurisée... Les clients retrouveront en plus dans l'offre BforZEN des assurances et assistances supplémentaires ainsi que des paiements sans frais hors zone euro.

Ces offres s'accompagnent d'une toute nouvelle application mobile basée sur un socle technologique de pointe permettant de renforcer l'agilité de BforBank.

L'offre bancaire de BforBank s'enrichira dès le 1er semestre 2024 de nouveaux produits d'épargne (livrets réglementés, bourse, assurance-vie...).

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ Trophées du meilleurs parcours d'entrée en relation - Ux Finances Benchmark Google 2023.
- ▶ Label Happy Trainee pour la troisième année consécutive.
- ▶ Un service client reconnu et désormais accessible 24/7: Lauréat des Trophées qualité de la banque, "Trophée conseiller projets" par Moneyvox.

CA TRANSITIONS & ENERGIES

Créé en 2022, Crédit Agricole Transitions & Energies est un acteur qui accompagne et facilite les transitions environnementales de ses clients à travers deux activités :

- la production et la fourniture d'électricité renouvelable en circuit court, en coopération avec les acteurs des territoires, avec à l'appui une offre d'investissement et une offre de financement ;

- le conseil et les solutions en transitions, en accompagnant les démarches de sobriété des clients du Groupe.

Crédit Agricole Transitions & Energies regroupe 65 collaborateurs et met ses expertises au service des particuliers, des professionnels, entreprises, agriculteurs et des collectivités locales.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE 2023

- ▶ Financement : Structurer et distribuer près de 19 Mds€ de financement de projets ENR, en cumulé d'ici 2030, par le biais de CA TE / Unifergie.
- ▶ Production d'énergies renouvelables : 2 GW de capacité installée d'ici 2028 à partir d'actifs détenus par le Crédit Agricole.
- ▶ Fourniture d'électricité : 500 GWH d'ici 2026, équivalent consommation annuelle de 196 000 habitants (par exemple habitants de Reims).

⁽¹⁾ Source : GHG Protocol. Scope 1, 2, 3



2

LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

2.1 Consultation des parties prenantes	29
2.2 Matrice de matérialité	29
2.3 Analyse des enjeux et risques extra-financiers	30

2.1. CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

Les attentes des parties prenantes vis-à-vis des établissements financiers évoluent constamment. Crédit Agricole S.A. les écoute régulièrement au travers de différents dispositifs :

- des rencontres régulières avec des acteurs de la société civile (des syndicats professionnels, des associations, des ONG) ;
- des consultations régulières 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 tables rondes ou des groupes de travail nationaux ou internationaux) ;
- la consultation formelle des collaborateurs au travers d'un questionnaire annuel et informelle au travers de nombreux échanges avec des collaborateurs organisés par le top management ;
- de nombreux webinaires thématiques autour de thèmes de société ou d'actualité animés par des experts auxquels de nombreux top managers participent avec la possibilité de poser des questions soit en direct soit par chat ;
- l'analyse et le traitement systématique des controverses qui concernent directement ou indirectement Crédit Agricole S.A.

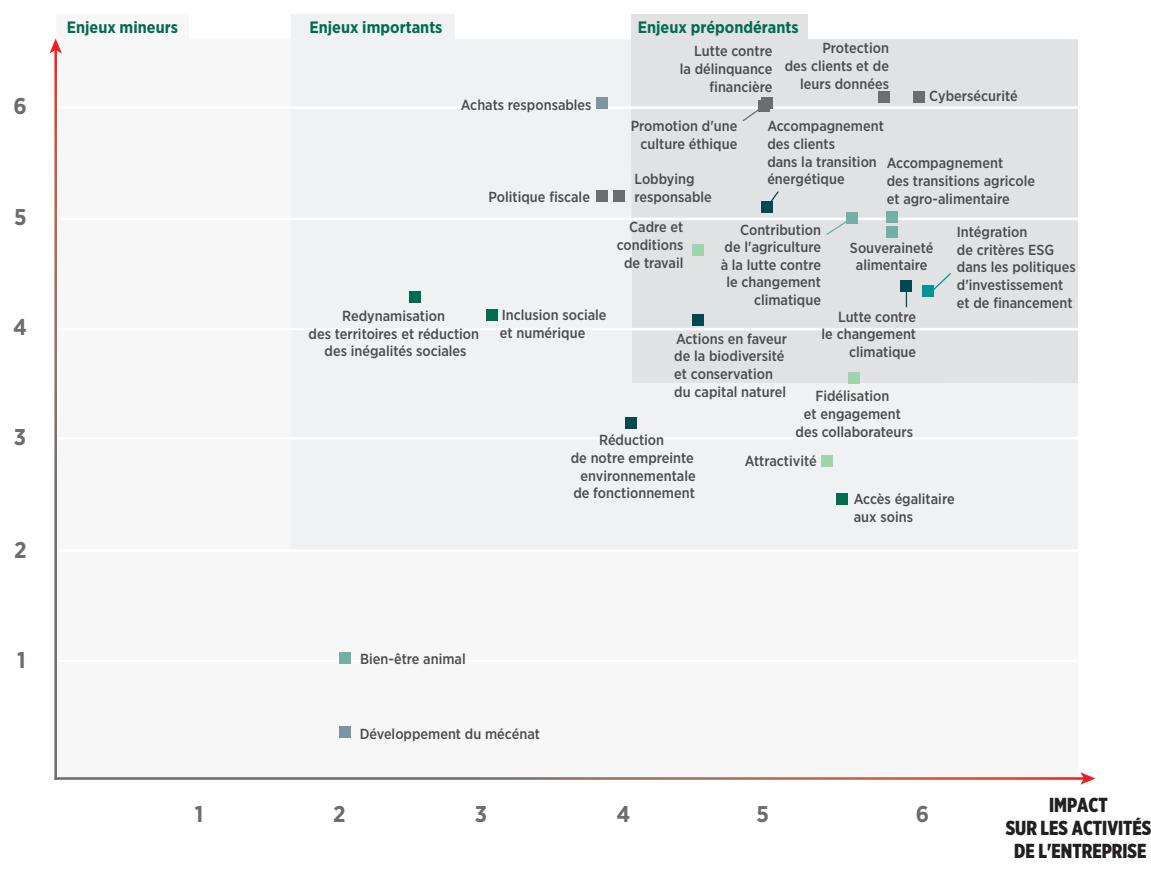
avec la possibilité de réunir une cellule de crise présidée par deux membres du COMEX de Crédit Agricole SA en tant que de besoin. Des rencontres ponctuelles à la demande de représentants de communautés locales s'estiment lésées dans leurs droits par des entreprises financées ou pas par le Crédit Agricole ;

- 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 ;
- l'évaluation des attentes des parties prenantes identifiées grâce à une enquête nationale. Actualisée en 2023, 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 nouvelles attentes ou l'évolution de celles qui apparaissaient plutôt en « signaux faibles ».

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 représenter les attentes des parties prenantes selon une matrice de matérialité structurée autour de deux axes : l'intensité des attentes des parties prenantes et l'impact du risque estimé par Crédit Agricole S.A.

IMPORTANCE POUR
LES PARTIES PRENANTES



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⁽¹⁾ 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.

Après 8 mois de travaux réunissant l'ensemble des dirigeants du Groupe Crédit Agricole, le projet sociétal a été décliné en trois thèmes d'engagement : l'engagement du Crédit Agricole à contribuer à l'avènement d'une économie bas-carbone, à contribuer au renforcement de la cohésion et de l'inclusion sociales et à accompagner les transitions agricoles et agro-alimentaires. Ces trois thèmes, déclinés en dix marqueurs objectifs et quantifiés pour la plupart, ont fait l'objet d'une présentation et d'une publication le 1^{er} décembre 2021. La stratégie climat du Crédit Agricole, qui s'inscrit dans le premier thème d'engagement, a fait l'objet d'une première présentation (incluant cinq trajectoires sectorielles de décarbonation) le 6 décembre 2022 puis d'une seconde le 14 décembre 2023 (avec cinq secteurs supplémentaires).

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 2023 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 de l'engagement sociétal, risques, conformité, achats, et RH du Groupe⁽²⁾. 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. partie 6.1 "Devoir 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 page 868 dans le Document d'Enregistrement Universel 2023 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
Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone	Lutte contre le changement climatique	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).	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.	Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme	3.4.1. Présentation générale de la stratégie climat 3.4.2. Accélérer le développement des énergies renouvelables 3.4.3. Accompagner tous les clients dans leurs transitions 3.4.4. Se désengager des énergies fossiles
3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 					
11 INCLURE LES COMMUNAUTES DURABLES 					
12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 					
13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES 					
14 VIE MARINE 	Réduction de l'empreinte environnementale de fonctionnement (Engagement #1) ⁽¹⁾	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.	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.).	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.4.6. Se fixer des objectifs de réduction de l'empreinte environnementale de fonctionnement
15 VIE TERRISTRE 					
Accompagnement de 100 % des clients dans leur transition énergétique (Engagement #2)	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.	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.	Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme	3.4.3. Accompagner tous les clients dans leurs transitions	

⁽¹⁾ Pour plus d'informations sur les 10 engagements du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole : <https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/le-projet-societal-du-groupe-credit-agricole>

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque	
	Actions en faveur de la biodiversité et conservation du capital naturel	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 1000 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.	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.	Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme	3.4.5. Agir en faveur de la biodiversité et du capital naturel 3.6. Stratégie d'accompagnement des secteurs agricole et agroalimentaire	
Réussir les transitions agricole et agroalimentaire	    	Accompagner l'évolution des techniques vers un système agroalimentaire compétitif et durable (Engagement #8)	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, agroalimentaires, 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...	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 8 agriculteurs sur 10 en France ⁽¹⁾ et acteur majeur de l'agroalimentaire.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.6.2. 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 (Engagement #9)	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.	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, et (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 8 agriculteurs sur 10 en France.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.6.3. Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique	
	Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire (Engagement #10)	Les systèmes alimentaires ont été soumis en 2023 à d'importants bouleversements géopolitiques, sanitaires et climatiques qui ont impacté certaines productions agricoles. La production qui pourrait également être impactée par une crise des vocations dans le monde agricole.	En tant que banquier référent des agriculteurs français, 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.	Risque limité avec un impact à court, moyen et long terme	3.6.4. Contribuer au renforcement de la souveraineté alimentaire	

⁽¹⁾ Source : Baromètre de pénétration commerciale (2022).

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque
Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne     	Attractivité	En tant qu'employeur, Crédit Agricole S.A. a un impact direct dans les territoires et les bassins d'emploi.	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.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.2. Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne Des opportunités multiples
	Fidélisation et engagement des collaborateurs	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.	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.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.2. Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne
	Cadre et conditions de travail	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.	Le Groupe veille à respecter les réglementations et à entretenir un dialogue social de qualité et ainsi se prémunir 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.	Risque prépondérant avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.2. Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne Un cadre de travail attractif et sécurisant

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque
Renforcer l'inclusion et la cohésion sociale	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	3.5.1.1. 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)	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 impactera négativement son attractivité, sa réputation et se matérialisera par des pertes de parts de marché.	Risque important avec un impact à court, moyen et long terme	3.5.1.2. Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales
Promouvoir la RSE dans la chaîne de valeur	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

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque
Favoriser la confiance et la protection de nos clients 	Lutte contre la délinquance financière	La lutte contre la délinquance financière prévient 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 et moyen 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
	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 contentieux 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. encadre 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	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. 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.	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 pourrait causer des pertes significatives et serait susceptible 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

Thématique et contribution aux ODD	Enjeu	Matérialité sociétale et environnementale	Matérialité financière	Risque	Politique de maîtrise du risque
Intégrer l'ESG dans les financements et investissements  	Intégration de critères ESG dans 100 % de l'analyse des financements (aux entreprises et agriculteurs) et investissements (Engagement #3)	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

3.1. La stratégie ESG : un levier au service d'une transition juste	38
3.2. La gouvernance	39
3.3. Une conformité dans l'intérêt des clients et de la société	45
3.4. Stratégie environnementale	49
3.5. Stratégie sociale	68
3.6. Stratégie d'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires	98

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^e 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⁽¹⁾). Dans ce contexte de mutations, la stratégie ESG du Crédit Agricole doit contribuer à la mise en place d'une transition climatique juste. En effet, la réalisation des objectifs climatiques ne saurait se distinguer d'un engagement en faveur de la cohésion sociale, en veillant à accompagner les acteurs économiques les plus avancées comme 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. C'est également dans ce contexte et avec son ambition de contribuer à l'avènement d'une économie durable que le Crédit Agricole S.A. a décidé en juin 2022 de créer un nouveau métier, Crédit Agricole Transitions & Energies, dédié à la production et la fourniture d'énergie renouvelable mais également à l'accompagnement des clients dans la recherche d'une meilleure sobriété. C'est également dans le cadre de son plan 2022 - 2025 que le Crédit Agricole a décidé de lancer un deuxième nouveau métier : 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 stratégie du Projet Sociétal et à sa mise en œuvre

Conduite au plus haut niveau par les dirigeants du Groupe, le déploiement du Projet Sociétal et de la stratégie ESG est animé par une gouvernance dédiée, le Comité 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 démarche éthique du Groupe Crédit Agricole permet de favoriser la confiance des clients et de la société envers les institutions financières et accompagne ainsi la responsabilité sociétale du Groupe. Dans cette optique, le Groupe Crédit Agricole renforce en continu 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 trois axes complémentaires : (i) accélérer le développement des énergies renouvelables, (ii) accompagner tous les clients dans leurs transitions et (iii) se désengager des énergies fossiles. 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 au regard 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⁽²⁾, le Crédit Agricole adopte une démarche universelle, fondée sur la cohésion et l'inclusion sociales, 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 8 agriculteurs sur 10 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) Pour la définition de Raison d'Être, se référer au glossaire page 868 dans le Document d'Enregistrement Universel 2023 de Crédit Agricole S.A.

3.2. LA GOUVERNANCE

3.2.1 UNE GOUVERNANCE PRÉSENTATIVE 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 Caisse régionales, principal actionnaire de Crédit Agricole S.A. La représentation majoritaire des Caisse 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 Caisse 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 Caisse 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 50 % de femmes au 31 décembre 2023⁽¹⁾. À l'exception du Comité stratégique et du Comité de l'engagement sociétal, présidés 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" du Document d'enregistrement universel.

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. 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. L'examen de la Déclaration de performance extra-financière 2022, comprenant la stratégie climat du Groupe, a été réalisé par le Conseil d'administration le 14 mars 2023 après analyse du Comité stratégique et de la RSE (qui a été par la suite scindé en Comité stratégique et Comité de l'engagement sociétal).

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 de l'engagement sociétal, 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 de l'engagement sociétal**, présidé par le Président du Conseil d'administration, examine et valide 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.
- **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.

La Direction exécutive de Crédit Agricole S.A. est constituée de trois Directeurs généraux délégués, dirigeants effectifs, aux côtés du Directeur général :

- 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 de l'engagement sociétal, la Direction Projet Client et la Direction des ressources humaines Groupe ainsi que la Direction pilotage et impulsions Projet de Groupe ;
- Jérôme Grivet, Directeur général délégué de Crédit Agricole S.A., en charge du **pilotage** et du **contrôle** ;
- Xavier Musca, Directeur général délégué de Crédit Agricole S.A., en charge des **Grandes clientèles** et Directeur général de Crédit Agricole CIB.

(1) Au 31 décembre 2023, le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. comptait neuf femmes sur 18 membres entrant dans le décompte légal, qui n'intègre pas les administrateurs élus par les salariés.

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 de la stratégie ESG**, présidé par le Directeur Général de Crédit Agricole S.A. et composé des 3 Directeurs Généraux Délégués, la Directrice Générale d'Amundi, le Directeur Général de Crédit Agricole Assurances, la Directrice des Risques Groupe et la Secrétaire Générale de Crédit Agricole SA, examine les éléments constitutifs de la stratégie ESG (politiques sectorielles, normes, *guidelines*, *position paper*, méthodologies, trajectoires net zéro, etc.) pour les proposer à la validation du Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. avec l'avis du Comité de l'engagement sociétal et assure le suivi de la mise en œuvre des engagements du Groupe. Tenu bimestriellement, il peut examiner des dossiers sensibles, suit la gestion des controverses et procède, en tant que de besoin, à l'examen des sujets à risque élevés en matière RSE, éthique ou réputation ;
- **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 Caisse régionales. Il veille à la mise en œuvre des engagements sociétaux du Groupe ainsi qu'à la cohérence de sa stratégie ESG au sein du Groupe Crédit Agricole et examine des dossiers prospectifs relatifs aux questions ESG. Tenu trois fois par an, il peut également faire appel au Comité scientifique pour creuser des sujets sur lesquels la dimension scientifique est clé ;
- **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 de l'engagement sociétal et des entités du Groupe, lui est présenté de façon annuelle. Ce cadre

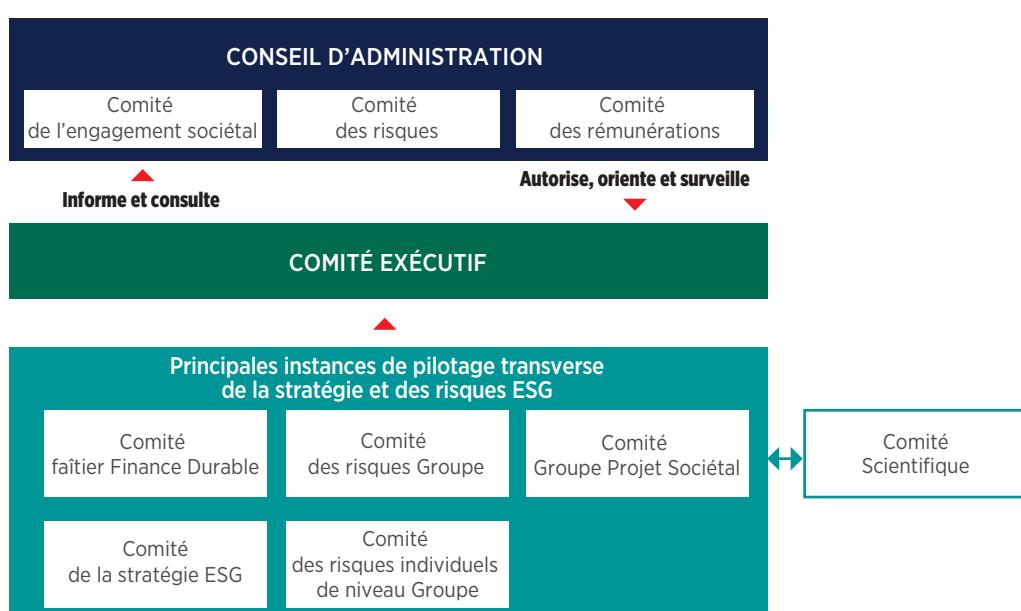
de risque détermine la feuille de route en matière de risques environnementaux pour l'année à venir ;

- 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 de l'engagement sociétal pour les enjeux ESG. Les décisions sont formalisées en séance par la signature d'un relevé de décision (voir Document d'enregistrement universel chapitre 5 "Risques et Pilier 3", partie 2 "Gestion des risques") ;
- **le Comité faîtier 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, valide les normes Groupe relatives à la réglementation en matière de finance durable et en suit la mise en application. Pour formuler les orientations en matière de finance durable, le Comité faîtier s'appuie sur **le Comité finance durable** composé de différents représentants des Directions de Crédit Agricole S.A.

En 2023, la Direction du Projet Sociétal a évolué en **Direction de l'engagement sociétal (DES)**, directement rattachée au Directeur général de Crédit Agricole S.A., dont la mission est d'identifier les grands enjeux sociétaux pour le Groupe, initier et coordonner la mise en œuvre de la stratégie ESG et structurer l'ensemble des initiatives sociales et environnementales des entités au sein d'une ligne métier Engagement sociétal. Le Directeur de l'engagement sociétal préside **le Comité de direction de la ligne métier** dont la mission est d'élaborer la stratégie ESG du Groupe tout en définissant et pilotant les objectifs de la ligne métier.

Un réseau de 485 acteurs RSE permet la diffusion de la stratégie ESG de Crédit Agricole S.A. 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 2023

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 faîtier.
 - En 2023, 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 2023, le comité s'est réuni à huit reprises afin de décider des parti-pris méthodologiques, de piloter les travaux sectoriels et leurs implications sur les métiers, de valider les engagements publics et réaliser les arbitrages nécessaires.
- ▶ **Le Comité scientifique est une instance pluridisciplinaire composée de 11 membres externes**, experts reconnus des questions climatiques et environnementales (partenaires académiques ou personnes physiques), se réunissant au moins deux fois par an.

Matthieu Brun	Directeur scientifique de FARM (Fondation pour l'Agriculture et la Ruralité dans le Monde)
Philippe Drobinski	Professeur à l'École polytechnique Directeur du laboratoire de météorologie dynamique de l'Institut Pierre-Simon Laplace (IPSL)
Mathieu Garnero	Directeur du projet <i>Life Finance Climact</i> à l'Agence de la transition écologique (ADEME)
Jean-Charles Hourcade	Chercheur au Centre international de recherche sur l'environnement et le développement (CIRED)
Pierre Jacquet	Professeur de politique économique à l'École des ponts Paris-Tech, membre du Cercle des Économistes et Président du Conseil scientifique de la Fondation FARM
Sylvie Lemmet	Présidente de Santé Publique France
Hervé Le Treut	Membre de l'Académie des sciences. Professeur à l'École polytechnique et à l'Université Paris-Sorbonne
Cindy Liotard	Responsable du programme transverse éco-innovation de la Direction de la recherche technologique du Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives (CEA)
Emmanuelle Porcher	Directrice adjointe et professeure, Muséum national d'histoire naturelle/Centre d'écologie et des sciences de la conservation
Florence Touzé-Rieu	Titulaire de la chaire Impact positif d'Audencia Business School, Nantes
Stéphane Voisin	Responsable du programme interdisciplinaire sur la finance verte et durable de l'Institut Louis Bachelier

- ▶ Il a pour mission d'éclairer, par l'expertise spécifique de chacun de ses membres, les questions liées à nos engagements, ainsi que d'élaborer des recommandations sur les orientations liées aux critères ESG au Comité Groupe Projet Sociétal.
 - En 2023, le Comité scientifique a notamment poursuivi son travail autour des questions posées au Groupe par la définition des cibles Net Zero, des trajectoires de décarbonation et des questions liées aux énergies fossiles.

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, après avis du **Comité de l'engagement sociétal**. Ce suivi de la stratégie climat est présenté sous la forme d'un tableau de bord reprenant les trajectoires Net Zéro et les engagements des entités du Groupe.

La stratégie climat fait l'objet de présentations régulières en Comité exécutif et en Comité de direction ainsi qu'au **Comité de la stratégie ESG**.

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, au titre de 2023, le poids des critères non économiques environnementaux et sociaux dans l'attribution de la rémunération variable annuelle des dirigeants mandataires sociaux a été harmonisé pour le Directeur général et les Directeurs généraux délégués et porté à 20 % répartis en :

- 10 % pour les critères liés à la RSE Sociétale ;
- 10 % pour les critères liés à la RSE Environnementale.

Par ailleurs, depuis l'année de performance 2023, l'acquisition de la rémunération variable long terme attribuée sous la forme d'actions gratuites de performance intégrée également un objectif lié à la performance environnementale et sociétale de Crédit Agricole S.A. pour 33,33 %. Celle-ci est mesurée à l'aune de deux objectifs :

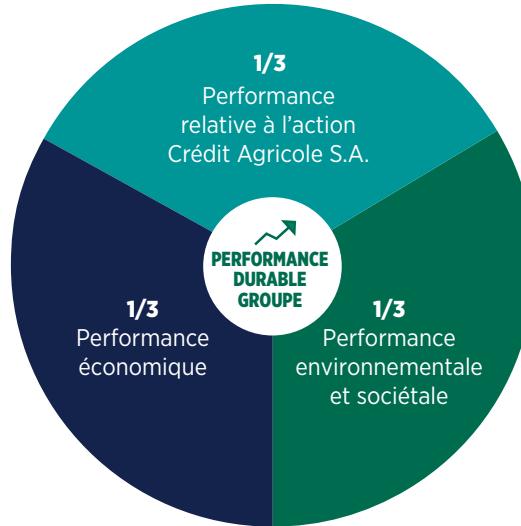
- contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone d'ici 2050 ;
- amplifier la diversité et la mixité dans toutes les entités du Crédit Agricole S.A. et au sein de sa gouvernance.

Pour l'attribution de la rémunération variable annuelle et pour l'acquisition de la rémunération variable long terme, les critères environnementaux ont été ajustés pour tenir compte de l'actualisation de nos engagements de trajectoire Net Zero.

CRITÈRES D'ATTRIBUTION DE LA RÉMUNÉRATION VARIABLE ANNUELLE AU TITRE DE L'ANNÉE 2023

		Philippe Brassac, Directeur général	Olivier Gavalda, Directeur général délégué	Jérôme Grivet, Directeur général délégué	Xavier Musca, Directeur général délégué	
Critères économiques (60 %)	Périmètre Crédit Agricole S.A. RNPG – COEX hors FRU – ROTÉ (équipondérés)	60 %	30 %	60 %	30 %	
	Pôle Grandes clientèles RNPG – COEX hors FRU – RWA (équipondérés)	-	-	-	30 %	
	Pôle Banque universelle RNPG – COEX hors FRU – RWA (équipondérés)	-	30 %	-	-	
	RSE sociétale (10 %)	<i>Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation (nombre de jeunes accueillis au sein du Groupe Crédit Agricole par an)</i>	5 %	5 %	5 %	5 %
		<i>Dynamique collective (nouvel indice IMR)</i>	5 %	5 %	5 %	5 %
Critères non économiques RSE (20 %)		<i>Croissance de 80 % de l'exposition de CACIB aux énergies bas carbone d'ici 2025</i>	4 %	4 %	4 %	4 %
	RSE environnementale (10 %)	<i>Augmentation de la capacité de production des installations d'énergies renouvelables que CAA contribue à financer pour la porter à 14 GW d'ici 2025</i>	3 %	3 %	3 %	3 %
		<i>Améliorer l'empreinte carbone de Crédit Agricole S.A.</i>	3 %	3 %	3 %	3 %
Critères non économiques autres (20 %)	Projet Client	8 %	7 %	5 %	5 %	
	Transformation technologique et digitale	5 %	7 %	5 %	5 %	
	Maîtrise des risques et conformité	7 %	6 %	10 %	10 %	

CRITÈRES D'ACQUISITION DE LA RÉMUNÉRATION VARIABLE LONG TERME 2023



Indicateurs	Pondération
Performance économique	33,3 %
Performance boursière	33,3 %
Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050	7,0 %
Amplifier la diversité et la mixité dans toutes les entités de Crédit Agricole S.A. et au sein de sa gouvernance	7,0 %
Diminution de 75 % des émissions CO ₂ liées aux financements des secteurs gaz et pétrole d'ici 2030	7,0 %
Diminution de 50 % de l'intensité CO ₂ liée au portefeuille de financement du secteur automobile d'ici 2030	7,0 %
Diminution de 58 % de l'intensité CO ₂ liée au portefeuille de financement du secteur de l'électricité d'ici 2030	7,0 %
% de femmes au Comex	3,1 %
% de femmes dans les viviers stratégiques	3,1 %
% de femmes parmi les dirigeants	3,1 %
% de relève internationale dans les plans de succession	3,1 %

Les informations détaillées sur la rétribution des mandataires sociaux au titre de l'année de performance 2023 sont consultables dans le Document d'enregistrement universel au chapitre 3, partie 4 "Politique de rétribution".

Au titre de 2024, le poids de la performance environnementale et sociétale est maintenu à l'identique aussi bien pour l'attribution de la rémunération variable annuelle que pour l'acquisition de la rémunération variable de long terme.

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⁽¹⁾ du Groupe et l'intégration des enjeux sociaux 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



(1) Pour la définition de Raison d'Être, se référer au glossaire page 868 dans le Document d'Enregistrement Universel 2023 de Crédit Agricole S.A.

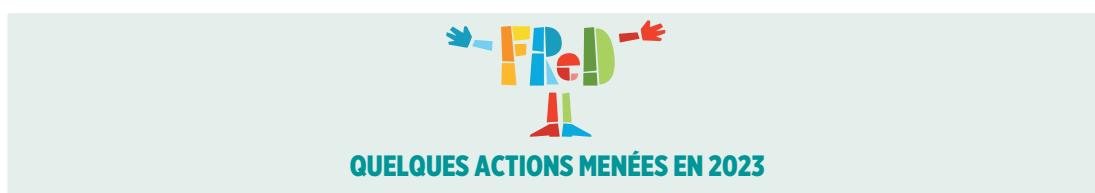
Chacune des 16 entités de Crédit Agricole S.A. adhérentes au dispositif FReD⁽¹⁾ doit mener six actions par an, les actions pouvant se dérouler sur plusieurs années (soit deux par référentiel) :

- 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 différences de rémunération variable des cadres dirigeants de Crédit Agricole S.A.

Intégré dans le calcul de l'intérêt pour plusieurs entités, FReD impacte également la rémunération variable de plus de 15 329 salariés. En 2023, 16 entités ont participé à ce dispositif et, pour la dixième année consécutive, Crédit Agricole S.A. publie son résultat FReD qui est de 1,21 en 2023 soit 93 % de la cible de 1,30.



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

Pilier FIDES Le G de ESG	Pilier RESPECT Le S de ESG	Pilier DEMETER Le E de ESG
<p>Actions Groupe en faveur de l'acculturation des collaborateurs au devoir de vigilance</p> <p>Lancement d'un quiz éthique et d'un plan de communication visant à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux ESG (CA Italia)</p> <p>Conception de supports d'acculturation au devoir de vigilance et déploiement du programme (CA GIP)</p> <p>Reporting sur le nombre de clients démarchés afin d'aligner leurs portefeuilles d'investissement sur un objectif Net Zéro (Amundi)</p> <p>Appropriation de la Taxonomie européenne par les métiers (CAA)</p>	<p>Actions Groupe en faveur des collaborateurs</p> <p>Formations, notamment ESG, pour développer et renforcer les compétences (Amundi, CAI, CACIB, CASA UES)</p> <p>Déploiement de dispositifs divers de mentorat pour toujours mieux accompagner les collaborateurs (CACEIS, CAPS, CAGIP)</p> <p>Favoriser l'insertion des jeunes (CACF, LCL, CAL&F, CA Bank Polska)</p> <p>Un plan de formation dédié aux enjeux RSE du secteur immobilier (CA Immobilier)</p>	<p>Actions Groupe de sensibilisation clients aux enjeux environnementaux</p> <p>Réduction de l'empreinte environnementale de fonctionnement (CACIB, CAPS, CAL&F, CAGIP, LCL, Uni-médias)</p> <p>Économie d'énergie dans les immeubles du Groupe (CA Immobilier, UES Crédit Agricole SA)</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> <p>Sensibilisation empreinte carbone personnelle des collaborateurs via My CO₂ (CA Immobilier)</p>

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

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 ET TEXTES DE RÉFÉRENCE⁽¹⁾

Prévenir et lutter contre la délinquance financière

- ▶ Questionnaire Wolfsberg (attestant du dispositif de Sécurité Financière mis en œuvre au sein du Groupe)
- ▶ Certificat de conformité à l'*US Patriot Act*
- ▶ Certification ISO 37001
- ▶ Outil de signalement des alertes professionnelles du Groupe Crédit Agricole

Protéger les clients et leurs données

- ▶ Politique de prévention et gestion des conflits d'intérêts
- ▶ Charte des données personnelles
- ▶ Politiques de Protection des données personnelles

Promouvoir une culture éthique

- ▶ Charte éthique
- ▶ Code de conduite

3.3.1 PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LA DÉLINQUANCE FINANCIÈRE

La lutte contre la délinquance financière qui prévient 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 encore fait l'objet en 2023 d'amélioration utilisant les technologies les plus avancées. 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, par une gouvernance dédiée de surveillance des abus de marché et par la formation des personnes concernées dans les entités du Groupe. Ainsi, l'efficience du dispositif est assurée 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, des contrôles et des programmes de formation des collaborateurs. À fin 2023, 98 % des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole ont réalisé la formation annuelle obligatoire sur la prévention de la fraude⁽²⁾.

• **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 2023, 96 % des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole ont été formés à la lutte contre la corruption⁽²⁾. Le Groupe Crédit Agricole a 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 2022, démontrant la volonté du Groupe d'adhérer durablement à des normes internationales élevées en matière de lutte contre la corruption. L'audit de suivi mené en 2023 (dans le cadre du cycle de trois ans de la certification renouvelée en 2022) n'a relevé aucune non-conformité.

(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) La majorité des personnes n'ayant pas réalisé la formation sont des nouveaux arrivants encore dans le délai de formation, des retours d'arrêt maladie longue durée, des personnes en congé parental, des démissions, etc.

- Droit d'alerte :** Les actions de prévention sont complétées par la mise en œuvre du droit d'alerte (*whistleblowing*). Le dispositif lanceur d'alerte, consécutif à la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016 intègre les apports de la loi Waserman 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, de la protection juridique du lanceur d'alerte. Il bénéficie ainsi de l'irresponsabilité civile et pénale, ainsi que de la protection contre les représailles. La confidentialité et l'anonymisation des alertes renforcent ces mesures. Cette protection juridique offerte 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).

Plus en détail, pour permettre à tout collaborateur témoin d'un dysfonctionnement, d'un délit ou d'un crime au sein de son entité de le signaler et de bénéficier de la protection assurée aux lanceurs d'alerte, le Groupe a mis en œuvre le droit d'alerte dans le cadre du dispositif décrit comme suit :

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. Cette plateforme est, sur le plan technique, administrée et sécurisée de manière indépendante, par l'éditeur BKMS. Également ouverte à certains tiers (par exemple actionnaires, administrateurs et toute personne extérieure avec laquelle le Groupe entretient des relations commerciales établies (fournisseur ou autres)), 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 échanger en permanence avec la personne du Groupe habilitée à traiter du fond de l'alerte via une boîte de dialogue sécurisée. Sa protection se base sur la confidentialité : les informations transmises par l'alerteur (noms, description des faits, pièces jointes) via l'outil Groupe sont cryptées et sécurisées avec un accès restreint à un nombre très limité d'utilisateurs ayant signé un engagement de confidentialité.

Le dispositif lanceur d'alerte est disponible en neuf langues, il 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.

Le dispositif a fait l'objet d'une campagne de communication qui s'est déroulée sur six mois auprès de la totalité des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole (encarts dans la newsletter quotidienne "60 secondes", animation régulière avec BD et vidéos, mise à disposition des entités d'un kit de communication complet en français, anglais et italien).

Plus de 490 alertes ont été remontées depuis la mise en œuvre de ce dispositif en 2019, incluant également les signalements relatifs au devoir de vigilance. Une nette augmentation du nombre de signalements est observée en 2023 (+ 45 % vs. 2022), conséquence directe de la campagne de communication.

3.3.2 PROTÉGÉR 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'inscrit 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, 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 tient et met à jour régulièrement un dispositif de prévention et de gestion des conflits d'intérêts qui repose d'une part sur des procédures encadrant notamment les rémunérations, les cadeaux et les avantages, et d'autre part sur des barrières à l'information permettant d'encadrer la circulation indue d'informations confidentielles et privilégiées. Par ailleurs, le dispositif repose sur des outils de suivi, ainsi qu'une formation régulière des collaborateurs. Un chantier de refonte du corpus procédural visant à sensibiliser l'ensemble des entités au dispositif de prévention et de gestion des conflits d'intérêts lancé en 2022, a été finalisé en 2023. Les entités du Groupe, ainsi que leurs collaborateurs doivent agir de manière honnête, loyale, et professionnelle pour servir au mieux les intérêts des clients. Le respect de la primauté des intérêts des clients est un élément essentiel dans la prévention des conflits d'intérêts qui peuvent les concerter.
- Le processus "Nouveaux produits/nouvelles activités" ("NAP")** est au cœur de l'engagement relationnel du Crédit Agricole. Processus exigeant et rigoureux, il constitue un levier essentiel pour assurer la protection de l'intérêt du client, en évitant de commercialiser des produits susceptibles de leur causer un préjudice, mais aussi pour conforter les forces de vente dans leur action quotidienne et prémunir le Groupe d'actions en responsabilité. Ainsi, tout lancement de nouveaux produits, activités ou services ou toute modification significative d'un produit, activité ou service existant ne peut être effectué sans l'autorisation préalable et explicite du Comité nouveaux produits/nouvelles activités (Comité NAP) chargé de vérifier que l'ensemble des conditions nécessaires à la distribution ont bien été réunies, tant sur le plan de la conformité juridique et réglementaire que sur le plan opérationnel. Ainsi, les enjeux et les risques sont systématiquement décomposés et analysés sous l'ensemble des angles et thématiques (e.g. protection clientèle, corruption, conflit d'intérêt, sanctions internationales, LCB/FT, fraude, éthique, ESG, protection des données, juridique, fiscal, comptable...). Chaque entité du Groupe doit mettre en place un dispositif NAP à son niveau, tout autant celles qui conçoivent les produits, activités ou services, les "producteurs", que celles qui les commercialisent, les "distributeurs", en relation étroite avec ces derniers. Chaque entité du Groupe doit également mettre en place à son niveau un dispositif de revue régulière de ces produits, activités ou services.

- **Protection de la vie privée et des données personnelles des parties prenantes du Groupe Crédit Agricole :** 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. 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 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, informations des tiers en cas de fuite 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, etc. Cette Charte des données personnelles est disponible sur les sites internet des entités du Groupe accompagnée de leurs Politiques de Protection des données personnelles. Les parties prenantes peuvent trouver dans ces politiques des informations détaillant notamment les finalités de traitement, les bases légales sur lesquelles elles reposent, les durées de conservation ou encore les destinataires. Les Politiques de Protection des données personnelles sont régulièrement mises à jour. Pour s'assurer du respect des droits et des libertés des personnes dont les données sont traitées, le Groupe Crédit Agricole s'appuie sur un dispositif composé des quatre piliers suivants : "Gouvernance", "Corpus normatif", "Formation" et "Contrôle"⁽¹⁾. Le pilotage de ce dispositif est assuré par les Délégués à la Protection des Données nommés au sein de chaque entité⁽²⁾ qui présentent annuellement un bilan de leur activité au niveau le plus élevé de leur Direction puis le transmettent à la Direction de la conformité Groupe. Le pilier "Gouvernance" se traduit notamment par l'intégration de la thématique de la protection des données personnelles dans les comités Groupe relatifs au déploiement des nouveaux produits et activités, au recours à des services informatiques en *cloud* ou tout simplement à des nouveaux usages de la donnée. Certains de ces comités sont déclinés au niveau des entités du Groupe Crédit Agricole. Le pilier "Corpus normatif" inclut un chapitre dédié à la protection des données personnelles, mis à jour en 2022, et décliné au sein de toutes les entités du Groupe Crédit Agricole soumises au RGPD. Sa déclinaison au sein des entités est suivie par la Direction de la conformité Groupe. Le pilier "Formation" donne la capacité aux collaborateurs du Groupe Crédit Agricole de mettre en œuvre des traitements de données personnelles

conformes au Corpus Normatif. Pour cela un programme de formations riches et variées est proposé comprenant une formation obligatoire pour tous les collaborateurs particulièrement exposés aux traitements de données personnelles, ainsi que des formations dédiées à la montée en compétence des Délégués à la Protection des Données ("Data Protection Officer") ou encore des sensibilisations à destination des métiers. Enfin, le respect des règles prévues dans le Corpus normatif RGPD du Groupe fait l'objet de contrôles intégrés au plan de contrôle permanent Groupe, dont la consolidation est remontée semestriellement à la Direction de la conformité Groupe.

3.3.3 PROMOUVOIR UNE CULTURE ÉTHIQUE

L'éthique contribue à (i) préserver la confiance des parties prenantes à l'égard de la banque, (ii) 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.

Depuis 2019, la démarche éthique se structure au niveau de Crédit Agricole S.A. avec pour objectif de prévenir le risque de conduite, et de le mesurer. En 2023, cette démarche s'est encore intensifiée.

- **Gouvernance et Organisation :** L'éthique est une priorité portée et suivie par les plus hautes instances du Groupe. Ainsi, le Comité des nominations et de la gouvernance a pour mission de superviser les sujets éthiques. De plus, pour renforcer le pilotage opérationnel des sujets éthiques, une instance mensuelle de coordination réunissant les Directions ressources humaines, de l'engagement sociétal et de la conformité a été créée en 2023. Par ailleurs, l'éthique fait partie des points pris en compte lors de l'analyse des risques de lancement de nouveaux produits, services ou activités (Comités "NAP").

Au niveau de la Direction de la conformité :

- en 2023, les fonctions éthiques, ESG, lutte contre la corruption et alertes professionnelles ont été rapprochées pour avoir une vision plus exhaustive de ces composantes de l'éthique, et notamment de participer à la sécurisation du déploiement de la Finance Durable au sein des entités du Groupe Crédit Agricole. À ce titre, les aspects ESG sont désormais pris en compte de manière systématique lors de l'analyse éthique des nouveaux produits, services et activités. De plus, des chantiers ad hoc visant à prévenir le risque de *greenwashing* ont été lancés ;
- la démarche de Conformité Native participe à l'intégration des valeurs éthiques portées par le Groupe dès l'idéation des projets.

UNE CONFORMITÉ NATIVE

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 :

1. une démarche de conformité native qui a pour objectif d'accompagner les métiers, dès l'idéation, 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) ;
2. un laboratoire (*Compliance Valley*) qui identifie et éprouve des solutions technologiques innovantes.

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) Le dispositif de sécurité des données dispose d'un développement complet dans paragraphe dédié de cette DPEF.

(2) Lorsque les conditions prévues à l'article 37 du RGPD sont remplies.

- 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 2 ;
 - 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...).
- La démarche éthique a pour objectif de **prévenir le risque de conduite**. La prévention passe par (i) l'engagement des dirigeants et administrateurs "tone from the top", (ii) l'acculturation en continu des collaborateurs (sensibilisations et formations) et (iii) un dispositif de contrôle des principales thématiques du risque de conduite.
- Des actions sont menées auprès des dirigeants et administrateurs :**
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, via deux formations distinctes (formation annuelle et formation "nouveaux administrateurs"). Elles contribuent à la diffusion de la culture éthique, avec un volet dédié mis à jour en 2023. Les critères de performance non économique pris en compte dans le cadre de la rémunération des dirigeants mandataires sociaux intègrent le fait d'assurer la promotion de l'éthique au sein de toutes les lignes de défense, et en particulier des premières lignes de défense⁽¹⁾. D'autres critères concernent la mise à jour et la qualité de la connaissance client, et le respect des obligations réglementaires conformité et RSE édictées par les régulateurs.

• Des actions sont menées auprès des collaborateurs :

- Chaque collaborateur entrant dans une entité du Groupe reçoit la charte éthique et le Code de conduite de l'entité. Un accusé de lecture est intégré au process d'*onboarding*.
- Des communications de sensibilisation à l'éthique sont réalisées tout au long de l'année auprès des collaborateurs (y compris des collaborateurs à temps partiel). Elles se sont matérialisées en 2023 notamment par des newsletters trimestrielles, un parcours hybride incluant des vidéos et des podcasts, et des interviews de collaborateurs de Crédit Agricole S.A. Au global, les communications de sensibilisation se sont intensifiées en 2023.
- Des actions de sensibilisation ont également été menées auprès de populations ciblées comme celles des managers.
- Le contenu du module de formation obligatoire "Éthique professionnelle et déontologie" (anciennement "Conformité au quotidien") a été renforcé sur les notions éthiques avec comme fil rouge la Charte éthique Groupe. À fin 2023, 97 % des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole ont réalisé cette formation⁽²⁾.

ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE ET DÉONTOLOGIE

La formation "Éthique professionnelle et déontologie" permet à chaque collaborateur de comprendre comment la conformité, la déontologie et l'éthique professionnelle s'inscrivent dans son quotidien et ainsi d'être sensibilisé au rôle que chacun joue. Elle intègre des illustrations concrètes des bons réflexes et comportements éthiques à adopter en toutes circonstances.

Cette formation, d'une durée de 40 minutes, est obligatoire pour tous les nouveaux arrivants dans les trois mois suivant leur entrée dans le Groupe. Son renouvellement est assuré tous les trois ans : un questionnaire obligatoire permet de s'assurer de la bonne compréhension des enjeux par le collaborateur. En fonction du résultat au questionnaire, le collaborateur pourra se voir dans l'obligation de suivre à nouveau la formation.

- Des formations de sensibilisation sur un comportement éthique intitulées "Parlons éthique" sont par ailleurs mises à disposition de l'ensemble des entités du Groupe bénéficiant de la plateforme IFCAM depuis 2022 (soit 16 entités). Chacune de ces formations décline une thématique sur trois angles : un *teaser* introduisant le sujet, une vidéo qui reprend concrètement ce qu'est un comportement éthique sur la thématique et un podcast permettant d'approfondir. À fin 2023, quatre thématiques sont mises en lumière : "Éthique et médias sociaux", "Éthique et diversité", "Éthique et démarche environnementale" et "Éthique et conflits d'intérêts".
- Par ailleurs, le dispositif de formations obligatoires contribue également à la prévention du risque de conduite par la diffusion des règles métiers, alignées aux politiques du Groupe. S'agissant des métiers de la conformité, ce dispositif comprend quatre formations obligatoires pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe "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").

- Le quiz annuel facultatif "L'éthique et vous", qui complète le dispositif de formation, a été renouvelé auprès des collaborateurs des entités inscrites dans la démarche FReD.
- En complément du dispositif Groupe, certaines entités ont déployé des actions additionnelles d'appropriation de la culture éthique.** À titre d'illustration, Amundi a déployé tout au long de 2023 des actions de communication interne portant sur plusieurs volets du Code de conduite : les règles relatives aux cadeaux et avantages avec la publication de deux articles dans les médias propres à Amundi complétés par l'envoi de messages électroniques à l'attention de tous les collaborateurs, celles relatives au droit d'alerte avec une campagne de communication en France et à l'international autour d'une infographie réalisée pour l'occasion, ainsi que la lutte contre la corruption avec l'organisation d'une conférence sur ce thème mettant en avant un intervenant externe.

(1) Les lignes de défense sont les Lignes métier en premier lieu, le contrôle permanent exercé par les Lignes métier Risques et Conformité en deuxième lieu, l'Audit-Inspection en troisième lieu.
 (2) La majorité des personnes n'ayant pas réalisé la formation sont des nouveaux arrivants encore dans le délai de formation, des retours d'arrêt maladie longue durée, des personnes en congé parental, des démissions, etc.

- Le déploiement d'un dispositif de contrôle du Groupe encadrant les différentes thématiques du risque de conduite. Ainsi, des contrôles et des outils de surveillance des abus de marché sont en place, le criblage de fournisseurs à la recherche d'informations négatives liées à la corruption a été étendu en 2023, les alertes professionnelles (*whistleblowing*) font l'objet d'une analyse systématique, la détection des risques de fraude interne a été renforcée avec le déploiement en cours d'un nouvel outil basé sur l'intelligence artificielle. L'ensemble de ces outils et contrôles concourent à prévenir le risque de conduite.

- Les engagements de Crédit Agricole S.A. s'agissant de la démarche éthique se matérialisent par la **mesure du risque de conduite**. L'indicateur en place est composé de six thématiques de risques : la fraude interne, les abus de marché, la corruption, les pratiques en matière d'emploi, les pratiques commerciales, les litiges avec les tiers. La cotation 2022 est stable, ne conduisant pas à la remontée d'alerte auprès d'un Conseil d'administration d'entité (cotation 2023 disponible mi 2024). L'indicateur de risque de conduite est présenté et validé dans les instances Groupe de Conformité, et est intégré aux critères d'évaluation non économique de la rémunération des dirigeants mandataires sociaux.

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 énergétique à base d'énergies fossiles par de l'énergie renouvelable et par des actions importantes en matière de sobriété.

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

- accélérer le développement des énergies renouvelables :
 - via les financements,
 - via les investissements,
 - via l'épargne des clients ;
- accompagner tous les clients dans leurs transitions et entrer dans une nouvelle ère grâce à des initiatives nouvelles :
 - des solutions en faveur de l'innovation et de l'accès à l'énergie bas carbone,
 - des solutions en faveur de la mobilité bas carbone,
 - des solutions en faveur du logement et des bâtiments,
 - des engagements *Net Zero* sur les activités de financement ;
- se désengager des énergies fossiles ;
- agir en faveur de la biodiversité et de la conservation du capital naturel ;
- 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 2022 et enrichie en décembre 2023, repose ainsi sur trois axes complémentaires : (i) accélérer le développement des énergies renouvelables, (ii) accompagner tous les clients dans leurs transitions et (iii) se désengager des énergies fossiles. 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 de la partie 4 "La gestion des risques ESG" de ce document.

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.

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.

En tant qu'acteur majeur de l'économie, le Crédit Agricole considère qu'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 2023 par la poursuite des plans d'action suivants.

À la suite de l'engagement pris en 2021 par le Groupe de contribuer à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050, la stratégie climat a connu une forte accélération qui s'est poursuivie en 2023. 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 2023, Crédit Agricole S.A. a ainsi annoncé des trajectoires ou des ambitions de décarbonation ainsi que des plans d'accompagnement pour les portefeuilles de financement de cinq secteurs clés de l'économie (immobilier résidentiel, aviation, acier, agriculture, transport maritime). Cette annonce fait suite à la publication, en 2022, des objectifs de décarbonation sur cinq premiers secteurs (pétrole et gaz, immobilier commercial, production d'électricité, automobile, 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 LE DÉVELOPPEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES (ENGAGEMENT #1)

3.4.2.1 CRÉDIT AGRICOLE TRANSITIONS & ÉNERGIES

Fort de l'expérience acquise dans le secteur des énergies nouvelles et de la transition énergétique et de sa volonté d'accélérer les transitions, le Crédit Agricole a annoncé la création de **Crédit Agricole Transitions & Énergies** (CA T&E) en juin 2022, à l'occasion du Plan Moyen Terme de Crédit Agricole S.A. "Ambitions 2025".

Avec Crédit Agricole Transitions & Énergies, le Crédit Agricole devient énergéticien des territoires en rendant les transitions accessibles à tous et en accélérant le développement des énergies renouvelables sur les territoires à travers deux activités complémentaires :

- la production et la fourniture d'électricité renouvelable en circuit court, en coopération avec les acteurs des territoires, avec à l'appui une offre d'investissement et une offre de financement ;
- le conseil et les solutions en transitions, en accompagnant les démarches de sobriété des clients.

Crédit Agricole Transitions & Énergies met en œuvre les leviers suivants pour développer les énergies renouvelables dans les territoires :

- l'investissement : l'objectif est de se donner les moyens d'initier et sourcer les projets en faveur du renforcement de la filière énergies renouvelables grâce aux expertises du Groupe, de contribuer au renforcement des fonds propres des développeurs et d'acquérir des actifs de production ;
- le financement : apporter une solution financière complète à tous les projets de production d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique avec les banques du Groupe, une offre d'ingénierie financière et juridique, ainsi que des offres de financement dans différents domaines de l'énergie durable (énergies renouvelables, performance énergétique, environnement). D'ici 2030, l'ambition de Crédit Agricole Transitions & Énergies est de mobiliser 19 milliards d'euros de financement apportés par les entités du Groupe Crédit Agricole en France. Avec le transfert des équipes d'Unifergie de Crédit Agricole Leasing & Factoring à CAT&E (convention de partenariat signée au quatrième trimestre 2023), Crédit Agricole Transitions & Énergies dispose d'une équipe d'experts de haut niveau en matière de financement de projets dans les domaines de l'énergie.

Concernant la production et fourniture d'électricité d'origine renouvelable en circuit court au bénéfice des développeurs, des collectivités locales et des consommateurs, Crédit Agricole Transitions & Énergies vise 2 GW de capacité de production installée à partir des actifs détenus par le Groupe en 2028, et 500 GWh de fourniture d'électricité bas carbone, équivalent à une consommation annuelle de 196 000 habitants, en 2026. Cette offre est opérée par Selfee⁽¹⁾, dont Crédit Agricole Transitions & Énergies est actionnaire de référence.

Pour accompagner ses clients entreprises et collectivités publiques vers des démarches de sobriété énergétique et environnementale, Crédit Agricole Transitions & Énergies se dote d'une gamme de solutions opérée par R3 (100 experts conseil et solutions en

transitions en 2023 et 200 d'ici 2025), dont Crédit Agricole Transitions & Énergies est actionnaire de référence :

- entreprises : accompagnement adapté à la maturité des entreprises (diagnostic énergétique, stratégie RSE, bilan carbone, plan de décarbonation...) ;
- collectivités publiques : solutions leur permettant d'accélérer leur transformation en matière de durabilité : ville durable, énergie, déchets, eau...

Pour accompagner ses clients particuliers dans leurs projets d'éco-rénovation, Crédit Agricole Transitions & Énergies s'appuie sur la plateforme "J'écorénoe mon logement" avec un diagnostic en ligne, des recommandations et des estimations sur les travaux à effectuer ainsi que des informations sur les aides disponibles.

3.4.2.2 SOUTENIR LES CLIENTS À TRAVERS DES SOLUTIONS DE FINANCEMENT

Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) dispose, via sa convention partenariale avec **Crédit Agricole Transitions & Énergies-Unifergie**, d'une équipe d'experts de haut niveau en matière de financement de projets dans les domaines de l'énergie. CAL&F maîtrise la décision de crédit et porte les encours des financements énergétiques en financement de projets, arrangés par CA T&E via Unifergie pour le compte des producteurs privés, des agriculteurs, des entreprises, et des collectivités publiques et acteurs de la transition dans les domaines des énergies renouvelables (solaire PV, éolien...), de la performance énergétique (efficacité énergétique, cogénération...), de services publics énergétiques (réseaux de chaleur, unités de valorisation énergétique des déchets...). CA T&E arrange la dette pour le compte de CAL&F qui participe au financement aux côtés des banques du Groupe en syndication. En parallèle, CAL&F a activé un nouveau Département financement infrastructures focalisé sur les services publics non énergétiques (eau et assainissement, transport...) qui pourraient également avoir des impacts positifs sur l'atténuation des gaz à effet de serre, l'adaptation au changement climatique ou d'autres objectifs environnementaux.

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* où les fonds sont alloués directement vers un actif ou un projet à bénéfice environnemental, selon certains critères de la Taxonomie européenne. Les financements fléchés apportent une bonification en taux en lien avec l'engagement du client en faveur de la transition énergétique ;
- **des financements indexés** ou *sustainability-linked loans* – qui sont des opérations de financement dont le taux est indexé à des critères de performance ESG propres à l'entreprise, ce qui 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 indexés dans la production de crédit aux entreprises à horizon 2025. À fin 2023, 33 % des financements moyen-long terme accordés aux entreprises étaient des financements indexés.

Par ailleurs, le montant des encours des financements de projets d'énergies renouvelables s'élevait à 304 millions d'euros à fin 2023.

Fin 2022, LCL a créé une filière Énergie avec pour ambition d'accompagner ses clients Entreprises dans leurs enjeux de schéma directeur énergie, de décarbonation et de financement de leur transition énergétique. Au travers de contacts avec l'ensemble des parties prenantes (corporates, fonds, conseils, institutions publiques...), la filière Énergie veille et décrypte les nouveaux modèles d'affaires du secteur, en appui du réseau commercial, pour accompagner les besoins clients et prospects (conseils, technologies décarbonantes, approvisionnement énergétique, financements dédiés). Interface entre les clients LCL et les entités du Groupe Crédit Agricole en prise directe avec les sujets de transition, cette filière Énergie permet à LCL de proposer également une offre de produits et services dédiés.

⁽¹⁾ Selfee est un opérateur du marché de l'électricité qui permet d'acheter en circuit court, à prix local, l'électricité produite sur le territoire en étant l'unique intermédiaire avec le producteur d'énergie.

En 2023, LCL a commencé à déployer un dispositif de Responsables de Solutions Durables au sein des Directions entreprises sur l'ensemble du territoire. Véritables référents RSE, ces collaborateurs pilotent la transversalité de l'ensemble des sujets RSE qui touchent les Entreprises et notamment la diffusion des offres, la montée en compétence des collaborateurs, la décarbonation des portefeuilles de crédits, le suivi des engagements pris par LCL en la matière, et la veille réglementaire. 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.

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 alignés aux critères d'éligibilité du *Green Bond Framework* Groupe mis à jour et publié en novembre 2023 s'élève à 17 milliards d'euros à fin 2023. Il se compare à un chiffre de 12 milliards à fin 2022. Enfin, Crédit Agricole CIB développe depuis des années des solutions innovantes pour ses clients, avec par exemple le lancement en 2023 d'une solution de compte épargne d'entreprise lié à la performance ESG.

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 en 2023 comme le deuxième teneur de livre mondial pour les émissions en euros avec 21,3 milliards d'euros d'obligations vertes, sociales et durables (*green bonds, social bonds et sustainable bonds*) pour ses grands clients (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 2023 décerné par la prestigieuse revue *International Financing Review - IFR* ou du prix *Best Arranger of Infrastructure & Renewable Loans*, décerné par le marché lors des *GlobalCapital Syndicated Loan Awards 2023*) et a participé à de nombreuses transactions innovantes (ex. la première émission d'obligation sociales en faveur de l'égalité des genres en Corée du Sud).

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 nouveau *Green Bond Framework* a été publié en novembre 2023, remplaçant le *Framework* 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 entités du Groupe Crédit Agricole et sert de référence pour les émissions de *green bonds* (en format public ou placement privé, *senior non-preferred, senior preferred unsecured ou secured*), et de *green notes* Crédit Agricole CIB, distribués aux investisseurs institutionnels ou particuliers. Il s'applique également aux émissions ABCP vertes, *repurchase agreements* verts et dépôts verts.

Le développement rapide de l'écosystème de la finance durable depuis 2018, l'introduction de la Taxonomie européenne et le renforcement de la stratégie environnementale et climatique du Groupe Crédit Agricole ont conduit à la mise à jour de ce *Framework* Groupe.

Le nouveau *Green Bond Framework* de Crédit Agricole est plus exhaustif en termes de catégories éligibles, et plus ambitieux :

- ▶ Il est aligné avec les *Green Bond Principles* de l'ICMA de juin 2021. Les *green bonds* du Groupe Crédit Agricole respectent à ce titre les quatre piliers des *Green Bond Principles* : utilisation des fonds, processus d'évaluation et de sélection des projets, suivi de l'utilisation des fonds, reporting.
- ▶ Il contient les catégories de prêts verts éligibles suivantes :
 1. la génération d'énergies renouvelables ;
 2. la transmission et distribution d'électricité ;
 3. le stockage de l'énergie ;
 4. les bâtiments économes en énergie ;
 5. les véhicules de transport propre ;
 6. les infrastructures de transport propre ;
 7. le traitement & hébergement de données ;
 8. la gestion des déchets ;
 9. la gestion de l'eau ;
 10. la gestion des eaux usées ;
 11. l'agriculture durable ;
 12. l'économie circulaire ;
 13. la préservation de la biodiversité et la gestion durable des ressources naturelles vivantes et des terres.

L'énergie nucléaire est également une activité éligible (i) pour Crédit Agricole CIB uniquement et (ii) dans la mesure où les actifs justifient d'un alignement complet aux critères d'examen technique de la Taxonomie européenne. Crédit Agricole CIB se réserve le droit d'inclure les actifs nucléaires dans ses *green notes* spécifiques, et s'engage à être totalement transparent auprès des investisseurs quant à l'utilisation des fonds pour le financement ou refinancement d'actifs nucléaires.

- ▶ Il intègre le critère de Contribution Substantielle de la Taxonomie comme l'un des critères d'éligibilité, avec la volonté de s'aligner autant que faire se peut.

Le *Green Bond Framework* de Crédit Agricole est disponible sur le site Internet de Crédit Agricole S.A.⁽¹⁾. Il bénéficie d'une seconde opinion positive de l'agence ISS Corporate Solutions émise en 2023. Les experts d'ISS Corporate Solutions 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.

Par ailleurs en 2023, Crédit Agricole S.A. a enrichi sa Gamme Impact avec le produit Impact Carbone à destination de la clientèle particulière du réseau des Caisses régionales. En plus de son engagement en faveur du financement de la transition, ce produit intègre un dispositif de contribution aux engagements climat de la France, visant à promouvoir une agriculture bas carbone et régénératrice. Le produit Impact Transition, destiné à la clientèle Banque Privée et Patrimoniale, a été reconduit pour servir également le pilier environnemental du Projet Sociétal tout en offrant un produit au profil dynamique.

LCL Impact Green peut être proposé par LCL à ses clients particuliers désirant un produit au profil dynamique et donnant du sens à leur épargne. LCL renouvelle, avec ce produit, son intérêt historique pour ces solutions engagées. LCL Impact Green 2023 a enrichi la gamme LCL Impact Climat.

Au 31 décembre 2023, 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>	2 871	9
Crédit Agricole CIB <i>Green Notes</i>	4 507	520
Crédit Agricole CIB <i>Other Green Liabilities</i>	515	30
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>	366	3
TOTAL	10 009	564

Au 31 décembre 2023, le portefeuille vert des actifs sélectionnés par Crédit Agricole S.A. est concentré sur les Caisses régionales (47 %), suivi de Crédit Agricole CIB (40%), de LCL (12%) et de CAL&F (1%). Près de 70% du portefeuille vert est localisé en France. Le reste du portefeuille vert est réparti entre le reste de l'Europe (14%), le continent américain (9%), l'Asie (6%) et le Moyen-Orient et l'Afrique (1%). L'immobilier bas carbone est la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille (49%), suivie des énergies renouvelables (37%), de l'efficacité énergétique (9%) et des transports propres (5%).

Le portefeuille vert de Crédit Agricole CIB est composé d'actifs répartis principalement en Europe (61%) incluant 26% du portefeuille en France, le reste est réparti entre les Amériques (22%), l'Asie (15%) et le Moyen-Orient et l'Afrique (2%). L'immobilier bas carbone est la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille vert (43%), suivie des énergies renouvelables (37%), des transports propres (12%), du nucléaire (5%), de l'efficacité énergétique (2%) 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.

3.4.2.3 SOUTENIR LA TRANSITION À TRAVERS LES INVESTISSEMENTS

Premier investisseur institutionnel dans les énergies renouvelables en France, **Crédit Agricole Assurances** a poursuivi ses investissements en 2023. 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 2023, la capacité installée est de 13,5 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

L'ensemble de ces offres est accessible aux clients via un support d'investissement en UC adossé aux contrats d'assurance-vie de **Crédit Agricole Assurances** et dont la performance des supports est liée au rendement d'indices action constitués d'entreprises sélectionnées, entre autres, sur la base de critères ESG (dans un univers français pour la Gamme Impact des Caisses régionales : Impact Transition et Impact Carbone, et dans un univers européen pour le produit LCL Impact Green). De plus, suite à la mise à jour du *Green Bond Framework* du Groupe Crédit Agricole en novembre 2023, Crédit Agricole S.A. a lancé une nouvelle émission *green bond*, pour un montant nominal de 1,25 milliard d'euros en format senior non préféré.

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 2023, les *green bonds* de Crédit Agricole S.A. et les *green notes* de Crédit Agricole CIB ont été allouées à des projets verts responsables de réduction d'émissions de gaz à effet de serre dont le montant sera disponible dans le rapport d'allocation et d'impact⁽¹⁾.

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 25,2 milliards d'euros de titres au 31 décembre 2023, dont 7,8 milliards d'euros de titres *green*. Des travaux sont en cours pour établir 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").

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

3.4.2.4 OFFRIR AUX CLIENTS DES SOLUTIONS D'ÉPARGNE EN FAVEUR DE LA TRANSITION

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

Conformément à l'objectif global du Groupe de contribuer à l'effort de transition de l'économie vers le *Net Zero*, Amundi a annoncé cette année le lancement d'une gamme complète de fonds "Net Zero Ambition". Cette gamme a vocation à couvrir les principales classes d'actifs, style de gestion et zones géographiques. Amundi a développé un cadre d'investissement propre qui définit les conditions minimales à respecter pour qu'un produit de gestion active puisse être estampillé "Net Zero Ambition" :

- un objectif global de réduction de l'intensité carbone afin de suivre les progrès du portefeuille au regard des trajectoires de

réduction de l'univers de référence, compatibles avec une limitation du réchauffement climatique à 1,5 °C par rapport au niveau préindustriel ;

- une contrainte d'exposition minimale aux secteurs à fort impact climatique pour encourager la transition dans ces secteurs clés ;
- des exclusions ciblées d'émetteurs dans des secteurs jugés non compatibles avec l'objectif de transition vers une économie bas carbone.

En mettant à disposition une gamme active de fonds de transition, Amundi souhaite guider l'épargne vers des solutions d'investissement capables d'accompagner la transition des émetteurs, tout en offrant les moyens à ses clients de mettre leurs portefeuilles en adéquation avec leurs propres engagements climatiques. L'épargnant aura ainsi le choix de placer son épargne dans des fonds qui intègrent pleinement cet objectif de transition *Net Zero*.

DÉCLINAISON DE LA GAMME "NET ZERO AMBITION" LANCÉE EN 2023 SUR LES GRANDES CLASSES D'ACTIFS

En 2023, Amundi a accéléré le développement de son offre "Ambition Net Zero" avec le lancement des solutions suivantes.

- ▶ **Sur les actions** : Le lancement de trois différents fonds "Net Zero Ambition" de gestion active couvrant les actions globales, l'Europe et les marchés émergents. Ces trois solutions d'investissement évaluent la crédibilité et la faisabilité des objectifs de décarbonation des entreprises et sélectionnent les émetteurs les plus à même d'accompagner l'économie réelle vers le *Net Zero*.
- ▶ **Sur l'obligataire** : Lancement de deux fonds "Net Zero Ambition" de gestion active ayant pour objectif de générer de la performance tout en réduisant progressivement leur intensité carbone par rapport à un indice de référence doté d'une trajectoire de décarbonation.
- ▶ **En gestion diversifiée** : Lancement d'une stratégie diversifiée en actions et obligations monde qui vise à réduire son intensité carbone tout en finançant la transition énergétique dans un large éventail de classe d'actif.
- ▶ **Sur l'Immobilier** : Lancement d'une stratégie de gestion immobilière à impact. Elle vise à distribuer aux investisseurs un coupon régulier accompagné d'une croissance du capital à long terme dans la conviction que, à l'avenir, les actifs qui s'inscrivent dans une trajectoire de décarbonation seront plus attractifs pour les locataires et les investisseurs.
- ▶ **Les ETF Climat** : Avec plus de 30 ETF climatiques alignés sur les objectifs de l'Accord de Paris lancés ou transformés en 2023, Amundi propose une gamme complète en matière de gestion passive sur le sujet. La ligne métier ETF, Indiciel et Smart Beta d'Amundi offre aux investisseurs un moyen simple d'investir dans la transition vers une économie bas carbone quelle que soit la zone géographique (Monde, Europe, États-Unis ou marchés émergents).

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'entreprise cotée, il est de la responsabilité d'Amundi d'être transparente sur l'évolution de sa propre stratégie climat envers ses actionnaires. Conformément à la bonne pratique consistant à présenter annuellement l'état d'avancement de la mise en œuvre de la stratégie Climat, Amundi a présenté à son Assemblée générale 2023 une résolution "Say on Climate" ex post, détaillant les avancées réalisées au cours de l'exercice 2022. Cette résolution a été adoptée à 98,26 % des voix.

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 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 CO₂. Cette gamme est régulièrement enrichie. À fin 2023, les encours s'élevaient à 1,9 milliard d'euros.

Concernant l'activité de gestion de fortune chez **Indosuez Wealth Management**, l'offre au sens large, incluant la gestion sous mandat (notamment le mandat People & Planet), l'advisory, les fonds d'investissement (parmi lesquels Indosuez Objectif Terre) et les produits structurés *green* (en collaboration avec Crédit Agricole CIB) permettent aux clients de participer au financement des transitions sociales et environnementales selon leurs aspirations en intégrant des critères ESG. En 2023, l'offre a été renforcée avec l'émission d'un premier produit Social Notes chez CFM Indosuez Wealth Management à Monaco, la création d'un mandat produits structurés *green* en France, ainsi que la transformation d'un fonds responsable (CFM Environnement Développement Durable) devenu fonds de partage, une partie des frais de gestion étant désormais reversée au Conservatoire Mondial du Corail. En parallèle, les grilles d'investissements évoluent progressivement pour laisser une part plus importante aux fonds qualifiés articles 8 et 9 au sens de la réglementation SFDR, dès que cela répond au cahier des charges et, dans l'ensemble des gestions, une politique charbon⁽¹⁾ a été mise en œuvre. Depuis 12 ans, en France, une offre d'investissement "à impact" est proposée aux clients, qui couvre à la fois plusieurs niveaux de risque et plusieurs durées d'investissement. En complément de l'activité de gestion de fortune, Indosuez Wealth Management en France propose à la clientèle patrimoniale des Caisse régionales des orientations de gestion sur les thématiques environnementale et sociétale (offre BtoB de Indosuez Wealth Management). Enfin, en termes de financements, l'offre s'est enrichie grâce au déploiement de nouveaux crédits Lombard prenant en compte dans certains pays des caractéristiques ESG ou durables, en parallèle du développement de l'offre de financements immobiliers durables déjà initiée en 2022.

(1) Politique d'investissement pour compte de tiers Indosuez Wealth Management.

3.4.3 ACCOMPAGNER TOUS LES CLIENTS DANS LEURS TRANSITIONS

OFFRES

- ▶ Livret Engagé Sociétaire
- ▶ J'écorénove mon logement
- ▶ 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 différents aspects de leur transition énergétique, que ce soit à travers le développement de leur propre accès aux sources d'énergie bas carbone, 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.

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 tienne 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 BAS CARBONE

En 2023, le Crédit Agricole perpétue sa volonté d'accompagner ses clients dans la transition écologique afin de leur permettre de lutter contre le dérèglement climatique à travers leur épargne grâce à des réalisations innovantes relatives à :

- la montée en puissance du **Livret Engagé Sociétaire**, un livret d'épargne engagé en faveur de la transition et des territoires ;
- la rénovation énergétique des logements à travers la plateforme **J'écorénove**.

LE LIVRET ENGAGÉ SOCIÉTAIRE : PERMETTRE À CHACUN DE CONTRIBUER À UNE TRANSITION JUSTE

Dès 2022, le Crédit Agricole a souhaité renforcer son engagement et celui de ses clients sociétaires – désormais près 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. Le Groupe propose aux détenteurs de Livret Engagé Sociétaire⁽¹⁾, 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 (installation d'ombrières solaires sur des parkings en location, construction d'une serre photovoltaïque, création d'un pôle Alzheimer au sein d'un EHPAD public...). Des exemples emblématiques de réalisations sont consultables à tout moment sur le site internet du Crédit Agricole⁽²⁾.

Avec le Livret Engagé Sociétaire, le Crédit Agricole s'est illustré 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. Le Livret Engagé Sociétaire garantit en 2023 une ressource financière de plus de 14 milliards d'euros en faveur des thématiques retenues.

J'ÉCORÉNOVE MON LOGEMENT : ACCOMPAGNER LES CLIENTS DANS LEUR RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

En cohérence avec son Projet Sociétal, le Crédit Agricole poursuit son engagement pour la transition énergétique. Convaincu que l'accompagnement des ménages est décisif pour contribuer à la neutralité carbone du parc de logements, le Crédit Agricole lance "J'écorénove mon logement", une plateforme qui propose aux ménages un parcours simplifié pour les guider pas à pas dans la rénovation énergétique de leur logement.

Le site permet ainsi une estimation rapide et précise, en moins de 10 minutes, des besoins et des solutions à proposer, grâce à l'aide de différents simulateurs (DPE, aides aux primes, crédits, etc.) en quatre étapes :

- **Mon projet** : permet de définir son projet d'éco-rénovation en estimant la performance énergétique actuelle de son logement ;
- **Mes aides** : permet d'estimer le montant des aides pouvant être sollicitées, une fois défini son projet précis de travaux d'éco-rénovation ;
- **Mon financement** : permet d'estimer sa capacité de financement et les solutions de financement du projet ;
- **Mes travaux** : propose des contacts de professionnels certifiés RGE (Reconnu Garant de l'Environnement), à proximité de son domicile, pour être accompagné dans son projet.

La plateforme J'écorénove est intégrée à Crédit Agricole Transitions & Énergies depuis le 1^{er} octobre 2023.

(1) Pour plus d'informations : <https://www.credit-agricole.fr/particulier/epargne/livret-epargne-logement/livret-societaires.html>

(2) <https://www.credit-agricole.fr/particulier/epargne/projets-finances.html>

FAVORISER L'ACCÈS À L'ÉNERGIE BAS CARBONE

Le programme LCL SmartBusiness permet également d'accompagner les entreprises clientes (PME, ETI, grandes entreprises et professionnels) dans leurs transformations, notamment dans le domaine de la RSE et de la transition énergétique avec des partenaires aux expertises variées (e.g., conseil en RSE, en transition énergétique, fourniture d'énergie renouvelable, accompagnement des clients entreprises dans l'achat d'*Energy Attribute Certificate*, bilan carbone et trajectoire bas-carbone, accompagnement à la CSRD, etc.). En 2023, 235 clients ont bénéficié de ce programme.

Crédit Agricole Leasing & Factoring met à disposition des Caisses régionales et de LCL 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 ;
- des contenus à valeur ajoutée destinés aux clients : guides pédagogiques, simulateurs...

Les *Green Solutions* sont aujourd'hui largement déployées auprès des Caisses régionales. En 2023, 2 660 clients ont bénéficié de ces offres pour un encours de production de 194 millions d'euros.

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 a poursuivi le développement de son réseau de *Sustainable Finance Coordinators*, experts en finance responsable et financement de la transition climatique, qui compte près de 300 membres.

3.4.3.2 DES SOLUTIONS EN FAVEUR DE LA MOBILITÉ BAS CARBONE

Crédit Agricole Consumer Finance s'est fixé l'objectif fort de financer un véhicule neuf sur deux en motorisation hybride ou électrique à horizon 2025. Pour supporter cette ambition, Crédit Agricole Consumer Finance poursuit sa stratégie de développement de partenariats avec des constructeurs 100 % électrique et/ou hybride à travers la signature et le prolongement de partenariats (General Motors, LUCID Europe B.V., CAKE, BYD, MG France, Tesla). En 2023, pour accélérer cette transition vers une mobilité bas carbone Crédit Agricole Consumer Finance se fixe l'**objectif de financer un véhicule neuf sur trois véhicules financés en motorisation 100 % électrique à horizon 2025**.

Plusieurs initiatives ont été lancées ou développées par Crédit Agricole Consumer Finance et ses filiales pour favoriser la mobilité bas carbone :

- une offre locative véhicule 100 % électrique à partir de 100 euros par mois permettant l'accès du plus grand nombre à une mobilité décarbonée. En 2023, plus de 200 clients ont bénéficié de cette offre via le réseau de partenaires Sofinco Auto Moto Loisirs ;
- une offre de leasing à 99 euros par mois lancée en juillet 2023 conjointement avec le constructeur MG Motors. Après plus de 700 véhicules sur les deux premiers mois, l'offre a été étendue à différents modèles jusqu'à la fin de l'année 2023. Au total, plus de 2 000 ménages ont bénéficié de cette offre ;
- une offre de service complète, développée sous la marque Crédit Agricole Mobility Services, regroupant plus de 20 services automobiles à destination des clients des filiales européennes de Crédit Agricole Consumer Finance (exemple :

une offre d'extension de garantie et de contrat de maintenance (via la JV entre CACF et Opteven), la livraison de véhicule à domicile avec Hiflow...) ;

- inauguration du premier pilote d'Agilauto Partage, un service d'autopartage rural⁽¹⁾, en partenariat avec Crédit Agricole Côte d'Azur et la Communauté de communes du Pays de Fayence ;
- 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 développée par Drivalia. En octobre 2023, le service d'autopartage durable E+Share Drivalia a été inauguré à Lyon. À fin 2023, 200 véhicules électriques ont été mis à disposition des habitants de la ville et des communes voisines ;
- mise à disposition par Sofinco d'une plateforme internet dédiée à la mobilité bas carbone pour accompagner les Français dans ces changements. En 2023 ce simulateur, You R Mobile, a enregistré 62 726 visites démontrant l'utilité et l'intérêt d'un tel service pour aider les clients à identifier les impacts de ces nouvelles mesures sur leur quotidien ;
- une plateforme internet dédiée à la mobilité durable (Pisca-Green), créée par Credibom, proposant un large choix de véhicules d'occasion dont des voitures 100 % électriques et hybrides mais aussi des accessoires et services liés à cette nouvelle mobilité (e.g., recharge électrique). En 2023, plus de 400 véhicules électrique ou hybride ont été financés par ce canal ;
- en Chine, la joint-venture de Crédit Agricole Consumer Finance GAC-Sofinco a financé 167 000 véhicules neufs 100 % électriques en 2023, soit 36 % de sa production totale (+ 237 % par rapport à 2022).

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 prévues d'ici 2025. En France, plus de 12 millions de véhicules (véhicules particuliers et véhicules utilitaires légers < 3.5 t) ne pourront alors plus circuler en 2025 à l'intérieur de ces zones. Pour répondre à ces nouveaux enjeux, **Crédit Agricole Leasing & Factoring** propose des solutions locatives :

- une offre de Location Longue Durée automobile⁽²⁾ à l'ensemble des clientèles des banques de proximité (particuliers, professionnels et entreprises) sous la marque Agilauto, et notamment une offre de location bas carbone intégrée, associant le véhicule et la borne de recharge ;
- une offre de location avec option d'achat incluant les services dédiés à l'usage du véhicule, directement accessibles dans les agences des Caisses régionales et de LCL (marchés professionnels et entreprises) ;
- une offre de location longue durée de véhicules utilitaires légers électriques proposée par Watèa (dans laquelle CAL&F a pris 30 % de participation) accompagnant les entreprises dans la décarbonation de leur flotte.

Ces offres de plein usage facilitent l'accès à une mobilité décarbonée en proposant des services adaptés, des remises négociées avec les constructeurs et des valeurs résiduelles (valeur de marché) fortes qui permettent d'amortir le surcout lié à la motorisation électrique.

LCL propose, depuis 2019, une offre de crédit à la consommation à taux préférentiel destinée à financer l'achat de véhicules neufs ou d'occasion produisant peu ou pas d'émissions polluantes (émission de CO₂ ≤ 50 g/km). En 2023, plus de 2 700 dossiers ont été réalisés pour plus de 63 millions d'euros. Par ailleurs, chaque année depuis 2018, LCL promeut la mobilité bas-carbone à l'occasion du Tour de France cycliste en tant que sponsor officiel du Maillot Jaune, notamment à travers une offre de crédit à la consommation à taux préférentiel pour l'achat de vélos (électriques ou non).

(1) Pour plus d'informations : <https://www.agilautopartage-ca.fr/>

(2) Via Crédit Agricole Mobility Services conjointement avec Crédit Agricole Consumer Finance.

3.4.3.3 DES SOLUTIONS EN FAVEUR DU LOGEMENT ET DES BÂTIMENTS

Crédit Agricole Immobilier, via sa filiale Crédit Agricole Services Immobiliers, déploie un accompagnement spécifique pour les copropriétés dont le réseau des agences Square Habitat assure le syndic. Lancée en 2022, ce projet 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).

Crédit Agricole Consumer Finance s'est fixé l'ambition de financer 1 milliard d'euros d'ici 2025, dont 800 millions d'euros sur le marché français, pour accompagner ses clients dans leur transition énergétique. En 2023, plusieurs actions ont été réalisées en ce sens :

- en France, Crédit Agricole Consumer Finance a financé 369 millions d'euros de prêts affectés à la rénovation énergétique pour un total de 1,028 milliard entre 2021 et 2023. En parallèle, un partenariat de financement du reste à charge avec Vertigo a été mis en place depuis avril 2023 (via la mise à disposition d'une ligne de crédit stock de 5 millions d'euros) ;
- en Italie, Agos a maintenu le dispositif Green BEES (*Building Energy Efficiency Simulator*) permettant d'aider les consommateurs à améliorer la performance énergétique de leur logement en les guidant notamment dans leurs investissements travaux à réaliser et les aides pouvant être obtenues.

À l'international, **Crédit Agricole Italia** commercialise une offre Greenback permettant à ses clients d'avoir accès à des taux préférentiels pour l'acquisition de logement dont le DPE est supérieur ou égal à C. **Crédit Agricole Bank Polska** propose des *green home mortgage*, prêts hypothécaires destinés à financer des logements peu énergivores.

En France, les réseaux des Caisse régionales et de LCL commercialisent 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^{er} janvier 2023 au 30 juin 2023, 17 475 dossiers ont été réalisés par les Caisse régionales pour plus de 236,6 millions d'euros. En 2023, 3 828 dossiers ont été réalisés par LCL pour près de 58 millions d'euros. La part de marché du Groupe Crédit Agricole sur les éco-PTZ atteint ainsi 38 % à juin 2023 ;
- Prêts Transition Logement : permettent de financer à taux préférentiels, selon taux en vigueur dans les Caisse régionales, les travaux de rénovation énergétique (résidences principales, secondaires et locatives) pour un montant total de plus de 191 millions d'euros depuis la création des prêts à la consommation jusqu'à fin 2023 ;
- depuis avril 2019, LCL commercialise une offre de crédit à la consommation permettant de financer à taux préférentiel les travaux d'économie d'énergie (résidences principales, secondaires et locatives) pour un montant total de plus de 191 millions d'euros depuis sa création jusqu'à fin 2023 ;
- depuis novembre 2019, les **Caisse régionales** ont déployé, en lien avec leur partenaire SOLIHA, l'éco-prêt Habiter Mieux / Sérénité. 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 2023, 520 éco-prêts Habiter Mieux ont été déclarés ;

(1) Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire – Loi Agec a instauré l'obligation du diagnostic PEMD (Produits Équipements Matériaux Déchets) en remplacement du diagnostic Déchet (entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2023) et de la REP PMCB Responsabilité élargie des Producteurs de Produits et Matériaux de construction du bâtiment (entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2023).

(2) <https://www.ca-immobilier.fr/nous-connaître/actualités/corporate/le-groupe/actualité-groupe/elanc-une-residence-au-profit-de-economie-circulaire>

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

(4) <https://www.ca-immobilier.fr/nous-connaître/actualités/corporate/le-groupe/communiqué-presse/credit-agricole-assurances-et-credit-agricole-immobilier-signent-un-partenariat-pour-le-developpement-dimmeubles-de-bureaux-bas-carbone>

- depuis novembre 2023, LCL propose une offre de financement immobilier à taux préférentiel, sans frais de dossier, jusqu'à 20 000 euros pour inciter et accompagner clients et prospects dans l'acquisition de logements plus respectueux de l'environnement (résidences principales, secondaires et locatives : neuves ou classées en DPE A, B ou C) ;
- depuis le 6 novembre 2023, LCL commercialise une offre de crédit à la consommation destinée à financer à taux préférentiels l'acquisition et l'installation de panneaux photovoltaïques (production d'électricité) par les particuliers.

CRÉDIT AGRICOLE IMMOBILIER DÉVELOPPE L'IMMOBILIER "BAS CARBONE"

En tant qu'opérateur immobilier du Groupe Crédit Agricole, **Crédit Agricole Immobilier** déploie des solutions permettant de limiter l'impact carbone de ses différentes activités. S'inscrivant dans un contexte législatif plus exigeant⁽¹⁾ mais aussi d'urgence climatique, les déchets deviennent les premières ressources de ce secteur qui en produit 42 millions de tonnes par an. Dès 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. Après la publication en 2023 du décret d'application du diagnostic PEMD, Crédit Agricole Immobilier a choisi d'aller au-delà de cette obligation en réalisant un diagnostic ressources pour optimiser la valorisation des matériaux et équipements déconstruits, selon la hiérarchie de traitement des déchets : réemploi (même usage), réutilisation (usage différent), valorisation matière (recyclage), valorisation énergétique (production de chaleur). Les objectifs de valorisation, ainsi définis par les experts réemploi, sont suivis tout au long du chantier de réhabilitation en lien avec les différents acteurs.

Une démarche soutenue par la participation de Crédit Agricole Immobilier au "Booster du réemploi". En 2023, trois nouvelles opérations immobilières ont été inscrites sur la plateforme numérique "Looping" tant en immobilier tertiaire que résidentiel, comme le programme de logements ELAN'C à Stains⁽²⁾ intégrant des matériaux de réemploi dans les parties communes et au sein des appartements dont les futurs habitants, qui ont été consultés, ont accepté l'intégration d'équipement de seconde main. "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 gaz à effet de serre et la consommation de ressources naturelles comme l'eau. Par ailleurs, cette plateforme qui priviliege 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.

Pour soutenir la mise en application dans ses projets de construction neuve de la RE2020⁽³⁾ (entrée en application en 2022), Crédit Agricole Immobilier a signé en décembre 2022 la charte d'engagement du Hub des prescripteurs bas carbone pour la création d'un observatoire RE2020⁽⁴⁾. Cet observatoire, par la mise en commun des premiers résultats obtenus sur les projets soumis à cette nouvelle réglementation devrait permettre d'accélérer l'appropriation par les acteurs de l'immobilier, des obligations élargies de cette nouvelle réglementation.

Crédit Agricole Immobilier a aussi signé 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 dont 30 % de bois issus de France. Une démarche en cohérence avec les objectifs de la RE2020 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. Le chantier Be-Live, intégrant ces murs réalisés en circuit court avec des matériaux bio-sourcés et géo-sourcés, a été lancé en 2023 et constitue l'un des tout premiers programmes résidentiels réalisés hors site. 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.

Crédit Agricole Immobilier a aussi développé, à la demande de **Crédit Agricole Assurances**, six premières opérations tertiaires labellisées BBCA (Bâtiment Bas Carbone)⁽¹⁾ 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 constituent un concept industriel duplicable combinant des émissions carbone maîtrisées, la prise en compte de la biodiversité en exploitation, une performance énergétique en exploitation et une qualité d'usage optimale. Les deux premiers bâtiments ont été inaugurés en 2023 à Caen et à Grenoble et comptent un poids carbone au mètre carré construit inférieur à 900 kg contre 1,5 tonne pour une construction classique.

ZOOM SUR LE PROJET TERRALUMIA, SIÈGE DU CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST⁽²⁾

Crédit Agricole Immobilier a accompagné la Caisse régionale dans la réhabilitation de son siège de 33 000 m² implanté au cœur d'un parc boisé de 11 hectares à Champagne-au-Mont-d'Or (Lyon). Livré en 2023, ce projet de réarchitecture, a préservé la structure des anciens bâtiments et des façades limitant ainsi son empreinte carbone. Grâce à un mix énergétique performant, Terralumia voit ses consommations énergétiques divisées par cinq et ses émissions de gaz à effet de serre par sept. Le chantier a appliqué la démarche "zéro déchet ultime" et les bâtiments ont obtenu les labels HQE Excellent, BEPOS Effinergie, OsmoZ permettant de proposer aux occupants une qualité d'usage optimisée.

Le projet a été triplement récompensé puisqu'il a obtenu la Pyramide d'argent régionale 2023 de l'immobilier d'entreprise décernée par la Fédération des promoteurs immobiliers (FPI), le trophée Rénovation du Carrefour de l'Immobilier d'Entreprise Lyonnais ainsi que le Grand Prix SIMI 2023 dans la catégorie immeuble restructuré ou réaménagement particulièrement innovant

En septembre 2023, Crédit Agricole Immobilier s'est engagé au sein du Booster des ENR&R (Énergies Renouvelables et de Récupération du bâtiment). L'ambition de ce collectif soutenu par l'ADEME est d'accélérer le déploiement d'énergies locales telles que le solaire, la géoénergie, la récupération d'énergies sur eaux grises tant en immobilier tertiaire que résidentiel. Une démarche dans laquelle le promoteur s'est déjà illustré par le déploiement d'une boucle d'eau sur son programme résidentiel Les Trésums à Annecy. Ce réseau utilise l'eau du lac pour rafraîchir et chauffer les résidences du quartier ainsi qu'un hôtel et une future piscine municipale. Avec 15 fois moins d'électricité consommée qu'un système de climatisation classique, ce système permet d'éviter la production de 2 600 tonnes de CO₂ par an en utilisant des pompes à chaleur et échangeurs thermiques.

Enfin, Crédit Agricole Immobilier participe aux objectifs de décarbonation de l'activité de gestion immobilière résidentielle et tertiaire pour le compte de ses clients institutionnels au travers de l'application du Décret tertiaire⁽³⁾ et de la mise en place d'audits de performance énergétique logements et bureaux. Concernant plus spécifiquement le patrimoine logement, Crédit Agricole Immobilier

a déployé une politique d'amélioration de l'étiquette énergétique et climat permettant de mettre en place des Plans Pluri-Annuels de Travaux visant l'amélioration du DPE⁽⁴⁾ (Diagnostic de Performance Énergétique) sur 109 actifs résidentiels. Ces plans d'action contribuent ainsi à la mise en œuvre de la politique d'Investissement Socialement Responsable déployée par ses mandants institutionnels via une exploitation toujours plus vertueuse des actifs gérés.

3.4.3.4 DES ENGAGEMENTS NET ZERO SUR LES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT

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, 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*⁽⁵⁾ pour Crédit Agricole Assurances.

(1) Le label Bâtiment Bas Carbone, délivré par l'association BBCA, 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 CO₂ en phase construction, exploitation, stockage carbone et économie circulaire.

(2) <https://www.ca-immobilier.fr/nous-connaître/projets/champagne-au-mont-dor/terralumia>

(3) Décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire.

(4) Le DPE (diagnostic de performance énergétique) Résidentiel est issu de la loi Climat et Résilience n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant sur la lutte contre le dérèglement climatique et le renforcement de la résilience face à ses effets. Il renseigne sur la performance énergétique et climatique d'un logement ou d'un bâtiment (étiquettes A à G), en évaluant sa consommation d'énergie et son impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre.

(5) L'activité de la NZIA a pris fin en décembre 2023.

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. Basés sur une analyse de matérialité, dix secteurs prioritaires ont ainsi été définis, couvrant environ 80 % des émissions financées du Groupe et 60 % des encours : ces secteurs sont les premiers à être analysés (cinq l'ont été en 2022, cinq autres en 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 dix premiers secteurs sont : Pétrole et gaz, Automobile, Électricité, Immobilier commercial, Immobilier résidentiel, Transport maritime, Aviation, Acier, Ciment et Agriculture.

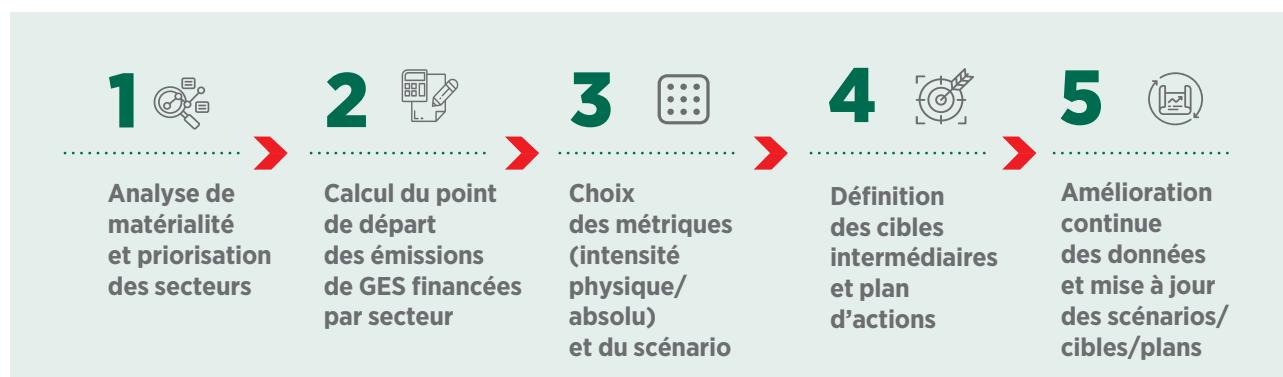
Dans la continuité des engagements initiaux pris en 2022, l'ensemble des banques de proximité à l'international (Crédit Agricole Bank Polska, Crédit Agricole Egypt, Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole Ukraine) ont participé en

2023 à la définition de trajectoires de décarbonation sectorielles sur leurs marchés nationaux. En France, les Caisse régionales ont également défini des plans d'action permettant de contribuer à l'atteinte des objectifs de décarbonation sur cinq secteurs : Automobile, Électricité, Immobilier (commercial et résidentiel) et Agriculture.

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 :

- Initié en 2021 et 2022 puis poursuivi en 2023, le Crédit Agricole a développé un important chantier méthodologique, regroupant toutes les entités du Groupe (filiales de Crédit Agricole S.A. et Caisse 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 financée 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).
- Depuis 2022, Crédit Agricole S.A. s'appuie une méthodologie net zéro en cinq grandes 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'énergie (scénario NZE 2050) et a été accompagné par un Comité scientifique dédié. Le scénario NZE 2050 a été 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 sont 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 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, le guide "Agir pour le climat", expliquant la stratégie climat, les choix détaillés d'engagement et les plans d'actions a été publié en 2023⁽¹⁾,

(1) Pour plus d'informations : <https://www.credit-agricole.com/pdfPreview/199109>

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 CO₂ directement dans les opérations des clients sont prises en compte, puisqu'elles viennent diminuer directement leur scope 1 (le CO₂ 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 crédits 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 séparés 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.

ÉLECTRICITÉ

- Indicateur** : montant en intensité (gCO₂e/kWh) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients ayant une activité dans la production d'électricité.
- Périmètre** : scope 1.
- Entités concernées** : Crédit Agricole CIB, CAL&F (en partenariat avec CAT&E).

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.

Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
224 gCO ₂ e/kWh	- 58 %	95 gCO ₂ e/kWh

PLAN D'ACTIONS :

- accroître significativement le financement des énergies renouvelables en le multipliant par trois d'ici 2030 ;
- accroître de 80 % de l'exposition aux énergies bas carbone (production et stockage) d'ici 2025 (par rapport à 2020), contre un objectif de +60 % annoncé en 2022 (Crédit Agricole CIB) ;
- élargir la base de clients, en intégrant de nouveaux clients afin de mieux refléter la diversité croissante du secteur ;
- 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).

AUTOMOBILE

- Indicateur** : montant en intensité (gCO₂/km) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements de constructeurs automobiles et de véhicules (prêts particuliers, contrats de leasing, titrisation).
- Périmètre** : scope 3 des constructeurs et scope 1 des utilisateurs.
- Entités concernées** : Crédit Agricole CIB, Crédit Agricole Consumer Finance, Crédit Agricole Leasing & Factoring.

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.

Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
190 gCO ₂ /km	- 50 %	95 gCO ₂ /km

PLAN D'ACTIONS :

- financer un véhicule neuf sur deux véhicules neufs financés en motorisation hybride ou électrique et un véhicule neuf sur trois en motorisation 100 % électrique à horizon 2025 (Crédit Agricole Consumer Finance) ;
- promouvoir la transition des particuliers et des entreprises vers les véhicules plus vertueux 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 Watéa, Agilauto-partage, etc.) ;

- soutenir les constructeurs automobiles dans les investissements nécessaires à l'électrification de leurs véhicules ;
- 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.

TRANSPORT MARITIME

- Indicateur** : intensité carbone (gCO₂eq/DWT.nm) des émissions de gaz à effet de serre liées au financement de navires.
- Périmètre** : Scope 1 Well to Wake (intégrant les émissions amont liées à la production de carburant) pour le transport de marchandises ("cargo shipping").
- Entités concernées** : Crédit Agricole CIB.

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.

Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030 ⁽¹⁾	Cible 2030
6,22 gCO ₂ e/DWT.nm ⁽²⁾	- 36 %	3,98 gCO ₂ e/DWT.nm

(1) Aligné avec un scénario "1.5° or low overshoot".

(2) Deadweight tonnage per nautical mile (i.e., le tonnage maximal qu'un navire peut transporter par mille marin). Le périmètre exclut pour le moment le transport de passagers jusqu'à ce que les facteurs de correction de la formule de l'indicateur d'intensité en carbone pour les navires à passagers aient été approuvés et mis en œuvre par l'OMI (prévu d'ici 2025).

PLAN D'ACTIONS :

- Crédit Agricole travaillera avec ses clients pour estimer le score carbone de chaque navire en portefeuille ou à venir, et mettre en place des mesures pour financer les investissements nécessaires (*retrofit financing*) à l'alignement avec la politique *Net Zero* de la banque pour les navires le permettant.
- Crédit Agricole développera une politique active pour financer la construction de nouveaux navires utilisant des carburants durables, en collaboration avec les agences de crédit export, afin de :
 - accompagner ses clients dans leurs commandes de navires de nouvelle génération ;
 - accélérer le démantèlement des navires les plus polluants.
- Crédit Agricole engagera une démarche d'amélioration de sa méthodologie en ligne avec les réglementations en vigueur et les standards de l'industrie.

AVIATION

- Indicateur** : intensité carbone (gCO₂e/RTK) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des compagnies aériennes et des loueurs d'avions.
- Périmètre** : Émissions Well to Wake (intégrant les émissions liées à la combustion et les émissions amont liées à la production de kérosène).
- Entités concernées** : Crédit Agricole CIB.

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.

Base de référence 2019 ⁽¹⁾	Objectif de réduction à horizon 2030 ⁽²⁾	Cible 2030
1003 gCO ₂ e/RTK ⁽³⁾	- 25 %	750 gCO ₂ e/RTK

(1) Pour le secteur Aviation, 2019 a été retenue comme année de référence, l'année 2020 n'étant pas représentative de l'activité réelle des clients en raison de la crise Covid.

(2) Aligné avec le scénario "Prudent" développé par le *Mission Possible Partnership* et *l'Aviation Climate-Aligned Finance Working Group*, groupe de travail avec le Rocky Mountain Institute visant à créer un cadre collectif de financement de l'aviation aligné sur les objectifs climatiques et à mesurer de façon objective les progrès des banques sur la réduction de l'intensité des émissions liées à leurs portefeuilles de prêts.

(3) Revenue Tonne Kilometre (tonne transportée payante/kilomètre).

PLAN D'ACTIONS :

- Crédit Agricole donnera la priorité au financement d'avions de quatrième génération, les plus économies en carburant, et vise un portefeuille composé à plus de 90 % de ces avions en 2030 (vs 33 % en 2019) ;
- Crédit Agricole s'impliquera dans la chaîne de valeur des carburants durables ;
- en parallèle, Crédit Agricole maintiendra un dialogue permanent avec ses clients sur les enjeux de durabilité.

IMMOBILIER COMMERCIAL

- Indicateur** : montant en intensité ($\text{kgCO}_2\text{e}/\text{m}^2/\text{an}$) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des bâtiments des clients professionnels et entreprises.
- Périmètre** : scopes 1 et 2.
- Entités concernées** : Crédit Agricole CIB, LCL, Crédit Agricole Leasing & Factoring, Crédit Agricole Italia, Caisses régionales.

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.

Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
36 $\text{kgCO}_2\text{e}/\text{m}^2/\text{an}$	- 40 %	22 $\text{kgCO}_2\text{e}/\text{m}^2/\text{an}$

PLAN D'ACTIONS :

- 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⁽¹⁾ (en 2025, comparé à 2020) ; pour LCL, atteindre plus de 4 milliards d'euros de nouveaux financements de bâtiments peu énergivores⁽²⁾ cumulés sur la période 2023-2030 ;
- 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 ;
- poursuivre l'amélioration de la qualité de la donnée pour compléter la connaissance du portefeuille et des efforts des clients.

IMMOBILIER RÉSIDENTIEL

Crédit Agricole s'engage à accompagner les propriétaires immobiliers pour contribuer à l'atteinte de l'objectif français de 12,4 $\text{kgCO}_2\text{e}/\text{m}^2/\text{an}$ ⁽³⁾ en 2030, une décarbonation qui reposera sur la mobilisation de toutes les parties prenantes (propriétaire, politique publique, filière du bâtiment), tout en tenant compte de l'hétérogénéité des territoires en matière d'émissions de gaz à effet de serre des logements.

PLAN D'ACTIONS :

- systématiser les échanges avec les clients autour de la rénovation globale et performante, notamment au moment de l'acquisition d'un nouveau bien immobilier avec un DPE E, F et G ;
- développer des solutions clients innovantes, tout en mobilisant l'ingénierie financière du Groupe. C'est par exemple l'objet de "J'écorrone mon logement", une plateforme lancée en mai 2023 (cf. supra) ;
- adapter les politiques d'octroi et tarifaires pour encourager la rénovation ;
- capitaliser sur l'ancrage territorial pour renforcer les actions locales, notamment par des partenariats et une sensibilisation accrue des clients.

CIMENT

- Indicateur** : montant en intensité brute ($\text{kgCO}_2\text{e}/\text{tonne de matériaux cimentaires}$) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients producteurs de ciment.
- Périmètre** : scopes 1 et 2, en émissions brutes (en prenant en compte les émissions liées à la combustion de carburants alternatifs).
- Entités concernées** : Crédit Agricole CIB.

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.

Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
671 $\text{kgCO}_2\text{e/t}$ ⁽¹⁾	- 20 %	537 $\text{kgCO}_2\text{e/t}$

⁽¹⁾ 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).

PLAN D'ACTIONS :

- engager un dialogue soutenu avec les clients afin d'encourager l'adoption d'objectifs en intensité inférieurs à 500 $\text{kgCO}_2\text{e}/\text{tonne de ciment}$, pour les émissions brutes des scopes 1 et 2 ;
- continuer à soutenir les besoins de financement massifs des clients leur permettant d'atteindre leurs objectifs de décarbonation (nouvelles infrastructures, développement du CCUS⁽⁴⁾, électrification) ;
- piloter le portefeuille Ciment, en tenant compte des objectifs d'intensité CO_2e 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.

ACIER

- Indicateur** : montant en intensité ($\text{tCO}_2\text{e/tonne d'acier brut}$) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients producteurs d'acier.
- Périmètre** : périmètre défini par les *Sustainable STEEL Principles*.
- Entités concernées** : Crédit Agricole CIB.

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.

Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
1,88 $\text{tCO}_2\text{e/t}$	- 26 %	1,4 $\text{tCO}_2\text{e/t}$

PLANS D'ACTIONS :

- dialogue soutenu avec les clients non alignés sur une trajectoire 1,5 °C pour étudier comment Crédit Agricole peut les accompagner dans leur décarbonation ;
- développement de financements de projets portant sur des technologies de production d'acier bas carbone ;
- pilotage du portefeuille Acier, avec réallocation en faveur des clients les plus ambitieux en matière de décarbonation.

AGRICULTURE

Partenaire historique du monde agricole, Crédit Agricole s'engage à accompagner ses clients dans leur démarche de décarbonation tout en veillant à renforcer la souveraineté alimentaire :

- en se mettant au service des feuilles de route que fixeront la profession et les filières (travaux en cours) ;
- à l'échelle de la Ferme France et de l'exploitation.

⁽¹⁾ Bâtiments verts selon le *Green Bond Framework CA S.A.* à date (<https://www.credit-agricole.com/finance/dette-et-notations>).

⁽²⁾ DPE > D.

⁽³⁾ Objectif défini par le scénario CRREM 2021.

⁽⁴⁾ Carbon Capture, Utilisation and Storage.

PLAN D'ACTIONS :

- au niveau national, Crédit Agricole ambitionne d'accompagner la Ferme France à travers la structuration du marché du crédit carbone volontaire (lancement au T1 2024 d'une plateforme exploitée en collaboration avec France Carbon Agri, mettant en relation des agriculteurs engagés dans des projets "Label Bas Carbone"⁽¹⁾ et des entreprises ou collectivités soucieuses de contribuer à la neutralité par l'achat de crédits carbone en complément de la réduction de leurs propres émissions), le soutien à l'innovation, et l'accompagnement à la transition des acteurs amont et aval de la filière (lancement de fonds de transitions Agri-Agro à hauteur de 500 millions d'euros avec une cible de 1 milliard d'euros pour financer les stratégies de transition des acteurs agricoles et agroalimentaires) ;
- au niveau territorial, Crédit Agricole renforcera son accompagnement des agriculteurs dans leur démarche de transition, en engageant le dialogue pour évaluer leur maturité sur les sujets de transitions, en leur proposant des solutions d'accompagnement, en développant de nouvelles offres en faveur des énergies renouvelables à l'échelle de l'exploitation (méthanisation, solaire, etc.).

3.4.4 SE DÉSENGAGER DES ÉNERGIES FOSSILES

Depuis plusieurs années, Crédit Agricole S.A. s'engage en faveur d'un retrait 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 confirmé cette orientation à travers plusieurs engagements :

- réduction de 25 % des émissions de carbone par million d'euros investi par **Crédit Agricole Assurances**⁽²⁾ (2025 par rapport à 2019) ;
- **pétrole et gaz** : baisse de 25 % de l'exposition de **Crédit Agricole CIB** à l'extraction de pétrole entre 2020 et 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 ; 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** : finalisation du désengagement des centrales à charbon ; sélectivité et réduction accrue du financement des centrales à gaz.

En 2023, le Groupe Crédit Agricole a réaffirmé et amplifié ces engagements :

- **pétrole et gaz** : arrêt de tout financement de nouveau projet d'extraction d'énergies fossiles (publication au premier trimestre 2024 du montant total des projets d'extraction fossile sur lesquels le Groupe est encore engagé) ; arrêt des financements pour les producteurs indépendants consacrés

exclusivement à l'exploration et production de pétrole et/ou gaz ; examen au cas par cas des financements corporates des énergéticiens, selon une appréciation mise à jour régulièrement, en tenant compte de leurs engagements dans la transition ; accélération de l'objectif de réduction des émissions financées, avec un rythme deux fois plus rapide que le scénario NZE de l'AIE (cf. infra) ;

- **électricité** : triplement des financements annuels en France par Crédit Agricole Transitions & Energies sur les énergies renouvelables entre 2020 et 2030⁽³⁾, suivant la recommandation de l'Union européenne ; augmentation de 80 % de l'exposition de Crédit Agricole CIB aux énergies bas carbone entre 2020 et 2025 pour atteindre 13,3 milliards d'euros en 2025.

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. supra).

PÉTROLE ET GAZ

- **Indicateur** : montant en absolu (MtCO₂e) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients ayant une activité liée au pétrole et au gaz.
- **Périmètre** : scopes 1 et 2 pour tous les acteurs de la chaîne de valeur (Exploration & Production, Raffinage, Transport, Distribution, Service, Négoce), scopes 1, 2, 3 pour les acteurs de l'Exploration & Production.
- **Entité concernée** : Crédit Agricole CIB.

Bases de référence et trajectoires Crédit Agricole S.A.

Base de référence 2020	Objectif de réduction à horizon 2030	Cible 2030
24,3 MtCO ₂ e ⁽¹⁾	- 75 % ⁽²⁾	6,1 MtCO ₂ e

(2) Les variations de la base de référence 2020 (24,3 MtCO₂e contre 26,9 MtCO₂e annoncé en 2022) s'expliquent par l'amélioration de la donnée collectée, suite à un travail réalisé en 2023.

(3) L'objectif a été actualisé (- 30 % annoncé en 2022) et constitue une réduction deux fois plus rapide que celle du scénario NZE de l'AIE.

PLAN D'ACTIONS :

- arrêt de tout financement de nouveau projet d'extraction d'énergies fossiles ;
- arrêt des financements des producteurs indépendants, consacrés exclusivement à l'exploration et production de pétrole et/ou gaz ;
- examen au cas par cas des financements corporates des énergéticiens, selon une appréciation mise à jour régulièrement, en tenant compte de leurs engagements dans la transition ;
- 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 (énergies renouvelables, technologies de captage et de stockage du carbone, production d'hydrogène) ;
- poursuivre le désengagement du financement de l'extraction de pétrole : baisse de 25 % de l'exposition⁽⁴⁾ de Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025 (par rapport à 2020) (- 35 % au 31 décembre 2023) ;
- se désengager des hydrocarbures non conventionnels⁽⁵⁾ et exclure les financements de projets en Arctique⁽⁶⁾.

(1) Outil de certification climatique adopté par la France à destination de projets de réduction des émissions de GES et de séquestration de carbone.

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

(3) Plus précisément, l'ambition du Groupe Crédit Agricole est de porter les financements structurés par CAT&E/Unifergie de 1 milliard d'euros aujourd'hui à 3 milliards d'euros en 2030 pour atteindre 19 milliards d'euros en cumulés d'ici 2030.

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

(5) 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.

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

BUDGET CARBONE

Pour satisfaire à l'exigence de suivi des trajectoires de décarbonation, le pilotage des engagements *Net Zero* est intégré au processus budgétaire. Le carbone est en effet géré comme une ressource rare et en réduction. La dimension carbone des financements sera ainsi suivie selon les trajectoires sectorielles, soit en valeur absolue soit en intensité, avec des objectifs annuels fixés par entité sur la base des objectifs à 2030 annoncés par le Groupe.

Une équipe dédiée au pilotage carbone a été créée au sein de la Direction financière du Groupe, et un cadrage budgétaire des trajectoires carbone est désormais fixé annuellement pour chaque entité. Le suivi budgétaire de ces trajectoires sera effectué chaque semestre. L'impact Climat et *Net Zero* est ainsi intégré aux décisions stratégiques.

3.4.5 AGIR EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ ET DU CAPITAL NATUREL

3.4.5.1 DÉCLARATION SUR LA BIODIVERSITÉ ET LE CAPITAL NATUREL

Nous traversons une double crise majeure, sans précédents, touchant à la fois la planète mais également l'humanité : la perte de la biodiversité et le changement climatique. Agir en faveur de la nature et la biodiversité⁽¹⁾ est donc essentiel à la stratégie environnementale du Crédit Agricole. L'adoption du nouveau cadre mondial pour la biodiversité (l'Accord de Kunming-Montréal) fin 2022 par 196 États membres, aussi présenté comme un "Pacte de paix avec la nature", confirme l'importance d'arrêter et inverser la perte de biodiversité le plus rapidement possible. En conformité avec la Convention des Nations Unies sur la diversité biologique (CDB, 1992), le Groupe Crédit Agricole reconnaît le rôle central de la conservation de la biodiversité pour l'humanité et l'importance de sa préservation et restauration tout en étant 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, de l'énergie et le changement climatique.⁽²⁾

Pour rappel, pour Crédit Agricole S.A., les termes⁽³⁾ "nature" ou "capital naturel" incluent à la fois les éléments vivants (la biodiversité) et non-vivants du monde physique, tels que l'eau, les sols, les minéraux et l'air. Par ailleurs, en 2023, Crédit Agricole S.A. a publié sa première déclaration sur la biodiversité et le capital naturel qui comporte cinq axes prioritaires pour répondre à cette problématique significative :

- 1. Évaluer les impacts et risques matériels liés à la perte de nature sur nos activités** : Crédit Agricole S.A. a entrepris d'identifier des indicateurs, outils et méthodes potentiels liés à la biodiversité et au capital naturel. En 2023, Crédit Agricole S.A., Amundi et Crédit Agricole CIB ont participé à deux pilotes de la *Task force on Nature-Related Financial Disclosures* (TNFD) pour tester le processus LEAP⁽⁴⁾ et donner leur avis sur le cadre de reporting proposé.
- 2. Intégrer des critères liés à la nature et la biodiversité dans les politiques sectorielles** : Au niveau des portefeuilles de financements et d'investissements, Crédit Agricole S.A. a engagé différentes actions en vue de gérer les risques liés à la perte de biodiversité et le capital naturel, ainsi que de minimiser les impacts négatifs liés à ses activités.
- 3. Mobiliser des ressources financières pour des activités bénéfiques à la nature** : Bien que les métriques, les indicateurs et les normes communs liés à la biodiversité et au capital naturel soient moins avancés que pour le climat, Crédit Agricole S.A. agit au moyen de ses financements, ses investissements et ses produits d'assurances. Le Groupe Crédit Agricole soutient également des projets afin de sensibiliser les collaborateurs et accompagner ses clients sur la biodiversité.
- 4. Soutenir des actions collectives contre le déclin de la nature et des services écosystémiques** : 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 de la biodiversité, ainsi que pour mieux comprendre les opportunités pour contribuer à sa préservation, conservation et restauration.

- 5. Réduire notre empreinte de fonctionnement et favoriser la biodiversité** : Au-delà de son empreinte indirecte liée à ses activités de financement, d'investissement et d'assurance, Crédit Agricole S.A. agit sur son empreinte directe potentielle sur la biodiversité et le capital naturel en protégeant et favorisant la biodiversité sur site.

Cette première déclaration confirme également la démarche de Crédit Agricole S.A. sur la biodiversité et le capital naturel s'appuyant sur des travaux scientifiques.

3.4.5.2 ÉVALUATION DES IMPACTS ET RISQUES MATÉRIELS LIÉS À LA PERTE DE NATURE 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 CO₂e pour mesurer les impacts et dépendances sur la nature. Néanmoins, Crédit Agricole S.A. continue d'explorer et évaluer des outils, méthodologies et indicateurs liés à la biodiversité et le capital naturel en participant à des pilotes de la TNFD pour tester le processus LEAP FI. Un premier pilote TNFD sur l'agroalimentaire avec Iceberg Data Lab et I Care, un deuxième sur l'agriculture et la pêche avec UNEP FI et CDC Biodiversité ont déjà eu lieu et sont mentionnés dans notre déclaration sur la biodiversité et le capital naturel. Un troisième pilote TNFD est en cours pour étudier l'application du cadre de la TNFD sur des entreprises agroalimentaires non cotées et des exploitations agricoles.

D'autre part, Crédit Agricole S.A. a cette année signé un partenariat avec Iceberg Data Lab afin d'obtenir le *Corporate Biodiversity Footprint*, les Scores de Dépendance et Impact Positif afin de mesurer les impacts et dépendances potentiels des grandes entreprises cotées (corporates). Cet exercice a permis à Crédit Agricole S.A. de faire une sélection des premiers secteurs à impliquer sur ce sujet.

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

(2) 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.

(3) Les définitions de "nature", "biodiversité" et "capital naturel" se trouvent dans le glossaire. Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. a repris la définition de Capital Coalition pour le "capital naturel".

(4) Cadre d'analyse des risques spécifiques liés à l'érosion du capital naturel (*Locate, Evaluate, Assess, Prepare - LEAP*).

3.4.5.3 INTÉGRATION DES CRITÈRES LIÉS À LA NATURE ET LA BIODIVERSITÉ DANS LES POLITIQUES SECTORIELLES

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.

En 2023, Amundi s'est doté d'une nouvelle politique "Biodiversité et Services Écosystémiques". Cette politique vise les quatre principaux facteurs de perte de biodiversité : le changement d'usage des terres et des mers, l'exploitation directe des ressources naturelles, le changement climatique et la pollution. La politique se concentre sur les entreprises qui sont particulièrement exposées à des activités qui nuisent à la biodiversité et qui présentent une gestion insuffisante des risques associés. Elle considère les activités qui présentent un potentiel impact critique sur les forêts ou sur l'eau, les activités d'exploitation minière en haute mer, et plus largement les activités extractives des sociétés d'exploitation minière, pétrolière et gazière qui opèrent dans des zones sensibles du point de vue de la biodiversité. La politique considère également la production de pesticides, ainsi que les principaux producteurs et utilisateurs de plastique à usage unique. Toutes les entreprises ainsi identifiées font l'objet d'un dialogue dédié afin d'apporter des améliorations. Lorsque l'engagement échoue ou si le plan de remédiation de l'entreprise semble faible, le mode d'escalade prévoit d'aller jusqu'à l'exclusion. Plus largement, Amundi a poursuivi ses efforts d'engagement et ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. En 2023, 618 entreprises ont été engagées à travers différents programmes

liés à la préservation du capital naturel. Amundi continuera ce travail et le partagera au sein de Nature Action 100, initiative d'engagement qui vise à renforcer l'ambition et l'action des entreprises pour inverser la perte de biodiversité, qu'elle a rejoint l'année dernière. Parallèlement, Amundi a publié sur son site internet une suite de recherche sur la biodiversité⁽¹⁾.

Crédit Agricole CIB a progressivement intégré les enjeux de préservation de la biodiversité dans les politiques de financement des grandes entreprises. Ainsi les politiques sectorielles font référence de façon explicite à la Norme de Performance 6 de l'International Finance Corporation (Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes), et des critères d'exclusion sont intégrés aux politiques en ce qui concerne les financements de projets ou d'activités au sein de zones sensibles (Patrimoine mondial Unesco, sites Ramsar, critères de désignation de l'Alliance for Zero Extinction, 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. Crédit Agricole CIB est par ailleurs adhérent aux Principes Équateur et met en œuvre ces principes pour tous les financements compris dans leur champ d'application. Au-delà des cas prévus par les Principes Équateur, Crédit Agricole CIB cherche à appliquer ces principes sur une base volontaire pour tous les autres financements directement liés à un projet (y compris dans les cas où les seuils prévus par les Principes Équateur ne sont pas atteints).

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

(1) Pour plus d'informations : <https://research-center.Amundi.com/article/biodiversity-it-s-time-protect-our-only-home>

3.4.5.4 SOUTIEN DES ACTIONS COLLECTIVES CONTRE LE DÉCLIN DE LA NATURE ET DES SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Dans le cadre de la Stratégie nationale biodiversité 2030 du gouvernement français⁽¹⁾, et du *Kunming-Montreal 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.
PRB Nature Target Setting Working Group de UNEP FI	Crédit Agricole S.A. est devenu co-président du "Nature Target Setting Working Group" des PRB de l'UNEP FI qui rassemble 34 banques au niveau mondial et qui a comme but principal de développer un premier guide des objectifs recommandés pour les banques, aligné sur l'Accord de Kunming Montréal (<i>Global Biodiversity Framework</i>)
Task force on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD)	En tant que membre du Forum depuis 2022, Crédit Agricole S.A. 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 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.
Finance for Biodiversity Pledge	Signée par Amundi 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.
PRB Biodiversity Community, UNEP-FI	Crédit Agricole S.A. 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 (PRB Biodiversity Community, UNEP-FI) 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.
Nature Action 100	Rejointe par Amundi en 2023, cette initiative collective d'investisseurs vise à renforcer l'ambition et l'action des entreprises pour inverser la tendance à la perte de la nature et de la biodiversité. L'initiative engage des entreprises dans des secteurs clés qui sont considérés comme ayant une importance systémique pour inverser la perte de la nature et de la biodiversité d'ici 2030.
Biodiversity Impulsion Group	Depuis 2021, Crédit Agricole Immobilier et Amundi Immobilier sont partenaires du <i>Biodiversity Impulsion Group</i> (BIG), un programme de recherche appliquée sur l'empreinte biodiversité des projets immobiliers. À l'occasion du deuxième anniversaire de BIG, l'Observatoire de l'immobilier durable, en charge de l'animation du programme, a rappelé les chantiers en cours pour renforcer les connaissances et proposer des outils. Ainsi l'enrichissement de la plateforme Biodi-Bat intégrant les premiers indicateurs permet désormais d'évaluer un état de la biodiversité du milieu sur lequel s'implante un projet immobilier mais aussi les bénéfices des actions mises en œuvre.
Conseil International Biodiversité et Immobilier (CIBI)	Le CIBI, dont Crédit Agricole Immobilier est administrateur depuis 2019 a fêté ses 10 ans sur le campus du Crédit Agricole. Grâce aux trois labels Biodiversity que l'association promeut, c'est tout un écosystème d'acteurs autour des écologues qui a permis de mieux intégrer le vivant dans les projets urbains. Le campus Evergreen labellisé Biodiversity Life depuis 2020 témoigne ainsi de l'efficacité d'un travail conjoint entre exploitant/ utilisateurs d'un site, écologue/ naturaliste et jardinier paysagiste.

Depuis 2023, Crédit Agricole S.A. participe à d'autres groupes de travail sur la biodiversité avec la Fédération bancaire française (FBF) et l'Institut de la finance durable. Plus récemment en octobre 2023, Crédit Agricole S.A. a été co-sponsor du colloque DEFI (dialogue entreprises-finance pour trouver des solutions pour la nature), abordant divers sujets tels que la préparation de la COP16 de la CDB, les engagements des entreprises en faveur de la

protection des milieux essentiels pour la biodiversité, et les avantages liés à la nature découlant de l'adoption de l'Accord Kunming-Montréal. En 2023, Crédit Agricole S.A. a également fait partie du Club B4B+ de CDC Biodiversité, un club des entreprises et institutions financières visant à alimenter une réflexion autour de l'empreinte biodiversité.

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

3.4.5.5 MOBILISER DES RESSOURCES FINANCIÈRES POUR DES ACTIVITÉS BÉNÉFIQUES À LA NATURE

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 2023
Amundi	<ul style="list-style-type: none"> Signature du document de principe sur l'intégration du MSA. (km²MSA) comme indicateur de référence pour la mesure et la communication de l'impact biodiversité dans le cadre de la TNFD. Publication de l'approche et des actions liées à la biodiversité d'Amundi, incluses dans la politique d'investissement responsable. Développement d'un cadre d'analyse propriétaire Amundi sur la biodiversité. CPR Asset Management a lancé en janvier 2023 la stratégie "CPR Invest - Circular Economy" avec pour objectif de soutenir la transition d'une économie linéaire à une économie circulaire. Cette stratégie vient compléter la gamme "préservation du capital naturel" dans laquelle se trouve également CPR Invest - Food For Generations pour lequel l'un des sous-critères ESG analysé est la biodiversité.
Crédit Agricole Assurances	<ul style="list-style-type: none"> Crédit Agricole Assurances évalue les impacts et les dépendances de ses portefeuilles d'investissement grâce aux bases de données ENCORE et Moonshot. De plus, une première mesure d'empreinte biodiversité de ses portefeuilles (émetteurs Corporates et Souverains notés) a été réalisée d'après la méthodologie du Biodiversity Impact Analytics powered by the Global Biodiversity Score™, outil développé par CDC Biodiversité et Carbone4 Finance. 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 depuis 2018 en faveur de la plantation 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. 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.
Crédit Agricole CIB	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de deux modules de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux de biodiversité. Depuis 2022, Crédit Agricole CIB a mis en place deux indices liés à la biodiversité qui ont pour objectif d'apprécier la dépendance des clients entreprises à la biodiversité et l'impact des clients sur cette dernière. En 2023, des analyses renforcées ont été 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). 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.
Crédit Agricole Consumer Finance	<ul style="list-style-type: none"> Continuité de l'accompagnement, par Creditplus en Allemagne, d'un projet de reforestation et développement d'activité agricole certifiés en Ouganda (organisé par Myclimate.org) dans le but de compenser une partie de ses émissions et de soutenir l'écosystème local. Au Portugal, Credibom a lancé un programme proposant à ses clients souscrivant un nouveau contrat, s'ils le souhaitent, de planter un arbre, sans frais supplémentaires pour eux pour régénérer les forêts du Portugal durement touchés par les incendies. Ce programme a permis de planter 2 500 arbres en 2023.
Crédit Agricole Immobilier	<ul style="list-style-type: none"> Neuf projets labellisés ou en cours de labellisation : Aqueduc (Gentilly) qui a obtenu le label Biodiversity Construction, le Quartier Guillaumet (Toulouse) labellisé Biodiversity Ready qui accompagne les enjeux de la biodiversité à l'échelle d'un quartier, et le Campus Europe Avenue (Bois Colombes) détenteur du label Biodiversity Life pour un site en exploitation. Déploiement progressif, en accord avec les propriétaires institutionnels, d'une gestion raisonnée des espaces verts sur les actifs résidentiels et tertiaires gérés par les équipes du <i>Property Management</i>. Poursuite de la démarche de déploiement de solutions "Nature en ville" (proposition aux habitants de participer à des activités communes autour de potagers, d'arbres à cueillette, et de refuges de biodiversité).
CACEIS	<ul style="list-style-type: none"> Publication du guide sur la biodiversité et les risques naturels pour les régimes de pension et les propriétaires d'actifs grâce au partenariat avec la <i>Zoological Society of London</i>. Mise en place d'un programme éducatif sur la biodiversité et l'environnement avec Re-Educating Earthlings (podcasts sur les risques naturels disponibles sur toutes les plateformes dont Spotify).
Crédit Agricole Indosuez	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement d'une offre d'investissement et de financement intégrant des critères liés à la biodiversité : <ul style="list-style-type: none"> Indosuez Blue Cycle, produit structuré solidaire qui avait permis le versement d'un don à des ONG actives sur le front de la protection des océans (la Fondation de la Mer, Plastic Odyssey) ; Portobello Carbono Verde, fonds d'investissement spécialisé dans la reforestation de terres brûlées ou en friche en Espagne et au Portugal. Actions en faveur de l'environnement via des projets de protection des milieux naturels (reforestation, agroforesterie, lutte contre la pollution plastique) soutenus par la Fondation Indosuez.

La gestion de la biodiversité et de la nature sur les sites d'implantation du Groupe est abordée dans la partie 3.4.6 "Se fixer des objectifs de réduction de l'empreinte environnementale de fonctionnement".

3.4.6 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) fin 2022. Le processus de validation des cibles a continué en 2023.

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⁽¹⁾.

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. Crédit Agricole S.A. prolonge ses efforts de diminution des consommations d'énergie en maintenant son plan de sobriété pour ancrer ces nouveaux comportements dans le temps. De nouveaux tests sont menés pour aller encore plus loin dans la sobriété comme le regroupement de collaborateurs pour mettre en sommeil des bâtiments peu occupés à certaines périodes de l'année.

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, renouvelé en 2023 :
 - éclairage : 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 m² – 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).
- Renouvellement de l'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.
- Adhésion de Crédit Agricole S.A. à la Charte d'engagement pour la sobriété des bâtiments tertiaires privés. Cette démarche, portée par le Plan Bâtiment Durable et l'ADEME, vise à maintenir la mobilisation des acteurs autour des enjeux de sobriété, d'assurer un suivi de la mise en œuvre des actions et faciliter le partage d'expérience. En adhérant à cette charte, Crédit Agricole S.A. inscrit sa mobilisation dans le temps long et souhaite aller encore plus loin en identifiant de nouvelles bonnes pratiques au travers des échanges entre partenaires. Cette adhésion constitue une étape supplémentaire dans la politique sobriété de Crédit Agricole S.A. suite aux actions déjà mises en place à l'automne 2022.

EXPLOITATION DES BÂTIMENTS

- Validation et entrée dans la déclinaison opérationnelle du schéma directeur Immobilier de Crédit Agricole S.A. Ile-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 Ile-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 *scenarii* d'optimisation.
- Élargissement du Concours Usages Bâtiments Efficaces (CUBE) organisé par l'Institut français de la performance énergétique du bâtiment – IFPEB) à 13 bâtiments (12 bâtiments sur les deux campus et un bâtiment de Crédit Agricole Immobilier à Toulouse, Abellio), alliant compétition interentreprises et inter-entités. 120 ambassadeurs de l'énergie se sont mobilisés en faveur de comportements plus vertueux permettant d'obtenir une moyenne de 25 % d'économie d'énergie sur les deux campus parisiens entre 2019 et 2023 et de placer Crédit Agricole S.A. parmi les trois premiers du concours national.
- Testés en 2022, les regroupements de collaborateurs lors des périodes de faible fréquentation des bâtiments ont été amplifiés à l'été 2023. Ces pilotes ont nourri l'étude "Télétravail et fermeture ponctuelle des bureaux : quels impacts environnementaux ?" menée par l'IFPEB, l'ADEME et le ministère de la Transition énergétique⁽²⁾.

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

(2) Disponible ici : <https://librairie.ademe.fr/urbanisme-et-batiment/6797-teletravail-et-fermeture-ponctuelle-des-bureaux-quels-impacts-environnementaux-.html>

- 26 animations dédiées à une meilleure compréhension des enjeux énergétiques ont été proposées sur les différents sites du Groupe. Alternant approche sociologique et comportementale et découverte des coulisses techniques du chauffage, de la climatisation, des éclairages, des ascenseurs, et de l'eau, les participants ont pu réfléchir et déployer des solutions favorisant l'acceptation des mesures de sobriété et la mise en place d'éco-gestes.
- En 2023, Crédit Agricole Italia a lancé un programme de réduction des consommations énergétiques, présenté en Conseil d'administration, alliant sobriété et efficacité énergétiques sur l'ensemble de ses agences et sites administratifs.

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 % 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.
- Optimisation de l'indicateur d'utilisation de l'eau (WUE) qui est exceptionnellement bas : 0,0002 l/kWh.
- 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 immersés, en comparaison d'un refroidissement par air.
- Optimisation du data center pour Indosuez Wealth Management chez Azqore, au travers de plusieurs actions conjointes : optimisation des régimes de températures et du *free-cooling*, décommissionnements des équipements, isolation du bâtiment, équipement de panneaux photovoltaïques en toiture, retrofit des moteurs de ventilation et de climatisation.

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 depuis 2020 (parmi les premiers sites français à obtenir le label⁽¹⁾).

DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

- Une fois la nécessité du déplacement avérée, encadrement par une politique voyage qui priviliege 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.
- Pour la troisième année consécutive, obtention de la note la plus élevée (A) dans le classement de l'ONG Transport & Environment⁽²⁾ 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).

PRÉSÉRATION 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⁽³⁾ 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 raisonnable des espaces verts favorisant l'accueil de la biodiversité 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 ₂ 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 ₂ . 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 2023, huit projets ont été vérifiés : Mangrove Indonesia (Yagasu 1), Cookstoves project in Burkina Faso, Rural Energy Kenya (Hifadhi1), Rural Energy Peru (ITYF) pour LCF1 / Rural Energy Kenya (Hifadhi2), Agroforestry Rwanda (Arcos),

Agroforestry India (Pradan), Mangroves Indonesia (Yagasu 2). Ces projets vont générer des crédits carbone à hauteur de 138 kt de CO₂ (estimation à janvier 2023) dont 76 819 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 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 et en 2023, 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 clientèles 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, notamment dans 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 / EKO Pro
- ▶ Propulse / 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.

EKO⁽¹⁾, 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 2023, plus de 179 000 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 2023, plus de 1,7 million de 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 une offre d'assurance inclusive dans sa nouvelle gamme auto. La formule EKO (formule au tiers pour LCL) est accessible à tous les clients et intègre les garanties essentielles⁽²⁾, un prix attractif et l'accès à un conseiller ainsi qu'à tous les services en ligne. Depuis le lancement de l'offre, 97 790 contrats sont couverts par la formule EKO de l'assurance auto, dont plus de 48 000 souscrits en 2023.

Afin de répondre aux évolutions du marché des professionnels et de l'augmentation croissante du nombre de micro-entrepreneurs, le Crédit Agricole a lancé en juin 2023 EKO PRO, une offre simple, accessible permettant l'accès à un compte, une carte et l'essentiel des services des agences pour un tarif peu onéreux.

Pour les professionnels "digital native" préférant la banque en ligne, les Caisses régionales et LCL ont lancé en octobre 2022 Propulse et LCL Essentiel Pro⁽³⁾, deux offres 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.

En septembre 2023, BforBank a repositionné l'ensemble de son offre autour d'une proposition ouverte à tous, sans conditions de revenus et comprenant une offre BforBasic gratuite.

Crédit Agricole Payment Services s'engage à offrir des solutions de paiement favorisant l'autonomie. Avec les travaux menés sur l'offre Serenipay, carte de paiement connectée à une application dédiée, les utilisateurs déficients visuels peuvent être plus autonomes pour payer leurs achats en magasin grâce à l'affichage des informations du paiement en gros caractères sur le téléphone et communiquées vocalement.

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 et l'**assurance** pour en indemniser les conséquences.

Afin de limiter la survenue d'accidents ou de sinistres, Crédit Agricole Assurances et ses banques partenaires (Caisses régionales et LCL) mènent 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 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. 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) C'est-à-dire 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, y compris les vélos), la responsabilité civile, la sauvegarde des droits, l'assistance avec une franchise kilométrique de 25 km en cas de panne.

(3) 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**
- ▶ **LCL Entre2Loc**
- ▶ **Prêt Immobilier LCL Jeune Actif primo-accédant**
- ▶ **Globe Trotter**
- ▶ **Solutions Études LCL-Interfimo**
- ▶ **Youzful**

Les Caisses régionales et LCL s'engagent auprès des jeunes en leur proposant différentes offres pour leur permettre d'accomplir leurs projets selon leurs aspirations.

LES BESOINS DU QUOTIDIEN

- **LCL Essentiel⁽¹⁾** : permet à de jeunes actifs urbains, pour 2 euros par mois, de disposer 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 2023, LCL Essentiel comptabilisait près de 118 700 souscriptions depuis son lancement en avril 2019.
- **LCL Flex⁽²⁾** : 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. Depuis son lancement en avril 2022, 289 700 mini-crédits Flex ont été souscrits pour un montant moyen de 800 euros à fin 2023.
- **Globe Trotter⁽³⁾** : une carte de paiement internationale à débit immédiat, des paiements et retraits d'espèces sans frais dans le monde entier, un conseiller à disposition et d'autres services associés pour 2 euros par mois. À fin 2023, plus de 610 000 clients des Caisses régionales ont souscrit à l'offre GlobeTrotter depuis sa commercialisation en 2020.

LE LOGEMENT

- **Entre2Loc (LCL)** : un prêt à la consommation destiné à accompagner les jeunes actifs notamment lors de leur installation ou lors d'un changement de logement pour financer, à taux préférentiel et jusqu'à 5 000 euros, les décalages de trésorerie occasionnés par le paiement du premier loyer, du dépôt de garantie, etc.
- **Un prêt immobilier à taux préférentiel (LCL)** jusqu'à 20 000 euros, sans frais de dossier, visant à faciliter l'accession à la propriété des jeunes actifs primo accédants.
- **Une assurance habitation** dédiée aux jeunes locataires et renouvellement du partenariat avec l'acteur institutionnel Action Logement permettant aux jeunes de 18 à 30 ans d'être couverts gratuitement par la garantie Visale. La nouvelle formule jeune inclut les essentiels de l'assurance habitation à

travers une offre simple et à prix inclusif de 6 euros par mois. Depuis son lancement fin 2022, plus de 90 000 jeunes sont couverts pour leur logement. **LCL** propose pour les étudiants une assurance habitation à partir de 5 euros par mois la première année, réservée aux enfants de clients.

LES ÉTUDES

- **Association au dispositif de prêt étudiant garanti par l'État avec Bpifrance** permettant 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...).
- **Prêt études LCL x Interfimo**, une offre de crédit étudiant sans caution personnelle, spécialement destinée aux étudiants futures professions libérales pour financer l'ensemble des coûts liés à la vie étudiante proposée avec Interfimo, filiale spécialisée dans l'accompagnement des professionnels libéraux.

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 2023, continué à amplifier son engagement sociétal, notamment grâce à sa plateforme extra-bancaire, Youzful.

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

Youzful, depuis son lancement en janvier 2021, totalise à fin 2023 plus de :

- 3,7 millions de visiteurs uniques ;
- 270 553 jeunes inscrits ;
- 1100 contenus (articles, vidéos, fiches métiers...) ;
- 185 événements (jobs dating, salons, webinaires...).

Sur les territoires, les Caisses régionales continuent d'organiser des événements à travers les Youzful//Jobdating. Ces événements permettent de réunir des jeunes et des entreprises qui recrutent. Sur ces trois dernières années, ces événements ont rassemblé plus de 11 000 candidats et près de 2 000 entreprises lors de 177 Youzful//JobDating.

LE SOUTIEN AUX POPULATIONS FRAGILES ET LA LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

ACCOMPAGNEMENT

- ▶ **Agence d'accompagnement client**
- ▶ **LCL Initial**
- ▶ **Points Passerelle**
- ▶ **Compte à Composer Module Budget Protégé**

(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 GlobeTrotter d'une Caisse régionale : <https://www.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/compte/service-bancaire/globe-trotter.html>

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/a-propos/gerer-son-budget.htm) 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 2023, en France, 3 589 clients fragiles ont ainsi été accompagnés.
- En Italie, chez Agos, le département dédié à l'identification et l'accompagnement des clients fragilisés créé en juin 2021 continue son développement et a permis d'accompagner 13 523 clients (cumul 2023).
- Crédit Agricole Consumer Finance poursuit le déploiement et l'homogénéisation de cette approche sur l'ensemble de ses filiales.

Au sein de LCL, la détection automatique 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⁽¹⁾, 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 Crésus. 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^{er} 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^{er} septembre 2023 qui étaient plafonnés à 16,50 euros par mois depuis février 2019. La grille tarifaire des services bancaires applicables aux clients particuliers de LCL est disponible en ligne et dans ses agences. Depuis le 1^{er} octobre 2022, les Caisses régionales 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 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 146 000 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 refondé 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 crééditeur mensuel, le Groupe Crédit Agricole a choisi de relever son seuil à 1 650 euros au 1^{er} juillet 2023⁽²⁾, de façon à faire bénéficier à une partie bien plus large de sa clientèle du plafonnement des frais bancaires. LCL a également réévalué son seuil de flux crééditeur mensuel depuis février 2023, sur la base de la nouvelle publication du seuil de pauvreté de 2020, soit 1 128 euros.

À côté de ce dispositif 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 un algorithme mis en marché en novembre 2022. Pour LCL, une détection dite "à la main des conseillers" permet également d'accompagner les clients en situation de fragilité financière et de leur faire bénéficier d'un plafonnement de leurs frais d'incidents et d'irrégularités à hauteur de 25 euros par mois pendant trois mois.

Pour les clients en situation de fragilité financière, l'offre spécifique Compte à Composer Module Budget Protégé⁽³⁾ 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 2023, plus de 146 000 clients des Caisses régionales sont équipés de cette offre. Chez LCL, depuis octobre 2022, la cotisation de l'offre clientèle fragile LCL Initial est de 1 euro par mois. A fin 2023, 30 800 clients détenaient cette offre.

Depuis plus de 20 ans, le dispositif Points Passerelle⁽⁴⁾ 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.

(1) Pour plus d'informations : <https://www.lcl.fr/compte-bancaire/lcl-initial>

(2) Seuil initialement défini comme la moyenne du SMIC net mensuel 2020 et du revenu médian par ménage (Eurostat), soit 1 535 euros.

(3) Pour plus d'informations : <https://www.credit-agricole.fr/particulier/compte/service-bancaire/budget-protege.html>

(4) Pour plus d'informations : <https://www.creditagricole.info/dossier/points-passerelle>

FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS ET AU BIEN VIEILLIR

L'ambition de Crédit Agricole est aujourd'hui de devenir un acteur de référence 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

Les évolutions démographiques entraînent de nouveaux besoins en matière de soins et d'accompagnement des seniors, tandis que le secteur de la santé est en pleine mutation. En créant Crédit Agricole Santé & Territoires, le Groupe Crédit Agricole entend apporter des réponses universelles, adaptées à chaque territoire, autour de deux promesses : faciliter l'accès aux soins et accompagner le vieillissement de la population.

C'est dans ce contexte que Crédit Agricole Santé & Territoires concrétise d'ores et déjà ses objectifs de favoriser l'accès aux soins dans les territoires et faciliter le bien-vieillir. Fin 2023, Crédit Agricole Santé & Territoires s'est positionné sur le développement de solutions de téléconsultation opérées régionalement, labellisées par l'Assurance Maladie et les syndicats de médecins en entrant au capital d'Omedys à hauteur de 90 %. Dans un système de santé qui se transforme, il s'investit également en faveur des professionnels en acquérant 93 % de Medicalib, une société spécialisée dans l'accompagnement des professions paramédicales (infirmiers et kinésithérapeutes) dont le rôle s'intensifie. D'autres solutions en cours d'étude, notamment le déploiement de centres de santé sur les territoires, contribueront à l'essor de Crédit Agricole Santé & Territoires dans un contexte toujours plus tendu en matière d'accès aux soins.

En matière d'accompagnement du vieillissement, une plateforme d'écoute, de conseil et de bilan à destination des aidants et des aidés ("bien vivre demain") va être testée début 2024 par quatre Caisses régionales pilotes. En outre, en lien avec plusieurs Caisses régionales, le développement de solutions d'hébergement dédiées aux seniors sous forme de colocations est actuellement à l'étude.

Ces "verticales" ont vocation à être mises à disposition des Caisses régionales dans le cadre d'une démarche adaptée au contexte de déserts médicaux et de vieillissement propre à chacun de leur territoire. Une méthodologie a été mise en place par Crédit Agricole Santé & Territoires afin de leur permettre de disposer d'un diagnostic, de définir un "schéma directeur régional" et d'enclencher des plans d'actions.

LCL et Interfimo, sa filiale au service des professionnels libéraux, soutiennent chaque jour les acteurs de la santé en France, sur l'ensemble des territoires, et facilitent ainsi l'accès des citoyens à une offre de soins de qualité, avec des encours de financement qui s'élevaient à 6,3 milliards d'euros à fin 2023. 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 dédiée. Interfimo est la seule société de financement française exclusivement consacrée aux professions libérales. A fin 2023, 145 millions d'euros avaient été accordés, dont 55 pour des projets dans des zones en tension.

Credibom, filiale de Crédit Agricole Consumer Finance au Portugal, poursuit son partenariat avec Medicare (leader du service à la santé au Portugal) en offrant la possibilité à l'ensemble de ses clients d'accéder, à prix réduit, à un nombre défini d'examens et consultations (généraliste, dentiste, etc..) sur une période de 12 mois. En 2023, 10 883 clients ont souscrit à l'option payante de Medicare, permettant l'accès à une couverture plus large et d'en faire bénéficier leur famille (conjoint/enfant).

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 24 milliards d'euros d'encours retraite d'ici 2025. Pour soutenir ce projet, Crédit Agricole Assurances Retraite a été créée. Ce fonds de Retraite Professionnelle Supplémentaire accueille les contrats retraite individuelle et collective et permet d'accompagner au mieux les assurés dans la préparation à la retraite.

En 2023, 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) :

- 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 et en 2023 l'ajout d'un volet sur comment pitcher et animer la santé sur le territoire ;
- une offre prêt habitat pour les internes et chefs de clinique en santé ;
- des enveloppes de refinancement en partenariat avec la Banque européenne d'investissement pour 650 millions d'euros afin de lutter contre la désertification médicale et favoriser l'installation et la féminisation ;
- des animations en faveur de la création de maisons de santé : guide "Comment rejoindre une structure de santé" d'Unimédias, webinaire dédié avec *Le Quotidien du médecin*.

L'année 2023 confirme un accompagnement dédié aux professionnels de santé avec sur le marché des professionnels, un IRC des professionnels de santé supérieur de 6 points à l'IRC global du marché.

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, dépassant les 500 millions d'euros à fin 2023. 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.

De nombreux épargnants souhaitent investir dans des placements solidaires, tout en restant attentifs aux rendements offerts, afin de permettre le financement d'activités choisies en fonction de leur utilité sociale. Predica a lancé en 2013 le "Contrat Solidaire", premier contrat d'assurance-vie multi-support solidaire labellisé Finansol⁽¹⁾. Depuis l'introduction de la loi Pacte en 2019, l'ensemble des contrats d'assurance-vie ont été enrichis de fonds labellisés ISR, Greenfin et Finansol. La majorité des contrats proposés par Crédit Agricole Assurances bénéficie d'ajouts trimestriels de supports, et notamment de supports labellisés, en lien avec l'objectif de disposer d'un encours d'UC labellisés de 28 milliards d'euros d'ici 2025, ce qui permet d'enrichir régulièrement l'univers de supports labellisés. Les bénéfices et atouts du contrat solidaire se retrouvent donc désormais largement diffusés dans différents contrats au choix d'investissement large. Le Contrat Solidaire a par conséquent été fermé à la commercialisation en 2023.

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. Pour ses clients PME et ETI, LCL structure et arrange des financements fléchés (*social loans*) où les fonds sont alloués directement vers un actif ou un projet à bénéfice social.

Crédit Agricole Egypt pour sa part, avec 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 en Égypte. Le principal objectif est de donner aux jeunes générations les moyens d'utiliser leurs compétences artisanales et de 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

Crédit Agricole S.A., la Fédération nationale du Crédit Agricole et Action Logement affirment leur volonté commune d'œuvrer vers plus d'inclusion sociale. À travers ce partenariat, 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.

Le Crédit Agricole est un des premiers financeurs du logement en France. Il contribue fortement au développement de l'accession à la propriété pour tous.

Pour 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 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. Fort de son engagement sociétal et de son ancrage au territoire, le Crédit Agricole s'est positionné comme financeur de ces nouveaux outils. Les Caisses régionales sont présentes dans le capital de plusieurs OFS et mettent en œuvre des BRS.

Implanté dans les grandes métropoles régionales, Crédit Agricole Immobilier réalise des logements sociaux dans le cadre de ses programmes neufs. En 2023, sur 2 563 logements livrés, le promoteur du Groupe a vendu 985 logements sociaux à des bailleurs sociaux. Ce sont ainsi plus de 5 000 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 à destination de publics fragiles. S'appuyant sur des entreprises ou des associations du secteur de l'économie sociale et solidaire, l'Agence régionale pour la santé, les bailleurs sociaux et les collectivités territoriales, le promoteur réalise une quinzaine d'opérations. Plusieurs de ces opérations solidaires et inclusives⁽²⁾ se sont vus décerner des récompenses dont le prix de l'ESSEC de la ville solidaire et de l'immobilier responsable et le trophée du logement et territoire.

(1) Le label Finansol garantit que l'épargne contribue au financement d'activités génératrices d'une forte utilité sociale, et atteste qu'une information fiable, régulière et claire est donnée par l'établissement gérant le placement d'épargne solidaire.

(2) Pour plus d'informations : <https://www.ca-immobilier.fr/nous-connaître/projets/joinville-le-pont/artemisia-projet-inclusif-et-solidaire>

Par ailleurs, les sommes déposées par les épargnantes 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 2023, l'encours de collecte Livret A et LDDS remonté au Fonds d'épargne par les 39 Caisses régionales représente 70 milliards 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, de la transition énergétique ou de la réduction de l'empreinte climatique, et de l'économie sociale et solidaire.

LA PROMOTION DES INITIATIVES ENTREPRENEURIALES

Mobilisés depuis 1994 avec de grands réseaux de soutien à la création d'entreprises, les Caisses régionales et 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 2023, 126 financements de projets de créateurs d'entreprise – le plus souvent en situation de recherche d'emploi – ont été réalisés pour plus de 6 millions d'euros.

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 2,6 milliards d'euros de *social bonds* en 2023 (source : Bloomberg).

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 ;
7. financements de projets dans les pays en développement ;
8. financements de technologies d'information et de la communication dans les zones rurales.

Le *Social Bond Framework* de Crédit Agricole est disponible sur le site Internet de Crédit Agricole S.A.⁽¹⁾ 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 et le financement de technologies d'information et de la communication dans les zones rurales afin de réduire l'exclusion digitale ;
- ▶ le développement économique et social dans les pays en développement via le financement de projets sur certains secteurs ;
- ▶ 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 2023, 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 mai 2023, Crédit Agricole Home Loan SFH a effectué sa deuxième émission sociale pour un montant de 1,25 milliard d'euros. Crédit Agricole S.A. a également commencé à distribuer sa première émission LCL Impact Social, à destination de la clientèle Banque Privée et Gestion de fortune du réseau LCL. Cette offre est accessible aux clients via un support d'investissement en UC adossé aux contrats d'assurance-vie de Crédit Agricole Assurances.

Au 31 décembre 2023, les encours de *social bonds* étaient de :

Émetteur	Encours (en millions d'euros)	Nombre d'émissions
Crédit Agricole S.A. <i>Social Bonds</i>	3 526	11
Crédit Agricole Home Loan SFH <i>Social Covered Bonds</i>	2 250	2
Crédit Agricole CIB <i>Social Notes</i>	322	19
TOTAL	6 108	34

Au 30 juin 2023, le portefeuille social de Crédit Agricole S.A. est concentré sur les Caisses régionales (78 %), et LCL (22 %). La quasi-totalité du portefeuille social est localisée en France. Les PME en territoires défavorisés sont la catégorie éligible la plus représentée dans le portefeuille social (49 %), suivie de la catégorie des PME dans le secteur de la santé (21 %), des logements sociaux (13 %), des hôpitaux publics (12 %), et pour finir les associations culturelles, de sport et de solidarité (4 %) et les établissements publics d'hébergement pour personnes âgées ou dépendantes (1 %). Le portefeuille social de Crédit Agricole CIB se compose de projets de télécommunication dans les zones rurales (82 %), de projets d'infrastructure dans des pays en développement (4 %) et d'investissements dans les hôpitaux publics (14 %).

La performance des titres est liée au rendement d'un indice actions constitué d'entreprises françaises sélectionnées sur la base de critères ESG.

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.⁽¹⁾ 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.

En 2023, LCL a accompagné l'ANRH, groupe associatif majeur de l'économie sociale et solidaire en France agissant dans les champs du handicap et de l'emploi, pour la mise en place de deux *social loans* d'un montant global de 4,1 millions d'euros. Ces prêts ont pour objet de financer d'une part, la rénovation et l'agrandissement des locaux de l'entreprise adaptée située à Nanterre, et d'autre part, l'acquisition d'un terrain et d'un bâtiment de l'entreprise adaptée de Saint-Nazaire (agrandissement des espaces de travail, amélioration des conditions de travail des salariés, création de nouvelles opportunités d'emploi pour des personnes en situation de handicap). LCL, acteur majeur de la finance durable sur le segment mid-cap et soutien de l'ESS, 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 de LCL et en particulier son engagement pour l'inclusion sociale.

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

2023 : PREMIÈRE ANNÉE DE MISE EN PLACE DE SON PLAN STRATÉGIQUE "AMBITIONS 2025", LA FONDATION GRAMEEN CRÉDIT AGRICOLE A FÊTÉ SES 15 ANS DANS UN CONTEXTE GÉOPOLITIQUE TOUJOURS COMPLEXE

En 2023 la Fondation Grameen Crédit Agricole a mis en place son plan stratégique "Ambitions 2025" qui s'articule autour de trois axes majeurs ; Renforcer, Innover, Coopérer pour répondre aux deux enjeux auxquels sont confrontés ses partenaires : le boom du digital et ses opportunités pour une finance accessible à tous et le dérèglement climatique et son impact direct sur les clients de ses partenaires.

Au 31 décembre 2023, le montant des engagements de la Fondation est de 88,4 millions d'euros en faveur de 63 institutions de microfinance et 10 entreprises à impact dans 36 pays. La Fondation a continué d'agir en faveur de la ruralité et l'autonomisation des femmes : 86 % des clients des institutions financées vivent en zone rurale et 93 % d'entre eux sont des femmes.

L'instabilité politique dans les pays d'intervention de la Fondation s'est malheureusement poursuivie et aggravée durant l'année, avec toujours des difficultés d'opérations au Myanmar, dans la région du Sahel, avec notamment le dernier coup d'État au Niger, la guerre en Ukraine et ses effets indirects, notamment sur l'inflation et plus récemment les événements du 7 octobre en Israël et en Palestine.

La Fondation a poursuivi son travail, qui vise à conjuguer inclusion financière et promotion d'une économie "trois zéros" : zéro carbone, zéro exclusion, zéro pauvreté. Plus que jamais la Fondation veut construire une relation globale avec chaque partenaire, à travers le financement de prêts ou de garanties, de missions d'assistance technique, de participation au capital et en tant que conseillère en fonds d'investissement.

Cette approche a commencé à se mettre en place, à travers la réorganisation des équipes, pour que les chargés d'investissement se transforment en partenaires de la relation globale et en intégrant davantage l'assistance technique aux investissements tout en développant des activités de conseil auprès de ses partenaires. Cela s'inscrit dans le premier axe stratégique d'"Ambitions 2025" : "Renforcer l'accompagnement de ses partenaires". Par exemple la Fondation a conseillé et accompagné dans l'année le groupe ACEP, présent au Burkina Faso, au Niger, au Cameroun et à Madagascar dans la recherche de fonds pour son projet de transformation digitale. Toujours autour de cet axe, son programme de développement de la micro-assurance en Afrique subsaharienne et en Asie auprès de douze institutions de microfinance a permis l'élaboration de nouveaux produits, notamment en micro-assurance agricole, un enjeu majeur face au dérèglement climatique. La Fondation a renforcé son impact en recentrant ses actions dans trois régions, particulièrement touchées par les dérèglements climatiques et les enjeux du digital : l'Afrique subsaharienne, qui continue de regrouper plus de la moitié de ses partenaires, l'Asie du Sud et du Sud-Est, et l'Asie-Europe centrale. L'année aura aussi été l'occasion de renforcer ses outils de mesure et d'analyse de l'impact des risques ESG, avec un focus particulier sur les enjeux environnementaux. Face la montée des risques sécuritaires dans ses pays d'intervention, la Fondation a organisé avec ADA (ONG luxembourgeoise) une rencontre des principaux acteurs du secteur lors de la Semaine africaine de la microfinance à Lomé au Togo, afin de mieux comprendre quel type de réponse pouvait être apporté.

Dans son axe 2 "Innover pour permettre aux agricultures rurales de réussir leur adaptation climatique", la Fondation a fortement développé son programme d'assistance technique venant renforcer les petites agricultures familiales et les chaînes de valeur agricoles. C'est ainsi que 5 nouveaux projets sur cette thématique ont été lancés en Afrique et Asie. L'innovation doit se faire aussi pour mieux accompagner les plus vulnérables, les femmes, les jeunes et les réfugiés. Si en 2023, la Fondation a terminé en fin d'année son programme d'inclusion financière des réfugiés et communauté d'accueil en Ouganda touchant plus de 110 000 personnes, financé par la coopération Suédoise, elle travaille à la poursuite des activités en lien étroit avec le Haut-Commissariat aux Réfugiés. Deux nouveaux *sustainability linked loans* ont été mis en place en Bosnie Herzégovine et en Côte d'Ivoire, notamment pour promouvoir l'entrepreneuriat féminin et une agriculture durable.

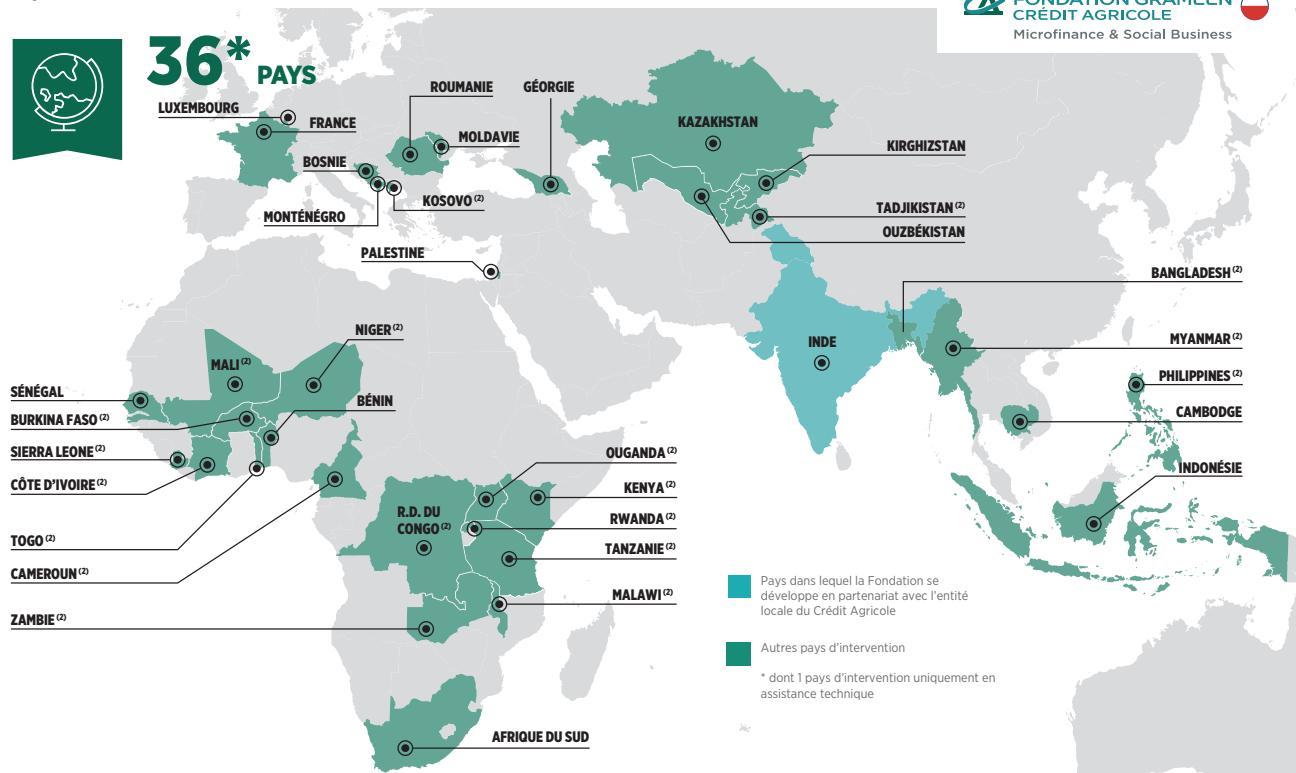
Pour son axe 3 "Coopérer pour amplifier son action", la Fondation a renforcé ses liens avec le Groupe Crédit Agricole avec le fort développement de son programme "Banquiers Solidaires" qui a vu la mise en place de 34 missions, sur des thèmes aussi variés que la cybersécurité, la gestion des RH ou des questions LCB-FT. La signature, avec le Grameen Trust, d'un accord sur l'accompagnement du programme Nobin au Sénégal a marqué un engagement renouvelé avec ses fondateurs. Ce programme vise à promouvoir l'entrepreneuriat féminin dans la banlieue de Dakar.

C'est avec toutes ces avancées dans la réalisation de son plan stratégique "Ambitions 2025", que la Fondation a célébré son 15^e anniversaire le 28 novembre lors d'une conférence regroupant plus de 150 participants venant aussi bien du Groupe Crédit Agricole que des acteurs du secteur de la finance inclusive et de l'entrepreneuriat à impact.

CHIFFRES CLÉS DE LA FONDATION

à fin Décembre 2023

Pays d'intervention



Activité

82

millions
d'euros

d'encours suivis par la Fondation



Moyen-Orient et Afrique du Nord

3 %

Europe occidentale

6 %

Europe de l'est et Asie centrale

26 %

RÉPARTITION DES PARTENAIRES⁽¹⁾

Asie du Sud et du Sud-Est

34 %

Afrique subsaharienne

31 %

93 %

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⁽²⁾

(1) Part des encours suivis par zone géographique

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

(3) En nombre d'institutions financières.

Tier 1 : > 100M\$ portefeuille

Tier 2 : 10-100M\$ portefeuille

Tier 3 : < 10M\$ portefeuille

(4) En nombre d'entreprises à impact social

Organisations soutenues

72

institutions de microfinance



TYPES D'INSTITUTIONS⁽³⁾

23 % de grande taille (Tier 1)

58 % de taille moyenne (Tier 2)

19 % de petite taille (Tier 3)

* dont 10 partenaires soutenus exclusivement en assistance technique

10

entreprises à impact



SECTEURS D'ACTIVITÉ⁽⁴⁾

40 % Agribusiness

32 % Services financiers

9,1 % Services essentiels

9,1 % Culture & éducation

Assistance technique

6

Programmes d'assistance technique

103 missions coordonnées en 2023

53 organisations soutenues



Impact social

10,8

millions de bénéficiaires des organisations financées

94 % femmes bénéficiaires de microcrédits

85 % clients de microfinance en zone rurale

3.5.2 AGIR EN TANT QU'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.⁽¹⁾

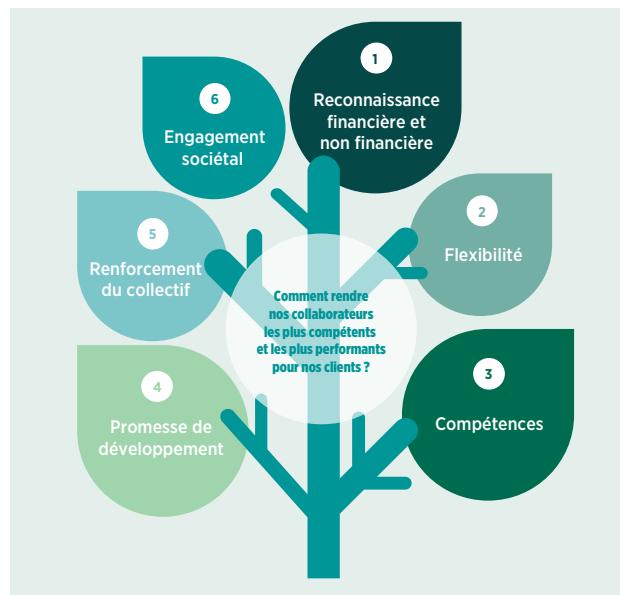
Dans un environnement en évolution constante et face à de multiples transformations, le Groupe a pour ambition d'agir en tant qu'employeur responsable auprès de ses 75 125 collaborateurs répartis dans 46 pays.

En effet, dans une société de plus en plus digitalisée, l'Humain est au cœur de la réussite de Crédit Agricole S.A. : attirer et fidéliser les femmes et les hommes, et leur apporter un environnement de travail où ils peuvent s'épanouir et développer leurs compétences, sont les enjeux majeurs du Groupe.

En réponse, l'approche de Crédit Agricole S.A. est coordonnée et globale, autour de sept thématiques clés :

- offrir des **opportunités professionnelles multiples**, qui renforcent le collectif ;
- **former** les collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle, pour les accompagner dans les grandes transformations sociétales et technologiques ;
- 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 favoriser la qualité de vie au travail ;
- partager la **création de valeur**, via la reconnaissance financière et non-financière ;
- participer au **progrès social**.

Pour la deuxième année de son Plan Moyen Terme 2022-2025, les leviers d'actions identifiés ci-dessous accompagnent la transformation organisationnelle, managériale et culturelle, encourageant ainsi la mise en responsabilité de chacun et l'évolution de la culture humaine du Groupe, au cœur de son Projet Humain.



NOS RÉALISATIONS 2023

- Lancement d'un **Executive programme** dédié aux dirigeants : accompagner les leaders, acteurs du Projet Humain et du Projet Sociétal, pour accélérer leur propre transformation et leur mode de management.
- Accélération de la **formation de l'ensemble des collaborateurs à la RSE**, avec la capitalisation d'approches métiers pour atteindre 100 % des collaborateurs formés à fin 2025.
- Déploiement du septième **accord Handicap** de Crédit Agricole S.A. pour 2023-2025.
- Renouvellement de l'**Accord mondial** (avec *UNI Global Union*), applicable dans toutes les entités du Groupe en France et à l'international, renforçant notamment les engagements du Groupe sur les droits humains, les droits fondamentaux du travail et les droits syndicaux.
- Amplification du déploiement du **congé paternité** payé de 28 jours à tous les collaborateurs du Groupe, partout dans le monde, pour atteindre 100 % des collaborateurs couverts à fin 2025.
- Accélération du pilotage et de la mise en œuvre des **transformations managériales** dans toutes les entités.

DES PERFORMANCES RECONNUES PAR LES PARTIES PRENANTES

Les principales agences de notation et organismes extra-financiers reconnaissent les performances ESG de Crédit Agricole S.A. à travers la progression générale des notations en 2023.

Moody's Analytics attribue la note de 72/100 à Crédit Agricole S.A. en 2023, ce qui positionne le Groupe en leader de son secteur. L'agence de notation Humpact, spécialisée sur le volet social de la RSE attribue la note de 4,5/5 au Groupe, le plaçant ainsi au premier rang de son univers ("Financials"). Sustainalytics améliore également la notation de Crédit Agricole S.A. en 2023.

Enfin, le rapport du *Workforce Disclosure Initiative* (WDI) de ShareAction, évaluant chaque année la transparence de l'information sur les thématiques incluant la Gouvernance, les Achats et le Capital Humain, a amélioré l'évaluation de Crédit Agricole S.A. de 10 points, pour un résultat très largement supérieur à la moyenne du secteur.

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

L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS DE CA UKRAINE

Depuis le début du conflit en Ukraine, Crédit Agricole et ses filiales ont mis en place des dispositifs d'aide et d'accompagnement des collaborateurs de CA Ukraine :

- ▶ programme d'assistance du Fonds de solidarité⁽¹⁾, notamment en faveur des enfants des collaborateurs ukrainiens pour leur permettre d'aller à l'école, et versement d'une "récompense solidaire" pour l'ensemble du personnel actif ;
- ▶ mise à disposition de combinaisons spéciales de protection antinucléaires pour les collaborateurs et leurs familles situées à proximité de la centrale nucléaire de Zaporijja ;
- ▶ mise en place d'autres aides matérielles individualisées fournies aux collaborateurs dans des situations difficiles ;
- ▶ hébergement prévu dans l'Ouest du pays et pris en charge pour les collaborateurs et leurs familles dans le besoin ;
- ▶ prolongation du dispositif de soutien psychologique professionnel externe à l'entreprise ;
- ▶ développement de la communication interne pour permettre aux collaborateurs de rester toujours en contact.

Dans la continuité des politiques RH déployées depuis février 2022, CA Ukraine a accompagné ses collaborateurs en 2023 avec une hausse des salaires et le versement d'une prime annuelle. Aucune procédure de licenciement n'a eu lieu.

De plus, les dispositifs sociaux existants tels que les soins médicaux, l'assurance-vie et les aides matérielles, ont été renforcés.

3.5.2.1 DES OPPORTUNITÉS MULTIPLES

ATTIRER ET DÉVELOPPER LES COLLABORATEURS, PRÉPARER LA RELÈVE

Crédit Agricole S.A. poursuit sa politique volontariste en matière d'emploi avec, en 2023, 10 151 recrutements en contrat à durée indéterminée (CDI) et en contrat à durée déterminée (CDD), et l'accueil de 12 445 contrats jeunes. Crédit Agricole S.A. offre à chacun les mêmes opportunités d'évolution en développant un référentiel managérial et son dispositif de sélection. Pour cela, trois engagements ont été renforcés : développer la mixité dans les fonctions d'encadrement, internationaliser les viviers de talents et enrichir l'alimentation des plans de succession du Groupe et de ses métiers.

LA RÉTENTION ET LA FIDÉLISATION DES COLLABORATEURS

Dans un secteur financier très concurrentiel, attirer et fidéliser les collaborateurs dont le Groupe a besoin est clé pour son développement. Pour maîtriser cet enjeu majeur, Crédit Agricole S.A. met en place, tout au long de la carrière de ses collaborateurs, une dynamique de trajectoire professionnelle qui s'appuie sur des actions concrètes : une culture d'entreprise mutualiste, une politique de rémunération responsable, un environnement de travail sûr, une présence à l'international offrant un environnement de travail multiculturel et des opportunités multiples d'évolution au travers de la diversité des métiers, un accompagnement individualisé des collaborateurs, une politique de formation garante d'une employabilité sur le long terme, et des engagements sociétaux fédérateurs.

LA GESTION DES TALENTS

Le Groupe a lancé en 2023 l'initiative "Top Young" destinée à identifier, développer et promouvoir des jeunes collaborateurs.

Ces jeunes talents sont sélectionnés selon un processus rigoureux par leurs managers et gestionnaires RH sur la base de leurs compétences, expériences et sources de motivation. La parité est respectée par chaque entité afin de favoriser la diversité des profils. Fin 2023, le programme regroupe près de 150 jeunes talents issus de toutes les entités du Groupe, avec 30 % de profils provenant de l'international.

Pour leur développement, les jeunes talents sont invités à participer à des groupes de travail internes au sein de différentes filiales du Groupe afin de traiter une problématique stratégique. Cela leur permet de mieux connaître le Groupe, d'enrichir leur réseau et de s'exposer à des thématiques à fort enjeu.

L'offre de développement s'est également renforcée au deuxième semestre avec la mise en place d'une communauté digitale d'accompagnement des talents du Groupe inscrits sur des Parcours Dirigeants (i.e. programme interne d'identification et de formation des futurs dirigeants du Groupe). Cette plateforme propose des formations aux nouvelles technologies leur permettant de se développer. Ils peuvent également communiquer entre eux au sein de cet espace communautaire animé par l'équipe Talents et Dirigeants de la Direction des ressources humaines Groupe.

Enfin, le Groupe accompagne ses talents féminins en proposant un programme de mentorat sur un an. Elles rencontrent leur mentor (dirigeants du Groupe) 8 à 10 fois par an, et font l'objet d'un accompagnement ciblé. Ce dispositif permet à ces talents féminins de renforcer leur leadership, en particulier leurs capacités en relations interpersonnelles et en communication. Le croisement des bassins d'emploi (par ex. mentor issu d'une Caisse régionale et mentoree issue d'une filiale, ou vice versa) permet de renforcer la transversalité au sein du Groupe.

De manière similaire, à l'international, CA Ukraine a lancé en 2023 son école managériale "Managerial School", un programme de développement du leadership destiné à préparer ses talents identifiés à des postes de direction.

PROMOUVOIR LA MARQUE EMPLOYEUR ET FAIRE GRANDIR LES COLLABORATEURS

La stratégie digitale de la Marque Employeur a permis à Crédit Agricole S.A. d'accéder en 2023 à la deuxième place du classement général France de l'organisme d'étude Potential Park sur les 100 plus grandes entreprises en France. Cette distinction est le résultat d'une stratégie déployée sur les réseaux sociaux afin de répondre aux besoins et attentes des candidats et d'une optimisation du site de recrutement lancé depuis trois ans.

En 2023, sur le site de recrutement de Crédit Agricole S.A, plus de 6,2 millions de pages ont été consultées dont 2,5 millions concernent les pages d'offres d'emploi.

L'attractivité du Groupe est en progression. L'étude Universum 2022, publiée en 2023 distingue Crédit Agricole S.A. notamment comme étant l'employeur des services financiers le plus engagé en matière de RSE et figurant dans le top 5 du CAC 40 en France. Le Groupe atteint la première place des services financiers au classement LinkedIn Top Companies 2023 France, sur les 25 grandes entreprises offrant les meilleures opportunités de carrière en France.

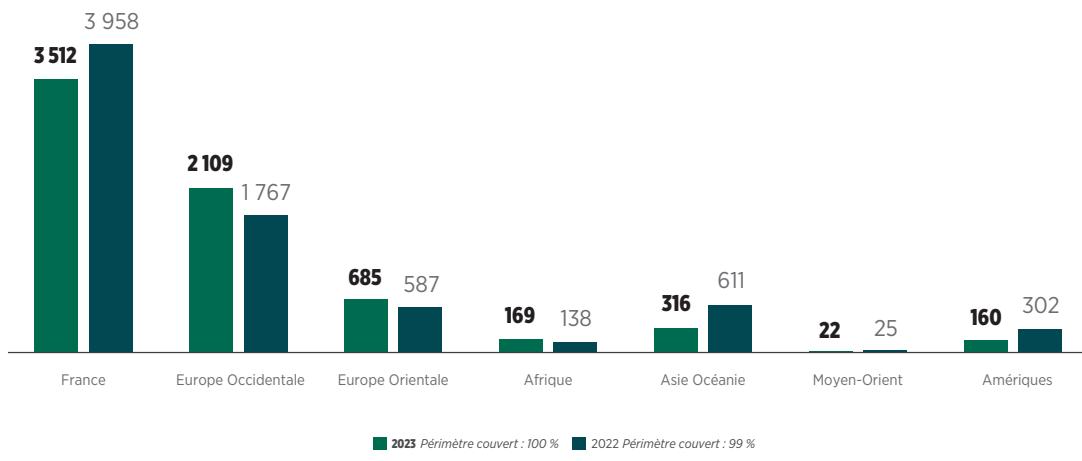
(1) La Fédération nationale du Crédit Agricole et Crédit Agricole S.A. ont conjointement créé en 2022, un fonds de solidarité d'urgence de 10 millions d'euros (doté à parts égales) pour venir en aide aux Ukrainiens collaborateurs du Groupe ou non, ainsi qu'à leurs familles.

Crédit Agricole S.A. a amplifié sa communication et ses campagnes médias sur les réseaux sociaux LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram ainsi que sur les plateformes marque employeur et de recrutement. Ainsi, en avril 2023, le Groupe Crédit Agricole a lancé un nouveau film employeur, présentant son Projet Humain et sa promesse employeur. Ce film, incarné par des collaborateurs du Groupe, illustre la volonté de Crédit Agricole S.A. de placer, au cœur de son Projet Humain, la mise en responsabilité de ses salariés et leur capacité à accompagner et conseiller tous les clients

dans leurs transitions environnementales et sociétales. La campagne média qui a porté ce film a généré plus de 8 millions de vues.

En novembre et décembre 2023, une nouvelle campagne digitale Employeur Responsable basée sur un discours de preuves a été déployée pour servir les enjeux de marque employeur et de recrutement du Groupe Crédit Agricole. La campagne média Groupe dédiée au Plan Jeunesse a, pour sa part, généré plus de 14,3 millions de vues.

LE RECRUTEMENT PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



Au total, 6 973 recrutements CDI ont été réalisés dans le Groupe en 2023 (vs 7 388 en 2022), auxquels s'ajoutent 3 178 recrutements CDD (vs 3 885 en 2022). Les moins de 30 ans représentent 45 % des recrutements en CDI en 2023. 25 % des recrutements totaux en CDI font suite à un contrat (alternance, stage ou CDD) dans le Groupe.

LA MOBILITÉ

Dans un environnement où les métiers et les compétences évoluent rapidement, la mobilité interne en France et à l'international est essentielle pour le développement des compétences des collaborateurs de Crédit Agricole S.A.

Le Groupe met en place un dispositif de mobilité construit autour d'événements réguliers et d'ateliers, pour que tout collaborateur devienne acteur de son évolution professionnelle et favorise son employabilité tout au long de son parcours.

C'est dans ce contexte que le service de mobilité Groupe valorise et crée du lien entre les outils mis à disposition des collaborateurs et le réseau de référents RH dédiés. Ainsi, afin de favoriser les mobilités inter-entités, des Comités mobilité mensuels sont organisés entre les Gestionnaires des Ressources Humaines des métiers de Crédit Agricole S.A. et de Caisses régionales et entités du Groupe. Ces comités permettent le rapprochement entre les postes disponibles et les collaborateurs en recherche de mobilité. En 2023, 75 postes ont été partagés, pour un total de plus de 470 postes présentés depuis 2019.

Pour dynamiser la mobilité transverse dans l'ensemble du Groupe, un forum de l'emploi interne annuel, les **MobiliJobs**, est organisé avec les filiales Crédit Agricole S.A., les Caisses régionales et les différentes lignes métier. Cet événement apporte aux collaborateurs des conseils sur la mobilité, propose des offres d'emplois et des entretiens, des conférences métier et des retours d'expérience.

L'édition 2023 s'est déroulée autour de la thématique "Les codes d'une mobilité réussie". Pour la première année, des ateliers dédiés ont été proposés aux salariés seniors en complément d'ateliers d'aide à la mobilité et de "speed-entretien".

En quelques chiffres, ce sont :

- 20 entités de Crédit Agricole S.A. France et International, 22 Caisses régionales et six entités qui leur sont rattachées, ainsi que six lignes métier représentées ;

- 250 contributeurs des Ressources Humaines et managers mobilisés ;
- 1 855 collaborateurs inscrits, dont 315 ont pris un ou plusieurs rendez-vous avec un référent RH ;
- 840 collaborateurs ont participé à une ou plusieurs des 24 conférences et webinaires animés sur deux jours dédiés de rencontres ;
- 26 ateliers participatifs dédiés à la préparation du projet professionnel (mener son projet de mobilité, conseils pour la préparation de leur pitch, rédaction de CV) rassemblant près de 400 participants.

En complément, des rendez-vous bimensuels sont proposés en distanciel visant à favoriser les mobilités au sein du Groupe.

Pour sa part, l'outil 100 % digital **Jobmaker** permet aux collaborateurs de préparer leur évolution professionnelle grâce à des parcours dédiés qu'ils partagent ensuite avec leurs gestionnaires RH. Ce parcours est également ouvert par certaines entités à leurs alternants et stagiaires afin de les accompagner dans leur entrée dans le monde du travail, contribuant ainsi au Projet Sociétal du Groupe.

En complément, un parcours dédié aux femmes est à disposition dans l'ensemble des entités depuis début 2023. À titre d'exemple, **Crédit Agricole Consumer Finance** a mis en place son parcours pilote "Ateliers d'évolution professionnelle" pour 90 collaboratrices sur deux ans.

En parallèle des événements organisés par le Groupe, les entités animent des événements mobilité en local. Ainsi, **Crédit Agricole CIB** propose à ses collaborateurs une semaine dédiée à la mobilité et au développement professionnel ("Cap Sur Votre développement professionnel"). Cet événement met en place des ateliers sur le développement personnel (pitch, marketing de soi...), des rencontres de découverte des métiers ainsi qu'une conférence et des webinaires dédiés à l'ESG avec les opportunités y afférentes. 1 926 collaborateurs ont participé aux ateliers en France et à l'international.

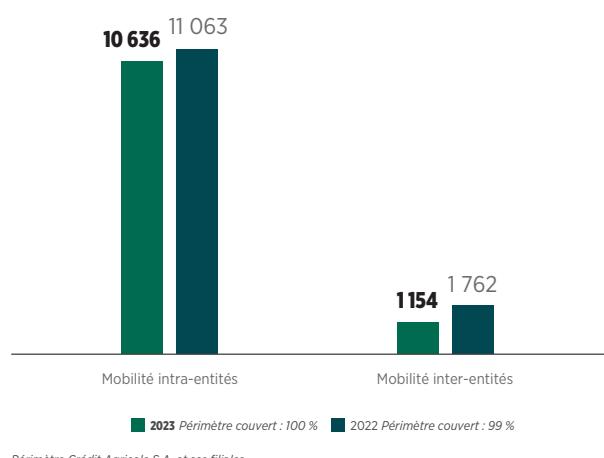
De son côté, **Crédit Agricole Payment Services** a reconduit son événement interne "Ready to move" sur ses deux principales implantations. Cette semaine est dédiée au développement professionnel avec des ateliers, conférences et présentation des métiers et compétences du futur.

Crédit Agricole Assurances a lancé la première édition de sa "Semaine de la Mobilité CAA" pendant laquelle les collaborateurs ont pu assister à des présentations métiers, des rencontres RH et managers métiers, des ateliers d'évolution professionnelle et des conférences de développement personnel.

Pour sa part, **LCL** a lancé son programme "Rendez-vous en terre RH" auprès de managers et collaborateurs pour les sensibiliser aux sujets RH sous un format aussi participatif que possible. Le programme, en lien avec les temps forts RH et animé par les responsables développement individuel, consiste en un rendez-vous collectif mensuel, sur la base du volontariat, permettant d'aborder de manière la plus concrète possible différentes thématiques RH, notamment la mobilité, la construction du projet professionnel ou celle d'un plan de développement individuel.

Enfin, **Crédit Agricole S.A. entité sociale** propose des ateliers entretiens de recrutement, CV et projet professionnel à ses collaborateurs, via le catalogue de formation et des communications ad-hoc.

LA MOBILITÉ INTERNE



Le total des mobilités en 2023 s'élève à 11 790 soit un taux de mobilité de 16 %.

En 2023, dans le Groupe, sur les 18 763 postes pourvus en CDI, 63 % proviennent d'une mobilité interne (11 790 en nombre) et 37 % d'un recrutement externe (6 973 en nombre).

Sur le bassin d'emploi Crédit Agricole S.A., en France et à l'international, 5 351 offres de postes en CDI ont été diffusées en interne en 2023 (7 235 en 2022).

L'INTERNATIONALISATION DES VIVIERS DE TALENTS

Avec plus de la moitié des collaborateurs en poste à l'étranger et 124 nationalités, Crédit Agricole S.A. renforce l'internationalisation de ses viviers de talents.

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

Au 31 décembre 2023, la relève internationale dans les plans de succession représente 21 %.

3.5.2.2 LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL : L'ÉVALUATION ET LA FORMATION

LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL : L'ÉVALUATION DES COLLABORATEURS

Chaque année, les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. bénéficient d'une campagne **Évaluation & Développement** dont l'objectif est de permettre à chacun d'être acteur de son développement et de sa performance. Cette campagne est un levier majeur de la transformation managériale et culturelle du Groupe, au cœur du Projet Humain.

Les deux entretiens constituant le dispositif d'évaluation sont formalisés dans l'outil de gestion de carrière et ont pour objectifs :

- pour l'**Évaluation en Responsabilité** : de partager l'appréciation des compétences, l'évaluation de la performance et d'évoquer la charge de travail ;
- pour l'**Entretien Professionnel** : d'échanger sur le développement professionnel du collaborateur et ses éventuels souhaits de formation.

L'ÉVALUATION EN RESPONSABILITÉ

La philosophie de l'évaluation annuelle des collaborateurs favorise les échanges entre le collaborateur et son manager par une approche qualitative et simplifiée. L'évaluation en responsabilité permet aux collaborateurs d'être acteurs de leur évaluation et de la fixation de leurs objectifs. Elle repose sur :

- une auto-évaluation : le collaborateur prend l'initiative de faire le bilan de l'année écoulée et de la réalisation de ses objectifs afin d'enrichir les échanges avec son manager lors de l'entretien. Il reflète également à la fixation de ses objectifs pour l'année suivante et les propose ;
- une appréciation : le manager a la responsabilité d'accompagner le collaborateur dans la formalisation d'un bilan qualitatif et contextualisé, dans la définition des objectifs futurs et dans le suivi au fil de l'eau de la mise en œuvre des objectifs. Ces objectifs doivent être spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (critères SMART) ;
- des échanges continus : le manager et le collaborateur peuvent définir des objectifs tout au long de l'année, permettant de favoriser des échanges plus réguliers et de s'adapter aux évolutions d'activités ;
- du *feedback* : à ces échanges bipartites est ajoutée la possibilité de recevoir des *feedbacks* non anonymes transverses. Ces derniers ont pour but de renforcer l'intelligence situationnelle en enrichissant la perception du collaborateur et du manager.

Ces nouvelles pratiques sont portées par un nouvel outil de gestion, MyDEV déployé sur l'année 2023 dans toutes les entités de Crédit Agricole S.A.

En complément des *feedback* non anonymes proposés par MyDEV, l'outil digital Coss by 5Feedback est maintenu pour participer au développement de la culture du *feedback*. Cette application permet aux collaborateurs de demander un retour d'expérience à leurs collègues, responsables et pairs professionnels sur leurs compétences transverses lors de sept types d'événements (réunion, rendez-vous client, entretien...). Trois entités ont déployé l'application (CACEIS, Indosuez Wealth Management et Amundi au Japon). En 2023, 8 837 collaborateurs bénéficient de l'outil.

En France, plus de 93 % des collaborateurs ont effectué un entretien lors de la campagne d'évaluation 2022⁽¹⁾.

L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

L'entretien professionnel est un entretien axé sur le développement des compétences. C'est un moment dédié, dans un cadre formalisé et constructif, centré sur les perspectives d'évolution du collaborateur, ses compétences, ses besoins en formation et ses souhaits d'évolution professionnelle et de mobilité.

(1) Périmètre Crédit Agricole CIB, CACEIS, Crédit Agricole S.A. UES, CACF, CAL&F, LCL, Indosuez Wealth Management, Crédit Agricole Assurances, CAPS, Amundi UES.

Cet entretien est une obligation légale pour les entreprises françaises, à réaliser tous les deux ans. Au sein de Crédit Agricole S.A., un entretien professionnel est proposé tous les ans pour ses collaborateurs en France. En outre, un entretien professionnel récapitulatif du parcours du collaborateur a lieu tous les six ans.

LA FORMATION

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

- un environnement propice au développement des connaissances pour favoriser l'employabilité durable des salariés ;
- un développement continu des compétences et une adaptation permanente pour faire face à l'évolution des métiers ;
- l'acquisition de nouvelles compétences, l'anticipation des compétences futures et l'adéquation aux évolutions technologiques et réglementaires du modèle d'affaires du Groupe.

En 2023, 2 499 360 heures de formation ont été dispensées au sein de Crédit Agricole S.A., avec 100 % des collaborateurs ayant suivi au moins une formation. Le socle de formations obligatoires concerne l'ensemble des collaborateurs y compris les CDD, alternants et temps partiel.

Crédit Agricole S.A. s'appuie notamment sur l'IFCAM, Université du Groupe Crédit Agricole, pour proposer à tous ses collaborateurs en CDI (temps complet et temps partiel) une offre de certifications professionnelles sur les 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.

L'IFCAM propose des formations diplômantes aux collaborateurs : un *Bachelor* Banque et assurance avec Excelia à Tours, un *Bachelor* Finance d'entreprises avec ISCID-CO à Dunkerque et un Master Risques Bancaires Supervision avec l'Université Sorbonne Paris Nord. Pour concevoir et 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. Un partenariat avec l'ESC Clermont pour un *Executive Master* en Management sera lancé en 2024.

Tous les collaborateurs de LCL bénéficient d'un programme pluriannuel de formation, adapté au métier exercé, portant sur le respect des obligations consuméristes. Ces formations leur permettent d'acquérir et d'entretenir les compétences nécessaires au respect du secret bancaire, à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, au respect des sanctions internationales, à la connaissance des normes de déontologie, à la protection des données personnelles, à la mise en œuvre du devoir de conseil et à la prévention des conflits d'intérêts et à la lutte contre la corruption. Dans ce cadre, les collaborateurs en contact direct avec la clientèle disposent d'un programme de formation plus renforcé comprenant trois certifications obligatoires à leur prise de poste (en assurance, en crédit Immobilier et sur les marchés financiers) ainsi qu'un programme annuel de formation concernant le conseil en crédit immobilier, l'assurance et une évaluation annuelle des compétences en matière d'instruments financiers.

Pour sa part, la **Direction du développement des banques à l'international (DBI)**, avec l'appui de l'IFCAM, a mis en place une "Corporate Academy" pour ses conseillers afin d'offrir aux entreprises clientes du Groupe les meilleures expertises pour un développement réussi à l'international. Ce programme de formation internationale ambitieux est destiné à 200 collaborateurs des DBI au service de la grande clientèle locale et multinationale. Il est également ouvert aux collaborateurs d'autres entités du Groupe. 25 collaborateurs ont déjà pu bénéficier de ce programme depuis son lancement. Une troisième promotion, comptant 14 collaborateurs, a été lancée fin 2023.

Dans une logique d'accompagnement des collaborateurs dans leur développement de compétences, les entités affinent les propositions de formation en fonction de leurs enjeux. Elles s'appuient sur de nombreux partenariats avec des écoles et universités pour élaborer des programmes ad hoc.

Ainsi, **30 collaborateurs de la ligne métier Audit inspection**, issus de 12 entités du Groupe, ont obtenu leur certification en **Data Science** délivrée par Data Scientest et Mines Paris-PSL. Au total, 80 collaborateurs ont suivi ce parcours d'excellence d'une durée de 12 mois qui mêle apprentissage et pratique dans un projet appliquée à un enjeu métier.

Pour sa part, **Crédit Agricole CIB** propose plusieurs formations dans des domaines tels que les langages IT, la data, l'IA appliquée au monde bancaire. **Crédit Agricole Payment Services** a collaboré avec l'ESIEE - une école d'ingénieurs IT- pour élaborer une formation afin de sensibiliser à l'intelligence artificielle.

De son côté, **LCL** a développé :

- le diplôme ITB (institut technique de banque) management bancaire, avec l'ES Banque et l'IFCAM ;
- le *Bachelor* Conseiller Patrimonial Agence, avec l'ES Banque ;
- le Mastère Conseiller Clientèle des Professionnels, avec l'IFCAM.

De même, **Amundi** travaille historiquement avec le CFA Institute sur la certification Financial Analyst et avec l'IFA/Sciences Politiques sur le certificat d'administrateur de société.

En parallèle, certaines entités lancent leurs propres initiatives pour former et recruter aux nouveaux métiers, notamment dans le domaine de l'IT. **Crédit Agricole Consumer Finance (CACF)** par exemple, a rejoint le dispositif "École de l'IA Microsoft by Simplon" en faveur de l'insertion des jeunes vers l'emploi sur des métiers en tension. Cette formation gratuite et diplômante dans le numérique permet de favoriser l'insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi (moyenne d'âge : 30 ans) sur des métiers où la demande est forte. CACF a accueilli deux promotions de 20 jeunes pendant 19 mois dans ses locaux ; un total de 12 alternants a été recruté chez CACF et Crédit Agricole Nord de France sur les métiers de la data et de l'intelligence artificielle.

Depuis fin 2022, Crédit Agricole Services Immobiliers (CASIM) a mis en place "Campus CASIM", un organisme de formation pour les agences Square Habitat afin de développer des parcours d'intégration et de formation continue dédiés aux 3 000 collaborateurs issus des réseaux immobiliers des Caisses régionales, notamment celles engagés dans le projet Banque Immo.

À l'international, **Crédit Agricole Ukraine** a développé son programme "Young professionals" pour attirer et développer des jeunes talents notamment dans le secteur de l'IT, en les aidant à construire un plan de carrière à trois ans. **Crédit Agricole Bank Polska** a, pour sa part, mis en place le programme de développement "Gold Academy" pour ses conseillers en banques régionales avec plus de trois ans d'expérience, sur des sujets tels que la créativité, la création d'habitudes, l'assertivité et l'identification de typologies de personnalité pour réussir.

LE PROGRAMME DIRIGEANTS

Afin de porter le Plan Moyen Terme 2022-2025, la Direction des ressources humaines de Crédit Agricole S.A. engage l'ensemble de ses dirigeants dans un parcours de développement co-construit avec HEC Paris et SDA Bocconi.

Cet *Executive programme* intitulé "Un leadership pour développer sans cesse le potentiel de chacun" s'inscrit dans la continuité du programme "Leadership, Sens et Mise en responsabilité" mis en œuvre lors du précédent PMT. Il vise à accompagner les dirigeants du Groupe, acteurs du Projet Humain et du Projet Sociétal, pour accélérer leur propre transformation et leur mode de management vis-à-vis de leur équipe, notamment grâce au cercle vertueux que créé la dynamique entre confiance, responsabilité et performance durable.

100 % des Top Managers auront suivi ce programme à fin 2024.

L'ACCOMPAGNEMENT DU PROJET SOCIÉTAL : UNE FORMATION RSE POUR TOUS

En 2023, l'IFCAM, en collaboration avec les différents métiers de Crédit Agricole S.A., a poursuivi le développement de son écosystème de formation totalement dédié au Projet Sociétal, qui permet à chaque entité d'en déployer les contenus selon son contexte et en cohérence avec sa stratégie. L'offre a été développée et enrichie, dans ses deux dimensions :

- mobiliser / engager : des ressources pour l'acculturation du plus grand nombre, pour une compréhension des enjeux et une mise en mouvement collectif. Au centre de ce dispositif, le module "Au cœur du Projet Sociétal", qui met en lumière les engagements du Groupe pour l'environnement, l'inclusion sociale et la transition agricole et agro-alimentaire ;
- former à l'évolution des métiers et des activités : des dispositifs spécifiques conçus pour la montée en compétence des collaborateurs et aux besoins par public et métier.

Pour chaque métier, un parcours type a été suggéré en passant par les incontournables pour tous, les fondamentaux des métiers et des expertises, le renforcement pour éclairer des sujets connexes et une base de connaissances à la carte pour approfondir certains sujets selon ses centres d'intérêts.

Les ressources disponibles dans l'univers de formation sont riches et variées, conçues pour mobiliser l'ensemble des collaborateurs grâce à une pédagogie qui favorise la mise en action : podcasts, webinars, e-learning, vidéos, articles, glossaire. Elles peuvent être complétées de moments collectifs autour des projets et enjeux propres à chaque entité. Des live thématiques sont proposés à chaque ligne métier pour faire le point sur leur activité. Ces temps forts permettent de rassembler les collaborateurs d'un même marché autour de messages et de principes communs.

Grâce à ces ressources, chaque collaborateur peut :

- comprendre les changements en jeu et leurs impacts économiques et sociétaux ;
- partager les engagements du Groupe pour une transition écologique juste ;
- se former pour réussir la transformation durable de son métier et de ses compétences ;
- rester en veille pour maintenir ses connaissances sur la durée.

En parallèle de ce programme de formation, les entités ont, en tenant compte des spécificités métiers et de la dimension internationale du Groupe, étendu la sensibilisation et la formation de leurs collaborateurs sur les enjeux RSE à travers différents dispositifs :

- **Amundi** a formé 100 % de ses collaborateurs à l'investissement responsable à fin 2023 et conçu 13 parcours de formation pour certains métiers spécialisés.
- **Indosuez Wealth Management** a accompagné l'ensemble de ses collaborateurs sur le module de formation "RSE by Indosuez", afin d'accueillir les collaborateurs aux enjeux climatiques et environnementaux.

• **La Direction du développement des banques à l'international** (DBI) a déployé la formation "Sustainable Finance" co-conçue par Amundi et la DRH Groupe pour les besoins des entités à l'international.

- **Crédit Agricole CIB** a développé son "ESG Academy", proposant des modules de formation et des certifications qui répondent à des obligations réglementaires et à des besoins exprimés par les métiers. Les parcours de formation sont déclinés par compétence et par niveau d'expertise, avec un double objectif : mettre à disposition des collaborateurs des formations nécessaires à l'évolution de leur activité en lien notamment avec, d'une part, les engagements *Net Zero* du Groupe, la gestion des risques, le conseil aux clients et, d'autre part, les obligations réglementaires ESG. 40 modules ont été créés et déployés au niveau mondial en plus de la Fresque du climat.
- **Crédit Agricole Immobilier** a déployé auprès de 830 collaborateurs une sensibilisation à l'empreinte carbone personnelle via l'outil "My CO₂", en format webinaires.
- D'autres entités ont mis en place des formations sur les différentes thématiques de la RSE : Numérique Responsable, Les enjeux de la rénovation énergétique, Achats responsables, Fresque du numérique, RSE et éthique, RSE et finance...

En complément, des Fresques du Climat ont été animées auprès de tous les publics (dirigeants, élus des Caisses régionales, salariés) en France et à l'international.

Au 31 décembre 2023, 69 % des collaborateurs du Groupe⁽¹⁾ ont réalisé les formations à la RSE, proposées dans le cadre du Projet Sociétal.

LA TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

En 2023, la démarche de transformation organisationnelle et managériale impulsée par le Projet Humain s'est poursuivie au sein des entités de Crédit Agricole S.A. avec des actions de mise en responsabilité autour de nouvelles pratiques managériales, formations et actions de sensibilisation. Les objectifs sont la simplification des organisations et le développement de nouveaux modes de travail. Depuis son lancement en 2019, plus de 37 000 collaborateurs de tous niveaux hiérarchiques ont été embarqués en France et à l'international.

Pour sa part, **Amundi** poursuit le déploiement de son dispositif d'accompagnement managérial (développement des compétences des managers basé sur le questionnement et le partage des pratiques managériales), "Amundi Management Spirit", avec pour objectif de former 100 % de ses nouveaux managers.

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.

ADAPTER LES MÉTIERS ET LES COMPÉTENCES AUX ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

L'année 2023 a vu la concrétisation d'une initiative structurante du programme compétences de la **ligne métier Systèmes d'Information** (LMSI) du Groupe : le lancement en avril de la *Digit Academy*. Cette plateforme a pour ambition de proposer aux collaborateurs IT, Digital et Data une nouvelle expérience d'apprentissage, de développement de leurs compétences et de leur réseau, notamment à travers leur engagement dans des communautés d'experts. Les contenus de la *Digit Academy* s'étoffent et s'enrichissent dans le temps grâce aux experts internes et à des ressources externes sélectionnées pour leur pertinence sur des thématiques clés pour le Groupe.

Cette année a également été celle de la pérennisation des dispositifs spécifiques d'accompagnement des collaborateurs :

- une promotion anglophone du programme de développement des Managers IT à potentiel a été organisée en 2023 (*Lead-Up* - 17 participants, dont 35 % de femmes) ;
- une nouvelle édition du programme de développement dédié aux experts IT (*Brand me Baby*).

(1) Périmètre Crédit Agricole S.A. et Caisses Régionales.

L'approche de développement continu des compétences de l'ensemble des collaborateurs de la ligne métier a poursuivi son cycle régulier de conférences dédié à la découverte des enjeux et actualités de l'IT, du Digital et de la Data, ainsi qu'à la connaissance des métiers et des entités de la LMSI (six *Digit Talks* organisés en 2023 – 300 participants en moyenne).

Pour répondre aux enjeux de recrutement des métiers IT, Digital et Data en tension, la LMSI a lancé différents types d'actions :

- un événement d'attractivité et de recrutement sur le Campus de Saint-Quentin-en-Yvelines : près de 280 participants sont venus assister aux conférences et ateliers proposés avec des experts et se positionner sur les offres d'emploi proposées ;

- un enrichissement des partenariats stratégiques écoles : après l'école d'ingénieurs en informatique EFREI en 2022, un partenariat avec Télécom Paris a été lancé en 2023 ;
- un programme de *reskilling* avec Télécom Paris, homologué RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) et labellisé par l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information), sur le métier d'Architecte Sécurité et auquel ont participé six collaborateurs du Groupe provenant de diverses entités. L'ensemble des collaborateurs participants a été diplômé.

THÈMES DE FORMATION

	2023 (12 mois)			2022 (12 mois)		
	Total heures	%	Dont France	Dont international	Total heures	%
Connaissance de Crédit Agricole S.A.	31 941	1 %	8 189	23 752	21 616	1 %
Management des hommes et des activités	118 328	5 %	56 135	62 193	89 114	4 %
Assurances	447 764	18 %	207 308	240 456	278 161	13 %
Banque, droit, économie	438 929	18 %	224 634	214 295	351 723	16 %
Gestion financière (comptabilité, fiscalité, etc.)	50 488	2 %	26 202	24 286	34 602	2 %
Risques	74 283	3 %	35 005	39 278	134 474	6 %
Conformité	334 899	13 %	143 315	191 584	452 453	21 %
Achats, marketing, distribution	57 255	2 %	12 263	44 992	185 589	9 %
Informatique, réseaux, télécoms	96 467	4 %	40 039	56 428	88 139	4 %
Bureautique, logiciel, NTIC	64 334	3 %	25 196	39 138	47 005	2 %
Langues	108 622	4 %	28 143	80 479	96 845	4 %
Hygiène et sécurité	127 296	5 %	28 973	98 323	92 729	4 %
Droits humains et environnement	70 644	3 %	46 052	24 592	19 354	1 %
Développement personnel, communication	353 396	14 %	94 761	258 635	164 254	8 %
Ressources humaines	27 015	1 %	11 866	15 149	18 605	1 %
Méthode, organisation, qualité	97 699	4 %	25 642	72 057	91 351	4 %
TOTAL	2 499 360	100 %	1 013 723	1 485 637	2 166 014	100%
<i>Périmètre couvert</i>		97 %				98 %

Périmètre Crédit Agricole S.A.

En 2023, 100 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation ; le nombre moyen d'heures de formation par salarié est de 33,5 heures.

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 des diversités en déployant des actions concrètes dans l'ensemble des entités du Groupe renforçant la diversité de ses équipes. Pour rendre son environnement plus inclusif, le Groupe est attentif à :

- la parité femmes/hommes dans tous ses métiers et à tous les niveaux hiérarchiques de son organisation ;
- la jeunesse en s'engageant à accueillir et accompagner 50 000 jeunes d'ici 2025 ;
- l'emploi des personnes en situation de handicap ;
- la sensibilisation de l'ensemble de ses collaborateurs.

UNE ENTREPRISE INCLUSIVE

Depuis 2022, Crédit Agricole S.A. soutient la lutte contre les discriminations en signant, aux côtés d'autres grands groupes :

- la *Charte de la diversité*⁽¹⁾ depuis 2008 ;

- la Charte *Women's Empowerment Principles* (WEP)⁽¹⁾, fruit d'une alliance entre ONU Femmes et le *Pacte mondial de l'ONU (Global Compact)*.

Il fait également figurer cet engagement central dans son *Accord mondial*⁽¹⁾, applicable à toutes ses entités, signé avec UNI Global Union en 2019 et renouvelé en 2023.

Crédit Agricole S.A. 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 lors des temps forts autour des diversités (conférences, webinars, supports d'information, événements, prise de parole de membres du Comité exécutif et rôles modèles etc.). En 2023, deux temps forts ponctués d'actions de sensibilisation ont été organisés en mars et en novembre en lien avec les dimensions de la Politique des Diversités : Égalité des chances, Ouverture & Curiosité, Solidarité, Responsabilité. Ces temps dédiés ont permis aux collaborateurs d'en apprendre davantage sur ces thématiques grâce à des témoignages d'exception, notamment celui de Marie-Amélie Le Fur, de Benoît Serre mais également l'éclairage de Laura Baruffaldi sur le management inclusif.

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

Ces actions viennent renforcer les 13 programmes de mentorat tournés vers l'international et la féminisation. En 2023, 261 talents ont été accompagnés, dont 56 % de femmes.

D'autres actions sont déployées par les entités à l'international :

- **CACEIS** sensibilise ses collaborateurs à l'interculturel en Espagne et Malaisie, mais également au harcèlement sexuel et agissements sexistes en France.
- Le "Women Pioneer Program" de **Crédit Agricole Egypt** offre l'opportunité à des jeunes femmes de se former aux différents métiers de la banque. La formation proposée est adaptée à leurs profils de compétences, et elles 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. CA Egypt a accompagné et formé plus de 100 femmes depuis 2017.
- **Crédit Agricole Bank Polska** a développé le programme "Inclusive Leader" (webinaires, vidéos, événements) pour accroître la connaissance de différents aspects des diversités par ses managers afin de promouvoir le leadership inclusif au quotidien. La banque met également en place un programme favorisant les comportements inclusifs, à destination de tous ses collaborateurs.

L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Depuis plusieurs années, Crédit Agricole S.A. (dont l'effectif total au 31 décembre 2023 est féminin à 52,2 %) s'engage 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.

Pour favoriser la féminisation de ses talents, le Groupe déploie des programmes d'accompagnement dédiés qui sont eux-mêmes renforcés par des programmes déclinés dans chaque métier :

- 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.

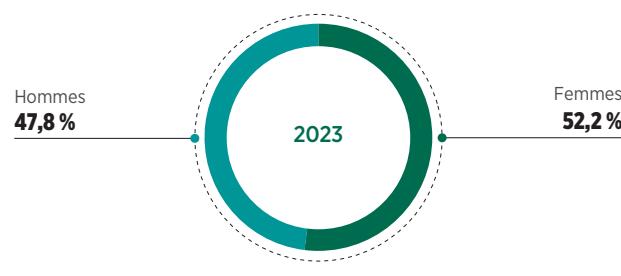
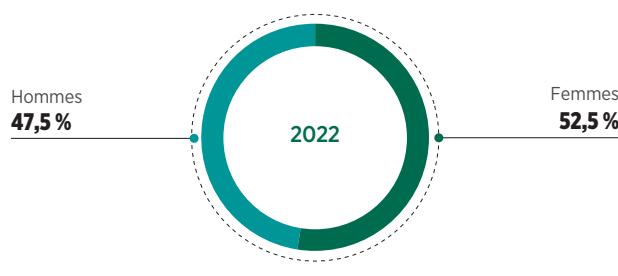
Le Groupe apporte également une attention particulière au respect de l'égalité des rémunérations entre les femmes et les hommes. L'apparition d'éventuels écarts de rémunération fait l'objet d'une vigilance accrue, et des mesures sont prises pour y remédier le cas échéant. À ce titre, depuis 2020 un total de 10 millions d'euros a été dédié par Crédit Agricole S.A. spécifiquement à l'égalité professionnelle des salaires entre les femmes et les hommes. L'ensemble des entités de Crédit Agricole S.A. dispose également d'une enveloppe pour réduire les éventuels écarts salariaux.

Cette politique active en matière de mixité se traduit de manière concrète par :

- une mixité accrue parmi les cadres dirigeants : le Plan Moyen Terme "Ambitions 2025" reflète cet engagement avec un objectif de 30 % de femmes parmi ses dirigeants C1 à horizon 2025. La part de femmes est de 21 % au 31 décembre 2023 ;
- 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 ;
- une progression significative de la **féminisation du Comité exécutif de Crédit Agricole S.A.**, passant de 6,5 % en 2018 à 35,3 % en 2023.

L'efficacité de ses actions apparaît dans l'index de l'égalité femmes/hommes. Au 31 décembre 2023, l'ensemble des entités obtient un score d'au moins 84/100⁽¹⁾ qui est publié sur leurs sites internet respectifs. L'unité économique et sociale Crédit Agricole S.A. atteint un score de 97/100 (+ 6 points par rapport à 2022). Plus de la moitié des entités améliorent leur score d'index par rapport à 2022.

RÉPARTITION PAR GENRE DES EFFECTIFS



RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR NIVEAU/GENRE :

EN FRANCE

(en %)	2023			2022		
	Top managers	Managers	Autres collaborateurs	Top Managers	Managers	Autres collaborateurs
Effectifs en France	0,8	21,1	78,1			
Dont femmes	0,4	17,6	82,0			
Dont hommes	1,2	25,4	73,4			
Périmètre couvert France			100 %			

Données indisponibles pour la France en 2022

Périmètre Crédit Agricole S.A.

(1) Les entités dont le score est inférieur à 84/100 représentent moins de 2% des effectifs.

À L'INTERNATIONAL

(en %)	2023			2022		
	Top Managers	Managers	Autres collaborateurs	Top Managers	Managers	Autres collaborateurs
Effectifs à l'international	1,1	22,5	76,3	1,2	22,5	76,2
Dont femmes	0,7	17,9	81,5	0,8	18,0	81,2
Dont hommes	1,6	27,2	71,2	1,8	28,0	70,3
<i>Périmètre couvert International</i>			100 %			100 %

Périmètre Crédit Agricole S.A.

PART DES FEMMES

(en %)	2023		2022	
	%	Périmètre couvert	%	Périmètre couvert
Dans les effectifs	52,2 %	100 %	52,4	100 %
Dans les effectifs recrutés en CDI	49,9 %	100 %	49,3	100 %
Dans le top 150	21,0 %	100 %	22,5	100 %
Dans le Comité exécutif du Groupe	6 sur 17	100 %	6 sur 16	100 %
Part des femmes dans les managers	41,8 %	100 %	40,0	74%
Dans les 10 % des effectifs de chaque filiale ayant les plus hautes rémunérations fixes	28,9 %	100 %	28,7	99%

Périmètre Crédit Agricole S.A.

LA POLITIQUE HANDICAP

Un septième accord handicap a été signé pour le périmètre Crédit Agricole S.A. à l'unanimité des organisations syndicales représentatives de Crédit Agricole S.A. pour la période 2023-2025.

Cet accord a bénéficié, comme les précédents, de l'agrément du représentant de l'État (DRIEETS 92) en juin 2023.

Avec ce septième accord⁽¹⁾, Crédit Agricole S.A. poursuit son engagement en faveur de l'égalité des droits et des chances et du développement d'une culture toujours plus inclusive au sein du Groupe, en cohérence avec les ambitions du Projet Humain et du Projet Sociétal du Groupe.

Parmi les axes de travail retenus pour la période 2023/2025 figurent à la fois un objectif qualitatif ambitieux pour les recrutements intégrant désormais les alternants, et un volet quantitatif construit autour de plusieurs thèmes :

- susciter la reconnaissance du handicap ;
- renforcer la communication interne et externe et la mise en visibilité des initiatives handicap des filiales ;
- créer une nouvelle formation handicap destinée aux managers, recruteurs et salariés ;
- développer des partenariats avec des écoles pour bâtir des formations inclusives sur les métiers émergents ;
- tester des innovations technologiques ;
- prendre en compte l'accroissement des handicaps psychiques pour améliorer leur prise en charge ;
- proposer un dispositif d'accompagnement des fins de carrière ;
- poursuivre la réflexion sur des offres spécifiques Groupe destinées aux personnes en situation de handicap ;
- instruire le sujet de la fin des accords agréés.

Par ailleurs, pour la première fois à l'échelle du Groupe, des engagements communs en matière de handicap ont été pris à horizon fin 2025 :

- un taux d'emploi handicap figurant dans le top 3 du secteur financier : grâce à la mobilisation de toutes les entités depuis le

début des accords handicap en 2005, le taux d'emploi direct de salariés en situation de handicap a franchi le seuil de 6 % des effectifs pour l'ensemble du Groupe Crédit Agricole fin 2022 ;

- la réalisation de 600 recrutements.

Pour l'année 2023, les faits marquants sont :

- **L'aboutissement d'un chantier Formation** dans le cadre de la lutte contre les discriminations et les biais décisionnels inconscients. Un groupe de travail composé de collaborateurs volontaires des filiales de Crédit Agricole S.A. a produit, en lien avec l'Université du Groupe Crédit Agricole (IFCAM), un dispositif modulaire de formations à destination de tous les salariés et pour les publics de managers et managers-recruteurs. Il a l'ambition de faciliter l'appropriation de pratiques inclusives (management, recrutement ou posture d'accueil et d'orientation des personnes en situation de handicap). Les modules de formation pour gestionnaires RH et les managers "Lutter contre les discriminations et sensibilisation au handicap" ont été mis à disposition des entités du Groupe. L'ensemble de ces travaux pédagogiques sera aussi mis à disposition des filiales à l'international ; les supports et les modules de formations ayant été mis en format accessible (dont sous-titrage texte) et traduits en anglais et en italien.
- Une volonté réaffirmée **d'engagement handicap à l'international** : Ainsi, dans le cadre de l'Accord mondial⁽²⁾ 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. En écho à cet engagement, un premier état des lieux des pratiques handicap des filiales à l'international a été dressé. CA Italie présente un taux d'emploi handicap provisoire de plus de 6 % fin 2023, et plusieurs entités sont signataires de chartes internes. Des initiatives sont déployées en local par les entités comme CA Italie (Mois de l'inclusion), CACEIS Italie et Luxembourg (Mois de l'inclusion et semaine de la santé), CACEIS Espagne, CAA Irlande, et Italie, Amundi Irlande, Italie et Royaume-Uni.

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

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

- Le choix du thème Sport, santé et résilience, en lien avec les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, pour les animations et actions de sensibilisation proposées à l'ensemble des filiales par l'équipe centrale handicap de Crédit Agricole S.A, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapés (SEEPH). Des conférences, animations et initiations aux pratiques handi-sportives ont permis à tous les salariés de tester leurs connaissances paralympiques, de pratiquer une discipline handi-sportive (cecifoot, basket fauteuil, tennis de table, escrime) sous un aspect ludique et pédagogique pour comprendre les situations de handicap.
- Le lancement des travaux sur les alternatives possibles aux agréments des accords handicap. Un premier chantier piloté par

l'équipe centrale handicap de Crédit Agricole S.A. et coordonné par un cabinet spécialisé a été mené avec des entreprises externes au Groupe pour comparer les pratiques et faire émerger des pistes de réflexion correspondant aux stratégies handicap de chaque entreprise. Ces travaux se poursuivent au T4 2023 et en 2024 par une analyse spécifique à Crédit Agricole S.A.

- Une communication handicap Groupe déployée en interne et sur les réseaux sociaux sous forme d'interviews croisées de dirigeants partageant les engagements Handicap du Groupe en tant qu'Employeur responsable et précisant les objectifs à horizon 2025.

Credit Agricole S.A. (périmètre France)

Taux d'emploi direct de travailleurs déclarés handicapés

(1) Taux provisoire au 30/11/2023.

	2023	2022	2021
Taux d'emploi direct de travailleurs déclarés handicapés	5,44 % ⁽¹⁾	5,53 %	5,22 %

RELATIONS INTERGÉNÉRATIONNELLES ET SENIORS

Dans son accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) de 2012, le Groupe encourage l'emploi des seniors. Il met en avant quelques mesures d'application générale (bilan retraite, bilan santé pour les 55 ans et plus...) reprises dans les accords CET des entités. En outre, plusieurs entités prennent des mesures particulières en faveur des seniors :

- CAL&F, CACF et CAPS** dans des accords relatifs à l'accompagnement et au maintien dans l'emploi des seniors, à la transmission de savoirs et des compétences ;
- Crédit Agricole CIB, Indosuez Wealth Management** (en France) et **Amundi** dans leurs accords sur l'aménagement des fins de carrière et la transition entre activité et retraite.

En 2023, les effectifs de Crédit Agricole S.A. sont composés à 32 % de collaborateurs de plus de 50 ans, dont 18,3 % de plus de 55 ans.

3.5.2.4 UN ENGAGEMENT MAJEUR POUR LES JEUNES (ENGAGEMENT #6)

LE PLAN JEUNESSE

Employeur privé majeur en France, le Groupe s'engage en faveur de la formation et de l'insertion professionnelle des jeunes notamment via l'alternance et les stages, que ce soit au sein des banques de proximité et des métiers du Groupe, en France ou à l'international. 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. Ce positionnement est renforcé par l'obtention par certaines entités de labels reconnus : à titre d'exemple, le label "Happy Trainees" a été décerné à Amundi France et CACEIS France et Luxembourg.

En 2023, Crédit Agricole S.A. a accueilli et formé en France et à l'international 12 445 jeunes, une progression de 3,5 % par rapport à 2022. Ces résultats reflètent l'engagement de l'ensemble des collaborateurs.

Pour faciliter leur intégration, le Groupe a déployé dans l'ensemble de ses entités la Charte du référent-accompagnateur, qui permet de partager la philosophie d'accompagnement des jeunes dans leur parcours, et les bonnes pratiques associées.

Ce dispositif est amélioré chaque année par les *feedbacks* des alternants dans une enquête interne. Cette année, 86 % d'alternants ont déclaré avoir bénéficié du soutien et de l'accompagnement de leurs tuteurs et maîtres d'apprentissage.

Afin de donner aux alternants et stagiaires du Groupe toutes les clés pour préparer leur recherche d'emploi à l'issue de leur contrat avec le Groupe, les entités de Crédit Agricole S.A. se mobilisent tous les ans dans le cadre des MobiliJeunes, un événement 100 %

digital qui les met en lien avec les offres disponibles au sein des 13 entités et sept lignes métiers du Groupe. En 2023, avec 779 participations, les alternants et stagiaires ont ainsi pu profiter d'une webconférence et de 35 sessions d'ateliers de préparation RH et de découverte métiers.

Enfin, dans le cadre du Plan Jeunesse, le Groupe permet à l'ensemble de ses collaborateurs de s'engager, entre autres, auprès des associations "Chemins d'avenirs" (réduction de la fracture entre la jeunesse des territoires et celles des grandes métropoles) et "l'Institut de l'engagement" (valorisation d'expérience et structuration du projet d'avenir de jeunes âgés de 16 à 30 ans), via la plateforme de mécénat J'Agis⁽¹⁾. Ensemble, ces associations et les collaborateurs volontaires agissent en faveur des jeunes générations en les mentorant pour développer leur potentiel.

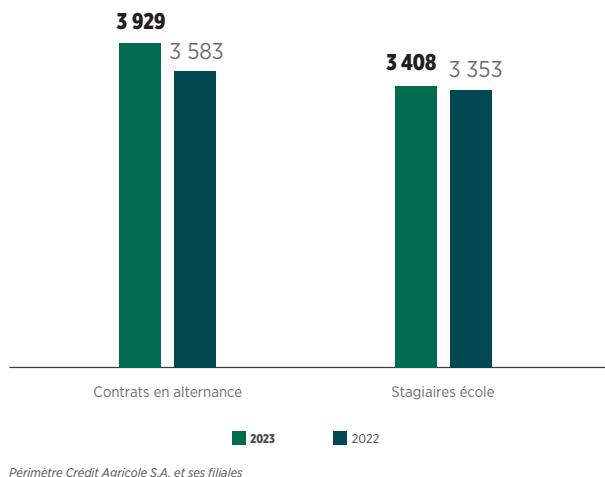
Ces actions Groupe sont renforcées par des initiatives au niveau des entités :

- CA Italie** a mis en place en 2022 son programme "Scuole", une initiative de deux ans mise en œuvre en collaboration avec ELIS, dans laquelle ont été impliqués quelque 3 000 étudiants, âgés de 16 à 19 ans, d'instituts techniques, de collèges et de lycées. Grâce à ce projet, les étudiants de 14 lycées ont eu la possibilité de découvrir CA Italie, sa culture et ses valeurs, d'être formés aux thèmes de la durabilité et de l'inclusion (Agenda 2030 de l'ONU), et d'être soutenus dans leur orientation éducative et professionnelle. Les activités du programme incluent des rencontres dans les écoles et sur le territoire en présence de collaborateurs de CA Italie, autour de trois thématiques clé : l'éducation financière, l'éducation numérique et la durabilité et inclusion, ainsi qu'un défi-projet invitant les lycéens à monter un projet sur le thème de la durabilité environnementale et de l'inclusion sociale.
- CAL&F** a mis en place depuis plus d'un an un partenariat avec l'association "Capital Filles". Ce partenariat a été déployé dans plusieurs entités du Groupe, via le programme de mécénat J'Agis⁽²⁾, 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 Paris Dauphine avec comme objectif d'analyser les déterminants et l'impact de la faible présence des femmes dans les études et carrières scientifiques, témoignant de l'engagement de Crédit Agricole S.A. dans l'éducation et la société ;
- 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.

(1) Pour plus d'informations : <https://jagis.credit-agricole.com/#/>

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

LES STAGIAIRES ET LES ALTERNANTS (CUMUL ANNUEL)



UN PLAN JEUNESSE QUI PORTE ÉGALEMENT UNE ATTENTION FORTE AUX COLLÉGIENS ISSUS DES RÉSEAUX D'ÉDUCATION PRIORITAIRE (REP+ ET REP)

Pour la cinquième année consécutive, le Groupe contribue au dispositif national **MonStagede3^e** pour proposer des stages d'observation de qualité aux collégiens de troisième.

Pour l'année 2023, Crédit Agricole S.A. s'est recentré sur trois associations partenaires – Un Stage et Après (USEA), Viens Voir Mon Taf (VVMT), Tous en Stage (TES) –, et a proposé d'innover cette année en retenant le thème de l'Orientation responsable, en lien avec les ambitions du Projet Sociétal.

Pour déployer ce nouveau thème, Crédit Agricole S.A. a missionné l'association Un Stage et Après, qui a fait le choix de présenter aux collégiens le monde professionnel via la démarche RSE des entreprises, pour sourcer des élèves éco-délégués ou ambassadeurs de l'orientation responsable auprès des collèges.

USEA propose des stages d'observation "dédiés" pour que les élèves découvrent comment la transition écologique impacte les entreprises. En 2023, Crédit Agricole S.A. a proposé à des éco-délégués ces stages d'observation pour construire ensemble une société plus responsable. Quatre promotions ont été accueillies au sein des campus de Montrouge et de Saint-Quentin-en-Yvelines.

Pour interagir avec les collégiens sur les grands enjeux écologiques, des animations spécifiques ont été dispensées par des collaborateurs du Groupe, comme la Fresque du Climat ou l'atelier "À la recherche de la ville idéale".

L'un des moments forts de ce premier stage autour de l'orientation responsable a été l'échange d'une heure entre les collégiens et le Directeur général de Crédit Agricole S.A., en présence du Président d'Un Stage Et Après, chef d'entreprise à Hong Kong, pour mieux comprendre l'engagement d'une grande entreprise dans une démarche RSE.

Durant l'année 2023, la mobilisation des collaborateurs volontaires de Crédit Agricole S.A. aura permis l'organisation de 11 semaines de stages en entreprises et l'animation de 24 sessions dans les collèges en Île-de-France et en province. Plus de 90 % des échanges ont été réalisés en présentiel.

Comme chaque année, pour mieux interagir avec les élèves, des outils digitaux spécifiques ont été créés par les associations et des ateliers conçus et animés par des salariés du Groupe.

Les entités françaises se sont mobilisées pour participer à cet engagement renouvelé du Groupe.

Au total, ce sont 422 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 2023, pour un objectif cible annuel de 300 élèves.

3.5.2.5 UN CADRE DE TRAVAIL ATTRACTIF ET SÉCURISANT

L'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS : UN NOUVEL INDICE DE MISE EN RESPONSABILITÉ

Dans la continuité de l'exercice 2022, l'Indice de Mise en Responsabilité (IMR) 2023 mesure l'évolution de la transformation managériale et culturelle et la mise en responsabilité, deux sujets au cœur du Projet Humain, partie intégrante du Projet Sociétal. Il participe ainsi à la mesure des trois principes fondateurs du Projet Humain, qui sont autant de leviers de mise en action de la Raison d'Être du Groupe : responsabilisation des collaborateurs, renforcement de la proximité clients et développement d'un cadre de confiance. L'enquête, constituée de 24 questions fermées et deux questions ouvertes, permet d'évaluer la bonne compréhension de la stratégie du Groupe et de son rôle d'acteur face aux évolutions sociales, sociétales et environnementales.

En 2023, le périmètre de l'enquête s'est étendu avec la participation de deux nouvelles entités. Pour sa deuxième année, plus de 74 000 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. en France et à l'international ont été interrogés, soit 1 000 de plus qu'en 2022. Le taux de participation s'élève à 83 %, soit une progression de 2 points par rapport à 2022. La recommandation employeur s'élève à 76 % en 2023.

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.

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, le Comité sécurité sûreté physiques 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 DSS est publiée au sein du Groupe Crédit Agricole et régulièrement 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 (PPMS) ou plan de confinement.

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.

La stratégie du Groupe en matière de sécurité physique repose sur la prévention des risques par la formation des collaborateurs, pour leur permettre d'adopter des comportements adaptés et d'acquérir des réflexes efficaces en matière de sécurité.

À cette fin, deux formations, sous forme de modules e-learning, sont proposées à l'ensemble des collaborateurs :

- la première, obligatoire et 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.

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.

Ces dernières années, l'architecture des lieux de travail et les modes de travail ont évolué (*flex office*, travail à distance...), si bien que les collaborateurs initialement formés en qualité de "chargés d'évacuation" ne sont pas toujours présents sur site.

Une adaptation à cette nouvelle configuration est devenue nécessaire, réclamant la mise en œuvre de nouveaux moyens. Afin d'obtenir une couverture sécuritaire optimale sur l'ensemble des sites, l'objectif défini est de former 100 % des collaborateurs d'ici 2025. Une formation, en cours d'élaboration, va être prochainement étendue à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, y compris aux Caisses régionales, par la réalisation d'un module e-learning destiné à faire de chacun un chargé d'évacuation en puissance.

Depuis 2022, la journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail fait l'objet d'une action commune de la part des entités du Groupe, pilotée par la DSS dans sa partie sécurité.

Près d'un millier de collaborateurs ont pu participer aux nombreux ateliers organisés à leur intention :

- manipulation d'extincteurs en situation ou en réalité virtuelle ;
- *Escape Game* sur les risques d'accident au travail ;
- gestes qui sauvent, animés par les infirmières des services de santé au travail ;
- exercices d'évacuation avec la participation active des services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) et la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris.

Web conférences animées par un médecin addictologue sur le thème "Les addictions et la santé mentale au travail" et par un médecin colonel de la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris sur le thème de "La traumatologie associée aux nouvelles formes de mobilité (vélos, trottinettes, autres mobilités douces...)".

Ces journées, baptisées "Safety Days" seront reconduites en 2024 et élargies au plus grand nombre d'entités du Groupe, y compris au niveau régional.

L'information des collaborateurs est également un objectif majeur. Afin de renforcer la culture sécurité au sein du Groupe, la DSS anime une page dédiée sur l'Intranet du Groupe. Des supports vidéo sur les règles de sécurité et les règles sanitaires y sont diffusés, ainsi que sur les autres supports d'information des campus.

En matière de sûreté, le Groupe développe une stratégie basée sur l'anticipation, l'accompagnement et l'équipement. Les objectifs suivants ont guidé la mise en place d'une veille sécuritaire destinée à évaluer l'état de la menace :

- disposer d'une grille de lecture fine de l'évolution des menaces susceptibles d'émaner d'organisations terroristes ou extrémistes à l'encontre des intérêts du Groupe de ses

personnels et de ses activités : menaces explicites, atteinte à l'image, risques d'actions ciblées contre un ou plusieurs établissements du Groupe, un dirigeant ou un évènement, etc. ;

- être alerté en cas d'évolution significative de la menace pesant sur les intérêts et les personnels du Groupe.

Les moyens mis en place, auprès d'un prestataire, comportent :

- un dispositif d'analyse et d'évaluation des risques pouvant impacter les activités et la sécurité des personnes et des infrastructures du Groupe Crédit Agricole en France et à l'étranger ;
- une veille sur les réseaux sociaux, les sites extrémistes, à partir de mots-clés définis par la DSS et régulièrement mis à jour : noms, sigles, logos, adresses des implantations nationales (immeubles centraux non commerciaux, Caisses régionales) et internationales des sociétés, entités, filiales, des dirigeants, membres des CODIR, COMEX, dates, lieux des événements du Groupe, etc.

UN DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS EN DÉPLACEMENT INTERNATIONAL ET DES EXPATRIÉS EST EN PLACE, AVEC L'AIDE DE PRESTATAIRES SPÉCIALISÉS

La Direction sécurité sûreté procède à une évaluation des risques pays, régulièrement mise à jour à partir des informations communiquées par ses prestataires en analyse de risques, par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et par ses contacts locaux.

Les déplacements de collaborateurs de Crédit Agricole S.A. vers une destination à risques élevés et réservant leur trajet et séjour par les voyagistes du Groupe, font l'objet de recommandations avant départ et durant leur séjour.

En fonction de la situation locale, ils bénéficient de la mise en place d'un accueil sécurisé ou de toute solution de nature à diminuer le risque à son niveau minimum.

Dès lors que la DSS est informée d'une expatriation, VIE, mission de courte ou de moyenne durée, elle réalise un entretien avec le collaborateur avant le départ et émet des recommandations sur sa santé et sécurité, ainsi que sur son implantation et la vie dans le pays.

Lors des déplacements de dirigeants vers des destinations à risques élevés (sanitaire, sécurité, sûreté ou compromission de l'information, etc.), un dispositif de sécurisation adapté est mis en place.

Les collaborateurs bénéficient ainsi d'une assistance dans leurs déplacements professionnels et privés et d'un soutien téléphonique 7j/7 et 24h/24 en cas d'événements traumatisants (attentats, catastrophes industrielles, événements climatiques, etc.).

Les implantations de Crédit Agricole S.A. situées à l'étranger disposent d'un plan de sécurisation formalisé et à jour (ce plan, selon le contexte, peut aller du regroupement jusqu'à l'évacuation) et d'un dispositif de sûreté adapté à la situation locale.

DES MOYENS DE SÛRETÉ RENOUVELÉS

Un projet de refonte globale des dispositifs de sûreté des campus majeurs du Groupe, Evergreen et SQY Park, regroupant plus de 15 000 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales, a été initié et est en cours de réalisation.

L'ensemble de ces dispositifs (vidéosurveillance, détection intrusion, alarmes...) sera renouvelé par des équipements à la pointe de la technologie, pilotés par des PC de sécurité opérationnels, servis par des agents spécialement formés et dotés d'outils informatiques d'aide à la décision (logiciels d'hyper vision et solutions d'analyse d'image).

Ce projet représente un investissement de plus de 8 millions d'euros.

VEILLER À LA SANTÉ, QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL DES SALARIÉS

Compte tenu des risques identifiés sur la santé au travail, le Groupe a formalisé son engagement au travers de la publication d'une politique⁽¹⁾ en matière de santé, sécurité et QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail) publiée sur son site internet.

Crédit Agricole S.A. s'assure de proposer dans ses implantations un environnement de travail qui préserve la santé de ses collaborateurs. Dans l'ensemble de ses implantations, en France et à l'international, le Groupe se conforme aux dispositions légales et réglementaires locales en matière de santé et de sécurité. En France, la Commission santé, sécurité et conditions de travail est une commission issue du Comité social et économique qui traite des questions de santé, de sécurité et des conditions de travail en veillant à la protection de la santé des collaborateurs, en contribuant à prévenir les risques en milieu professionnel, et en participant à l'amélioration des conditions de travail. Ainsi, des actions de prévention et d'accompagnement des salariés sont dispensées (campagnes de dépistages gratuits et vaccination, conseils en ergonomie, nutrition, gestion du stress, respiration, accompagnement personnalisé des aidants salariés, sensibilisation sur la santé mentale, médiation...). Des **dispositifs en lien avec les risques psychosociaux** (numéros verts, cellules d'écoute, assistantes sociales, psychologue sur site) sont également déployés au sein des filiales de Crédit Agricole S.A.

De plus, en France, les collaborateurs nouvellement embauchés sont reçus par la médecine du travail à une visite d'information et de prévention. Puis au minimum tous les cinq ans, ils doivent se rendre à une visite médicale. Pour les collaborateurs en situation de handicap ou titulaires d'une pension d'invalidité, le délai maximal entre deux visites est fixé à trois ans. Enfin, le collaborateur peut rencontrer le médecin du travail à tout moment si lui ou son employeur en fait la demande. Au-delà de l'examen de prévention en santé (anciennement bilan de santé) proposé par certains régimes d'assurances maladie, un nouvel examen médical obligatoire pour les salariés de plus de 45 ans, la "visite de mi-carrière", a été instauré depuis le 31 mars 2022.

Soucieux de maintenir dans l'emploi les collaborateurs confrontés à des difficultés (par exemple absence longue durée), et conformément à la législation nationale applicable, les entités du Groupe sont amenées à proposer des aménagements du poste de travail, des adaptations du temps de travail, des temps partiels thérapeutiques, un guide/dispositif pour accompagner le retour au travail après une longue absence, des jours supplémentaires de télétravail ainsi qu'un suivi médical renforcé avec une visite de pré-reprise et de reprise.

Plusieurs actions menées en 2023 illustrent cet engagement. **CACEIS** a établi pour la première fois un Document unique d'évaluation des risques professionnels⁽²⁾ (DUERP) spécifique avec la cotation des risques psycho-sociaux (RPS) et mis en place un Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail⁽³⁾ (PAPRIPACT) spécifiquement dédié aux RPS.

Doté comme **Crédit Agricole Assurances Solutions** d'un préventeur en santé et sécurité au travail, **Pacifica** a initié une démarche d'une durée de deux ans pour construire et déployer un plan d'action pour la gestion et la prévention des RPS. **CA Immobilier** a mis en place un guide sur la prévention des RPS. **Crédit Agricole CIB** a mené une enquête "We Care" auprès des salariés à l'été 2023 sur les thématiques de santé, QVT, conditions de travail et risques psychosociaux. À partir des résultats obtenus, des ateliers de

travail ont été menés pour initier des pistes de réflexion. **Amundi** a axé sa semaine de la QVCT sur la thématique de la déconnexion. **LCL** a lancé une étude avec l'appui du Conservatoire National des Arts et Métiers (Cnam) sur l'impact de l'organisation du travail sur la santé des collaborateurs en agence. Ce chantier qui se déroule sur 18 mois fait aussi l'objet de suivi en comité paritaire.

Au-delà de préserver la santé et la sécurité au travail, le Groupe est convaincu que la Qualité de Vie et des Conditions de Travail est un levier majeur de performance économique et d'engagement des collaborateurs. Pour ce faire, conscient qu'un environnement de travail agréable participe au bien-être des collaborateurs, le Groupe intègre activement la nature et la biodiversité sur ses implantations. Ainsi que décrit dans la partie 3.4.6. "Se fixer des objectifs de réduction de l'empreinte environnementale de fonctionnement", les sites de Montrouge (Evergreen) et Saint-Quentin (SQY Park) disposent de différents labels liés à la biodiversité et mettent en œuvre des actions concrètes pour un entretien raisonnable des espaces verts, combiné à un programme d'animations proposé aux collaborateurs.

De plus, le Groupe déploie en 2023 son programme "Mowe" de renouvellement du parc informatique afin de mieux répondre aux attentes des collaborateurs sur leurs outils de travail.

Enfin, toutes les filiales en France 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 sur la base du volontariat 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 est également prévu.

Il y est aussi rappelé l'importance du lien avec l'entreprise et la cohésion sociale. Les risques liés à l'isolement et au sentiment d'exclusion dans le cadre du télétravail ont été étudiés et sont pris en compte dans chaque DUERP.

L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/VIE PERSONNELLE

Signataire de la Charte de la parentalité⁽⁴⁾ depuis 2009 (engagement renouvelé en 2022), Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont déployé de nombreux dispositifs pour faciliter la conciliation de la vie professionnelle et personnelle, notamment des salariés-parents. Elles 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 et renforcer son attractivité, le Groupe a su adapter l'organisation du travail pour permettre davantage de flexibilité du travail et favoriser un meilleur équilibre des temps de vie. À titre d'exemple, les collaborateurs peuvent bénéficier sous conditions et si cela est prévu légalement ou par l'entité, d'un temps partiel, d'un congé sabbatique ou de jours pour événements familiaux (jours pour enfant malade, décès, mariage, rentrée scolaire...). Les entités prévoient également des dispositions relatives au droit à la déconnexion.

Dans le cadre du PMT Ambitions 2025, Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont 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. Ce dispositif est déjà en vigueur dans plusieurs pays où le Groupe est implanté et couvre plus de 75 % des collaborateurs⁽⁵⁾ (Allemagne, Égypte, États-Unis, Italie, Luxembourg, Pologne, Suisse, Espagne, Portugal, Monaco, etc.).

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

(2) DUERP : Document obligatoire, spécifique à chaque entité, prévu légalement en France, qui répertorie l'ensemble des risques professionnels relatifs à la santé et la sécurité auxquels sont exposés les salariés et le résultat de leur évaluation. En France, ce document est présenté annuellement aux partenaires sociaux lors d'un CSE.

(3) PAPRIPACT : Document obligatoire, prévu légalement en France, qui formalise pour l'année suivante, l'ensemble des mesures devant agir sur les risques professionnels identifiés.

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

(5) Hors collaborateurs France déjà couverts, soit 87 % au global au 31 décembre 2023.

Cet engagement fait écho à celui pris en 2019 par Crédit Agricole S.A. via son Accord Cadre International, qui avait instauré à partir de 2021 un congé maternité rémunéré de 16 semaines pour l'ensemble de ses salariées. Au-delà des congés ci-dessus, le Groupe encourage ses entités à mettre en place des dispositifs, tels que des congés d'adoption, qui sont de nature à favoriser la prise en compte de la diversité des situations de (co-) parentalité.

Enfin, le Groupe porte une attention particulière à ses collaborateurs en situation de proche aidant. Ainsi, en France, outre les congés légaux déjà existants (congé de solidarité familiale, congé de proche aidant, congé de présence parentale), les entités ont mis en place des actions pour les aider telles qu'une plateforme d'écoute et de conseil, des guides dédiés, des jours de télétravail supplémentaires, l'aménagement des horaires, le don de jours...

PART DU TEMPS PARTIEL

	2023			2022		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Effectif à temps partiel	6 153	832	6 985	6 180	771	6 951
% effectif à temps partiel	15,9%	2,3 %	9,4 %	16,5 %	2,3 %	9,7 %
% femmes dans les effectifs à temps partiel			88,1 %			88,9 %
Périmètre couvert			100 %			99 %

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 dans l'Accord-cadre international signé le 31 juillet 2019 avec UNI Global Union et renouvelé en 2023, dans le Code de conduite du Groupe ainsi que dans les règlements intérieurs des entités. Des référents harcèlement sont également nommés au sein de chaque entité pour accompagner les collaborateurs et intervenir.

Au niveau des entités, Crédit Agricole Assurances a signé la charte "StOpE, Stop au Sexisme Ordinaire en Entreprise" et a créé un module e-learning pour lutter contre le harcèlement et les agissements sexistes. Pour amplifier le Projet Humain du Groupe, CAPS a créé le projet ELAN axé sur la dimension relationnelle ; lors des sessions de formation, le dispositif de médiation est rappelé et un livret intitulé "Un autre regard sur la médiation" est transmis à chaque participant.

Enfin, le Groupe donne la possibilité aux collaborateurs et aux partenaires d'activer un dispositif d'alerte interne ("whistleblowing") s'ils sont témoins ou victimes de faits graves ou contraires au Code de conduite et s'ils n'ont pu utiliser la voie hiérarchique de remontée des dysfonctionnements. Ce dispositif administré et sécurisé de manière indépendante, par l'éditeur BKMS⁽¹⁾, garantissant l'anonymat de l'auteur du signalement, est accessible aux collaborateurs du

ENGAGEMENT CITOYEN

En France, conformément à la législation nationale en vigueur, si un collaborateur fait partie de la réserve opérationnelle militaire ou celle de la police nationale, il bénéficie d'une autorisation d'absence annuelle d'une durée minimale de 10 jours ouvrés par année civile.

L'OFFRE SOCIALE

En complément des congés maternité et paternité, Crédit Agricole S.A. propose aux collaborateurs des entités adhérentes (périmètre France) une offre de services favorisant l'équilibre vie personnelle et professionnelle, en illustration des ambitions du Projet Humain et 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 géré par UCPA pour leurs enfants, des avantages bancaires de l'offre Groupe, de l'attribution de logements sociaux, de l'offre sportive proposée par l'association CA Sports et des aides et services de l'organisme Action Logement Services.

Groupe sur son site internet (voir Document d'enregistrement universel chapitre 3, partie 1 "Devoir de vigilance", "Dispositif d'alerte et de recueil des signalements").

3.5.2.6 LE PARTAGE DE LA CRÉATION DE VALEUR

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.

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 et des mécanismes 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. Document d'enregistrement universel chapitre 3, partie 4 "Politique de rétribution").

SALAIRS MENSUELS MOYENS DES EFFECTIFS CDI ACTIFS EN FRANCE (SALAIRE BRUT DE BASE)

	2023			2022		
	Femmes	Hommes	Global	Femmes	Hommes	Global
Cadres	4 795 €	5 781 €	5 296 €	4 642 €	5 644 €	5 152 €
Non-cadres	2 791 €	2 778 €	2 788 €	2 679 €	2 681 €	2 679 €
TOTAL	4 127 €	5 290 €	4 652 €	3 957 €	5 141 €	4 488 €
Périmètre France couvert			99 %			99 %

Périmètre Crédit Agricole S.A.

(1) Pour plus d'information : <https://www.bkms-system.com/Groupe-Credit-Agricole/alertes-ethiques>

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 Mondial⁽¹⁾ signé en 2023 reflète ces ambitions en réaffirmant notamment le principe d'équité salariale. Celui-ci se traduit notamment 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.

En 2022, la Direction des ressources humaines Groupe a constitué un groupe de travail afin d'engager une démarche sur le salaire décent au sein de Crédit Agricole S.A. et l'ensemble de ses filiales, en France et à l'international.

Le Groupe a retenu la définition de *Fair Wage Network*, organisme externe reconnu internationalement, pour la notion de salaire décent. Il correspond au salaire permettant aux travailleurs et à leurs familles, selon leur situation géographique, d'avoir un niveau de vie acceptable tout en participant à la vie sociale et culturelle. Il tend à couvrir les besoins essentiels d'une famille comprenant tous les domaines de dépenses nécessaires, et en particulier : le logement (selon les critères d'ONU-Habitat), l'alimentation (qui est suffisante pour assurer 2 200-3 000 kilocalories/adulte/jour), les soins aux enfants, l'éducation, les soins de santé, le transport et la communication et un pourcentage restant pour les loisirs et/ou pour des économies de précaution afin de faire face à d'éventuelles dépenses imprévues.

L'analyse interne menée sur la base des données au 30 septembre 2023 s'est appuyée sur la méthodologie et les données de *Fair Wage Network*.

Sur le périmètre couvert par l'étude⁽²⁾, il ressort que 100 % des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. en CDI et CDD bénéficient d'un salaire décent, leur permettant de subvenir à leurs besoins essentiels.

RÉMUNÉRATION VARIABLE COLLECTIVE VERSÉE DANS L'ANNÉE AU TITRE DES RÉSULTATS DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE EN FRANCE

	2023			2022		
	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	84 795	29 369	2 887	77 147	28 277	2 728
Intéressement	223 891	43 596	5 136	208 538	41 964	4 969
Abondement	59 827	35 219	1 699	54 789	34 100	1 607
TOTAL	368 512			340 475		
Périmètre France couvert			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.

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. Document d'enregistrement universel chapitre 3, partie 4.3).

En 2023, l'augmentation de capital réservée aux salariés a concerné plus de 26 millions d'actions nouvellement émises. Plus de 32 000 souscripteurs (contre 21 000 souscripteurs lors de l'offre 2022 avec un niveau de décote comparable de 20 %) ont investi plus de 232 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.⁽³⁾

À fin 2023, les salariés et anciens salariés du Groupe détiennent 6,54 % du capital de Crédit Agricole S.A. (6 % en 2022).

LES DISPOSITIFS DE SANTÉ ET PRÉVOYANCE

L'Accord Mondial signé par Crédit Agricole S.A. avec *UNI Global Union* comporte un engagement important en termes de santé, incapacité, invalidité et décès. Grâce à un état des lieux récurrent, le Groupe s'assure de la conformité des dispositifs aux obligations légales locales pour toutes les entités à l'échelle mondiale. Au-delà de ces obligations, la quasi-totalité des salariés du Groupe est couverte par une assurance complémentaire en santé et prévoyance.

En France, un dispositif de mutualisation des régimes de prévoyance collective est mis en place dans une démarche de responsabilité sociale commune. Les bénéfices de cette mutualisation permettent d'offrir aux collaborateurs des avantages additionnels, tels qu'une amélioration des garanties, des services d'assistance et des accompagnements dans la gestion des risques psychosociaux.

LES DISPOSITIFS D'INTÉRÉSSEMENT ET DE PARTICIPATION

Les accords de participation et d'intéréssement sont négociés et gérés dans chaque entité avec distribution d'abondement (cf. Document d'enregistrement universel chapitre 3, partie 4.3).

Dans le cadre de l'Accord mondial⁽¹⁾ renouvelé avec *UNI Global Union* en 2023, 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.

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

(2) 87 % des collaborateurs.

(3) Les pays inclus dans le périmètre du plan d'actionnariat sont sélectionnés selon les aspects légaux, réglementaires et administratifs, ainsi qu'un critère d'effectif.

L'ACCORD MONDIAL

Crédit Agricole S.A. et *UNI Global Union* ont conclu un nouvel Accord mondial⁽¹⁾ le 9 octobre 2023. Cet accord d'une durée de quatre ans réaffirme les engagements de l'accord précédent envers le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux, et aborde de nouveaux sujets tels que les principes du recours au télétravail et le devoir de vigilance, où est reconnue l'expertise d'*UNI Global Union* en matière de droits humains et fondamentaux au travail. De plus, il promeut des mesures de soutien aux salariés victimes de violence domestique.

Dans la continuité de la politique parentale du Groupe, l'accord inclut aussi un engagement fort envers la parentalité : le congé paternité rémunéré de 28 jours calendaires pour l'ensemble de ses collaborateurs.

LE DIALOGUE SOCIAL

Le dialogue social est l'un des fondements du pacte social de Crédit Agricole S.A. et fait l'objet d'une politique de niveau Groupe. Il s'illustre notamment par la vigueur du dialogue au sein de trois instances représentatives de niveau Groupe :

- le **Comité d'entreprise européen** et le **Comité de Groupe**, 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**, 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...

LES INSTANCES GROUPE ET ACCORDS GROUPE

Le **Comité d'entreprise européen** (CEE) s'est réuni en comité restreint à trois reprises au cours de l'année 2023, autour de projets spécifiques chez Indosuez Wealth Management et Crédit Agricole Consumer Finance.

La réunion plénière annuelle s'est tenue en fin d'année pour aborder la marche générale du Groupe, et la synthèse sociale 2022.

Par ailleurs, en juillet 2023, la mission d'étude des membres du comité restreint, accompagnés d'un expert externe, s'est déroulée au Luxembourg. Au cours de l'année 2023, le **Comité de Groupe** s'est réuni deux fois en réunion plénière. La commission économique et celle de la 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 (par exemple la banque de proximité avec LCL et les Caisses régionales).

Les membres du CEE ont bénéficié en décembre 2023 d'une formation sur le dialogue social européen. Le **Comité de concertation** s'est réuni à deux reprises en 2023 pour examiner différents points d'actualité du Groupe et notamment les résultats de l'IMR 2022, les actions du Groupe en lien avec la diversité et la marque employeur, le mécénat de compétences, l'entité Crédit Agricole Transitions & Énergies, la RSE et le projet sociétal et un point à date sur l'immobilier.

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 2023 comme il est d'usage.

Issues de l'accord GPEC du 6 juillet 2012, deux instances sont spécifiquement dédiées à la thématique de l'emploi et des compétences : le **Comité GPEC**, qui est en charge du suivi de la stratégie et de ses conséquences prévisibles sur l'emploi, s'est réuni trois fois au cours de l'année 2023, et l'**Observatoire des métiers**, qui a pour mission de mener des analyses prospectives sur l'évolution des métiers et des compétences s'est, quant à lui, réuni deux fois au cours de l'année 2023.

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

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

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 2023 au sein de Crédit Agricole S.A. et ses filiales. La commission de suivi de cet accord s'est réunie et un bilan du déploiement a été réalisé. L'année 2023 a vu le renouvellement de la quasi-totalité des CSE des entités du Groupe.

LES INSTANCES EN EUROPE

Des instances représentatives du personnel sont en place dans la plupart des filiales européennes.

Les collaborateurs du Groupe Crédit Agricole sont principalement localisés en France, en Italie et en Pologne (74,6 % des effectifs), où des conventions collectives sur les conditions de travail sont en place.

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 Crédit Agricole S.A. avec leurs représentants du personnel. Cela s'est illustré par la signature d'un certain nombre d'accords en 2023 dans les filiales dont :

- le renouvellement de l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes chez **Crédit Agricole Immobilier** et **Crédit Agricole Assurances Solutions**. **CACEIS** a signé un accord portant sur les objectifs de progression de l'index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. **CACF** et **CAL&F** ont prorogé leur accord. D'autres filiales sont en cours de renégociation ;
- la renégociation de l'accord sur la qualité de vie et conditions de travail chez **Crédit Agricole Immobilier** et **CAL&F**. D'autres filiales sont en cours de discussion.

LE DIALOGUE SOCIAL EN ITALIE ET EN POLOGNE

En 2023, **Crédit Agricole Italia** a adhéré à la Charte européenne sur l'invalidité dont l'objectif est de favoriser la diffusion de la connaissance de la "Charte européenne du handicap" dans le monde bancaire et de faciliter la possibilité – pour les titulaires de la Charte – de bénéficier des initiatives, y compris culturelles, organisées par les associations adhérentes. Cette initiative s'inscrit dans le cadre des activités encouragées par le secteur pour favoriser l'accessibilité des équipements, des produits et des services par toutes les catégories de clients les plus vulnérables, à commencer par les personnes handicapées, et pour soutenir, valoriser et protéger la culture.

De plus, la Charte du Respect a été renouvelée cette année.

Des échanges avec les organisations syndicales polonaises se sont tenus tout au long de l'année. Ils ont porté entre autres sur la rémunération dans le réseau commercial, les systèmes de bonus, les résultats et la stratégie de **Crédit Agricole Bank Polska**. Un accord sur le télétravail a été signé en mars 2023.

Ces deux entités ont déployé le congé paternité rémunéré de 28 jours à fin 2023.

ACCOMPAGNEMENT DES RÉORGANISATIONS

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 Mondial⁽²⁾ signé avec *UNI Global Union*. Ce dernier prévoit que toute entité appartenant au Groupe 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 afin de 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, **CACF** a signé le 2 février 2023 un accord relatif aux mesures d'accompagnement des salariés en cas de déménagement de leur site de rattachement géographique. **CAGIP** a mené une étude annuelle auprès de collaborateurs pour évaluer

les impacts de la transformation organisationnelle sur la QVCT (qualité de vie et des conditions de travail) et les besoins d'accompagnement, et, a mis en place des mesures personnalisées pour les collaborateurs impactés par la fermeture de sites.

NOMBRE D'ACCORDS D'ENTREPRISE SIGNÉS DANS L'ANNÉE PAR THÈME

	2023			2022		
	France	International	Total	France	International	Total
Rémunérations et périphériques	44	46	90	68	50	118
Formation	0	13	13	-	13	13
Institutions représentatives du personnel	19	3	22	12	8	20
Emploi	4	8	12	1	15	16
Temps de travail	5	9	14	5	19	24
Diversité et égalité professionnelle	11	2	13	4	9	13
Santé-sécurité	6	3	9	1	4	5
Autres	15	24	39	33	20	53
TOTAL	104	108	212	124	138	262
<i>Périmètre couvert</i>			89 %			88 %

Périmètre Crédit Agricole S.A.

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

En France comme à l'étranger, le Groupe respecte les dispositifs en vigueur de lutte contre l'évasion fiscale. Crédit Agricole S.A. ne détient par ailleurs aucune implantation dans les États figurant sur la liste des États et territoires non coopératifs établie par la France (Loi n° 2009-1674 du 30 décembre 2009 - art. 22 (V)).

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 Document d'enregistrement universel chapitre 8, "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-divulgation de faits aux autorités fiscales. En outre, en application de la norme d'échange automatique d'information mise au point par l'OCDE dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale, adoptée par plus d'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 2023, à 23,5 %. Le taux effectif d'imposition du Groupe Crédit Agricole est de 23, % en 2023.

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

L'activité d'influence du Groupe Crédit Agricole S.A. se déroule en toute transparence avec l'ensemble des parties prenantes et répond aux meilleures pratiques en vigueur.

Le Groupe participe à un dialogue ouvert afin d'éclairer les régulateurs sur les conséquences de leurs décisions, de valoriser le modèle économique de banque universelle de proximité et de mettre en valeur sa Raison d'Être au service de ses clients et de la société. En 2023 les axes majeurs ont concerné le financement de l'économie, l'accompagnement de la transition énergétique ainsi que la préservation des spécificités du modèle bancaire mutualiste. Par ailleurs, le Groupe a contribué aux consultations des autorités françaises et européennes telles que celles sur la stratégie sur l'investissement de détail, la gestion des crises bancaires, la transformation numérique du secteur bancaire et la finance durable.

La Direction des affaires publiques Groupe coordonne l'activité de lobbying au sein du Groupe Crédit Agricole. Comptant dix personnes, dont trois à temps plein à Bruxelles, elle s'appuie sur des relais dans les Directions du Groupe et dans ses entités. Soumise au Code de conduite de Crédit Agricole S.A. et au contrôle de son budget par la Direction financière, la Direction des affaires publiques Groupe communique régulièrement aux instances internes, notamment le Comité exécutif de Crédit Agricole S.A. les messages clés et les positions défendues.

Une grande partie des sujets est traitée en collaboration avec notamment la Fédération bancaire française (FBF), France Assureurs, l'Association française de la gestion financière (AFG), l'Association française des entreprises privées (AFEP), mais aussi avec l'Association européenne des banques coopératives (EACB), la Fédération bancaire européenne (FBE), *Insurance Europe*, *l'European Fund and Asset Management Association* (EFAMA) et l'*Association for Financial Markets in Europe* (AFME).

Crédit Agricole S.A. a adopté un Code de conduite qui comporte des dispositions en matière de lobbying et enjoint aux collaborateurs d'être transparents sur leurs activités de lobbying ; de rendre compte de leurs mandats dans les différentes associations professionnelles ; d'asseoir les argumentaires sur des informations fiables ayant fait l'objet d'une analyse et expertise internes ; de faire apparaître les conséquences des décisions publiques sur les différentes parties prenantes ; de figurer sur les registres des représentants d'intérêts des organisations auprès desquelles ils sont amenés à exercer des activités de lobbying et de tenir à jour la liste des rendez-vous organisés à leur demande auprès de décideurs publics, dans le but d'éclairer et d'influencer une décision publique, et ce afin de pouvoir rédiger le rapport annuel d'activités prévues par la loi. Crédit Agricole S.A. est enregistré depuis 2009 au Registre de transparence de l'Union européenne (numéro d'identification dans le registre : 35147251117-11), ainsi que dans le répertoire des représentants d'intérêts de la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP), en application de la Loi Sapin 2 du 9 décembre 2016.

Chaque année, Crédit Agricole S.A. déclare auprès de la HATVP l'ensemble des actions de représentation d'intérêts réalisées lors du dernier exercice comptable, ainsi que les dépenses consacrées aux actions de représentation d'intérêts et le nombre total en équivalent temps plein travaillé (ETPT) des personnes physiques ayant réalisé des activités de représentation d'intérêts au sein de la personne morale.

Ainsi, en 2022 Crédit Agricole S.A. a déclaré :

- à la HATVP, une fourchette de dépenses de lobbying de 600 000 à 700 000 euros, comprenant notamment les cotisations à la Fédération bancaire française et à l'AFEP ;
- au Registre de transparence de l'Union européenne, une fourchette de dépenses de lobbying de 600 000 à 700 000 euros comprenant notamment des cotisations à la Fédération bancaire française, à l'AFEP et à Paris Europlace.

3.5.4 ACHATS RESPONSABLES

3.5.4.1 LES ENGAGEMENTS DU GROUPE

Crédit Agricole S.A. s'est doté d'une **politique d'Achats responsables** couvrant l'ensemble des entités du Groupe afin de répondre aux grands enjeux de demain et contribuer à la performance globale de l'entreprise. Un axe transition bas carbone est venu enrichir cette politique en 2023. Elle s'articule désormais selon six engagements : assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs, contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème, améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs, intégrer les aspects environnementaux et sociaux dans les achats, agir pour la transition vers une économie bas carbone, 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 en 2014, a été renouvelé une nouvelle fois en 2021 pour trois ans sur le périmètre 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, jusqu'au 30 octobre 2023, le pôle Achats RSE, formation et communication au sein de la Direction des achats Groupe de Crédit Agricole S.A. avait notamment la 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. Depuis le 1^{er} novembre 2023, le pôle Achats Crédit Agricole S.A. entité sociale, animation et RSE a désormais cette responsabilité. 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 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.

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".

3.5.4.2 LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES

Conformément à la politique Achats Responsables, 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 :

ASSURER UN COMPORTEMENT RESPONSABLE DANS LA RELATION FOURNISSEURS

Crédit Agricole S.A. est attentif au suivi des délais de paiement vis-à-vis de ses fournisseurs. Chaque entité de Crédit Agricole S.A. déclare ses indicateurs de suivi qui sont ensuite consolidés au niveau de Crédit Agricole S.A. Ils sont présentés au niveau du Comité exécutif de Crédit Agricole S.A, ainsi que lors du Comité risques fournisseurs Groupe (CRFG). Des plans d'améliorations visant à réduire les délais moyens de paiement sont intégrés à l'ordre du jour de ce comité. Les délais de paiement moyens de Crédit Agricole S.A. s'établissent à 37 jours.

CONTRIBUER À LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE DE L'ÉCOSYSTÈME ET CONTRIBUER À REDYNAMISER LES TERRITOIRES LES PLUS FRAGILISÉS

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 (88 % de dépenses externes en France et 30 % 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, 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 (structures du travail protégé et adapté, 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 : elles sont assez stables, avec 5,2 millions d'euros avec le secteur du travail protégé et adapté.

AMÉLIORER DURABLEMENT LA QUALITÉ DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

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 régulières avec les principaux fournisseurs et une newsletter dédiée (*LINK*) qui leur est adressée semestriellement.

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.

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.

INTÉGRER LES ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIÉTAUX DANS NOS ACHATS

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 a minima à 15 % de la note globale). Sur les familles d'achats critiques, cette note peut monter jusqu'à 30 à 40 % de la note globale pour les fournisseurs en phase finale de consultation.

Cette note prend en compte :

- l'évaluation RSE du fournisseur demandée systématiquement lors des appels d'offres, et réalisée par un tiers indépendant et spécialisé, la société EcoVadis. 3 209 fournisseurs de Crédit Agricole S.A. ont déjà une note EcoVadis au 15 décembre 2023 et 658 sont en cours d'évaluation ;
- l'évaluation RSE du bien ou produit acheté sur les dimensions sociale, éthique et environnementale et plus particulièrement la décarbonation et l'inclusion, enjeux majeurs du Projet sociétal. Les grilles d'évaluation RSE ont évolué en 2023 pour intégrer ces deux enjeux.

AGIR POUR LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

Le projet trajectoire bas carbone achats participe à l'objectif du Groupe, "agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone". Des travaux de cadrage ont donné lieu à une première mesure de l'empreinte carbone des achats de biens et de services (scope 3.1) basée sur les dépenses externes associées à des facteurs d'émissions monétaires (issus de l'ADEME) pour l'ensemble du Groupe Crédit Agricole, ainsi qu'à l'identification des sous-familles d'achats les plus émissives et des 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 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). Crédit Agricole S.A. s'engage à réaliser 40 % de ses dépenses externes avec des fournisseurs ayant pris des objectifs de réduction basés sur la science d'ici 2027. Parallèlement, une feuille de route est en cours reposant sur trois chantiers :

1. cadrer et opérationnaliser une réduction des émissions en accompagnant l'ensemble des acteurs de l'écosystème achats vers un dispositif adapté et harmonisé ;
2. mesurer et reporter les réductions d'émissions en prenant en compte les exigences liées au reporting ;
3. définir et piloter un système de gouvernance avec les parties prenantes et partenaires du projet.

Pour répondre à ces enjeux, 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, deux modules de formation de deux heures ont été proposés à l'ensemble des acheteurs sur la décarbonation des achats ("Sensibilisation au cadre normatif et réglementaire", puis "Rôle en tant qu'acheteur").

INTÉGRER LA POLITIQUE ACHATS RESPONSABLES DANS LES DISPOSITIFS DE GOUVERNANCE EXISTANTS

En 2023, une évolution de l'organisation a vu le jour afin de mieux répondre aux exigences du plan à moyen terme Ambitions 2025 et pour renforcer plusieurs des missions essentielles des achats Groupe avec notamment, la création d'une Direction dédiée chargée exclusivement des risques, de la conformité et des contrôles permanents ; la constitution d'une Direction de la digitalisation des achats ; le regroupement au sein de deux Pôles Achats des acheteurs catégories afin de regrouper les expertises ; la structuration de la relation avec toutes les entités du Groupe Crédit Agricole par la constitution d'un Comité des Directeurs achats présidé par le Directeur des achats du Groupe. Enfin, la création d'une Direction spécifique à l'animation des achats Groupe qui aura pour objectif de faciliter le service aux entités.

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 déclaration d'appétence aux risques Groupe, 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. La stratégie de cybersécurité et son adéquation à la menace sont examinées régulièrement par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A.

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). Elle est chargée d'identifier le niveau d'exposition du Groupe aux risques de sécurité informatique et de veiller à le maintenir dans les limites fixées compte tenu de l'appétit pour le risque du Groupe. Pour cela, la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) pose un cadre commun afin de répondre aux objectifs de sécurité du Groupe, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. En outre, les CISO contrôlent la mise en œuvre de la PSSI et s'assurent de la réalisation d'une analyse des risques cyber dès la phase de conception des projets informatiques en respectant les règles de l'art.

La Direction des risques Groupe (DRG) constitue la deuxième ligne de défense ; elle exerce un contrôle permanent et indépendant 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 (IGL), 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 et évalue le dispositif mis en place par les première et seconde lignes de défense.

En complément, Crédit Agricole S.A. est couvert par un contrat d'assurance cyber qui garantit l'impact financier dû à l'atteinte du système d'information et la perte de données confidentielles.

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 révisée annuellement, intègre les enjeux de disponibilité, d'intégrité, de confidentialité des systèmes d'information du Groupe et les principales dispositions de *Digital Operational Resilience Act* (DORA). 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 notamment).

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 de Crédit Agricole S.A., 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 sa sécurité. 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 incorpore les outils suivants :

- le tableau de bord sur les risques informatiques, diffusé à la Direction générale et au Conseil d'administration intégrant notamment des indicateurs sur la cybersécurité ;
- le plan de contrôle LOD1, 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'efficience 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 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*.

3.6. STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT DES SECTEURS AGRICOLES ET AGROALIMENTAIRES

L'agriculture et l'agroalimentaire se situent aujourd'hui à l'interface de nombreux défis climatiques, environnementaux, démographiques, sanitaires, économiques, géopolitiques et de souveraineté alimentaire. En 2023, le secteur agricole français a encore évolué dans un contexte complexe, bien que les situations soient très diverses selon les filières et territoires. Si les coûts de production ont reculé, les prix de vente aussi.

D'un point de vue environnemental, l'agriculture doit relever un défi simultané d'atténuation et d'adaptation au réchauffement climatique. Générant 19 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) en France (source Stratégie Nationale Bas-Carbone), l'agriculture, par le biais de ses filières (céréalières, bovines...), travaille sur les leviers de décarbonation de sa production, tout en optimisant la séquestration de carbone dans le sol et en développant la production d'ENR en milieu agricole, dans un objectif de contribution à la neutralité carbone de la France. Le Crédit Agricole a réalisé en 2023 une étude sur la décarbonation des filières élevage.

Parallèlement, des efforts d'adaptation et de protection des agriculteurs face aux aléas climatiques sont déterminants pour préserver les conditions de production et les revenus des

agriculteurs. Enfin, une gestion durable de la ressource en eau, la protection de la biodiversité, des sols et du bien-être animal constituent des enjeux sociaux et environnementaux majeurs. Des défis que les politiques publiques devront largement accompagner notamment dans le cadre du projet de la loi d'orientation agricole.

Dans ce contexte, le Crédit Agricole, en tant que partenaire historique des agriculteurs (8 agriculteurs français sur 10 sont clients du Crédit Agricole⁽¹⁾) et acteur majeur de la filière agroalimentaire, s'engage, aux côtés des filières agricoles et des pouvoirs publics, à renforcer la souveraineté alimentaire tout en accompagnant les agriculteurs vers plus de durabilité et en œuvrant pour le renouvellement des générations.

Dans le cadre de son Projet Sociétal, le Groupe a réaffirmé sa volonté de "Réussir les transitions agricoles et alimentaires". Cet engagement s'est traduit par l'élaboration d'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 est utilisé par l'ensemble des métiers (filiales et Caisses régionales) pour guider les financements et investissements dans le secteur.

(1) Enquête ADquation (2022).

SOCLE DES TRANSITIONS AGRICOLE ET ALIMENTAIRE

Promouvoir l'attractivité du métier d'agriculteur	Contribuer à la transition vers une alimentation bas carbone	Préserver les ressources naturelles	Faire évoluer nos modes de consommation	Produire via une économie circulaire
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Améliorer la qualité de vie des agriculteurs (rémunération, meilleure répartition de la valeur, etc.) ▶ Accompagner le renouvellement des générations en agriculture (installation, accès au foncier, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Atténuer les impacts climatiques (trajectoires de décarbonation, séquestration carbone, etc.) ▶ S'adapter au changement climatique (diversification des variétés et espèces cultivées, développement de variétés résistantes, etc.) ▶ Accompagner les projets de production d'énergie renouvelable des clients 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Préserver la biodiversité (biocontrôle, infrastructures agroécologiques, lutte contre la déforestation, etc.) ▶ Préserver les sols (agriculture régénératrice, fertilisation, couverture des sols, etc.) ▶ Préserver les ressources en eau (irrigation de précision, réduction de la pollution des eaux, stockage, etc.) ▶ Protéger le bien-être animal 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Maîtriser les risques dans la chaîne d'approvisionnement (chaînes d'approvisionnement durables, traçabilité - blockchain, etc.) ▶ Protéger la santé des consommateurs (sécurité sanitaire, simplification des recettes, etc.) ▶ Améliorer la transparence (labelisation, communication, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Développer des circuits courts ▶ Réduire le gaspillage alimentaire ▶ Réduire l'impact des emballages (vrac, consignes, etc.)

Ce socle a notamment servi de support à l'élaboration d'un questionnaire "Transitions Agri" déployé auprès des Caisses régionales début 2023 et à destination des conseillers bancaires agri. Ce questionnaire permet au conseiller d'évaluer le degré de maturité de son client agriculteur au travers de 12 questions traitant des domaines suivants : Environnemental (6 questions) ; Social / Sociétal (3 questions) ; Territorial (3 questions). À terme, ce questionnaire sera intégré dans l'outil "Trajectoires Agri". L'approche se veut positive et incitative à destination du client, elle doit permettre de le sensibiliser, d'évaluer sa maturité sur les dimensions ESG et de lui proposer un accompagnement adapté.

Trajectoires Agri est un outil de dialogue entre le client et son conseiller. Il permet de mieux connaître, comprendre et guider le client exploitant au regard de sa situation économique et de sa stratégie de transitions pour l'accompagner sur le long terme. Trajectoires Agri permet notamment de sensibiliser et accompagner le client sur les thématiques de transition énergétique, risques climatiques et réduction/séquestration des GES. Le déploiement généralisé au sein des Caisses régionales est prévu pour le printemps 2024.

Pour assurer la montée en compétence de tous les collaborateurs du Groupe sur les sujets de transitions agricoles, un dispositif de formation a été déployé. Il est composé d'un parcours e-learning "Agri'culturez-vous", de vidéos illustrant des exemples de transitions réussies et d'un volet spécifique d'accompagnement des conseillers au déploiement du Questionnaire Transitions Agri, "Pitcher la démarche Guide transitions Agri".

3.6.1 L'ACCOMPAGNEMENT DES SECTEURS AGRICOLES ET AGROALIMENTAIRES

Crédit Agricole Assurances soutient les filières agricole et agroalimentaire via ses offres d'assurances Récoltes, Grêle et Prairies via sa proximité avec le monde de la recherche et son engagement dans la réforme de la gestion des risques climatiques en agriculture.

L'assurance des prairies permet de couvrir contre les aléas climatiques des cultures qui étaient jusqu'alors exclues de ces assurances. Les méthodes traditionnelles d'expertises sont inadaptées pour la détermination des pertes des prairies, ce qui a nécessité la création d'un indice de suivi de la pousse à partir d'images satellites. Pacifica s'est investi dans la mise en œuvre de cette assurance qui est le fruit de plusieurs années de recherche et de développement menées en partenariat avec des instituts universitaires, des laboratoires de recherche et Airbus Defence and Space.

Ainsi, Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, aide les agriculteurs à être plus résilients face au changement climatique, en proposant une solution d'assurance pour la plupart des cultures sur pied (grandes cultures, légumes, vignes, cultures arboricoles, prairies), contre la totalité des événements climatiques qui peuvent les affecter comme la sécheresse, la grêle, les inondations, le gel, etc. Des réductions de cotisation sont également mises en œuvre pour inciter à l'utilisation de systèmes de protection, réduisant l'impact des événements climatiques sur les cultures.

De plus, pour favoriser l'installation des nouveaux agriculteurs, **Crédit Agricole Assurances** propose aux jeunes agriculteurs une réduction sur leur cotisation d'assurances. **Crédit Agricole Assurances** est complètement engagé dans la mise en œuvre de la réforme 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 travail avec le Ministère de l'agriculture, les représentants des organisations professionnelles et les autres assureurs afin que ce dispositif réponde durablement aux enjeux de protection des agriculteurs contre les aléas climatiques. Ces groupes de travail, démarrés dès 2022 se sont intensifiés en 2023 pour échanger à chaque nouvelle étape de mise en œuvre du dispositif permettant la prise en compte de l'expérience, des besoins et des réalités des différents acteurs ;
- 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 effets des risques climatiques sur leurs récoltes.

Crédit Agricole Assurances s'est fixé comme objectif d'accompagner un agriculteur sur quatre face aux aléas climatiques à horizon 2025. À fin 2023, Pacifica gère près de 37 500 contrats assurances climatiques (assurances Récoltes, Grêle et Prairies).

Enfin, pour 2024, Pacifica est engagé pour proposer, comme interlocuteur agréé au titre du Fonds de Solidarité Nationale, la gestion de toutes les prairies assurées ou non.

Crédit Agricole Italia soutient le secteur agricole italien avec plusieurs initiatives. Un partenariat avec Confagricoltura (Confédération générale de l'agriculture italienne) 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). *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.

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 fin 2021 la création d'une enveloppe d'investissement et de financement de 1 milliard d'euros déclinée en un ensemble de dispositifs. Ces instruments ont pour ambition d'accompagner tous les clients du Groupe, de l'amont comme de l'aval, en France et en Europe, en mobilisant les fonds du Crédit Agricole mais aussi en s'associant à des investisseurs tiers ou d'autres partenaires. Ils ont comme thématique commune les transitions agricole et agroalimentaire, telles qu'elles ont été définies dans "le socle des transitions".

Quatre instruments de financement et d'investissement ont ainsi été structurés et lancés tout au long de l'année 2023 :

- février : lancement d'Ambition Agri-Agro Investissement, un fonds de capital investissement avec IDIA doté de 300 millions d'euros. Des premiers investissements ont été réalisés et plusieurs dossiers sont à l'étude ;
- octobre : lancement de Crédit Agricole Ambition Agri-Agro Tech, un fonds de capital innovation avec SuperNova Invest comme gestionnaire pour accompagner les futurs leaders européens de la DeepTech Agri-Agro. Doté de 60 millions d'euros par différentes entités du Groupe Crédit Agricole à son lancement, il sera ouvert en 2024 à des partenaires et investisseurs extérieurs (si les conditions de marché le permettent) ;

- décembre : lancement d'Amundi Ambition Agri-Agro Direct Lending Europe, un fonds de dette privée avec Amundi. Doté d'environ 140 millions d'euros par des entités du Groupe Crédit Agricole à son lancement, les souscriptions d'investisseurs français et européens, institutionnels ou privés, seront également recherchées en 2024 (si les conditions de marché le permettent) ;
- décembre : lancement pour les clients Agriculteurs des Caisses régionales d'un fonds de garantie de premières pertes de 210 millions d'euros avec le Fonds Européen d'Investissement dans le cadre du programme européen InvestEU. Il cible des financements d'investissements de transition de la clientèle des Caisses régionales (ENR ; résilience au changement climatique ; éco-régimes...).

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 volontaire en France. Pour cela, le Crédit Agricole s'appuie d'une part sur le principe de la contribution carbone (la possibilité pour un acteur économique d'accompagner financièrement la réduction d'émissions de GES dont il n'est pas responsable), et d'autre part sur le dispositif "Label Bas Carbone" (LBC) mis en place par le ministère de la Transition écologique.

Le lancement d'une nouvelle offre auprès des entreprises, collectivités et associations de la prestation de service environnementale rendue par les exploitations agricoles engagées dans une trajectoire de transition bas carbone labellisée LBC est planifiée pour début 2024. Cette démarche volontaire de la part des agriculteurs s'accompagne par ailleurs de co-bénéfices en matière de biodiversité, de régénération des sols ou encore de qualité de l'eau.

3.6.4 CONTRIBUER AU RENFORCEMENT DE LA SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE (ENGAGEMENT #10)

Dans la lignée de l'appel à idées sur la souveraineté alimentaire lancé en 2022, le Crédit Agricole a décliné les premières initiatives régionales en un dispositif national autour des cafés de l'installation et de la transmission. Celui-ci se décline en un kit de communication pour permettre l'organisation d'événements rassemblant les porteurs de projets et les futurs cédants.

Dans le cadre de son partenariat avec la Banque Européenne d'Investissement, le Crédit Agricole lancera début 2024 une nouvelle enveloppe de financement avec un taux préférentiel pour le client selon trois axes : l'installation, la féminisation et les transitions. L'axe autour de l'entrepreneuriat au féminin répond à un enjeu stratégique pour le monde agricole. En effet, le dernier recensement agricole a montré que la part de femmes parmi les chefs d'exploitation est restée stable depuis 10 ans.

Le Crédit Agricole s'inscrit dans les orientations gouvernementales pour le renouvellement des générations en agriculture dont notamment le déploiement de prêts garantis par l'État (suite à l'annonce du 27 février 2024) pour soutenir les installations et les prises de risques. En outre, le Crédit Agricole a lancé un prêt à taux zéro en février 2024 pour accompagner l'installation d'une nouvelle génération d'agriculteurs (Coup de Pouce PTZ Installation Agri-Viti à hauteur de 35% du montant investi dans la limite de 50 000 euros).



4

LA GESTION DES RISQUES ESG

4.1 L'approche des risques ESG	102
4.2 L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissements et de gestion d'actifs	103
4.3 L'intégration des critères ESG dans les financements	107
4.4 TCFD : la gestion des risques climatiques	108
4.5 Risques de non-conformité	116

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 en 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 pour 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 (housse des températures

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 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

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 :

Risques opérationnels
Non-respect de nos engagements publics (risque de réputation) Non-respect des devoirs de conseil et de vigilance du Groupe Dommage matériel sur les actifs du Groupe, perturbation de ses activités (y compris sur les SI)

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⁽¹⁾

- ▶ 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⁽²⁾

- ▶ 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 en toute 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.

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⁽³⁾. 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⁽⁴⁾, 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 dotée de moyens importants pour déployer sa politique d'investissement responsable. La ligne métier Investissement responsable, qui compte plus de 70 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.

(1) <https://legroupe.amundi.com/documentation-esg>

(2) <https://www.ca-assurances.com/Nos-engagements/Nos-publications-extra-financieres>

(3) 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*).

(4) Source : Broadridge au 30 septembre 2021.

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 :

L'ANALYSE ESG AU CŒUR DU PROCESSUS D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

Le détail des méthodologies d'analyse d'Amundi est disponible dans la Politique d'investissement responsable d'Amundi⁽¹⁾, mise à jour chaque année.

L'analyse ESG est placée sous la responsabilité de l'équipe Investissement Responsable et intégrée dans les systèmes de gestion de portefeuille d'Amundi. Elle est disponible en temps réel dans les outils des gérants pour leur fournir, en complément des notations financières, un accès immédiat aux scores ESG des entreprises et des émetteurs souverains.

Amundi a défini son propre cadre d'analyse et développé sa méthodologie de notation ESG. Cette méthodologie est à la fois propriétaire et centralisée. Cela favorise une approche cohérente de l'investissement responsable dans l'ensemble de l'organisation, en ligne avec les valeurs et priorités d'Amundi.

Sur les marchés cotés, Amundi a développé deux principales méthodologies de notation ESG, l'une pour les entreprises et l'autre pour les entités souveraines. Cette approche 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), la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (CCNUCC), etc. La note 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. La note ESG évalue également la capacité du management de l'entreprise à gérer l'impact négatif potentiel de ses activités sur les facteurs de durabilité⁽²⁾ qui peuvent l'affecter. L'analyse s'appuie principalement sur 22 fournisseurs de données externes.

UNE POLITIQUE D'ENGAGEMENT ACTIVE

Les travaux d'engagement d'Amundi font l'objet d'un Rapport d'Engagement⁽³⁾, mis à jour chaque année.

Chez Amundi, l'engagement est un processus continu visant à influencer les activités ou le comportement des entreprises, afin qu'elles améliorent leurs pratiques ESG et leur impact sur les principaux sujets liés au développement durable. Il se focalise sur des résultats concrets à obtenir dans un délai donné, est proactif et s'intègre à la stratégie globale d'investisseur responsable.

L'activité d'engagement est dirigée par l'équipe Recherche ESG, Engagement et Vote. Elle implique les analystes ESG et les analystes de *corporate governance*. L'engagement peut également être réalisé par des analystes financiers ou des gestionnaires de portefeuille. Dans tous les cas, l'équipe Recherche ESG, Engagement et Vote assure la cohérence, la traçabilité et la qualité de ces engagements.

Notre politique d'engagement proactif vise à :

- contribuer à la diffusion des meilleures pratiques et favoriser une meilleure intégration de la durabilité dans la gouvernance, les opérations et les modèles de développement des entreprises ;
- déclencher des changements positifs sur la manière dont les entreprises gèrent leurs impacts sur des sujets essentiels liés à la durabilité de notre société et de notre économie ;
- soutenir les entreprises dans leur propre transition vers un modèle économique plus durable, inclusif et bas carbone ;
- inciter les entreprises à accroître leurs niveaux d'investissement, de recherche et de développement, dans les domaines les plus hautement nécessaires à cette transition.

Par ailleurs, la politique de vote d'Amundi permet de remplir au mieux son devoir d'actionnaire et souligne la nécessité :

- d'un Conseil d'administration responsable, diversifié et performant ;
- d'une gouvernance d'entreprise capable appréhender les défis environnementaux et sociaux ;
- de veiller à ce que les Conseils d'administration et les entreprises soient correctement positionnés et préparés pour gérer la transition vers une économie durable, inclusive et bas carbone.

Amundi engage les entreprises dans lesquelles elle investit ou investira potentiellement, quel que soit le type de participation (investissement, financement, etc.). Les émetteurs engagés sont principalement choisis en fonction de leur niveau d'exposition à un thème d'engagement. L'engagement d'Amundi s'étend sur différents continents et tient compte des réalités locales. L'objectif est d'avoir le même niveau d'ambition à l'échelle mondiale, mais avec des attentes graduées selon les différentes zones géographiques.

Amundi engage les émetteurs sur six sujets principaux :

- la transition vers une économie bas carbone ;
- la préservation du capital naturel (protection des écosystèmes et lutte contre la perte de biodiversité) ;
- la cohésion sociale, à travers la protection des salariés directs et indirects et la promotion des droits humains ;
- la responsabilité client, produit et sociétale ;
- les pratiques de gouvernance, qui doivent être solides et promouvoir le développement durable ;
- le dialogue favorisant un exercice accru du droit de vote et le renforcement de la gouvernance d'entreprise.

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 de 1 000 entreprises supplémentaires engagées d'ici 2025. Amundi demande spécifiquement aux entreprises la publication d'une stratégie climatique détaillée, fondée sur des indicateurs précis et comportant des objectifs pour chaque "scope" d'émissions carbone ainsi que sur les Capex (plan d'investissement) correspondants. En 2023, Amundi a ainsi engagé 966 entreprises supplémentaires sur le sujet climat.

(1) Disponible sur son site internet <https://legroupe.amundi.com>.

(2) 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.

(3) Pour plus d'informations : <https://legroupe.amundi.com/documentation-esg>

L'engagement se décline sur l'ensemble des thématiques environnementales, sociales et de gouvernance. Au-delà du sujet du climat, des engagements thématiques spécifiques ont notamment porté en 2023 sur l'économie circulaire, la biodiversité, pour laquelle des rapports spécifiques ont été publiés sur le site d'Amundi, la déforestation, la protection des océans, la stratégie d'alignement avec l'Accord de Paris, les risques physiques, la transition juste, les droits humains, le salaire décent, la diversité de genre ainsi que la répartition équitable de la valeur ajoutée au sein des entreprises.

LA POLITIQUE DE VOTE COMPLÈTE LE DISPOSITIF D'ENGAGEMENT

La Politique de Vote d'Amundi⁽¹⁾ est disponible publiquement et mise à jour annuellement. Elle 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. La politique de vote est revue annuellement, en s'appuyant sur les enseignements de la campagne précédente. L'équipe de *Corporate Governance* soumet des propositions d'évolution de leurs pratiques de vote sur les principaux piliers : Droits des actionnaires, Conseils, comités et instances dirigeantes, Opérations financières et Politiques de rémunération des dirigeants. Les évolutions de la politique sont validées en Comité de vote.

UNE POLITIQUE D'EXCLUSION CIBLÉE

Dans le cadre de sa responsabilité fiduciaire, Amundi a fixé des normes minimales et des politiques d'exclusion sur des sujets critiques en matière de durabilité, déclenchant des suivis spécifiques et des procédures d'escalade lorsque des violations sont identifiées, pouvant conduire à un engagement, à des actions de vote spécifique (le cas échéant) ou à l'exclusion.

Elles concernent les émetteurs qui ne se conforment pas aux conventions et/ou cadres internationaux reconnus ou aux réglementations nationales et ceux qui sont exposés à des activités cibles telles que l'industrie du charbon, du tabac, et depuis fin 2022, aux hydrocarbures non conventionnels et à l'armement nucléaire.

Ces règles s'inscrivent dans la Politique générale d'Investissement Responsable d'Amundi⁽²⁾ qui précise les Normes Minimales et la Politique d'Exclusion. Elles sont en ligne avec les engagements pris dans le cadre du plan Ambition ESG 2025, notamment pour les hydrocarbures non conventionnels, et la stratégie Climat du Groupe Crédit Agricole pour la politique sectorielle spécifique au charbon thermique.

Les Normes Minimales et la Politique d'Exclusion sont appliquées aux portefeuilles gérés activement et aux portefeuilles ESG passifs, sauf demande contraire des clients, et toujours dans le respect des lois et des réglementations applicables. Ces règles sont mises en œuvre sur tous les nouveaux mandats ou fonds dédiés, conformément à la documentation précontractuelle, sauf demande contraire du client.

Pour le fonds de gestion passive, l'application de la politique d'exclusion diffère entre les produits ESG et les produits non ESG :

- Pour les fonds passifs ESG : Tous les ETF ESG et fonds indiciaux ESG appliquent les Normes Minimales et la Politique d'Exclusion d'Amundi.
- Pour les fonds passifs non ESG : Le devoir fiduciaire consiste à reproduire le plus fidèlement possible un indice. Le gestionnaire

de portefeuille dispose donc d'une marge de manœuvre limitée et doit respecter les objectifs contractuels afin que l'exposition passive soit en parfaite adéquation avec l'indice de référence demandé. Les fonds indiciaux/ETF d'Amundi, répliquant des indices de référence standards (non ESG) n'appliquent pas d'exclusions systématiques au-delà de celles imposées par la réglementation. Toutefois, pour les titres qui sont exclus de l'univers d'investissement actif, en raison de l'application des Normes Minimales et de la Politique d'Exclusion d'Amundi, mais qui peuvent être présents dans des fonds passifs non ESG, Amundi a renforcé son processus d'engagement et ses actions de vote qui peuvent conduire à un vote contre la décharge du Conseil d'administration ou de la Direction, ou contre la réélection du Président et de certains administrateurs.

Cette politique d'investissement responsable exigeante d'Amundi est appliquée à la fois pour les grandes clientèles et les investisseurs institutionnels⁽³⁾, ainsi que pour les clients des Caisses régionales au travers de la gamme engagée⁽⁴⁾ 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 2023, les titres cotés (actions et obligations corporates et souverains et assimilés) directement détenus par Crédit Agricole Assurances sont intégralement soumis à un filtre ESG. L'encours correspondant est de 183,5 milliards d'euros sur un montant global de 278 milliards d'euros d'actifs investis au titre des fonds euros et des fonds propres.

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. À fin 2023, Crédit Agricole Assurances détient, en direct, 12 milliards d'euros d'obligations vertes, plus de 1,5 milliard d'euros de *social bonds* et 2,5 milliards d'euros de *sustainability bonds*⁽⁵⁾.

(1) Pour plus d'informations : <https://legroupe.amundi.com/documentation-esg>

(2) Le détail de la politique d'investissement responsable d'Amundi disponible sur : <https://legroupe.amundi.com/documentation-esg>

(3) 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.

(4) Voir le site de Crédit Agricole : <https://www.ca-sicavtfcp.fr/Particuliers/Notre-offre-engagée>

(5) Données estimées.

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*) et ses processus d'élaboration et de sélection de produits financiers (titres vifs, fonds d'investissement, produits structurés). Une politique charbon⁽¹⁾ a été validée en 2023 et une politique pétrole et gaz est en projet pour 2024. Plusieurs nouvelles offres ont également été développées durant l'année, un nouveau fonds d'investissement "equity impact" classifié article 8 au sens de SFDR, un mandat de produits structurés *green* en France ainsi qu'un produit solidaire "CFM Blue Initiative" à Monaco notamment.

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 des gammes LCL Impact et LCL Impact Sociétal et Solidaire 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.

La gamme Impact des Caisses régionales constituée de trois supports d'investissement, Impact Carbone by CA, Impact Transition by CA et Impact Sociétal by CA, s'inscrit pleinement dans la gamme Engagée. Ces offres innovantes permettent d'allouer les fonds levés aux actifs des portefeuilles vert et social de Crédit Agricole S.A., orientant ainsi l'investissement des épargnants vers des projets de transition écologique ou sociétale. En plus des

Organismes de placement collectif (OPC) à destination des clients autonomes, certaines solutions de gestion (mandats de gestion et Gestion Conseillée) font partie de la gamme engagée des Caisses régionales. S'inscrivent ainsi dans cette démarche d'orientation de l'épargne des clients vers des investissements vertueux : les mandats Stratégies, PEA Essentiel et CTO dynamique Titres Vifs à orientation responsable, proposés par Indosuez Wealth Management (France) ainsi que les profils "Équilibre responsable" disponibles en Gestion Conseillée.

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 la planète et la société au cœur de ses choix d'épargne.

Au cours de l'année 2023, LCL a continué à enrichir ses gammes de placement. LCL Banque Privée a lancé pour la deuxième fois un fonds à formule responsable social : **LCL Impact Social (mars 2023)**. De plus, LCL a commercialisé son premier fonds structuré "green" au sein de ses agences pour les clients particuliers avec le fonds **LCL Impact Green (juin 2023)**, fonds qui était également disponible en Banque Privée.

Ces gammes de solutions de placements responsables constituent les gammes "coeur" 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 2023, 263 unités de compte proposées à l'épargnant par Predica, filiale de Crédit Agricole Assurances, sont labellisées ISR, GreenFin et/ou Finansol, pour un montant total d'UC labellisées de 23,44 milliards d'euros.

(1) Politique d'investissement pour compte de tiers Indosuez Wealth Management.

4.3. L'INTÉGRATION DES CRITÈRES ESG DANS LES FINANCEMENTS

DOCUMENTS ESG DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET DE CRÉDIT AGRICOLE CIB

- ▶ Politique RSE de Crédit Agricole CIB⁽¹⁾
- ▶ Politiques sectorielles RSE⁽²⁾

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.). En 2023, 18 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 2023, le nombre de projets en portefeuille est de 451. La répartition des projets par classe est la suivante :
- 44 projets ont été classés A dont 6 en 2023 ;
- 352 ont été classés B dont 10 en 2023 ;
- 55 ont été classés C dont 2 en 2023 ;
- **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 sur les secteurs suivants : l'armement, les énergies (pétrole et gaz, pétrole et gaz de schiste, centrales thermiques à charbon, énergie nucléaire, hydroélectricité), les mines et métaux, la construction (immobilier, infrastructures de transport), les transports (aviation, maritime, automobile), forêts et huile de palme ;
- **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.

Un second regard sur les risques climatiques est intégré aux avis risques émis sur certains cadres de risques 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 d'évaluation des opérations présentant un risque environnemental ou social (CERES), émettant des recommandations préalablement au Comité de contrepartie (CRC) pour toutes les opérations pour lesquelles il juge

nécessaire un suivi spécifique des aspects environnementaux ou sociaux, notamment sur des dossiers 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), la Direction de la communication ainsi que la Direction de l'engagement sociétal et les Études économiques Groupe ;

- depuis 2013, Crédit Agricole CIB utilise un système de notation des aspects environnementaux et sociaux appliquée à l'ensemble de ses clients entreprise. La notation est effectuée à minima annuellement et repose notamment sur la conformité aux politiques sectorielles RSE existantes, l'existence de controverses pouvant entraîner 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 clientèles 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>

(2) <https://www.credit-agricole.com/responsable-et-engagé/notre-stratégie-rse-être-acteur-d'une-société-durable/nos-politiques-sectorielles>

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, et de certaines banques de proximité à l'international. Le questionnaire ESG a été diffusé à l'ensemble des Chargés d'affaires Entreprises de LCL au cours du premier trimestre 2022. A fin 2023, 1 900 relations commerciales ont répondu à ce questionnaire, objet d'échanges lors des comités de crédits dédiés pour une évaluation de la trajectoire ESG des clients.

Ce questionnaire 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 "Le développement professionnel : l'évaluation et la formation") ;

- **amorcer** les échanges entre les chargés d'investissement et PME/ETI sur leur démarche ESG : il se positionne comme un outil de dialogue entre le Crédit Agricole et les acteurs de l'économie ;
- **apprécier** le risque ESG des portefeuilles crédits : le questionnaire génère un score, porté à la connaissance du déléguétaire du dossier de crédit, 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.

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 environnementaux pouvant impacter les activités du Groupe :

RISQUES PHYSIQUES

Catégorie de facteur	Sous-catégorie	
Climatiques	Température	<ul style="list-style-type: none"> - Vague de chaleur - Feu de forêt - Augmentation de la température moyenne* - Vague de froid, gel
	Vent	<ul style="list-style-type: none"> - Vents violents (tempêtes, orages, tornades) - Ouragan
	Eau	<ul style="list-style-type: none"> - Sécheresse* - Inondation (pluviale, fluviale, remontée de nappe phréatique, côtière) - Neige - Grêle - Haute eau de la mer*
	Géologie	<ul style="list-style-type: none"> - Retrait-gonflement des argiles* - Mouvement de terrains (glissement, effondrement de terrain) - Érosion côtière*
		<ul style="list-style-type: none"> - Activité sismique (séisme, tsunami, éruption volcanique)
Autres	Biologie	<ul style="list-style-type: none"> - Épidémie - Perte de biodiversité* (perte de milieux naturel, d'espèce végétale et animale, notamment impacts de la déforestation et la surpêche) - Invasion biologique (espèce végétale ou animale invasive)
	Activités humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Pollution (eau, air, sols, écosystèmes)

* Les périls qualifiés de chroniques (se réalisant graduellement sur des horizons de temps longs) sont identifiés avec un astérisque. Cependant, la définition de péril aigu / chronique n'est pas exclusive ; par exemple, les différents types de sécheresse ou de pollution ainsi que le retrait-gonflement des argiles peuvent aussi arriver de manière événementielle extrême.

RISQUES DE TRANSITION

Catégorie de facteur	Sous-catégorie
Décision des autorités (exécutives, législatives, judiciaires)	<ul style="list-style-type: none"> - Taxes, impôts, subventions - Autorisations et contraintes d'activités - Amende, condamnation
Évolution de marché	<ul style="list-style-type: none"> - Évolution de comportement d'acteur (consommateurs, fournisseurs, employés, investisseurs) - Évolution de prix
Évolution technologique	<ul style="list-style-type: none"> - Substitution de produits et services existants par d'autres plus durables - Coûts et pertes liées à la R&D de nouvelles technologies bas carbone
Obligation contractuelle	<ul style="list-style-type: none"> - Définition et respect d'une obligation contractuelle liée à des facteurs environnementaux
Engagement environnemental	<ul style="list-style-type: none"> - Définition et respect d'engagement environnemental non contractuel

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 à court terme pour les risques aigus, moyen/long terme (au-delà de cinq ans, jusqu'à 2050) pour les risques chroniques ;
- les risques de transition liés au dérèglement climatique sont encourus à 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, en complément de scénarios habituels considérant des projections généralement plus courtes (trois/cinq 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 5.4 "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 CO₂ 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 Assurances 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, 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. Pacifica doit être en capacité de faire face à l'indemnisation d'un grand nombre d'assurés suite à un sinistre climatique.

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 les Caisses régionales de Crédit Agricole collaborent pour évaluer la sensibilité des financements aux facteurs environnementaux physiques (sensibilité des activités et actifs des clients financés, et impact sur les risques du Groupe). Ces travaux permettent d'intégrer les risques physiques dans les dispositifs de gestion des risques mais également dans les publications financières (voir notamment le modèle 5 du Pilier 3 ESG).

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.

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 en interne, mais aussi lors d'exercices menés par la supervision, n'ont pas permis d'identifier à date des impacts financiers significatifs à court terme et à l'horizon des projections.

En outre, un indice de risque de transition à moyen terme est 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 de son secteur 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

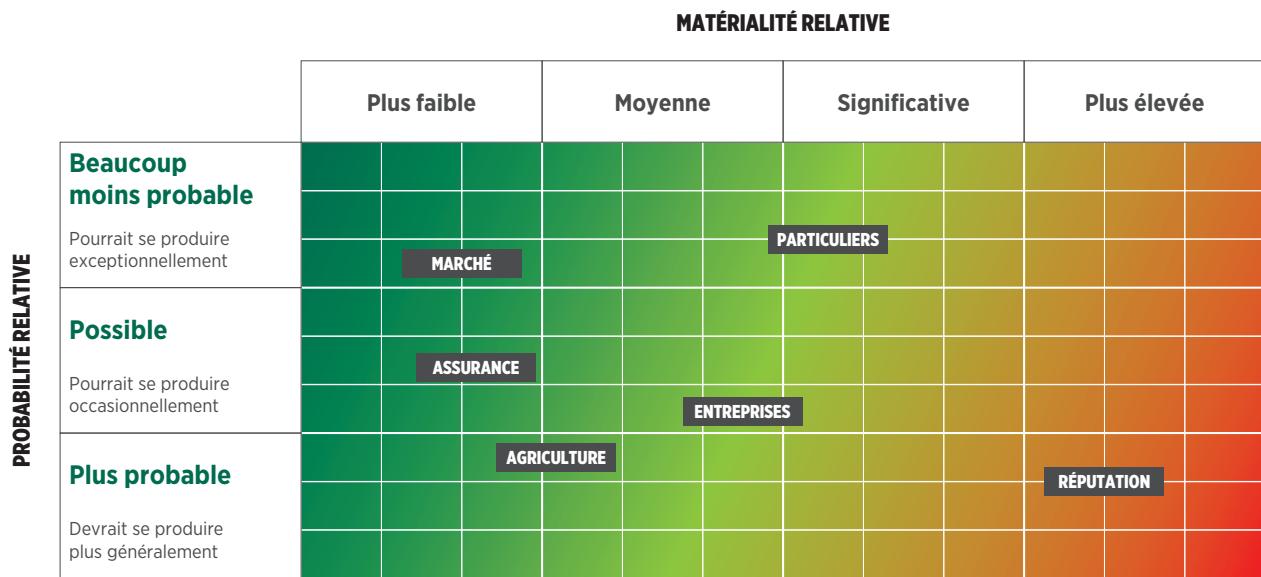
ou à gagner qu'un acteur d'un secteur à faible enjeu et situé dans un pays peu exigeant en matière de réduction des émissions de GES. Tant le sens que l'importance de l'impact sur cet acteur dépendront de sa capacité à adapter sa stratégie et son modèle économique à la nouvelle donne. L'indice de risque 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 et pays.

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 (pour les 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. Ces impacts très limités des facteurs environnementaux sur le risque de marché sont régulièrement réévalués mais n'appellent pas d'actions à horizon d'un an, 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*⁽¹⁾ est :



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). L'analyse est réalisée par portefeuille. La matérialité des facteurs environnementaux est très différente d'un portefeuille à l'autre.
- **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 estimée 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, puis Comité de l'engagement sociétal après scission du Comité de la stratégie et de la RSE, et Comité des risques) sont soumis au Conseil d'administration après instruction.</p> <p>Le Comité de l'engagement sociétal, 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"> – lors de l'examen des projets stratégiques, notamment dans le cadre du Projet du Groupe qui fait de la Stratégie Climat un des piliers ; – à l'occasion des présentations de la déclinaison du Projet de Groupe par chaque entité ; – lors de l'examen des cadres de Risques soumis à son adoption, lorsque le champ de ces stratégies le justifie. <p>La composition du Conseil d'administration, ainsi que les profils et compétences de ses membres est consultable dans le Document d'enregistrement universel chapitre 3 "Gouvernement d'entreprise".</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>Par ailleurs, les <i>stress tests</i> climatiques réglementaires, mais également la mise en œuvre des actions convenues par le Groupe en réponse au Guide BCE relatif à la gestion des risques climatiques et environnementaux (novembre 2020) font l'objet d'un suivi spécifique. 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"> – 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) ; – 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 ; – 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. <p><i>Voir parties 3.2 et 4.2.</i></p>

Sections TCFD	Recommandation	Éléments principaux de réponse du Groupe
	3 – Décrire les risques et opportunités climatiques identifiés par la Société sur les court, moyen et long termes	<p>Les risques 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 climatiques physiques aigus et chroniques, ainsi que des risques climatiques 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"> - 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 ; - 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. <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>
Stratégie	4 – Décrire l'impact des risques et opportunités climatiques sur les activités, la stratégie et la planification financière de la Société	<p>Le Groupe Crédit Agricole est historiquement investi dans l'accompagnement de la transition climatique de la société. Après la stratégie climat de 2019 comprenant notamment la sortie programmée du charbon, le Groupe a renforcé ses engagements en 2021 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 interne, des processus de mesure spécifique ont été mis en place et les risques environnementaux sont pris en compte dans la définition des stratégies et cadres de risques des différents métiers du Groupe.</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"> - la vulnérabilité du Groupe aux risques physiques augmente de manière limitée sur certaines géographies hors France, mais l'impact des risques physiques 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 maîtrise de ces risques permettant de les contenir ; - 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 CO₂ pour chacun de ces scénarios sont retracées 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. <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. 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>L'identification et l'évaluation des risques environnementaux font l'objet de démarches méthodologiques Groupe déclinées dans les entités en fonction des caractéristiques propres à leur métier.</p>
	7 – Décrire les procédures de la Société pour la gestion des risques climatiques	<p>Les processus de gestion des risques de la banque sont progressivement mis à jour pour y intégrer les facteurs environnementaux jugés pertinents sur la base d'une des analyses de risques réalisées. Ces processus sont notamment définis au niveau Groupe et déclinés dans les entités en fonction des caractéristiques propres à leur métier. La Direction des risques émet des avis sur les cadres de risques sectoriels et des entités, qui définissent des modalités de gestion des risques climatiques appropriées aux enjeux des secteurs et entités concernés.</p> <p>La stratégie du Groupe, qui consiste à orienter les portefeuilles de financement, d'investissement et des actifs gérés vers l'accompagnement de la transition énergétique, doit permettre de diminuer le risque brut à terme et d'améliorer encore le niveau de résilience du Groupe. Les politiques sectorielles RSE, qui encadrent les activités et définissent les périmètres d'exclusion, participent à cet objectif.</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, 3.4, 4.2, 4.3 et 4.4.</i></p>
	8 – Décrire comment les procédures d'identification, d'évaluation et de gestion des risques climatiques sont intégrées à la gestion globale des risques de l'entreprise	<p>Les risques environnementaux sont considérés comme un des risques majeurs du Groupe et sont définis comme des facteurs influençant les autres risques majeurs. En ce sens, ils font à la fois l'objet d'un suivi dédié, avec des effectifs dédiés au sein de la Direction des risques Groupe, et sont intégrés dans les dispositifs existants d'identification, d'évaluation, de gestion et de reporting des autres catégories de risques.</p> <p>Plus précisément, la gouvernance climat prévoit une information régulière 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 Crédit Agricole CIB en combinant trois facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 – <i>Intended Nationally Determined Contributions</i>) ; - 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. <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 5.4 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 5.4 et 5.5.
	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"> - 50 % d'émissions absolues sur les scopes 1 et 2 entre 2019 et 2030 ; - 50 % d'émissions absolues liées aux déplacements professionnels (scope 3 catégorie 6) entre 2019 et 2030. <p>Pour le scope 3 catégorie 15 : trajectoires <i>Net Zero</i> publiées sur huit secteurs.</p> <p><i>Voir les parties 3.4.6 et 5.4.</i></p>

4.5. RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

Par son projet moyen terme *Smart Compliance for Society*, la ligne métier Conformité réaffirme sa volonté de mettre en œuvre 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 trois axes d'utilité et de six 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 encore 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 aux 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.

GOUVERNANCE ET ORGANISATION

GOUVERNANCE ET DISPOSITIF DE MAÎTRISE DES RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

Le Groupe Crédit Agricole a défini et mis en place un dispositif de maîtrise des risques de non-conformité qui est actualisé, adéquat et proportionné aux enjeux. Il 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 des outils (pouvant dans certains cas intégrer une composante d'intelligence artificielle), qui sont utilisés pour identifier, évaluer, surveiller et contrôler les risques de non-conformité, ainsi que, le cas échéant, pour piloter et suivre les plans d'actions correctrices nécessaires.

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 les 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 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 pilotage et du contrôle interne. 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 S.A. sont rattachés hiérarchiquement à la Directrice de la conformité du Groupe, sauf lorsque le droit local s'y oppose ; les responsables Conformité des Caisse régionales sont rattachés fonctionnellement à la Directrice de la conformité du Groupe.

La Direction de la conformité Groupe assure l'animation et la supervision de la **ligne métier Conformité**. Lancé en 2021, 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 (ex. : sécurité financière, intégrité des marchés) et à assurer un pilotage resserré des entités en fonction des écarts constatés. Cette méthode s'appuie sur des tableaux de bord automatisés et des capteurs de risque optimisés et rationalisés. Par ailleurs, la Direction de la conformité a renforcé le 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, notamment par le déploiement d'un outil de pilotage dédié.

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 déclinaison par l'ensemble des entités du Groupe. Elle dispose pour

ce faire d'équipes spécialisées par domaine d'expertise sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, la prévention de la fraude, le respect des sanctions internationales et gel des avoirs, la prévention de la corruption, l'intégrité et la transparence des marchés financiers, la protection des données personnelles, la connaissance client et la protection de la clientèle, ainsi que l'ESG et la prévention du risque de conduite. Ces équipes s'appuient sur un outil dédié qui permet de suivre le déploiement des procédures dans l'ensemble des entités. En cas d'impossibilité pour une entité de déployer les procédures attendues, une justification documentée ainsi qu'un plan d'actions associé doivent être renseignés et faire l'objet d'un suivi dans l'outil.

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.

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. Ce plan de contrôle est régulièrement mis à jour, en fonction des évolutions réglementaires ou des activités du Groupe.

ORGANISATION ET ANIMATION DES RESSOURCES CONFORMITÉ

Les **effectifs** de la Ligne métier Conformité du Groupe ont quasiment doublé en sept ans pour atteindre 2 088 postes à fin 2023. 49 % de ces postes sont dédiés à la Sécurité Financière (dont 35 % d'entre eux aux Sanctions Internationales), 20 % sont dédiés à la Protection de la clientèle et l'Intégrité des marchés et 8 % sont dédiés à la Prévention de la Fraude. Les 24 % restant correspondent aux activités telles que la formation, la protection des données personnelles ou le pilotage. La Banque de Proximité en France et à l'International regroupe 41 % de ces effectifs, les activités de Grande Clientèle et de Banque Privée 29 %. Le Groupe a également poursuivi le renforcement des équipes de conformité en place aux Etats-Unis. En 2023, les effectifs conformité Amundi US ont augmenté de 40% et ceux dédiés à la gouvernance (« *Combined US Operations* ») de 25%.

La DDC a renforcé l'animation des ressources humaines afin de faciliter les évolutions de carrière, l'acquisition de compétences et d'expertises nouvelles (par exemple sur l'intelligence artificielle) et développer l'attractivité de la ligne métier Conformité au sein du Groupe. En cohérence avec le projet Humain, la Direction de la conformité a fait du développement des compétences de ses collaborateurs une priorité. À ce titre, par exemple, la mobilité interne est privilégiée par rapport aux recrutements externes. De plus, un cadre d'évaluation des compétences Conformité est formalisé au niveau de la Direction de la conformité Groupe. Celui-ci couvre deux axes : les compétences métier (ex. : comprendre l'environnement réglementaire, diffuser la culture conformité) et les compétences transverses (ex. : adaptabilité, capacité à prendre de la hauteur).

La Direction de la conformité est attentive à conserver un niveau de couverture de postes maîtrisé. Pour ce faire, elle procède à des recrutements externes lorsque nécessaire et peut aussi faire appel à des cabinets de recrutements, en particulier dans les zones géographiques où le marché de l'emploi est tendu. La Direction de la conformité Groupe dispose d'une bonne visibilité sur le niveau de couverture de postes dans l'ensemble de la ligne métier via les remontées dédiées des entités, qui sont réalisées deux fois par an.

DÉLINQUANCE FINANCIÈRE

Les dispositifs visant à lutter contre la délinquance financière font l'objet de plans d'actions continus tant au regard de l'évolution des risques que des exigences réglementaires et des autorités de supervision.

CONNAISSANCE CLIENT

Au sein de l'ensemble du Groupe, des indicateurs de pilotage de la démarche de connaissance client sont déployés. Ils concernent en particulier le parcours d'entrée en relation et celui de la révision périodique. Sur ce dernier volet, le pilotage est à la fois quantitatif (taux d'avancement) et qualitatif (résultats des contrôles de niveau 2 consolidés, dits "2.2.c"). En parallèle, une norme Groupe encadre les obligations relatives à la Connaissance Client, elle est régulièrement mise à jour. Le corpus de contrôle, les indicateurs de pilotage et la norme Groupe concernent tous les clients tout en portant une attention particulière sur les clients les plus risqués au regard de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Le Groupe est pleinement mobilisé dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de la Connaissance Client. Cette mobilisation se traduit par la généralisation d'une part des contrôles de cohérence natifs dans les outils de saisie des données, et d'autre part des solutions associant les clients à la démarche, dites 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.

La Direction de la conformité renforce ses 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, un nouvel outil a été déployé en 2023, il permet (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. Les alertes générées sont ainsi plus pertinentes. Des travaux sont en cours pour déployer cet outil également sur certains métiers spécialisés du Groupe ;
- D'autres outils locaux complètent le dispositif sur les métiers spécialisés. À titre d'illustration, Crédit Agricole CIB dispose d'un 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 2022 a entraîné un nombre important 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, mobilise toujours en 2023 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 a initialement 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.

Le dispositif actuel est destiné à s'assurer de la bonne compréhension des obligations réglementaires issues des différents paquets de sanctions et de leur application, notamment s'agissant de restrictions innovantes telles que celles visant les biens de luxe, le plafonnement des dépôts visant les ressortissants russes ou biélorusses, 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, de les rejeter, d'en geler les fonds associés, de les signaler et/ou de procéder à toute autre mesure conformément aux Sanctions Internationales.

L'efficacité de ces dispositifs repose 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.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Afin de protéger les clients et préserver les intérêts de la Banque, un dispositif structuré de lutte contre la fraude est déployé dans l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Le pilotage de la lutte contre la fraude Groupe est désormais rattaché à la Sécurité Financière de Crédit Agricole S.A.

La gouvernance du dispositif de lutte contre la fraude se décline dans l'ensemble du Groupe et est encadrée par une note de procédure et une comitologie dédiée. Le Comité transverse de pilotage de lutte contre la fraude et le Comité de la communauté lutte contre la fraude se réunissent trimestriellement avec les représentants des Caisses régionales, des filiales du Groupe et des fonctions spécialisées.

Ce nouveau rattachement et le pilotage transverse en place s'inscrivent dans une volonté d'améliorer la détection de la fraude complexe et de faciliter la coordination entre les effectifs en charge des investigations.

En complément, les outils informatiques ont été renforcés au niveau du Groupe : d'une part, pour une meilleure détection (notamment des cas de fraude sur cartes, sur chèques et virements) et d'autre part, pour une meilleure transversalité (le criblage des bases clients lancé en mars 2023 permet une détection transverse plus efficace des fraudeurs, et *in fine* une meilleure immunisation du Groupe). En particulier, dans le contexte de complexification et de modernisation des techniques de fraudes, notamment du fait des bandes organisées, l'outil de détection de la délinquance financière déployé pour améliorer la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme participe également activement au renforcement de la détection des cas de fraude.

Dans la continuité du renforcement des outils, plusieurs projets sont en cours en matière de détection de la fraude documentaire et identitaire. Ils s'appuient sur des dispositifs d'examen de signaux faibles, d'analyse comportementale et sur un partenariat avec le ministère de l'Intérieur.

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 2) 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 le seul groupe bancaire international français à bénéficier 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. En 2023, l'audit de suivi mené par l'organisme de certification n'a signalé aucun élément de non-conformité.

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. Par ailleurs, afin de répondre aux obligations relatives au *Bank Holding Company Act*, une application dédiée a été déployée en 2023 permettant la saisie des détentions stables des entités du Groupe Crédit Agricole. Cet outil sécurise le processus de collecte et la fiabilisation des données.

INTÉGRITÉ DES MARCHÉS

Par le dispositif en place, le Groupe Crédit Agricole participe à l'équité, l'efficience et l'intégrité des marchés financiers en luttant contre les abus ou tentatives d'abus de marché. Ce dispositif, rendu obligatoire par les réglementations MAR et MIF repose 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 utilisés, notamment au sein des métiers spécialisés ont fait l'objet d'évolutions majeures. Leur efficience s'en est trouvée renforcée.

Par ailleurs, concernant les banques de détail, un projet de refonte et d'optimisation du dispositif de détection a été lancé.

LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE

La lutte contre l'évasion fiscale regroupe plusieurs réglementations et notamment FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*), EAI (Échange Automatique d'Informations), QI (*Qualified Intermediary*) et DAC6 (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 2023, au niveau des entités appartenant à la Banque de détail, plusieurs actions ont été entreprises dans l'objectif de se conformer, de manière native, aux réglementations FATCA et EAI (ex. : digitalisation de l'auto-certification pour les clients mineurs et majeurs protégés). Par ailleurs et en sus des obligations

réglementaires, 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 2023 dans la Banque de détail.

DROIT D'ALERTE

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 (particulièrement prestataire ou fournisseur) de signaler de façon sécurisée toute situation qu'il jugerait anormale (fait de corruption, de fraude, de harcèlement, de discrimination...). Ce dispositif lanceur d'alerte a par la suite immédiatement intégré les apports de la loi Waserman du 21 mars 2022 visant à renforcer la protection des lanceurs d'alerte et du décret d'application du 3 octobre 2022.

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. Les entités intégrées par le Groupe dans le cadre d'acquisitions y sont raccordées au fur et à mesure.

Au 31 décembre 2023, 455 alertes ont été remontées et traitées via ce dispositif depuis son déploiement.

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.

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 2023, 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 persistant de tension sur le pouvoir d'achat et des impacts de la transition climatique sur le budget des ménages, la prévention des situations de fragilité financière et l'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière restent une priorité forte.

QUALITÉ DE SERVICE, TRANSPARENCE À L'ÉGARD DU CLIENT (DONT ESG ET DURABILITÉ), 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. Le Crédit Agricole a par ailleurs 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-vie. 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 tient et met à jour régulièrement un dispositif de prévention et de gestion des conflits d'intérêts qui repose d'une part sur des procédures et des outils de suivi, et d'autre part sur une formation régulière des collaborateurs. En 2023, ce dispositif a été renforcé pour les collaborateurs de Crédit Agricole S.A., s'agissant des déclarations des conflits d'intérêts d'ordre privé (mandats détenus à l'extérieur du Groupe).

Le respect de la primauté des intérêts des clients est un élément essentiel dans la prévention des conflits d'intérêts. C'est en agissant de manière honnête, loyale et professionnelle, que les collaborateurs des entités du Groupe, servent et respectent au mieux les intérêts des clients. À ce titre, la prévention des conflits d'intérêts s'inscrit pleinement dans le dispositif de promotion de la conduite éthique. À titre d'illustration, au cours de l'exercice passé, un nouveau module de formation sur le sujet des conflits d'intérêts dans le cadre d'un parcours éthique a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES

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 au Directeur adjoint de la conformité Groupe, et est en charge de l'animation de la filière DPO du Crédit Agricole.

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. 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. Les Entités du Groupe mettent à disposition des parties prenantes la charte ainsi que leur Politique de Protection des données personnelles sur leur site internet. Cette Politique comprend des informations détaillant les finalités de traitement des données personnelles, les bases légales sur lesquelles elles reposent, les durées de conservation ou encore les destinataires et les sources des données personnelles.

Par ailleurs, pour s'assurer du respect des droits et des libertés des personnes dont les données sont traitées, le Groupe Crédit Agricole s'appuie sur un dispositif composé de quatre piliers : "Gouvernance", "Corpus normatif", "Formation" et "Contrôle"⁽¹⁾.

Le pilotage de ce dispositif est assuré par les Délégués à la Protection des Données nommés au sein de chaque Entité⁽²⁾.

CULTURE ÉTHIQUE

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose 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 :

1. 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 ;
2. 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 2 relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence ;

3. du *Corpus Fides* qui regroupe l'ensemble des procédures qui traduisent les évolutions réglementaires en matière de conformité ;
4. 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.

L'engagement de la Direction générale et des Administrateurs vis-à-vis de la culture éthique assure le "*tone from the top*". En plus des formations et actions de sensibilisation dédiées détaillées ci-après, il est à noter que les résultats relatifs à la promotion de l'éthique (notamment : taux de réalisation du "quiz éthique", évaluation du risque de conduite) sont inclus dans les critères de performance non-économique pris en compte dans la rémunération des Dirigeants mandataires sociaux. En outre, l'indicateur de risque de conduite est présenté et validé annuellement dans le cadre du Comité de management de la conformité.

La diffusion de la culture éthique s'appuie également sur des actions de sensibilisation, de promotion et de formation aux enjeux et risques de non-conformité, qui mobilisent fortement l'ensemble des parties prenantes du Groupe : collaborateurs, dirigeants et administrateurs :

- Les actions de sensibilisation sont structurées autour d'une communauté de référents éthique Groupe, et portées par la diffusion de nombreuses communications (newsletter, bandes dessinées, parcours hybride incluant des vidéos et des podcasts, interviews de collaborateurs de Crédit Agricole S.A.). Le quiz annuel "L'éthique et vous" contribue également à cette sensibilisation. Ses modalités et son contenu sont régulièrement revus. S'agissant en particulier des dirigeants et des administrateurs du Groupe, la sensibilisation est assurée par des formations dédiées et des présentations régulières sur des sujets de Conformité réalisées en Comité exécutif, Comité des risques et Conseil d'administration ;
- La promotion de la culture éthique s'appuie également sur des événements dédiés comme les "journées de l'éthique", à destination de l'ensemble des collaborateurs mais aussi à destination de publics ciblés. Elles comprennent des prises de paroles d'experts, ainsi que des temps d'échanges et de partage (ateliers, "serious games", etc.) ;
- 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 ou encore du respect des sanctions internationales.

En complément des mesures préventives décrites plus haut, un dispositif de mesure et de contrôle a posteriori du risque de conduite est en place :

- Un processus d'évaluation annuelle du risque de conduite mesure le degré de conformité à la culture éthique au sein de l'ensemble des entités. En fonction des résultats de cette évaluation, des plans d'actions sont mis en place pour renforcer la culture éthique ;
- Le dispositif annuel d'identification des "comportements à risque", pour les collaborateurs dont les activités professionnelles ont un impact matériel sur le profil de risque de la Banque, prend en compte le risque de conduite. Ce dispositif vient impacter, lorsque nécessaire, la rémunération des collaborateurs concernés. Il conduit également, le cas échéant, à mettre en place des actions complémentaires de renforcement la culture éthique.

(1) Pour en savoir plus sur la déclinaison du dispositif consultez notre Déclaration de performance extra-financière.

(2) Lorsque les conditions prévues à l'article 37 du RGPD sont remplies.

DISPOSITIF DE FORMATION

Cinq formations incontournables "Éthique professionnelle et déontologie", "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 de Conformité qui doit être suivi par l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Pour chaque formation, un quiz final permet d'attester de la bonne compréhension des enjeux par les collaborateurs.

Un set plus complet de formations de Conformité (plus de 50 modules) est à disposition de l'ensemble des collaborateurs du Groupe, leur caractère obligatoire dépendant de la fonction du collaborateur et de son entité. Ces formations sont développées par l'institut de formation interne du Groupe Crédit Agricole, permettant ainsi de s'adapter aux besoins et spécificités du Groupe.

En complément, des formations *ad hoc* sont dispensées au niveau Groupe et au niveau des entités. En particulier, la Fides Académie, avec trois sessions présentielles annuelles, délivre aux collaborateurs intégrant la ligne métier Conformité une vision de l'ensemble des enjeux de Conformité, et favorise le partage d'expérience.

S'agissant plus particulièrement de la promotion de la culture éthique, plus de 97 % des collaborateurs du Groupe ont été formés sur le module "Éthique professionnelle et déontologie" au 31 décembre 2023. Cette formation a été 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 objectif, un dispositif de quatre formations de sensibilisation à l'éthique ("Parlons éthique") est à disposition de l'ensemble des entités du Groupe. Les deux premières thématiques, "Éthique et médias sociaux" et "Éthique et diversité", ont été diffusées aux collaborateurs à partir de 2022. Depuis 2023, deux autres thématiques complètent le dispositif : "Éthique et conflits d'intérêts" et "Éthique et démarche environnementale". 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.

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 tels 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 a la 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. Les événements organisés par la *Compliance Valley* portent sur les nouvelles technologies actuelles comme les actifs numériques, l'identité numérique européenne, le métavers, etc. ; appliquées aux thématiques de conformité (ESG, Connaissance Client, etc.). La *Compliance Valley* permet de réunir et d'acculturer les collaborateurs sur ces sujets. Cette acculturation contribue à la transformation des métiers sur les sujets réglementaires liés à ces nouvelles technologies.

Un des événements emblématiques de la *Compliance Valley* est le "Défi Innovation". En 2023, les remontées des collaborateurs dans le cadre du "Défi Innovation" ont permis d'identifier des solutions innovantes dans le domaine de la lutte contre la fraude aux moyens de paiement ainsi que sur les parcours clients patrimoniaux (avec la levée d'irritants liés aux impératifs de conformité).



5

RÉSULTATS

5.1 Reconnaissance de la performance extra-financière par les parties prenantes	123
5.2 Indicateurs de performance extra-financière	123
5.3 Indicateurs de la taxonomie européennE sur les activités durables	127
5.4 Mesures liées à l'empreinte carbone indirecte	161
5.5 Mesures liées à l'empreinte environnementale liée au fonctionnement de Crédit Agricole S.A.	162
5.6 Indicateurs ressources humaines	164
5.7 Note méthodologique	166
5.8 Engagements dans les initiatives responsables	169

5.1. 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 2023 :

- noté A- par CDP ;
- noté AA par MSCI depuis 2022 ;

- noté 72 par Moody's Analytics en 2023 et présence dans les indices Euronext Vigeo World 120, Europe 120 et France 20 ;
- noté 22,9 par Sustainalytics en 2023⁽¹⁾ ;
- noté C+ Prime par ISS-ESG depuis 2022 ;
- présence depuis plusieurs années dans l'indice britannique FTSE4Good, confirmée en 2023.

5.2. 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. La définition de certains indicateurs est disponible en partie 5.7 "Note méthodologique".

Stratégie ESG	Politiques	Indicateurs de performance	Unité	2023	2022	2021	Entités concernées
Performance environnementale	Accélérer le développement des énergies renouvelables Accompagner tous les clients dans leurs transitions Se désengager des énergies fossiles Net Zero Banking Alliance	Portefeuille d'actifs verts alignés aux critères d'éligibilité du <i>Green Bond Framework</i> Groupe de novembre 2023 ⁽²⁾	Mds€	17,2	12,4	10,6	CACIB
		Financement des énergies renouvelables	M€	304	298	268	LCL
		Émissions de GES liées à l'ensemble des financements et des investissements (méthodologie SAFE)	Mteq CO ₂	115	153	147	Groupe Crédit Agricole
		Nombre additionnel d'entreprises engagées sur le climat (vs. 2021)	Nombre	966	418	NP	Amundi
		Contribuer au financement d'une capacité installée de 14 GW en ENR via les investissements d'ici 2025	GW	13,5	11,8	NP	CAA
		Doubler les financements des énergies renouvelables à horizon 2025	M€	568 ⁽³⁾	939	722	CAL&F CAT&E
		Atteindre une production commerciale pour Unifergie de 2 milliards d'euros à horizon 2025	M€	785 ⁽³⁾	1154	1046	CAL&F CAT&E
		Réduction des expositions à l'extraction de pétrole de 25 % entre 2020 et 2025 (encours de financements)	Mds\$	4,7	6,1	6,3	CACIB
		Réduction des expositions à l'extraction de pétrole de 25 % entre 2020 et 2025 (variation en %)	%	-35	-17 ⁽⁴⁾	-14 ⁽⁴⁾	CACIB
		Croissance de 80 % de l'exposition aux énergies bas carbone d'ici 2025 (encours de financements)	Mds€	13,8	10,5	8,2	CACIB
		Croissance de 80 % de l'exposition aux énergies bas carbone d'ici 2025 (variation en %)	déc. % sept. %	+ 86 + 73	+ 42	+ 11	CACIB
		Exposition au charbon thermique en % des encours totaux ⁽⁵⁾	%	0,06 ⁽⁶⁾	0,07 ⁽⁷⁾	0,05	Amundi
		Encours charbon thermique	Mds€	0,536	0,557	0,572	CACIB
		% de clients accompagnés dans leur transition énergétique	%	43	42	NP	LCL

(1) Plus la note est basse, plus le risque ESG est faible.

(2) Cet indicateur remplace l'indicateur "Financements d'activités vertes" dont les montants reportés en 2021 et 2022 étaient respectivement 13,2 et 16 milliards d'euros.

(3) Pour ces deux indicateurs, l'activité commerciale au premier semestre 2023 a été très ralentie, la fin d'année ayant été marquée par une reprise de l'activité.

(4) Suite à un travail d'amélioration de la donnée collectée, la valeur 2022 a été modifiée, (valeurs précédemment reportées : -12 et -15 respectivement).

(5) Cet indicateur remplace l'indicateur "Encours charbon thermique", la base de calcul des encours pris en compte demeurant identique.

(6) Amundi a pris l'engagement de sortir du charbon thermique de ses investissements d'ici 2030 dans les pays de l'OCDE / UE et d'ici 2040 dans les autres pays. En parallèle de sa politique d'exclusion (décrise dans sa politique d'investissement responsable : <https://legroupe.amundi.com/documentation-esg>), Amundi mène une action d'engagement systématique auprès des entreprises encore exposées au charbon afin qu'elles mettent en place un plan de sortie compatible avec le calendrier mentionné.

(7) Indicateur calculé à partir de données issues d'un fournisseur externe. Suite à une mise à jour tardive des données par le fournisseur, le montant de l'encours 2022 a été modifié.

Stratégie ESG	Politiques	Indicateurs de performance	Unité	2023	2022	2021	Entités concernées
Performance environnementale	Se fixer des objectifs de réduction de l'empreinte environnementale liée à notre propre fonctionnement	Émissions GES liées aux énergies/m ²	Teq CO ₂ /m ²	0,01638	0,01937	0,03666	Crédit Agricole S.A.
		Émissions GES liées aux déplacements professionnels/ETP	Teq CO ₂ /ETP	0,346 ⁽¹⁾	0,261	0,061	Crédit Agricole S.A.
		Diminution de 50 % de l'empreinte carbone de fonctionnement entre 2019 et 2030 : scopes 1 et 2	%	- 63	- 58	NP	Crédit Agricole S.A.
		Diminution de 50 % de l'empreinte carbone de fonctionnement entre 2019 et 2030 : poste déplacements professionnels	%	- 41	- 57	NP	Crédit Agricole S.A.
Performance sociale	Agir en faveur de la biodiversité et du capital naturel	% (PNB cumulé) des entités de Crédit Agricole S.A. ayant engagé la mesure de leurs impacts sur la biodiversité	%	61	49	NP	Crédit Agricole S.A.
		Sensibilisation des collaborateurs à l'éthique (quiz facultatif)	%	52	32,6	30,4	Entités FReD ⁽²⁾
		Nombre de demandes d'exercices de droit reçus par les entités du Groupe	Nombre	118 155 ⁽³⁾	38 502	NP	Groupe Crédit Agricole ⁽⁴⁾
		% de collaborateurs formés aux trois réglementations LCB FT, Lutte contre la corruption et Lutte contre la Fraude	%	97	97	NP	Crédit Agricole S.A. entité sociale LCL Caisses régionales
Performance sociale	Utilité et Universalité	Nombre de clients en situation de fragilité accompagnés	Nombre	67 809 ⁽⁵⁾	33 434	21 607	LCL CACF ⁽⁶⁾
		Financements accordés aux institutions de microfinance	M€	88,4	86,2	74,3	Fondation Grameen Crédit Agricole
		Nombre de clients qui ont souscrit aux offres d'entrée de gamme	Nombre	347 625	254 223	194 431	LCL et Caisses régionales
		Encours liés aux offres contribuant à redynamiser les territoires et à réduire les inégalités (au 30 juin)	Mds€	6,5	8	NP	LCL
		% de financements à impact (<i>sustainability-linked loans</i>) dans la production de crédit aux entreprises	%	33	26	13	LCL
		Encours en solutions d'impact	Mds€	13,2	8,7	NP	Amundi

(1) Hausse due à l'augmentation des déplacements professionnels suite à la levée des restrictions de voyage dans plusieurs pays, voir partie 5.5.

(2) Hors Uni-médias.

(3) L'année 2023 a été marquée par une hausse significative des exercices de droit (près de 80 000 demandes supplémentaires), essentiellement liée à : (i) une demande groupée d'une plateforme de comparaison adressée à une filiale de CACF (CréditPlus) de près de 40 000 demandes d'opposition et (ii) l'intégration des demandes d'exercice de droit exprimées via les réclamations client dans le reporting de Crédit Agricole Bank Polska (+ 9 152 demandes). Les demandes d'exercice de droit reçues en 2023 sont essentiellement constituées des droits d'opposition (77 %), des droits à l'oubli (10,4 %), des droits à la rectification (8,6 %).

(4) Hors BforBank, Crédit Agricole Leasing & Factoring (semestre 1), Caisse Régionale Sud Méditerranée (semestre 2).

(5) Augmentation principalement due à un élargissement de la base éligible et une meilleure identification des situations de fragilité potentielles.

(6) 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).

Stratégie ESG	Politiques	Indicateurs de performance	Unité	2023	2022	2021	Entités concernées
Performance sociale	Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne	Part des femmes au Comité exécutif de Crédit Agricole S.A.	%	35,3	37,5	31	Crédit Agricole S.A.
		Part des femmes dans le Top 150 (C1)	%	21	22,5	21,5	Crédit Agricole S.A.
		Formations dispensées	Millions d'heures	2,5	2,17	1,84	Crédit Agricole S.A.
		Nombre d'accords signés	Nombre	212	262	230	Crédit Agricole S.A.
		Taux d'absentéisme hors maternité	%	3	3,4	2,9	Crédit Agricole S.A.
	Politique fiscale	Nombre cumulé de jeunes accueillis pendant l'année civile	Nombre	12 445	12 019	NP	Crédit Agricole S.A.
		Taux d'imposition dont s'acquitte Crédit Agricole S.A.	%	23,6	22,2	17,1	Crédit Agricole S.A.
Performance ESG	Lobbying responsable	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	%	51	50	53	Crédit Agricole S.A.
	Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité	Part des collaborateurs formés aux risques cyber	% sur 3 ans glissants 2021-2023	92	89,8	87,3	Groupe Crédit Agricole
	Stratégie d'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires	Volume de financements dédiés à la transition agri-agro	Mds€	5,3	4,3	NP	Caisse régionales
		Taux de pénétration à l'installation	%	73	73	NP	Caisse régionales
	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	177	121	90	Crédit Agricole S.A.
		Nombre de collaborateurs dont la rémunération est liée au dispositif FReD	Nombre	7 991 ⁽¹⁾	27 600	23 215	Crédit Agricole S.A.
La gestion des risques ESG	La gestion des risques ESG	Réseau d'acteurs RSE (en ETP)	Nombre	485	373	175	Crédit Agricole S.A.
		% actifs alignés <i>Green Asset Ratio</i> (par % chiffre d'affaires aligné)	%	2,96	NP	NP	Crédit Agricole S.A.
		% d'ETF ESG sur le nombre total d'ETF	%	33	27	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	%	38,4	21,3	NP	LCL

⁽¹⁾ En 2023, plusieurs entités ont choisi de remplacer FReD dans les accords d'intéressement par des critères du plan Ambitions 2025 ou du Projet sociétal, entraînant une diminution du nombre de collaborateurs dont la rémunération est liée au dispositif FReD.

SUIVI DES TRAJECTOIRES SECTORIELLES NET ZERO

Objectifs de réduction à horizon 2030	Unité	2023	2022	2021	Entités concernées
- 75 % sur les émissions financées liées au secteur Pétrole et gaz	%	- 63	- 40	- 27	CACIB
Emissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients ayant une activité liée au pétrole et au gaz (cible 2030 : 6,1)	MtCO2e	9,1	14,5	17,7	CACIB
- 58 % sur l'intensité des émissions financées liées au secteur Production d'électricité	%	- 17	- 16	+ 1	CACIB CAL&F
Intensité des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients ayant une activité dans la production d'électricité (cible 2030 : 95)	gCO2e/kWh	185	188	227	CACIB CAL&F
- 50 % sur l'intensité des émissions financées liées au secteur Automobile	%	- 13	- 8	- 4	CACIB CAL&F CACF
Intensité 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 (cible 2030 : 95)	gCO2/km	165	175	182	CACIB CAL&F CACF
- 40 % sur l'intensité des émissions financées liées au secteur Immobilier commercial ⁽¹⁾	%	- 4	+ 3	+ 3	CACIB LCL CAL&F CA Italia
Intensité des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements du secteur Immobilier commercial (cible 2030 : 27,7) ⁽¹⁾	kgCO2e/m ² /an	44	48	48	CACIB LCL CAL&F CA Italia
- 20 % sur l'intensité des émissions financées liées au secteur Ciment	%	+ 3 ⁽²⁾	+ 3	- 0,3	CACIB
Intensité brute (par tonne de matériaux cimentaires) des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements des clients producteurs de ciment (cible 2030 : 537)	kgCO2e/t	693	694	669	CACIB

(1) Périmètre Crédit Agricole S.A. (hors Caisses régionales). Les améliorations de la qualité de la donnée ont permis une révision à la baisse de la base de référence sur le périmètre Crédit Agricole CIB, LCL et CAL&F. Dans l'attente de la stabilisation de la méthodologie de calcul de l'entité, les émissions financées retenues pour Crédit Agricole Italia en 2021, 2022 et 2023 sont celles de 2020.

(2) Sur ce petit portefeuille (inférieur à 10 clients), le départ de quelques clients relativement moins carbonés a entraîné une hausse mécanique de l'intensité du portefeuille qui ne reflète pas la réalité du secteur ou de l'action de Crédit Agricole CIB.

5.3. INDICATEURS DE LA TAXONOMIE EUROPÉENNE SUR LES ACTIVITÉS DURABLES

CADRE ET EXIGENCES RÈGLEMENTAIRES

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 ;
- III) elles sont exercées dans le respect de certaines garanties minimales sociales.

Les activités éligibles 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 Taxonomie a été complété par quatre actes délégués :

- **l'acte délégué - Article 8 - 2021/2178** : concernant le contenu et la présentation des informations à publier par les entreprises assujetties à la directive NFRD ;
- **l'acte délégué - Climat - 2021/2139** : décrivant les activités "éligibles" et les critères d'examens techniques permettant d'évaluer "l'alignement" au regard des deux objectifs climatiques "atténuation du changement climatique" et "adaptation du changement climatique". Une modification a été apportée par le règlement 2023/2485 pour introduire de nouvelles activités économiques éligibles et de nouveaux critères techniques applicables pour évaluer l'alignement (l'étude de l'alignement de ces nouvelles activités se fera à partir de l'arrêté du 31 décembre 2025) ;
- **l'acte délégué - Gaz & Nucléaire - 2022/1214** : concernant les activités économiques en lien avec les secteurs du gaz et du nucléaire au regard des objectifs climatiques ;
- **l'acte délégué - Environnemental - 2023/2486** : décrivant les activités "éligibles" et les critères d'examens techniques permettant d'évaluer "l'alignement" au regard des quatre autres objectifs environnementaux (alignement applicable à partir de l'arrêté du 31 décembre 2025 pour les établissements de crédit).

Selon les dispositions du règlement délégué "article 8", les obligations de reporting applicables aux établissements de crédit sont progressives :

- Depuis l'année de reporting 2021 (sur la base des données au 31 décembre 2021), Crédit Agricole S.A. doit publier annuellement (i) la part des actifs "éligibles" (c'est-à-dire finançant des activités décrites dans les actes délégués) et "non éligibles" au règlement délégué "climat" et (ii) la part des actifs exclus uniquement du numérateur du ratio ainsi que celle exclue

à la fois du numérateur et du dénominateur du ratio ; à partir du reporting de l'année 2023, l'éligibilité est calculée sur les six objectifs environnementaux de la Taxonomie.

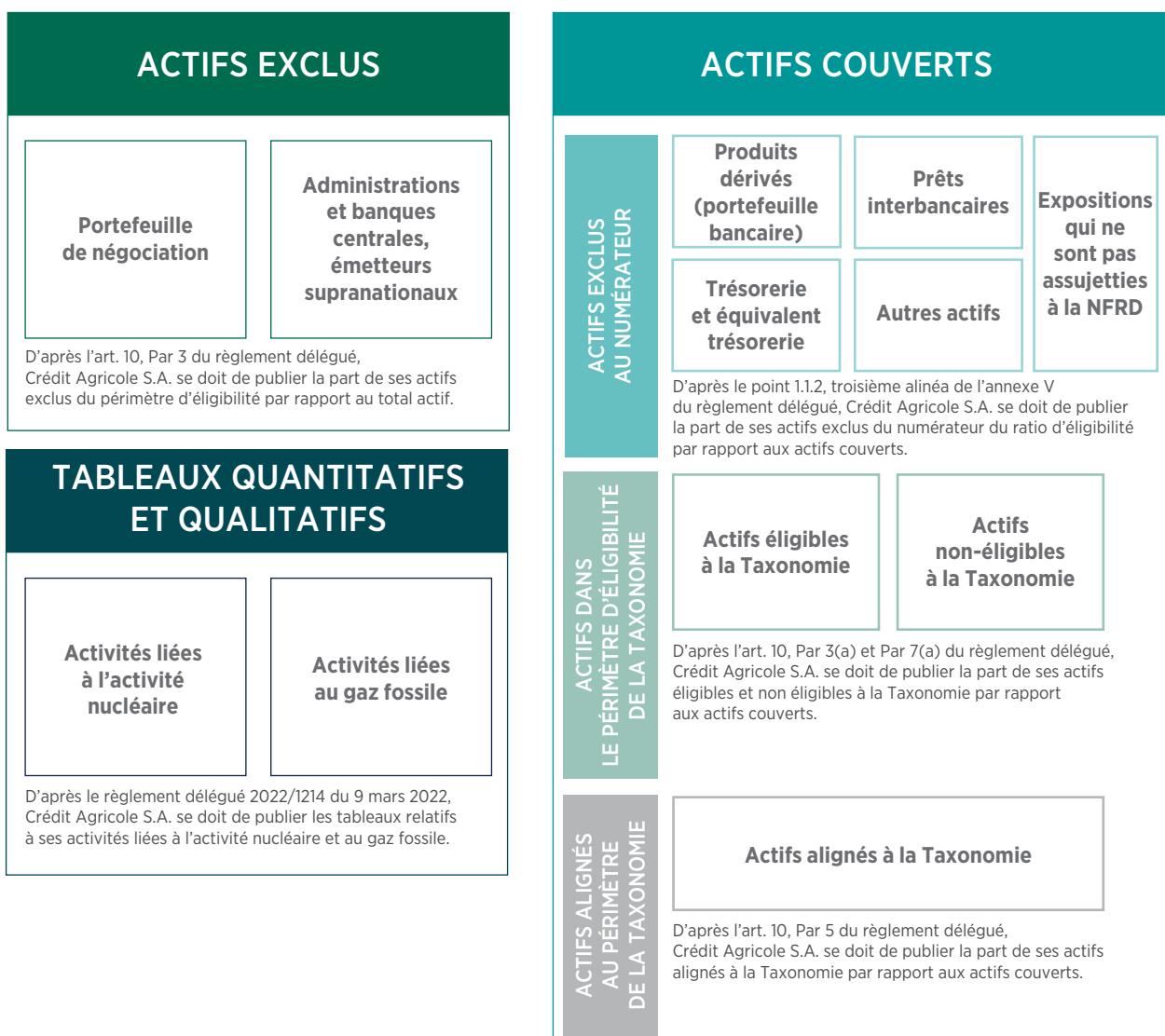
- À partir de cette année, sur la base des données au 31 décembre 2023, Crédit Agricole S.A. doit publier la proportion des actifs "alignés" (le "Green Asset Ratio" ou GAR), c'est-à-dire les actifs finançant des activités éligibles qui passent avec succès les trois tests d'alignement à la taxonomie. Cette analyse d'alignement est menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières et les entreprises financières assujetties à la Directive NFRD ainsi que sur les critères techniques du règlement délégué sur le périmètre de la clientèle de détail, des collectivités locales et des financements dédiés.
- Toujours à partir de cette année, les établissements de crédit devront publier des indicateurs complémentaires :
 - ratio des actifs sous gestion : représente le rapport entre les actifs gérés pour des entreprises et qui financent des activités économiques alignées sur la taxonomie et le total des actifs gérés ;
 - ratio des garanties financières : représente la part des garanties financières de prêts et avances et de titres de créance destinés à financer des activités économiques alignées sur la taxonomie par rapport à l'ensemble des garanties financières de prêts et avances et de titres de créance accordées à des entreprises.

Cette première analyse d'alignement des actifs sera menée sur les deux premiers objectifs de la Taxonomie : "Atténuation du changement climatique" et "Adaptation au changement climatique".

- Enfin, à partir du 1^{er} janvier 2026 (sur la base des données au 31 décembre 2025) Crédit Agricole S.A. devra publier un ratio d'actifs alignés à la Taxonomie sur les quatre autres objectifs, et prendre en compte les nouvelles activités climatiques (ajoutées par le règlement 2023/2485). De plus, des indicateurs relatifs au portefeuille de négociation et aux frais et commissions devront être publiés à compter de cette même date.

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 et l'alignement des actifs à la taxonomie pour 2023.

De plus, l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022 invite les établissements à publier des informations relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. Le schéma ci-dessous présente les informations à présenter pour l'année 2023.



Le 21 décembre 2023, la Commission européenne a publié un projet de communication dédié aux entreprises financières sur l'interprétation et la mise en œuvre de certaines dispositions de l'acte délégué du 6 juillet 2021 relatif à la publication des informations en vertu de l'article 8 du règlement de l'Union européenne sur la taxonomie.

Ce projet de communication précise notamment les modalités de calcul de l'alignement et définit par ailleurs de nouvelles informations à publier (par exemple des indicateurs sectoriels ou nouveau ratio consolidé) et peut donc avoir des impacts significatifs à la fois sur le niveau du ratio d'actifs verts et sur la nature des informations publiées.

Compte tenu de la parution tardive de ce projet de communication, Crédit Agricole S.A. n'a pas pu tenir compte des dispositions de ce dernier pour la publication sur les données du 31 décembre 2023. Crédit Agricole S.A. a cependant d'ores et déjà engagé les travaux afin de se conformer aux exigences de cette communication pour la prochaine publication.

Les informations relatives à la période comparative, au flux de la période et à l'éligibilité des expositions aux quatre objectifs environnementaux autres que climatiques (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 ainsi que la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes) seront communiqués au titre de la taxonomie au 31 décembre 2024.

MÉTHODOLOGIE DE DÉTERMINATION DES ACTIFS ALIGNÉS

Pour le reporting du 31 décembre 2023, Crédit Agricole S.A. est assujetti pour la première fois à la publication de la part des actifs alignés à la Taxonomie. Par ailleurs, le ratio d'actifs verts (*Green Asset Ratio - GAR*) sera publié de façon volontaire sur le périmètre du Groupe Crédit Agricole qui intègre les Caisse régionales.

Les activités alignées sont définies et décrites par le règlement délégué "Climat" et le règlement délégué "Environnement".

Afin de calculer l'alignement des actifs à la Taxonomie, 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^{er} 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 et dont les données ont pu être collectées.

Sur la base des actifs éligibles ci-dessus, l'identification des actifs alignés à la Taxonomie est effectuée via deux angles :

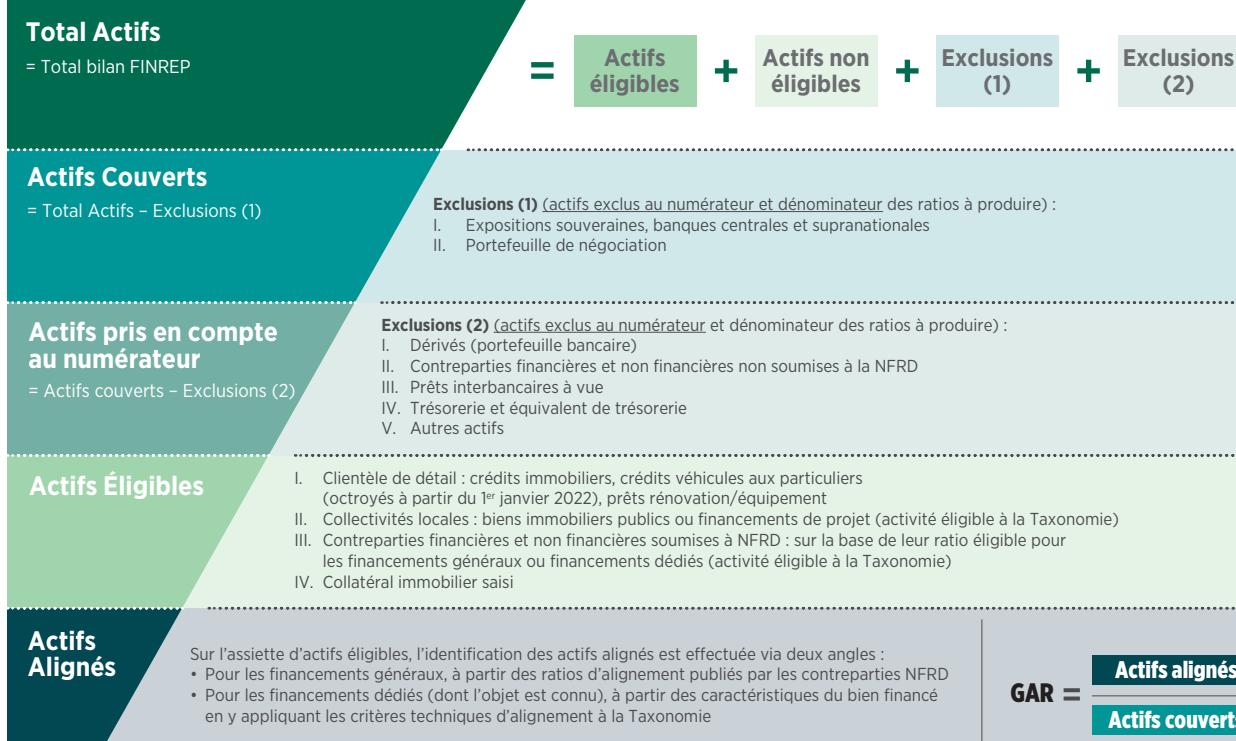
- pour les financements généraux, à partir des informations publiées par les contreparties financières et non financières

NFRD, notamment les ratios d'actifs verts (GAR) chiffres d'affaires verts et dépenses d'investissement vertes, qui sont collectées auprès du fournisseur de données externes Clarity AI ou, le cas échéant, récupérées de façon bilatérale directement auprès des clients. Par ailleurs, les Caisse régionales ont publié un ratio d'actifs verts (GAR) vision chiffre d'affaires et vision dépenses d'investissements vertes au 31 décembre 2023 et les expositions correspondantes ont également été intégrées dans ce ratio ;

- pour les financements dont l'objet est connu, à partir des caractéristiques du bien financé en y appliquant les critères techniques d'alignement à la Taxonomie.

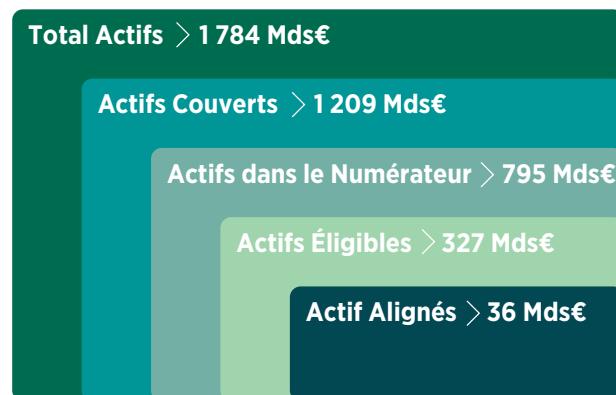
Le montant d'**actifs alignés** est rapporté au montant d'**actifs couverts** qui correspond aux éléments éligibles ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en dehors de l'Union européenne, petites et moyennes entreprises de l'UE en dessous des seuils d'assujettissement) ;
- les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent de trésorerie et autres actifs⁽¹⁾ ;
- les autres expositions non éligibles à la taxonomie sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail.



⁽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 2023



TABLEAUX SUR LE PÉRIMÈTRE DE CRÉDIT AGRICOLE S.A. PUBLIÉS AU TITRE DE LA TAXONOMIE AU 31 DÉCEMBRE 2023

MODÈLE 0 – RÉCAPITULATIF DES ICP À PUBLIER PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 8 DU RÈGLEMENT ÉTABLISANT LA TAXONOMIE

	Total des actifs durables sur le plan environnemental	ICP (base CA)	ICP (base Capex)	% de couverture (par rapport au total des actifs)	% d'actifs exclus du numérateur du GAR (article 7, paragraphes 2 et 3 et section 1.1.2 de l'annexe V)	% d'actifs exclus du dénominateur du GAR (article 7, paragraphe 1 et section 1.2.4 de l'annexe V)
ICP principal	Encours du ratio d'actifs verts (GAR)	35 800	2,96%	3,20%	67,77%	55,45%
<hr/>						
ICP supplémentaires						
<i>GAR (flux)</i>						
<i>Portefeuille de négociation</i>						
<i>Garanties financières</i>		808	3,50 %	4,53 %		
<i>Actifs sous gestion⁽¹⁾</i>		40 011	2,81 %	2,91 %		
<i>Frais et commissions perçus</i>						

Les ICP relatifs aux frais et commissions et au portefeuille de négociation ne s'appliquent qu'à partir de 2026, sur les données du 31 décembre 2025.

Le GAR (flux) étant calculé en faisant la différence entre le stock et les flux de l'année précédente et le GAR étant publié pour la première fois cette année, la présentation du stock sera équivalente à la présentation du flux. Les informations relatives à la période comparative et au flux de la période seront communiquées au titre de la taxonomie au 31 décembre 2024.

⁽¹⁾ L'ensemble des éléments chiffrés présentés dans cette ligne du tableau dépend des données externes du fournisseur MSCI, qui porte seul la responsabilité de la qualité de ses données. Ces données externes d'éligibilité ou d'alignement ne couvrent que 18% des données reprises au dénominateur. Par ailleurs, les données d'encours intègrent l'ensemble des émetteurs, y compris ceux non assujettis à la NFRD.

**MODÈLE 1 – ACTIFS ENTRANT DANS LE CALCUL DU GAR
(SUR LA BASE DES CHIFFRES D'AFFAIRES VERTS DES CONTREPARTIES)**

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af	
	Date de référence des informations T															
Million EUR	Valeur comptable brute totale	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
		Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				
		Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)				
			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant		Dont utilisation du produit	Dont		Dont habilitant		Dont financement spécialisé	Dont transitoire	Dont		Dont habilitant
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	794 620	326 523	35 794	11 257	1 007	1 180	679	6	-	3	327 201	35 800	11 257	1 007	1183
2	Entreprises financières	455 087	178 830	21 484	-	214	215	605	1	-	0	179 435	21 485	-	214	215
3	Établissements de crédit	439 888	176 527	21 207	-	132	129	424	1	-	0	176 951	21 207	-	132	129
4	Prêts et avances	431 675	174 021	21 166	-	132	128	106	1	-	0	174 127	21 166	-	132	128
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	7 691	2 287	17	-	0	0	318	0	-	0	2 605	17	-	0	0
6	Instruments de capitaux propres	522	218	24	-	0	0	0	0		0	218	24	-	0	0
7	Autres entreprises financières	15 199	2 303	277	-	82	86	180	0	-	0	2 484	277	-	82	86
8	Dont entreprises d'investissement	1 646	502	0	-	-	0	0	-	-	-	502	0	-	-	0
9	Prêts et avances	34	34	-	-	-	-	-	-	-	-	34	-	-	-	-
10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	1 612	468	0	-	-	0	0	-	-	-	468	0	-	-	0
11	Instruments de capitaux propres	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Dont sociétés de gestion	6	1	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-
13	Prêts et avances	6	1	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	Instruments de capitaux propres	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	-
16	Dont entreprise d'assurance	11 717	947	216	-	82	26	178	0	-	0	1 125	217	-	82	26
17	Prêts et avances	2 182	145	31	-	12	4	122	0	-	0	266	31	-	12	4
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	309	29	7	-	3	1	3	0	-	0	32	7	-	3	1
19	Instruments de capitaux propres	9 226	773	178	-	67	21	53	0		0	826	179	-	67	21
20	Entreprises non financières	45 868	13 682	3 917	864	793	965	74	5	-	2	13 756	3 922	864	793	968
21	Prêts et avances	42 948	12 463	3 643	864	752	843	71	5	-	2	12 535	3 648	864	752	846
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	2 851	1 206	270	-	41	120	2	0	-	0	1 209	270	-	41	120
23	Instruments de capitaux propres	70	12	4	-	0	2	0	0		0	12	4	-	0	2
24	Ménages	189 907	110 316	10 393	10 393	-	-	-	-	-	-	110 316	10 393	10 393	-	-
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	116 922	108 764	10 393	10 393	-	-	-	-	-	-	108 764	10 393	10 393	-	-
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	1 759	1 553	-	-	-	-	-	-	-	-	1 553	-	-	-	-
27	dont prêts pour véhicules à moteur	23 026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	Financement d'administrations locales	103 758	23 694	1	-	0	0	0	-	-	-	23 694	1	-	0	0
29	Financement de logements	46	13	-	-	-	-	-	-	-	-	13	-	-	-	-

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af	
	Date de référence des informations T															
Million EUR	Valeur comptable brute totale	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
		Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				
		Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)				
		Dont utilisa- tion du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			Dont utilisa- tion du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			Dont finan- cement spécialisé	Dont transitoire	Dont habilitant		
30	Autres financements d'administrations locales	103 712	23 681	1	-	0	0	0	-	-	23 681	1	-	0	0	0
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	Autres actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le dénominateur)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	Entreprises financières et non financières	290 115														
34	PME et entreprises non financières (autres que des PME) non soumises aux obligations de publication de la NFRD	203 254														
35	Prêts et avances	180 863														
36	dont prêts garantis par des biens immobiliers commerciaux	19 415														
37	dont prêts à la rénovation de bâtiments	1 397														
38	Titres de créance	12 515														
39	Instruments de capitaux propres	9 876														
40	Contreparties de pays tiers non soumises aux obligations de publication de la NFRD	86 861														
41	Prêts et avances	82 503														
42	Titres de créance	3 515														
43	Instruments de capitaux propres	843														
44	Dérivés	20 449														
45	Prêts interbancaires à vue	12 409														
46	Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 519														
47	Autres catégories d'actifs (goodwill, matières premières, etc.)	89 691														
48	TOTAL DES ACTIFS DU GAR	1208 810	326 523	35 794	11 257	1007	1180	679	6	-	3	327 201	35 800	11 257	1007	1183
49	Autres actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
50	Administrations centrales et émetteurs supranationaux	72 060														
51	Expositions sur des banques centrales	198 729														
52	Portefeuille de négociation	304 180														
53	TOTAL DES ACTIFS	1783 779														
EXPOSITION DE HORS BILAN - ENTREPRISES SOUMISES AUX OBLIGATIONS DE PUBLICATION DE LA NFRD																
54	Garanties financières	23 099	3 963	808	-	93	213	844	0	-	0	4 807	808	-	93	214
55	Actifs sous gestion	1045 604	-	23 001	-	720	9 876	-	1 334	-	1042	78 881	40 011	17 833	720	10 918
56	Dont titres de créance	382 659	-	8 811	-	266	2 741	-	279	-	228	39 105	24 766	17 833	266	2 969
57	Dont instruments de capitaux propres	499 375	-	11 237	-	454	6 962	-	1 054	-	813	36 017	12 291	-	454	7 775

**MODÈLE 1 – ACTIFS ENTRANT DANS LE CALCUL DU GAR
(SUR LA BASE DES CAPEX VERTS DES CONTREPARTIES)**

Les ratios d'éligibilité sur les quatre autres objectifs ("Utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines", "Transition vers une économie circulaire", "Prévention et la réduction de la pollution" et "Protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes") n'ont pas été indiqués dans le tableau ci-dessus car ils dépendent des données qui seront publiées pour la première fois par les entreprises non financières en 2024 (pour l'arrêté au 31 décembre 2023). Crédit Agricole S.A. ne pourra donc publier ces informations qu'à compter de l'arrêté du 31 décembre 2024.

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af	
	Date de référence des informations T															
Million EUR	Valeur comptable brute totale		Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					
			Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					
			Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)				Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)				Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					
			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant		Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant		Dont financement spécialisé	Dont transitoire	Dont habilitant			
	GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur															
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	794 620	325 165	38 673	11 257	1 068	2 187	56	6	-	1	325 221	38 679	11 257	1 068	2 188
2	Entreprises financières	455 087	169 811	21 814	-	211	362	13	0	-	0	169 824	21 814	-	211	362
3	Établissements de crédit	439 888	167 854	21 336	-	83	211	7	0	-	0	167 862	21 337	-	83	211
4	Prêts et avances	431 675	165 273	21 294	-	83	209	7	0	-	0	165 280	21 295	-	83	209
5	<i>Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)</i>	7 691	2 376	18	-	0	1	0	0	-	0	2 376	18	-	0	1
6	<i>Instruments de capitaux propres</i>	522	206	25	-	0	0	0	0	-	0	206	25	-	0	0
7	Autres entreprises financières	15 199	1 957	477	-	128	152	6	0	-	0	1 962	478	-	128	152
8	Dont entreprises d'investissement	1 646	196	0	-	-	0	-	-	-	-	196	0	-	-	0
9	Prêts et avances	34	34	-	-	-	-	-	-	-	-	34	-	-	-	-
10	<i>Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)</i>	1 612	162	0	-	-	0	-	-	-	-	162	0	-	-	0
11	<i>Instruments de capitaux propres</i>	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	Dont sociétés de gestion	6	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
13	Prêts et avances	6	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
14	<i>Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	<i>Instruments de capitaux propres</i>	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Dont entreprise d'assurance	11 717	1 063	331	-	116	17	6	0	-	0	1 068	331	-	116	17
17	Prêts et avances	2 182	161	48	-	17	2	1	0	-	0	162	48	-	17	2
18	<i>Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)</i>	309	33	10	-	4	1	0	0	-	0	33	10	-	4	1
19	<i>Instruments de capitaux propres</i>	9 226	868	273	-	95	14	5	0	-	0	873	273	-	95	14
20	Entreprises non financières	45 868	19 681	6 464	864	856	1 825	43	5	-	1	19 724	6 469	864	856	1 825
21	Prêts et avances	42 948	18 270	6 064	864	808	1 628	40	5	-	1	18 310	6 069	864	808	1 629
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	2 851	1 390	393	-	48	195	2	0	-	0	1 393	393	-	48	195
23	Instruments de capitaux propres	70	20	6	-	0	2	0	0	-	0	21	6	-	0	2
24	Ménages	189 907	110 316	10 393	10 393	-	-	-	-	-	-	110 316	10 393	10 393	-	-
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	116 922	108 764	10 393	10 393	-	-	-	-	-	-	108 764	10 393	10 393	-	-
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	1 759	1 553	-	-	-	-	-	-	-	-	1 553	-	-	-	-
27	dont prêts pour véhicules à moteur	23 026	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Million EUR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af	
	Date de référence des informations T															
	Valeur comptable brute totale	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
		Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)	Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			
28 Financement d'administrations locales																
28	Financement d'administrations locales	103 758	25 356	2	-	2	0	-	-	-	-	25 356	2	-	2	0
29	Financement de logements	46	13	-	-	-	-	-	-	-	-	13	-	-	-	-
30	Autres financements d'administrations locales	103 712	25 343	2	-	2	0	-	-	-	-	25 343	2	-	2	0
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	<u>Autres actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le dénominateur)</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	Entreprises financières et non financières	290 115														
34	PME et entreprises non financières (autres que des PME) non soumises aux obligations de publication de la NFRD	203 254														
35	Prêts et avances	180 863														
36	dont prêts garantis par des biens immobiliers commerciaux	19 415														
37	dont prêts à la rénovation de bâtiments	1 397														
38	Titres de créance	12 515														
39	Instruments de capitaux propres	9 876														
40	Contreparties de pays tiers non soumises aux obligations de publication de la NFRD	86 861														
41	Prêts et avances	82 503														
42	Titres de créance	3 515														
43	Instruments de capitaux propres	843														
44	Dérivés	20 449														
45	Prêts interbancaires à vue	12 409														
46	Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 519														
47	Autres catégories d'actifs (goodwill, matières premières, etc.)	89 691														
48	TOTAL DES ACTIFS DU GAR	1208 810	325 165	38 673	11 257	1068	2 187	56	6	-	1	325 221	38 679	11 257	1068	2 188
49	Autres actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
50	Administrations centrales et émetteurs supranationaux	72 060														
51	Expositions sur des banques centrales	198 729														
52	Portefeuille de négociation	304 180														
53	TOTAL DES ACTIFS	1783 779														
EXPOSITION DE HORS BILAN – ENTREPRISES SOUMISES AUX OBLIGATIONS DE PUBLICATION DE LA NFRD																
54	Garanties financières	23 099	4 462	1 046	-	149	197	25	0	-	0	4 486	1 046	-	149	197
55	Actifs sous gestion	1 045 604	-	37 749	-	1 056	13 815	-	3 621	-	2 409	95 804	41 370	-	1056	16 224
56	Dont titres de créance	382 548	-	14 651	-	336	4 055	-	1 025	-	580	34 839	15 676	-	336	4 634
57	Dont instruments de capitaux propres	499 178	-	19 977	-	719	9 524	-	2 593	-	1 825	56 802	22 569	-	719	11 349

**MODÈLE 2 – GAR INFORMATIONS PAR SECTEUR
(SUR LA BASE DES CHIFFRES D'AFFAIRES VERTS DES CONTREPARTIES)**

Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA) millions d'euros	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA) millions d'euros	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA) millions d'euros	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA) millions d'euros						
	Environnemental millions d'euros (CCM)	Environnemental millions d'euros (CCM)	Environnemental millions d'euros (CCM)	Environnemental millions d'euros (CCM)	Environnemental millions d'euros (CCA)	Environnemental millions d'euros (CCA)	Environnemental millions d'euros (CCA)	Environnemental millions d'euros (CCA)	Environnemental millions d'euros (CCM + CCA)			
0111 – Culture de céréales (à l'exception de riz), de légumineuses et de graines oléagineuses	3	-			-	-			3	-		
0121 – Culture de la vigne	1	-			1	-			2	-		
0620 – Extraction de gaz naturel	42	18			-	-			42	18		
0812 – Exploitation de gravières et sablières, extraction d'argiles et de kaolin	1	0			0	0			2	0		
0910 – Activités de soutien à l'extraction d'hydrocarbures	31	1			-	-			31	1		
1712 – Fabrication de papier et de carton	9	9			-	-			9	9		
1920 – Raffinage du pétrole	91	15			-	-			91	15		
2011 – Fabrication de gaz industriels	18	1			-	-			18	1		
2013 – Fabrication d'autres produits chimiques inorganiques de base N.C.A.	81	0			-	-			81	0		
2014 – Fabrication d'autres produits chimiques organiques de base	35	0			-	-			35	0		
2015 – Fabrication de produits azotes et d'engrais	61	0			-	-			61	0		
2017 – Fabrication de caoutchouc synthétique	3	0			-	-			3	0		
2020 – Fabrication de pesticides et d'autres produits agrochimiques	8	0			-	-			8	0		
2059 – Fabrication d'autres produits chimiques N.C.A.	81	0			-	-			81	0		
2060 – Fabrication de fibres artificielles ou synthétiques	20	8			-	-			20	8		
2110 – Fabrication de produits pharmaceutiques de base	2	-			-	-			2	-		
2211 – Fabrication et rechapage de pneumatiques	2	-			-	-			2	-		
2221 – Fabrication de plaques, feuilles, tubes et profilés en matières plastiques	1	0			-	-			1	0		
2313 – Fabrication de verre creux	1	1			-	-			1	1		
2349 – Fabrication d'autres produits céramiques	1	0			-	-			1	0		
2351 – Fabrication de ciment	60	12			-	-			60	12		
2363 – Fabrication de béton prêt à l'emploi	2	0			0	0			2	0		
2399 – Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques N.C.A.	12	2			0	0			12	2		
2410 – Sidérurgie	3 700	137			-	-			3 700	137		
2442 – Métallurgie de l'aluminium	29	16			-	-			29	16		
2443 – Métallurgie du plomb, du zinc ou de l'étain	2	2			-	-			2	2		
2445 – Métallurgie des autres métaux non ferreux	24	1			-	-			24	1		
2452 – Fonderie d'acier	35	13			-	-			35	13		
2511 – Fabrication de structures métalliques et de parties de structures	111	28			-	-			111	28		
2561 – Traitement et revêtement des métaux	169	137			-	-			169	137		

Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute										
	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan environnemental	Dont durable sur le plan environnemental	Dont durable sur le plan environnemental	Dont durable sur le plan environnemental
	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros
2599 – Fabrication d'autres produits métalliques N.C.A.	170	74			-	-			170	74		
2611 – Fabrication de composants électroniques	26	0			-	-			26	0		
2612 – Fabrication de cartes électroniques assemblées	9	-			-	-			9	-		
2651 – Fabrication d'instruments et d'appareils de mesure, d'essai et de navigation	1	1			-	-			1	1		
2680 – Fabrication de supports magnétiques et optiques	3	0			-	-			3	0		
2711 – Fabrication de moteurs, génératrices et transformateurs électriques	79	78			-	-			79	78		
2712 – Fabrication de matériel de distribution et de commande électrique	3	2			-	-			3	2		
2732 – Fabrication d'autres fils et câbles électroniques ou électriques	71	19			0	-			71	19		
2733 – Fabrication de matériel d'installation électrique	2	2			0	-			2	2		
2740 – Fabrication d'appareils d'éclairage électrique	5	0			-	-			5	0		
2751 – Fabrication d'appareils électroménagers	11	1			-	-			11	1		
2790 – Fabrication d'autres matériels électriques	113	87			0	0			113	87		
2811 – Fabrication de moteurs et turbines, à l'exception des moteurs d'avions et de véhicules	284	165			-	-			284	165		
2815 – Fabrication d'engrenages et d'organes mécaniques de transmission	3	3			-	-			3	3		
2822 – Fabrication de matériel de levage et de manutention	20	4			-	-			20	4		
2824 – Fabrication d'outillage portatif à moteur incorporé	2	-			-	-			2	-		
2829 – Fabrication de machines diverses d'usage général	45	0			-	-			45	0		
2895 – Fabrication de machines pour les industries du papier et du carton	4	4			-	-			4	4		
2896 – Fabrication de machines pour le travail du caoutchouc ou des plastiques	1	1			-	-			1	1		
2899 – Fabrication d'autres machines d'usage spécifique N.C.A.	14	10			-	-			14	10		
2910 – Construction de véhicules automobiles	1 833	122			0	-			1 833	122		
2920 – Fabrication de carrosseries et remorques	162	4			-	-			162	4		
2931 – Fabrication d'équipements électriques et électroniques automobiles	11	2			-	-			11	2		
2932 – Fabrication d'autres équipements automobiles	157	26			-	-			157	26		
3011 – Construction de navires et de structures flottantes	21	3			-	-			21	3		
3012 – Construction de bateaux de plaisance	8	2			-	-			8	2		
3020 – Construction de locomotives et d'autre matériel ferroviaire roulant	42	25			-	-			42	25		

	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD		Entreprises non financières (soumises à la NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD		Entreprises non financières (soumises à la NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute
	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan environnemental	Dont durable sur le plan environnemental	Dont durable sur le plan environnemental	Dont durable sur le plan environnemental
	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros
Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)												
3040 – Construction de véhicules militaires de combat	2	0			-	-			2	0		
3091 – Fabrication de motocycles	16	1			-	-			16	1		
3250 – Fabrication d'instruments et de fournitures à usage médical et dentaire	13	-			-	-			13	-		
3299 – Autres activités manufacturières N.C.A.	10	4			-	-			10	4		
3511 – Production d'électricité	3 277	2 003			0	0			3 277	2 003		
3512 – Transport d'électricité	224	210			-	-			224	210		
3513 – Distribution d'électricité	244	201			-	-			244	201		
3514 – Commerce d'électricité	348	212			-	-			348	212		
3521 – Production de combustibles gazeux	29	7			-	-			29	7		
3522 – Distribution de combustibles gazeux par conduites	4	2			-	-			4	2		
3523 – Commerce de combustibles gazeux par conduites	12	0			-	-			12	0		
3530 – Production et distribution de vapeur et d'air conditionné	40	1			-	-			40	1		
3600 – Captage, traitement et distribution d'eau	88	47			-	-			88	47		
3811 – Collecte des déchets non dangereux	11	0			-	-			11	0		
3821 – Traitement et élimination des déchets non dangereux	22	11			3	3			25	13		
3822 – Traitement et élimination des déchets dangereux	1	1			1	1			2	1		
3831 – Démantèlement d'épaves	1	-			-	-			1	-		
3832 – Récupération de déchets triés	43	0			-	-			43	0		
4110 – Promotion immobilière	270	71			7	0			277	71		
4120 – Construction de bâtiments résidentiels et non résidentiels	30	11			0	0			31	11		
4211 – Construction de routes et autoroutes	82	18			1	0			83	18		
4212 – Construction de voies ferrées de surface et souterraines	6	2			0	0			6	2		
4213 – Construction de ponts et tunnels	3	2			0	0			3	2		
4221 – Construction de réseaux pour fluides	2	1			0	0			2	1		
4222 – Construction de réseaux électriques et de télécommunications	7	0			0	0			7	0		
4291 – Construction d'ouvrages maritimes et fluviaux	10	9			-	-			10	9		
4299 – Construction d'autres ouvrages de génie civil N.C.A.	17	7			1	0			18	7		
4312 – Travaux de préparation des sites	2	1			0	0			2	1		
4321 – Installation électrique	14	2			0	0			14	2		
4322 – Travaux de plomberie et installation de chauffage et de conditionnement d'air	1	0			0	0			1	0		
4339 – Autres travaux de finition	4	1			1	0			4	1		

Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute										
	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan
	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)
4399 – Autres travaux de construction spécialisés N.C.A.	146	25		24	1				171	25		
4511 – Commerce de voitures et de véhicules automobiles légers	188	2		0	-				188	2		
4519 – Commerce d'autres véhicules automobiles	3	0		0	-				3	0		
4520 – Entretien et réparation de véhicules automobiles	1	-		-	-				1	-		
4531 – Commerce de gros d'équipements automobiles	6	1		-	-				6	1		
4612 – Intermédiaires du commerce en combustibles, métaux, minéraux et produits chimiques	4	0		-	-				4	0		
4669 – Commerce de gros d'autres machines et équipements	2	1		0	-				2	1		
4671 – Commerce de gros de combustibles et de produits annexes	9	3		-	-				9	3		
4672 – Commerce de gros de minerais et métaux	17	2		-	-				17	2		
4673 – Commerce de gros de bois, de matériaux de construction et d'appareils sanitaires	4	4		-	-				4	4		
4675 – Commerce de gros de produits chimiques	2	0		-	-				2	0		
4711 – Commerce de détail en magasin non spécialisé à prédominance alimentaire	5	0		0	-				5	0		
4719 – Grands magasins	3	1		0	-				3	1		
4730 – Commerce de détail de carburants en magasin spécialisé	2	0		-	-				2	0		
4910 – Transport ferroviaire interurbain de voyageurs	196	76		-	-				196	76		
4920 – Transports ferroviaires de fret	55	32		-	-				55	32		
4931 – Transports urbains et suburbains de voyageurs	422	277		-	-				422	277		
4939 – Autres transports terrestres de voyageurs N.C.A.	132	22		0	0				132	22		
4941 – Transports routiers de fret	17	0		-	-				17	0		
5110 – Transports aériens de passagers	41	2		-	-				41	2		
5210 – Entreposage et stockage	14	4		0	0				14	4		
5221 – Services auxiliaires des transports terrestres	129	97		-	-				129	97		
5310 – Activités de poste dans le cadre d'une obligation de service universel	7	2		-	-				7	2		
5320 – Autres activités de poste et de courrier	1	0		-	-				1	0		
5510 – Hôtels et hébergement similaire	14	0		0	-				14	0		
5821 – Édition de jeux électroniques	7	-		0	0				7	0		
5829 – Édition d'autres logiciels	1	0		0	0				1	0		
6110 – Télécommunications filaires	17	0		6	0				24	1		
6120 – Télécommunications sans fil	22	3		3	0				25	3		
6190 – Autres activités de télécommunication	78	3		11	1				89	4		
6202 – Conseil informatique	1	0		0	-				1	0		
6209 – Autres activités informatiques	7	3		0	0				7	3		

	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute										
	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan
	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)
Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)												
6311 – Traitement de données, hébergement et activités connexes	25	2		1	0				26	2		
6420 – Activités des sociétés holding	154	45		0	0				154	45		
6619 – Supports juridiques de gestion de patrimoine mobilier	66	63		-	-				66	63		
6810 – Activités des marchands de biens immobiliers	40	8		0	-				40	8		
6820 – Location et exploitation de biens immobiliers propres ou loués	221	35		13	-				234	35		
6831 – Agences immobilières	2	0		0	0				3	0		
6832 – Administration de biens immobiliers	5	2		-	-				5	2		
7010 – Activités des sièges sociaux	3	2		0	0				3	2		
7022 – Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion	2	0		0	-				2	0		
7112 – Activités d'ingénierie	38	7		0	0				38	7		
7312 – Régie publicitaire de médias	80	76		0	0				80	76		
7490 – Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques N.C.A.	5	0		0	0				5	0		
7711 – Location et location-bail de voitures et de véhicules automobiles légers	176	8		-	-				176	8		
7712 – Location et location-bail de camions	1	0		-	-				1	0		
7729 – Location et location-bail d'autres biens personnels et domestiques	7	7		-	-				7	7		
7739 – Location et location-bail d'autres machines, équipements et biens matériels N.C.A.	3	-		-	-				3	-		
7820 – Activités des agences de travail temporaire	8	-		-	-				8	-		
7830 – Autre mise à disposition de ressources humaines	1	-		-	-				1	-		
7911 – Activités des agences de voyage	3	-		-	-				3	-		
8121 – Nettoyage courant des bâtiments	33	-		-	-				33	-		
8230 – Organisation de salons professionnels et congrès	10	4		-	-				10	4		
8690 – Autres activités pour la santé humaine	2	-		-	-				2	-		
9511 – Réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques	1	1		-	-				1	1		
Autres secteurs	25	8		1	0				26	8		

**MODÈLE 2 – GAR INFORMATIONS PAR SECTEUR
(SUR LA BASE DES CAPEX VERTS DES CONTREPARTIES)**

a Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
										Atténuation du changement climatique (CCM)	
				Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
				Valeur comptable brute	Valeur comptable brute						
				Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan
				En environnement millions d'euros (CCM)	En environnement millions d'euros (CCM)	En environnement millions d'euros (CCA)	En environnement millions d'euros (CCA)	En environnement millions d'euros (CCA)	En environnement millions d'euros (CCM + CCA)	En environnement millions d'euros (CCM + CCA)	En environnement millions d'euros (CCM + CCA)
0111 – Culture de céréales (à l'exception de riz), de légumineuses et de graines oléagineuses	13	1			-	-			13	1	
0121 – Culture de la vigne	2	0			-	-			2	0	
0161 – Activités de soutien aux cultures	1	-			-	-			1	-	
0610 – Extraction de pétrole brut	6	0			-	-			6	0	
0620 – Extraction de gaz naturel	84	72			-	-			84	72	
0729 – Extraction d'autres minéraux de métaux non ferreux	19	0			-	-			19	0	
0910 – Activités de soutien à l'extraction d'hydrocarbures	149	4			-	-			149	4	
1051 – Exploitation de laiteries et fabrication de fromage	31	3			-	-			31	3	
1085 – Fabrication de plats préparés	1	-			-	-			1	-	
1091 – Fabrication d'aliments pour animaux de ferme	2	0			-	-			2	0	
1101 – Production de boissons alcooliques distillées	61	4			-	-			61	4	
1102 – Production de vin (de raisin)	229	49			-	-			229	49	
1104 – Production d'autres boissons fermentées non distillées	4	-			-	-			4	-	
1310 – Préparation de fibres textiles et filature	33	3			-	-			33	3	
1330 – Ennoblement textile	58	15			-	-			58	15	
1419 – Fabrication d'autres vêtements et accessoires	7	0			-	-			7	0	
1512 – Fabrication d'articles de voyage, de maroquinerie et de sellerie	3	0			-	-			3	0	
1520 – Fabrication de chaussures	9	6			0	0			9	6	
1712 – Fabrication de papier et de carton	23	20			-	-			23	20	
1721 – Fabrication de papier et carton ondulés et d'emballages en papier ou en carton	1	1			-	-			1	1	
1920 – Raffinage du pétrole	227	183			-	-			227	183	
2011 – Fabrication de gaz industriels	10	3			-	-			10	3	
2012 – Fabrication de colorants et de pigments	2	-			-	-			2	-	
2013 – Fabrication d'autres produits chimiques inorganiques de base N.C.A.	115	19			-	-			115	19	
2014 – Fabrication d'autres produits chimiques organiques de base	50	9			-	-			50	9	
2015 – Fabrication de produits azotes et d'engrais	82	2			-	-			82	2	
2017 – Fabrication de caoutchouc synthétique	6	5			-	-			6	5	
2020 – Fabrication de pesticides et d'autres produits agrochimiques	12	0			-	-			12	0	
2042 – Fabrication de parfums et de produits pour la toilette	34	9			-	-			34	9	

	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD		Entreprises non financières (soumises à la NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD		Entreprises non financières (soumises à la NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute
	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan
	En environnement millions d'euros (CCM)	En environnement millions d'euros (CCM)	En environnement millions d'euros (CCA)	En environnement millions d'euros (CCA)	En environnement millions d'euros (CCA)	En environnement millions d'euros (CCA)	En environnement millions d'euros (CCA)	En environnement millions d'euros (CCA)	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros	En nemental (CCM + CCA) millions d'euros
Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)												
2053 – Fabrication d'huiles essentielles	2	-		-	-		-		2	-		
2059 – Fabrication d'autres produits chimiques N.C.A.	113	19		-	-		-		113	19		
2060 – Fabrication de fibres artificielles ou synthétiques	20	11		-	-		-		20	11		
2110 – Fabrication de produits pharmaceutiques de base	43	2		-	-		-		43	2		
2120 – Fabrication de préparations pharmaceutiques	12	3		-	-		-		12	3		
2211 – Fabrication et rechapage de pneumatiques	2	-		-	-		-		2	-		
2221 – Fabrication de plaques, feuilles, tubes et profilés en matières plastiques	1	0		-	-		-		1	0		
2222 – Fabrication d'emballages en matières plastiques	2	1		-	-		-		2	1		
2229 – Fabrication d'autres articles en matières plastiques	5	4		-	-		-		5	4		
2311 – Fabrication de verre plat	2	1		-	-		-		2	1		
2313 – Fabrication de verre creux	3	2		-	-		-		3	2		
2349 – Fabrication d'autres produits céramiques	2	-		-	-		-		2	-		
2351 – Fabrication de ciment	88	43		-	-		-		88	43		
2363 – Fabrication de béton prêt à l'emploi	3	1		0	0		0		3	1		
2399 – Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques N.C.A.	15	5		0	0		0		15	5		
2410 – Sidérurgie	2 742	87		0	-		-		2 742	87		
2442 – Métallurgie de l'aluminium	21	14		-	-		-		21	14		
2443 – Métallurgie du plomb, du zinc ou de l'étain	16	16		-	-		-		16	16		
2445 – Métallurgie des autres métaux non ferreux	38	1		-	-		-		38	1		
2452 – Fonderie d'acier	38	7		-	-		-		38	7		
2511 – Fabrication de structures métalliques et de parties de structures	119	15		-	-		-		119	15		
2561 – Traitement et revêtement des métaux	144	103		-	-		-		144	103		
2599 – Fabrication d'autres produits métalliques N.C.A.	181	44		-	-		-		181	44		
2611 – Fabrication de composants électroniques	23	0		2	-		2		25	0		
2612 – Fabrication de cartes électroniques assemblées	8	-		-	-		-		8	-		
2630 – Fabrication d'équipements de communication	1	0		0	0		0		1	0		
2651 – Fabrication d'instruments et d'appareils de mesure, d'essai et de navigation	31	5		-	-		-		31	5		
2680 – Fabrication de supports magnétiques et optiques	8	-		-	-		-		8	-		
2711 – Fabrication de moteurs, génératrices et transformateurs électriques	72	44		-	-		-		72	44		
2712 – Fabrication de matériel de distribution et de commande électrique	6	3		-	-		-		6	3		
2720 – Fabrication de piles et d'accumulateurs électriques	1	1		-	-		-		1	1		

	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute								
	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan environnemental	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA)	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA)	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA)
	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)
Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)												
2732 – Fabrication d'autres fils et câbles électroniques ou électriques	136	85		0	-				136	85		
2733 – Fabrication de matériel d'installation électrique	3	1		0	-				3	1		
2740 – Fabrication d'appareils d'éclairage électrique	7	0		-	-				7	0		
2751 – Fabrication d'appareils électroménagers	11	1		-	-				11	1		
2790 – Fabrication d'autres matériels électriques	180	72		0	0				180	72		
2811 – Fabrication de moteurs et turbines, à l'exception des moteurs d'avions et de véhicules	297	134		-	-				297	134		
2815 – Fabrication d'engrenages et d'organes mécaniques de transmission	2	1		-	-				2	1		
2822 – Fabrication de matériel de levage et de manutention	22	8		-	-				22	8		
2824 – Fabrication d'outillage portatif à moteur incorporé	1	-		-	-				1	-		
2829 – Fabrication de machines diverses d'usage général	45	0		-	-				45	0		
2830 – Fabrication de machines agricoles et forestières	2	-		-	-				2	-		
2895 – Fabrication de machines pour les industries du papier et du carton	1	1		-	-				1	1		
2896 – Fabrication de machines pour le travail du caoutchouc ou des plastiques	3	2		-	-				3	2		
2899 – Fabrication d'autres machines d'usage spécifique N.C.A.	24	16		-	-				24	16		
2910 – Construction de véhicules automobiles	1899	431		-	-				1899	431		
2920 – Fabrication de carrosseries et remorques	178	35		-	-				178	35		
2931 – Fabrication d'équipements électriques et électroniques automobiles	13	0		-	-				13	0		
2932 – Fabrication d'autres équipements automobiles	172	32		-	-				172	32		
3011 – Construction de navires et de structures flottantes	19	2		-	-				19	2		
3012 – Construction de bateaux de plaisance	9	1		-	-				9	1		
3020 – Construction de locomotives et d'autre matériel ferroviaire roulant	42	24		-	-				42	24		
3030 – Construction aéronautique et spatiale	13	2		-	-				13	2		
3040 – Construction de véhicules militaires de combat	2	0		-	-				2	0		
3091 – Fabrication de motocycles	12	2		-	-				12	2		
3250 – Fabrication d'instruments et de fournitures à usage médical et dentaire	15	0		-	-				15	0		
3299 – Autres activités manufacturières N.C.A.	22	2		-	-				22	2		
3511 – Production d'électricité	5 370	2 807		1	1				5 371	2 809		
3512 – Transport d'électricité	244	233		-	-				244	233		
3513 – Distribution d'électricité	427	397		1	1				428	398		

	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute										
	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan
	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)
Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)												
3514 – Commerce d'électricité	918	819		-	-				918	819		
3521 – Production de combustibles gazeux	69	60		1	1				70	61		
3522 – Distribution de combustibles gazeux par conduites	13	7		-	-				13	7		
3523 – Commerce de combustibles gazeux par conduites	40	0		-	-				40	0		
3530 – Production et distribution de vapeur et d'air conditionné	47	16		-	-				47	16		
3600 – Captage, traitement et distribution d'eau	73	46		-	-				73	46		
3811 – Collecte des déchets non dangereux	12	0		-	-				12	0		
3821 – Traitement et élimination des déchets non dangereux	11	3		1	1				12	4		
3831 – Démantèlement d'épaves	2	0		-	-				2	0		
3832 – Récupération de déchets triés	48	0		-	-				48	0		
4110 – Promotion immobilière	200	47		2	0				202	47		
4120 – Construction de bâtiments résidentiels et non résidentiels	16	4		0	0				17	4		
4211 – Construction de routes et autoroutes	41	11		0	0				42	11		
4212 – Construction de voies ferrées de surface et souterraines	4	1		0	0				4	1		
4213 – Construction de ponts et tunnels	2	1		0	0				2	1		
4222 – Construction de réseaux électriques et de télécommunications	6	0		0	0				6	0		
4291 – Construction d'ouvrages maritimes et fluviaux	17	17		-	-				17	17		
4299 – Construction d'autres ouvrages de génie civil N.C.A.	12	9		1	0				14	9		
4312 – Travaux de préparation des sites	1	0		0	0				1	0		
4321 – Installation électrique	12	1		0	0				12	1		
4339 – Autres travaux de finition	1	0		0	0				1	0		
4399 – Autres travaux de construction spécialisés N.C.A.	28	4		20	0				49	4		
4511 – Commerce de voitures et de véhicules automobiles légers	194	22		-	-				194	22		
4519 – Commerce d'autres véhicules automobiles	4	1		-	-				4	1		
4520 – Entretien et réparation de véhicules automobiles	1	-		-	-				1	-		
4531 – Commerce de gros d'équipements automobiles	6	0		-	-				6	0		
4612 – Intermédiaires du commerce en combustibles, métaux, minéraux et produits chimiques	23	0		-	-				23	0		
4618 – Intermédiaires spécialisés dans le commerce d'autres produits spécifiques	5	-		-	-				5	-		
4621 – Commerce de gros de céréales, de tabac non manufacture, de semences et d'aliments pour le bétail	2	-		-	-				2	-		

	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute										
		Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan
		En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)
Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)												
4634 – Commerce de gros de boissons	3	0		-	-				3	0		
4639 – Commerce de gros non spécialisé de denrées, boissons et tabac	14	0		-	-				14	0		
4645 – Commerce de gros de parfumerie et de produits de beauté	4	1		-	-				4	1		
4646 – Commerce de gros de produits pharmaceutiques	1	0		-	-				1	0		
4647 – Commerce de gros de meubles, de tapis et d'appareils d'éclairage	2	0		-	-				2	0		
4669 – Commerce de gros d'autres machines et équipements	13	3		0	-				13	3		
4671 – Commerce de gros de combustibles et de produits annexes	187	181		-	-				187	181		
4672 – Commerce de gros de minerais et métaux	21	3		-	-				21	3		
4673 – Commerce de gros de bois, de matériaux de construction et d'appareils sanitaires	11	8		-	-				11	8		
4674 – Commerce de gros (commerce interentreprises) de quincaillerie	5	-		-	-				5	-		
4675 – Commerce de gros de produits chimiques	9	1		-	-				9	1		
4711 – Commerce de détail en magasin non spécialisé à prédominance alimentaire	75	2		-	-				75	2		
4719 – Grands magasins	1 442	301		-	-				1 442	301		
4730 – Commerce de détail de carburants en magasin spécialisé	5	4		-	-				5	4		
4759 – Commerce de détail de meubles, appareils d'éclairage et autres articles de ménage en magasin spécialisé	1	-		-	-				1	-		
4771 – Commerce de détail d'habillement en magasin spécialisé	75	19		-	-				75	19		
4772 – Commerce de détail de chaussures et d'articles en cuir en magasin spécialisé	5	0		-	-				5	0		
4791 – Vente à distance	9	0		0	0				9	0		
4910 – Transport ferroviaire interurbain de voyageurs	231	37		-	-				231	37		
4920 – Transports ferroviaires de fret	68	15		-	-				68	15		
4931 – Transports urbains et suburbains de voyageurs	525	245		-	-				525	245		
4939 – Autres transports terrestres de voyageurs N.C.A.	129	23		-	-				129	23		
4941 – Transports routiers de fret	36	0		-	-				36	0		
5010 – Transports maritimes et côtiers de passagers	8	2		-	-				8	2		
5020 – Transports maritimes et côtiers de fret	8	0		-	-				8	0		
5110 – Transports aériens de passagers	144	26		-	-				144	26		
5210 – Entreposage et stockage	32	8		0	0				32	8		
5221 – Services auxiliaires des transports terrestres	166	134		-	-				166	134		

	a	b	c	d	e	f	g	h	y	z	aa	ab
	Atténuation du changement climatique (CCM)				Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD
	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute	Valeur comptable brute								
	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan	Dont durable sur le plan environnemental	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA)	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA)	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA)
	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCM)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En environnemental millions d'euros (CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)	En nemental millions d'euros (CCM + CCA)
Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)												
5229 – Autres services auxiliaires des transports	1	0		-	-				1	0		
5310 – Activités de poste dans le cadre d'une obligation de service universel	7	4		-	-				7	4		
5320 – Autres activités de poste et de courrier	2	0		-	-				2	0		
5510 – Hôtels et hébergement similaire	168	0		-	-				168	0		
5610 – Restaurants et services de restauration mobile	1	0		-	-				1	0		
5629 – Autres services de restauration N.C.A.	4	0		-	-				4	0		
5811 – Édition de livres	13	3		-	-				13	3		
5814 – Édition de revues et périodiques	2	1		0	-				2	1		
5829 – Édition d'autres logiciels	5	0		0	0				5	0		
6110 – Télécommunications filaires	31	1		1	0				32	1		
6120 – Télécommunications sans fil	6	1		2	0				8	1		
6190 – Autres activités de télécommunication	607	1		1	0				608	1		
6201 – Programmation informatique	1	0		0	0				1	0		
6202 – Conseil informatique	18	0		6	0				24	0		
6203 – Gestion d'installations informatiques	3	1		-	-				3	1		
6209 – Autres activités informatiques	68	13		-	-				68	13		
6311 – Traitement de données, hébergement et activités connexes	28	3		1	0				29	3		
6399 – Autres services d'information N.C.A.	2	0		-	-				2	0		
6420 – Activités des sociétés holding	324	47		0	0				324	47		
6619 – Supports juridiques de gestion de patrimoine mobilier	77	56		-	-				77	56		
6810 – Activités des marchands de biens immobiliers	19	9		0	0				19	9		
6820 – Location et exploitation de biens immobiliers propres ou loués	239	70		0	0				239	70		
6832 – Administration de biens immobiliers	5	3		-	-				5	3		
7010 – Activités des sièges sociaux	6	2		0	0				6	2		
7022 – Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion	17	0		0	0				17	0		
7112 – Activités d'ingénierie	45	16		-	-				45	16		
7311 – Activités des agences de publicité	36	0		-	-				36	0		
7312 – Régie publicitaire de médias	85	67		-	-				85	67		
7490 – Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques N.C.A.	36	1		0	0				36	1		
7711 – Location et location-bail de voitures et de véhicules automobiles légers	197	31		-	-				197	31		
7712 – Location et location-bail de camions	1	0		-	-				1	0		
7729 – Location et location-bail d'autres biens personnels et domestiques	7	7		-	-				7	7		

a Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	b	c	d	e Atténuation du changement climatique (CCM)	f Adaptation au changement climatique (CCA)	g	h	y	z	aa	ab	TOTAL (CCM + CCA)					
												Entreprises non financières (soumises à la NFRD)		PME et autres entreprises non financières non soumises à la NFRD		Entreprises non financières (soumises à la NFRD)	
				Valeur comptable brute	Dont durable sur le plan	Valeur comptable brute	Dont durable sur le plan	Valeur comptable brute	Dont durable sur le plan	Valeur comptable brute	Dont durable sur le plan	En environ- nemental millions d'euros (CCM)	En environ- nemental millions d'euros (CCM)	En environ- nemental millions d'euros (CCA)	En environ- nemental millions d'euros (CCA)	En environ- nemental millions d'euros (CCA + millions (CCM + CCA))	En environ- nemental millions d'euros (CCM + CCA)
7735 – Location et location-bail de matériels de transport aérien	13	4			-	-				13	4						
7739 – Location et location-bail d'autres machines, équipements et biens matériels N.C.A.	3	-			-	-				3	-						
7820 – Activités des agences de travail temporaire	9	-			-	-				9	-						
7830 – Autre mise à disposition de ressources humaines	1	-			-	-				1	-						
7911 – Activités des agences de voyage	40	-			-	-				40	-						
8121 – Nettoyage courant des bâtiments	37	-			-	-				37	-						
8129 – Désinfection, désinsectisation, dératisation	28	1			-	-				28	1						
8211 – Services administratifs combinés de bureau	6	0			-	-				6	0						
8230 – Organisation de salons professionnels et congrès	31	1			-	-				31	1						
8299 – Autres activités de soutien aux entreprises N.C.A.	1	0			0	0				1	0						
8690 – Autres activités pour la santé humaine	53	22			-	-				53	22						
8730 – Hébergement social pour personnes âgées ou handicapées physiques	2	1			-	-				2	1						
9002 – Activités de soutien au spectacle vivant	8	2			0	-				8	2						
9200 – Organisation de jeux de hasard et d'argent	4	0			-	-				4	0						
Autres secteurs	29	9			1	0				30	9						

**MODÈLE 3 – ICP GAR EN COURS
(SUR LA BASE DES CHIFFRES D'AFFAIRES VERTS DES CONTREPARTIES)**

a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	af			
Date de référence des informations T																	
Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					Total (CCM + CCA)							
Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)							
Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)																	
(% du total des actifs couverts au dénominateur)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)							
GAR – ACTIFS COUVERTS PAR LE NUMÉRATEUR ET LE DÉNOMINATEUR					Dont utilisation du produit transitoire habilitant					Dont financement spécialisé habilitant							
Dont utilisation du produit transitoire habilitant					Dont financement spécialisé habilitant					Dont utilisation du produit transitoire habilitant							
Part du total des actifs couverts																	
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	41,09 %	4,50 %	1,42 %	0,13 %	0,15 %	0,09 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	41,18 %	4,51 %	1,42 %	0,13 %	0,15 %	18,34 %	
2	Entreprises financières	39,30 %	4,72 %	0,00 %	0,05 %	0,05 %	0,13 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	39,43 %	4,72 %	0,00 %	0,05 %	0,05 %	10,06 %
3	Établissements de crédit	40,13 %	4,82 %	0,00 %	0,03 %	0,03 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	40,23 %	4,82 %	0,00 %	0,03 %	0,03 %	9,92 %	
4	Prêts et avances	40,31 %	4,90 %	0,00 %	0,03 %	0,03 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	40,34 %	4,90 %	0,00 %	0,03 %	0,03 %	9,76 %	
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	29,74 %	0,22 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	4,13 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	33,87 %	0,22 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,15 %	
6	Instruments de capitaux propres	41,85 %	4,69 %		0,05 %	0,03 %	0,01 %	0,00 %		0,00 %	41,86 %	4,69 %		0,05 %	0,03 %	0,01 %	
7	Autres entreprises financières	15,16 %	1,82 %	0,00 %	0,54 %	0,57 %	1,19 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	16,34 %	1,82 %	0,00 %	0,54 %	0,57 %	0,14 %	
8	Dont entreprises d'investissement	30,49 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	30,49 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,03 %	0,03 %	
9	Prêts et avances	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	29,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	29,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,03 %	
11	Instruments de capitaux propres	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %	
12	Dont sociétés de gestion	10,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	43,88 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	54,77 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
13	Prêts et avances	10,91 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	43,96 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	54,87 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)														0,00 %		
15	Instruments de capitaux propres	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	10,20 %	0,00 %		0,00 %	10,20 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %	
16	Dont entreprises d'assurance	8,08 %	1,85 %	0,00 %	0,70 %	0,22 %	1,52 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	9,60 %	1,85 %	0,00 %	0,70 %	0,22 %	0,06 %	
17	Prêts et avances	6,62 %	1,43 %	0,00 %	0,54 %	0,17 %	5,59 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	12,21 %	1,43 %	0,00 %	0,54 %	0,17 %	0,01 %	
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	9,52 %	2,20 %	0,00 %	0,83 %	0,26 %	0,83 %	0,00 %	0,00 %	10,35 %	2,20 %	0,00 %	0,83 %	0,26 %	0,00 %		
19	Instruments de capitaux propres	8,38 %	1,93 %		0,73 %	0,23 %	0,58 %	0,00 %		0,00 %	8,96 %	1,94 %		0,73 %	0,23 %	0,05 %	
20	Entreprises non financières	29,83 %	8,54 %	1,88 %	1,73 %	2,10 %	0,16 %	0,01 %	0,00 %	0,01 %	29,99 %	8,55 %	1,88 %	1,73 %	2,11 %	0,77 %	
21	Prêts et avances	29,02 %	8,48 %	2,01 %	1,75 %	1,96 %	0,17 %	0,01 %	0,00 %	0,01 %	29,19 %	8,49 %	2,01 %	1,75 %	1,97 %	0,70 %	
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	42,31 %	9,49 %	0,00 %	1,43 %	4,20 %	0,08 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	42,40 %	9,49 %	0,00 %	1,43 %	4,20 %	0,07 %	
23	Instruments de capitaux propres	17,81 %	5,36 %		0,31 %	3,17 %	0,06 %	0,00 %		0,00 %	17,87 %	5,37 %		0,31 %	3,17 %	0,00 %	

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	af		
	Date de référence des informations T																
	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					Total (CCM + CCA)						
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)						
Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)																	
(% du total des actifs couverts au dénominateur)		Dont utilisation du produit				Dont utilisation du produit transitoire				Dont financement spécialisé				Dont utilisation du produit			
24	Ménages	58,09 %	5,47 %	5,47 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	58,09 %	5,47 %	5,47 %	0,00 %	0,00 %	6,18 %
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	93,02 %	8,89 %	8,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	93,02 %	8,89 %	8,89 %	0,00 %	0,00 %	6,10 %
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	88,25 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	88,25 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,09 %
27	dont prêts pour véhicules à moteur	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %						0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
28	Financement d'administrations locales	22,84 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	22,84 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,33 %	
29	Financement de logements	28,38 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	28,38 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
30	Autres financements d'administrations locales	22,83 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	22,83 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,33 %	
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
32	Total des actifs du GAR	27,01 %	2,96 %	0,93 %	0,08 %	0,10 %	0,06 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	27,07 %	2,96 %	0,93 %	0,08 %	0,10 %	18,34 %	

**MODÈLE 3 – ICP GAR EN COURS
(SUR LA BASE DES CAPEX VERTS DES CONTREPARTIES)**

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	af		
	Date de référence des informations T																
	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					Total (CCM + CCA)						
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)						
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)						
	(% du total des actifs couverts au dénominateur)		Dont utilisation du produit transitoire			Dont habilitant			Dont financement spécialisé			Dont habilitant			Part du total des actifs couverts		
	GAR – ACTIFS COUVERTS PAR LE NUMÉRATEUR ET LE DÉNOMINATEUR																
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	40,92 %	4,87 %	1,42 %	0,13 %	0,28 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	40,93 %	4,87 %	1,42 %	0,13 %	0,28 %	18,23 %	
2	Entreprises financières	37,31 %	4,79 %	0,00 %	0,05 %	0,08 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	37,32 %	4,79 %	0,00 %	0,05 %	0,08 %	9,52 %
3	Établissements de crédit	38,16 %	4,85 %	0,00 %	0,02 %	0,05 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	38,16 %	4,85 %	0,00 %	0,02 %	0,05 %	9,41 %	
4	Prêts et avances	38,29 %	4,93 %	0,00 %	0,02 %	0,05 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	38,29 %	4,93 %	0,00 %	0,02 %	0,05 %	9,27 %	
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	30,89 %	0,23 %	0,00 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	30,89 %	0,23 %	0,00 %	0,00 %	0,02 %	0,13 %	
6	Instruments de capitaux propres	39,40 %	4,70 %		0,03 %	0,05 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %	39,41 %	4,70 %		0,03 %	0,05 %	0,01 %	
7	Autres entreprises financières	12,87 %	3,14 %	0,00 %	0,84 %	1,00 %	0,04 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	12,91 %	3,14 %	0,00 %	0,84 %	1,00 %	0,11 %	
8	Dont entreprises d'investissement	11,90 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	11,90 %	0,01 %	0,00 %	0,01 %	0,01 %		
9	Prêts et avances	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		
10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	10,03 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,03 %	0,01 %	0,00 %	0,01 %	0,01 %		
11	Instruments de capitaux propres	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %	
12	Dont sociétés de gestion	10,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
13	Prêts et avances	10,91 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,91 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)															0,00 %	
15	Instruments de capitaux propres	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %	
16	Dont entreprises d'assurance	9,07 %	2,82 %	0,00 %	0,99 %	0,14 %	0,05 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	9,12 %	2,82 %	0,00 %	0,99 %	0,14 %	0,06 %	
17	Prêts et avances	7,38 %	2,18 %	0,00 %	0,76 %	0,11 %	0,04 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	7,42 %	2,18 %	0,00 %	0,76 %	0,11 %	0,01 %	
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	10,69 %	3,36 %	0,00 %	1,17 %	0,17 %	0,06 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,75 %	3,36 %	0,00 %	1,17 %	0,17 %	0,00 %	
19	Instruments de capitaux propres	9,41 %	2,96 %		1,04 %	0,15 %	0,05 %	0,00 %		0,00 %	9,46 %	2,96 %		1,04 %	0,15 %	0,05 %	
20	Entreprises non financières	42,91 %	14,09 %	1,88 %	1,87 %	3,98 %	0,09 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	43,00 %	14,10 %	1,88 %	1,87 %	3,98 %	1,11 %	
21	Prêts et avances	42,54 %	14,12 %	2,01 %	1,88 %	3,79 %	0,09 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	42,63 %	14,13 %	2,01 %	1,88 %	3,79 %	1,03 %	
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	48,77 %	13,80 %	0,00 %	1,67 %	6,83 %	0,08 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	48,85 %	13,80 %	0,00 %	1,67 %	6,83 %	0,08 %	
23	Instruments de capitaux propres	29,13 %	9,01 %		0,56 %	3,08 %	0,65 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	29,78 %	9,01 %		0,56 %	3,08 %	0,00 %	
24	Ménages	58,09 %	5,47 %	5,47 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	58,09 %	5,47 %	5,47 %	0,00 %	0,00 %	6,18 %	
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	93,02 %	8,89 %	8,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	93,02 %	8,89 %	8,89 %	0,00 %	0,00 %	6,10 %	

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	af		
	Date de référence des informations T																
	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					Total (CCM + CCA)						
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)						
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (alignés sur la Taxonomie)						
	(% du total des actifs couverts au dénominateur)		Dont utilisation du produit			Dont transitoire			Dont habilitant			Dont financement spécialisé			Dont habilitant		
															Part du total des actifs couverts		
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments		88,25 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	88,25 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		
27	dont prêts pour véhicules à moteur		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %					0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		
28	Financement d'administrations locales		24,44 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	24,44 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,42 %	
29	Financement de logements		28,38 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	28,38 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
30	Autres financements d'administrations locales		24,44 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	24,44 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,42 %	
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux		0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	
	32 TOTAL DES ACTIFS DU GAR		26,90 %	3,20 %	0,93 %	0,09 %	0,18 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	26,90 %	3,20 %	0,93 %	0,09 %	0,18 %	18,23 %

Les prêts immobiliers aux ménages constituent le poste d'actifs éligibles le plus élevé pour le Groupe Crédit Agricole. Les prêts immobiliers alignés sur les critères de la taxonomie sont ceux qui (i) ont la meilleure performance énergétique et (ii) ne sont pas soumis à un risque physique chronique ou aigu.

- Les biens immobiliers dont le niveau de performance énergétique appartient aux 15% les plus performants du parc immobilier national ou régional (pour les biens dont le permis de construire été déposé avant le 31/12/2020) ou dont la consommation énergétique est au moins inférieure à 10% au seuil fixé par la réglementation NZEB- *Nearly zero-emission building*, c'est-à-dire les bâtiments à la consommation d'énergie quasi nulle (pour les biens dont le permis a été déposé après le 31/12/2020), respectent les critères de contribution substantielle de la taxonomie. Pour l'analyse de l'alignement et sur la base des études réalisées par l'Observatoire de

l'Immobilier Durable, Crédit Agricole S.A. définit les biens immobiliers appartenant aux 15% les plus performants du parc immobilier français comme étant les biens anciens ayant un DPE A ou B et les biens immobiliers neufs soumis à la réglementation thermique RT 2012. Par ailleurs, conformément à l'interprétation du Ministère français de la Transition écologique, les biens soumis à la réglementation environnementale RE 2020 respectent le critère NZEB-10%.

L'identification et l'évaluation des risques physiques ont été réalisées sur la base de la méthodologie utilisée pour le reporting réglementaire Pilier 3 ESG. Cette méthodologie vise à identifier les aléas de risques auxquels les bâtiments sont exposés et évaluer les risques sur la base d'un scénario à 2050. Les biens immobiliers soumis à un risque physique chronique ou aigu sont considérés comme non alignés faute de mise en place d'un plan d'adaptation.

MODÈLE 4 – ICP GAR FLUX (SUR LA BASE DES CA ET CAPEX VERTS DES CONTREPARTIES)

Le projet de communication de la Commission européenne du 21 décembre 2023 a clarifié la méthode de calcul du flux qui correspond à la valeur comptable brute des nouvelles expositions sans déduction des montants des remboursements de prêts ou des cessions de titres au cours de l'année précédant la date de publication. Crédit Agricole S.A. n'étant pas en mesure d'appliquer les recommandations de cette communication en raison de sa

publication tardive, il n'est donc pas possible de présenter ce tableau pour le 31 décembre 2023.

Crédit Agricole S.A. publiera le tableau 4 – ICP GAR Flux pour l'arrêté au 31 décembre 2024 selon la méthodologie précisée dans le projet de communication de la Commission européenne du 21 décembre 2023 qui consiste à ne retenir que les nouvelles opérations de l'année sans tenir compte des remboursements ou désinvestissements.

MODÈLE 5 – ICP DES EXPOSITIONS DE HORS BILAN (SUR LA BASE DES CHIFFRES D'AFFAIRES VERTS DES CONTREPARTIES)

a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae		
Date de référence des informations T															
Atténuation du changement climatique (CCM)						Adaptation au changement climatique (CCA)						Total (CCM + CCA)			
Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)						Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)						Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)			
(% par rapport au total des actifs hors bilan éligibles)															
1	Garanties financières (ICP FinGuar)	17,16 %	3,50 %	0,00 %	0,40 %	0,92 %	3,66 %	0,00 %	0,00 %	20,81 %	3,50 %	0,00 %	0,40 %	0,92 %	
2	Actifs sous gestion (ICP AuM) ⁽¹⁾	0,00 %	1,62 %	0,00 %	0,05 %	0,69 %	0,00 %	0,09 %	0,00 %	0,07 %	5,54 %	2,81 %	1,25 %	0,05 %	0,77 %

MODÈLE 5 – ICP DES EXPOSITIONS DE HORS BILAN (SUR LA BASE DES CAPEX VERTS DES CONTREPARTIES)

a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae		
Date de référence des informations T															
Atténuation du changement climatique (CCM)						Adaptation au changement climatique (CCA)						Total (CCM + CCA)			
Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)						Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)						Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la Taxonomie (éligibles à la Taxonomie)			
(% par rapport au total des actifs hors bilan éligibles)															
1	Garanties financières (ICP FinGuar)	19,32 %	4,53 %	0,00 %	0,65 %	0,85 %	0,11 %	0,00 %	0,00 %	19,42 %	4,53 %	0,00 %	0,65 %	0,85 %	
2	Actifs sous gestion (ICP AuM) ⁽¹⁾	0,00 %	2,65 %	0,00 %	0,07 %	0,97 %	0,00 %	0,25 %	0,00 %	0,17 %	6,73 %	2,91 %	0,00 %	0,07 %	1,14 %

(1) L'ensemble des éléments chiffrés présentés dans cette ligne du tableau dépend des données externes du fournisseur MSCI, qui porte seul la responsabilité de la qualité de ses données. Ces données externes d'éligibilité ou d'alignement ne couvrent que 18% des données reprises au dénominateur. Par ailleurs, les données d'encours intègrent l'ensemble des émetteurs, y compris ceux non assujettis à la NFRD.

ACTIVITÉS LIÉES À L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE ET AU GAZ FOSSILE

Conformément aux dispositions du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, Crédit Agricole S.A. publie les tableaux relatifs aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. S'agissant des ICP d'alignement, les tableaux présentés concernent les ratios d'actifs verts (GAR) en vision CA et Capex. Les autres indicateurs (GAR flux, GAR hors bilan) ne sont pas publiés.

MODÈLE 1 – ACTIVITÉS LIÉES À L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE ET AU GAZ FOSSILE

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
Activités liées au gaz fossile		
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

**MODÈLE 2 – ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE (DÉNOMINATEUR)
(SUR LA BASE DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES CONTREPARTIES)**

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)	
		En millions d'euros	%	En millions d'euros	%	En millions d'euros	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	1	0 %	1	0 %	-	0 %
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	987	0 %	987	0 %	-	0 %
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0 %	0	0 %	-	0 %
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	34 791	3 %	34 785	3 %	6	0 %
8	TOTAL ICP APPLICABLE	1208 094	100 %	1208 094	100 %	1208 094	100 %

**MODÈLE 2 – ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE (DÉNOMINATEUR)
(SUR LA BASE DES CAPEX DES CONTREPARTIES)**

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)	
		En millions d'euros	%	En millions d'euros	%	En millions d'euros	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	41	0 %	41	0 %	-	0 %
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	1 119	0 %	1 119	0 %	-	0 %
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0 %	0	0 %	-	0 %
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	0	0 %	0	0 %	-	0 %
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	37 497	3 %	37 491	3 %	6	0 %
8	TOTAL ICP APPLICABLE	1208 094	100 %	1208 094	100 %	1208 094	100 %

**MODÈLE 3 – ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE (NUMÉRATEUR)
(SUR LA BASE DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES CONTREPARTIES)**

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)	
		En millions d'euros	%	En millions d'euros	%	En millions d'euros	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	1	0 %	1	0 %	-	0 %
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	987	3 %	987	3 %	-	0 %
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0 %	0	0 %	-	0 %
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable	34 791	97 %	34 785	97 %	6	0 %
8	MONTANT TOTAL ET PROPORTION TOTALE DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE AU NUMÉRATEUR DE L'ICP APPLICABLE	35 780	100 %	35 774	100 %	6	0 %

**MODÈLE 3 – ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE (NUMÉRATEUR)
(SUR LA BASE DES CAPEX DES CONTREPARTIES)**

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)	
		En millions d'euros	%	En millions d'euros	%	En millions d'euros	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	41	0 %	41	0 %	-	0 %
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	1 119	3 %	1 119	3 %	-	0 %
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0 %	0	0 %	-	0 %
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	0	0 %	0	0 %	-	0 %
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0 %	-	0 %	-	0 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable	37 497	97 %	37 491	97 %	6	0 %
8	MONTANT TOTAL ET PROPORTION TOTALE DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE AU NUMÉRATEUR DE L'ICP APPLICABLE	38 657	100 %	38 652	100 %	6	0 %

**MODÈLE 4 – ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE MAIS NON ALIGNÉES SUR CELLE-CI
(SUR LA BASE DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES CONTREPARTIES)**

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)	
		En millions d'euros	%	En millions d'euros	%	En millions d'euros	%
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	1	0 %	1	0 %	-	0 %
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	2	0 %	2	0 %	-	0 %
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	4	0 %	4	0 %	-	0 %
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	254	0 %	254	0 %	-	0 %
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	216	0 %	216	0 %	-	0 %
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	0	0 %	0	0 %	-	0 %
7	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	290 903	24 %	290 230	24 %	673	0 %
8	MONTANT TOTAL ET PROPORTION TOTALE DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE, MAIS NON ALIGNÉES SUR CELLE-CI, AU DÉNOMINATEUR DE L'ICP APPLICABLE	291 379	24 %	290 706	24 %	673	0 %

**MODÈLE 4 – ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE MAIS NON ALIGNÉES SUR CELLE-CI
(SUR LA BASE DES CAPEX DES CONTREPARTIES)**

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)	
		En millions d'euros	%	En millions d'euros	%	En millions d'euros	%
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	0	0 %	0	0 %	-	0 %
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	1	0 %	1	0 %	-	0 %
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	2	0 %	2	0 %	-	0 %
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	111	0 %	111	0 %	-	0 %
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	197	0 %	197	0 %	-	0 %
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	0	0 %	0	0 %	-	0 %
7	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	286 134	24 %	286 084	24 %	50	0 %
8	MONTANT TOTAL ET PROPORTION TOTALE DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE, MAIS NON ALIGNÉES SUR CELLE-CI, AU DÉNOMINATEUR DE L'ICP APPLICABLE	286 444	24 %	286 394	24 %	50	0 %

**MODÈLE 5 – ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE
(SUR LA BASE DES CHIFFRES D'AFFAIRES DES CONTREPARTIES)**

Ligne	Activités économiques	En millions d'euros	Pourcentage
1	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	6 119	1 %
2	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	6 036	0 %
3	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	3 024	0 %
4	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	1 760	0 %
5	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	3 498	0 %
6	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	6 094	1 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxonomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	854 405	71 %
8	MONTANT TOTAL ET PROPORTION TOTALE DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE AU DÉNOMINATEUR DE L'ICP APPLICABLE	880 936	73 %

**MODÈLE 5 – ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE
(SUR LA BASE DES CAPEX DES CONTREPARTIES)**

Ligne	Activités économiques	En millions d'euros	Pourcentage
1	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	5 854	0 %
2	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	4 480	0 %
3	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	3 039	0 %
4	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	2	0 %
5	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	4	0 %
6	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	8	0 %
7	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxonomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	869 607	72 %
8	MONTANT TOTAL ET PROPORTION TOTALE DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE AU DÉNOMINATEUR DE L'ICP APPLICABLE	882 993	73 %

CHIFFRES SUR LE PÉRIMÈTRE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE AU 31 DÉCEMBRE 2023 (PUBLICATION DE FAÇON VOLONTAIRE)

MODÈLE 0 – RÉCAPITULATIF DES ICP À PUBLIER PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 8 DU RÈGLEMENT ÉTABLISSANT LA TAXONOMIE

Crédit Agricole S.A. est assujetti à la publication du reporting Taxonomie, toutefois les ratios principaux (GAR) et supplémentaires sont publiés de façon volontaire sur le périmètre Groupe Crédit Agricole qui intègre les Caisses régionales. Les méthodologies de détermination de ces indicateurs sont identiques à celles utilisées pour Crédit Agricole S.A.

		Total des actifs durables sur le plan environnemental (en millions d'euros)	ICP (base CA)	ICP (base Capex)	% de couverture (par rapport au total des actifs)	% d'actifs exclus du numérateur du GAR (article 7, paragraphes 2 et 3 et section 1.1.2 de l'annexe V)	% d'actifs exclus du dénominateur du GAR (article 7, paragraphe 1 et section 1.2.4 de l'annexe V)
ICP principal	Encours du ratio d'actifs verts (GAR)	58 211	3,97 %	4,18 %	71,32 %	60,03 %	28,68 %
ICP supplémentaires GAR (flux)							
	<i>Portefeuille de négociation</i>				-		
	<i>Garanties financières</i>	559	2,79 %	3,99 %			
	<i>Actifs sous gestion</i> ⁽¹⁾	40 011	2,81 %	2,91 %			
	<i>Frais et commissions perçus</i>			-			

TRADUCTION OPÉRATIONNELLE DES EXIGENCES DE PUBLICATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8 DU RÈGLEMENT TAXONOMIE

L'accélération de l'investissement et du financement dans les énergies vertes est impérative pour contribuer efficacement à l'urgence de la transition énergétique, en lieu et place des énergies fossiles. En effet, mettre uniquement un terme au 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 vertes 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.

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. Toutefois, la stratégie de Crédit Agricole ne se limite pas aux financements, sur lesquels porte la taxonomie, mais intègre également les investissements sur le bilan de Crédit Agricole, 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. 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.

⁽¹⁾ L'ensemble des éléments chiffrés présentés dans cette ligne du tableau dépend des données externes du fournisseur MSCI, qui porte seul la responsabilité de la qualité de ses données. Ces données externes d'éligibilité ou d'alignement ne couvrent que 18% des données reprises au dénominateur. Par ailleurs, les données d'encours intègrent l'ensemble des émetteurs, y compris ceux non assujettis à la NFRD.

5.4. 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⁽¹⁾, 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 CO₂) :

Zones géographiques	Secteurs							Services publics	Total
	Agriculture	Immobilier	Énergie	Industrie	Transport	Gestion des déchets			
France	24 577	6 764	3 893	3 180	10 842	3 962	668	53 886	
Allemagne	153	181	1 023	346	2 037	2	3	3 746	
Espagne	4	83	592	89	1 034	45	24	1 871	
Italie	219	833	3 008	1 173	3 651	172	-	9 056	
Royaume-Uni	352	119	963	242	755	95	1	2 527	
Autres Europe de l'Ouest	555	332	2 205	1 012	3 058	10	50	7 222	
Autres Europe	- 549	304	915	854	1 049	114	-	2 687	
Afrique Moyen-Orient	-10	19	991	548	1 804	131	-	3 484	
États-Unis	-48	469	3 413	2 743	3 731	89	202	10 598	
Autres Amérique du Nord	33	28	238	172	1 877	2	-	2 360	
Amérique du Sud	577	12	655	676	2 678	265	-	4 862	
Chine	-1	42	981	1 487	529	-	-	3 037	
Inde	0	7	1 463	269	314	60	-	2 115	
Japon	1	41	4	55	1 778	-	-	1 880	
Autres Asie	110	99	2 370	1 021	1 756	112	-	5 467	
TOTAL (MILLIERS TCO₂E)	25 972	9 345	22 712	13 867	36 895	5 059	948	114 798	

HISTORIQUE

Les émissions liées aux investissements et aux financements du Groupe (scope 3) ainsi estimées ont augmenté, chaque année, entre 2020 et 2022, la raison principale de cette augmentation étant la croissance soutenue des encours d'investissement et de financement du Groupe sur cette période.

Il convient de noter que les données de calcul (émissions GES, valeur ajoutée) ont été mises à jour en 2023 sur la base des dernières données publiques disponibles. Cela explique la diminution significative de l'empreinte indirecte du Groupe entre 2022 (153 Mt équivalent de CO₂) et 2023 (115 Mt équivalent de CO₂). En effet, la réduction des émissions dans certaines zones géographiques (notamment en Europe) a été accentuée par la croissance du PIB global (entraînant donc une hausse de la valeur ajoutée par secteur).

	Unité	2023	2022	2021
Total des émissions liées à l'empreinte indirecte (groupe Crédit Agricole)	MtCO ₂ e	115	153	147

INTENSITÉ DES ÉMISSIONS LIÉES À L'EMPREINTE INDIRECTE

Cet indicateur est calculé en divisant les émissions de gaz à effet de serre liées aux financements et investissements du groupe Crédit Agricole estimées selon la méthode SAFE par les encours totaux du Groupe cartographiés par la méthode SAFE.

	Unité	2023	2022	2021
Intensité des émissions liées à l'empreinte indirecte (groupe Crédit Agricole)	ktCO ₂ e/k€	58,65	79,02	82,24

(1) Le guide méthodologique de la méthode SAFE est disponible sur le site internet de Crédit Agricole CIB : <https://www.ca-cib.fr/fr/engagement-societal-et-finance-durable>

Mesures liées à l'empreinte environnementale liée au fonctionnement de Crédit Agricole S.A.

5.5. 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	2023	2022	2021
SCOPE 1⁽¹⁾	TCO₂E	26 434	27 997	20 601
dont consommation de gaz des bâtiments	tCO ₂ e	14 400	17 847	19 140
dont consommation de fioul des bâtiments	tCO ₂ e	1 051	1 557	1 461
dont consommation de carburant de la flotte de véhicules	tCO ₂ e	10 983	8 592	NP ⁽²⁾
SCOPE 2⁽³⁾	TCO₂E	20 683	25 439	75 171
dont consommation d'électricité des bâtiments	tCO ₂ e	12 957	15 867	62 512
dont consommation d'électricité des <i>data centers</i>	tCO ₂ e	2 402	2 996	5 405
dont réseau de chaleur	tCO ₂ e	5 152	6 485	7 169
dont réseau de froid	tCO ₂ e	172	91	85
SCOPE 3 (AMONT)	TCO₂E	29 702	22 751	NP
3.3. Émissions liées à l'énergie non incluses dans les scopes 1 et 2	tCO ₂ e	3 698	3 761	NP
3.6. Déplacements professionnels	tCO ₂ e	26 004 ⁽⁵⁾	18 990	4 598
<i>Périmètre couvert</i> ⁽⁴⁾		100 %	100 %	100 %

(1) En 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) Depuis 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) Sur la base des entités incluses dans le périmètre de reporting (cf. partie 5.7 "Note méthodologique").

(5) Augmentation des émissions liées aux déplacements professionnels suite à la levée des restrictions de voyage dans plusieurs pays.

ÉNERGIE

Indicateurs	Unité	2023	2022	2021
CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE	MWh	398 861	461 239	508 236
Électricité	MWh	307 409	347 939	387 400
dont électricité non renouvelable	MWh	35 905	48 769	NP
consommation hors <i>data centers</i>	MWh	30 838	36 327	NP
consommation <i>data centers</i>	MWh	5 067	12 442	NP
dont électricité renouvelable	MWh	271 504	299 170	NP
consommation hors <i>data centers</i>	MWh	209 732	236 030	NP
consommation <i>data centers</i>	MWh	61 771	63 140	NP
Réseau de chaleur	MWh	19 082	24 108	26 651
Réseau de froid	MWh	5 605	5 814	5 415
Gaz	MWh	63 396	78 571	84 259
Fioul	MWh	3 369	4 807	4 510
PART D'ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE	%	88	86	NP
<i>Périmètre couvert</i>	%	100 %	100 %	100 %

DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Indicateurs	Unité	2023	2022
DISTANCES PARCOURUES	MILLIERS DE KM	138 922 ⁽¹⁾	102 248
Dont distances parcourues en train	milliers de km	40 435	28 813
Dont distances parcourues en avion	milliers de km	98 487	74 538
Périmètre couvert		100 %	100 %

EAU

Indicateurs	Unité	2023	2022	2021
CONSOMMATION D'EAU	M ³	617 970	668 977	740 906
Périmètre couvert		100 %	100 %	100 %

DÉCHETS

Indicateurs	Unité	2023	2022	2021
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS COLLECTÉS	TONNES	3 875	4 189	3 955
Dont déchets réutilisés, valorisés ou recyclés	tonnes	3 202	3 531	2 413
PART DE DÉCHETS RÉUTILISÉS, VALORISÉS OU RECYCLÉS	%	83	84	61
Périmètre couvert		100 %	100 %	100 %

PAPIER

Indicateurs	Unité	2023	2022	2021
CONSOMMATION TOTALE DE PAPIER	TONNES	9 764	12 938	24 302
Dont papier responsable	tonnes	9 160	11 673	NP
PART DE PAPIER RESPONSABLE	%	94	90	NP
Périmètre couvert		100 %	100 %	100 %

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 Caisse régionales.

En 2023, ce sont plus de 2,4 millions de cartes soit 12,6 tonnes qui ont été collectées. Depuis 2014, ce sont plus de 27 millions de cartes bancaires, l'équivalent de 141 tonnes, qui ont été récupérées. Par ailleurs, depuis janvier 2016, tous les nouveaux chéquiers proposés par les Caisse 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.

Une seconde phase d'expérimentation de l'application "Mon Impact Carbone", piloté par **Crédit Agricole Payment Services**, avec la fintech Doconomy a été lancée en 2023 avec un panel de testeurs, clients particuliers de deux Caisse régionales, sur un périmètre plus large grâce à la nouvelle application développée par Linxo intégrant son service d'agrégation de comptes. Les clients disposent ainsi d'une vision enrichie de l'impact environnemental de leurs achats avec l'ajout d'une estimation⁽²⁾ de la consommation d'eau en plus de l'estimation de l'empreinte carbone sur tous les mouvements des comptes bancaires agrégés⁽³⁾ par le client et non uniquement sur ses transactions effectuées par carte.

(1) Augmentation des distances parcourues au titre des déplacements professionnels suite à la levée des restrictions de voyage dans plusieurs pays.

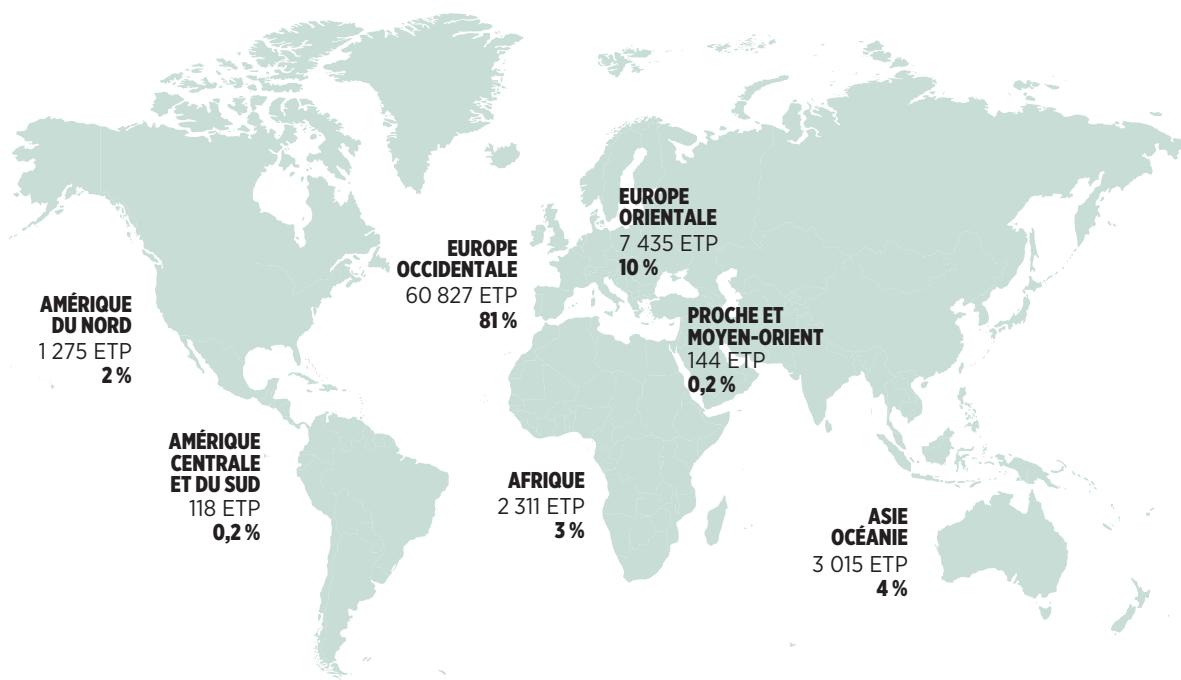
(2) Les estimations sont basées sur des données moyennes générales données à titre indicatif qui ne sauraient constituer un quelconque engagement de la Caisse régionale.

(3) Ne peuvent être agrégés les comptes d'épargne (tels que assurance-vie, Livrets, comptes titres, etc.) et les crédits bancaires (crédit immobilier, crédit à la consommation, prêt travaux, crédit automobile, etc.).

5.6. INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF

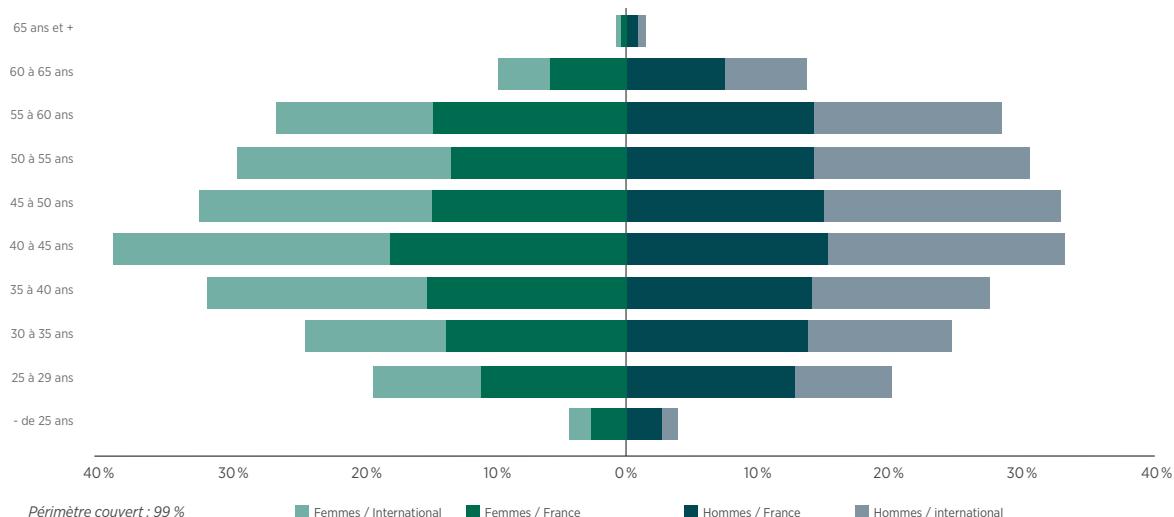
À fin 2023, Crédit Agricole S.A. compte 75 125 collaborateurs en équivalent temps plein (ETP) présents dans 46 pays.



EFFECTIF PAR DOMAINES D'ACTIVITÉ

	2023		2022	
	Effectif en ETP	%	Effectif en ETP	%
Banque de Proximité en France	16 095	21,4	16 186	22,2
Banques de Proximité à l'International	19 468	25,9	19 640	27,0
Services financiers spécialisés	10 957	14,6	8 841	12,2
Gestion de l'épargne et assurances	11 863	15,8	11 560	15,9
Pôle Grandes clientèles	13 705	18,2	13 620	18,7
Activités Hors Métiers	3 037	4,0	2 910	4,0
TOTAL	75 125	100,0%	72 758	100,0
Dont France	36 092	48,0	35 643	49,0
Dont International	39 033	52,0	37 115	51,0
<i>Périmètre couvert</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>	<i>100 %</i>

PYRAMIDE DES ÂGES



ÂGE MOYEN ET ANCIENNETÉ MOYENNE

	2023			2022		
	France	International	Total	France	International	Total
Âge moyen	43 ans et 11 mois	44 ans et 7 mois	44 ans et 3 mois	43 ans et 11 mois	44 ans et 4 mois	44 ans et 1 mois
Ancienneté moyenne	15 ans et 2 mois	13 ans et 7 mois	14 ans et 4 mois	15 ans et 6 mois	13 ans et 9 mois	14 ans et 7 mois
Périmètre couvert			99%			99 %

EFFECTIF PAR TYPE DE CONTRAT

(en équivalent temps plein)	2023			2022		
	France	International	Total	France	International	Total
CDI	35 599	36 240	71 839	35 053	34 309	69 362
CDD	493	2 793	3 286	590	2 806	3 396
EFFECTIF TOTAL	36 092	39 033	75 125	35 643	37 115	72 758
Effectif CDI en dispense d'activité	1 143	728	1 871	1 278	735	2 013
TOTAL	37 234	39 762	76 996	36 920	37 850	74 770

En 2023, la part des CDI dans l'effectif total est de 95,6 %. Elle était de 95,3 % en 2022.

DÉPART DES EFFECTIFS CDI PAR MOTIF

	2023				2022			
	France	International	Total	%	France	International	Total	%
Démissions	1 226	1 869	3 095	51,4	1 572	2 125	3 697	56
Retraites et préretraites	641	543	1 184	19,6	607	882	1 489	22
Licenciements	258	250	508	8,4	240	232	472	7
Décès	27	13	40	0,7	21	23	44	1
Autres départs	733	467	1 200	19,9	602	352	954	14
TOTAL DÉPARTS CDI	2 885	3 142	6 027	100,0	3 042	3 614	6 656	100
Périmètre couvert			100 %				99 %	

Le taux de turn-over est de 8,8 % en 2023 avec un taux de démission de 4,2 %. En 2022 le taux de turn-over était de 9,9 % avec un taux de démission de 5,2 %.

ABSENTÉISME PAR JOURS CALENDAIRES

	2023			2022				
	Total			Nombre moyen de jours d'absence par salariée	Total			
	Femmes	Hommes	Nombre de jours		%	Nombre moyen de jours d'absence par salariée		
Maladie	423 688	197 408	621 096	53,2%	8,3	728 115	57,0	10,0
Accident	12 764	6 420	19 184	1,6%	0,3	18 138	1,4	0,2
Maternité, paternité, allaitement	310 228	28 506	338 734	29,0%	4,5	362 628	28,4	5,0
Congé autorisé	96 297	56 553	152 850	13,1%	2	138 026	10,8	1,9
Autre	20 476	14 627	35 103	3,0%	0,5	30 443	2,4	0,4
TOTAL	863 453	303 514	1 166 967	100%	15,6	1 277 350	100,0	17,5
<i>Taux d'absentéisme global</i>					4,3 %			4,8 %
<i>Taux d'absentéisme hors maternité</i>					3,0 %			3,4 %
<i>Périmètre couvert</i>					97 %			98 %

LES PROMOTIONS EN FRANCE

	2023			2022		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Promotion dans la catégorie non-cadre	525	208	733	824	346	1 170
Promotion de non-cadre à cadre	375	197	572	476	253	729
Promotion dans la catégorie cadre	648	659	1 307	699	817	1 516
TOTAL	1 548	1 064	2 612	1 999	1 416	3 415
%	59,3 %	40,7 %	100 %	58,5 %	41,5 %	100,0 %
<i>Périmètre France couvert</i>			96 %			96 %

Promotion : ne sont comptabilisés que les changements de classification.

Périmètre Crédit Agricole S.A.

5.7. 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)⁽¹⁾, 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 5.2 "Indicateurs de performance extra-financière". Les valeurs environnementales présentées dans la partie 5.5 portent sur les 75 entités contrôlées de plus de 100 ETP au 31 décembre 2023.

(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).

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.

Indicateurs	Précisions
INDICATEURS SOCIAUX	
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 porte sur le périmètre : <ul style="list-style-type: none"> - CACF France : Nombre de clients identifiés "potentiellement fragile" ou "fragile" respectivement <i>Stage 1</i> et <i>Stage ≥ 2</i> au regard de la NDoD, ayant bénéficiés de la réalisation d'un bilan budgétaire avec ou sans mise en place de solutions spécifiques (90 % des bilans conduits ont aboutis à la mise place d'une solution/adaptation) - AGOS : Nombre de clients identifiés "potentiellement fragile" (<i>Stage 1</i> regard de la NDoD) et depuis 2023 élargissement de la base éligible aux clients dits "fragile" (<i>Stage ≥ 2</i> sans impayé en cours). L'objectif, sur les deux périmètres, étant d'identifier des clients présentant une probabilité de défaut à cours moyen terme et de pouvoir proposer des solutions en amont de la survenance ou la récidive d'impayé.
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 ⁽¹⁾).
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 e-learning. 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 FReD (Crédit Agricole S.A., LCL, Uni-médias, Avem, CA Italia, CA Polska, Amundi, CA Assurances, CA Immobilier, Crédit Agricole CIB, CACEIS, Indosuez Wealth Management, CACF, CAL&F, 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'ESG Impact Framework.
INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX	
Réduction de l'exposition à l'extraction de pétrole de 25 % entre 2020 et 2025 (encours de financement et variation en %) (Crédit Agricole CIB)	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 80 % de l'exposition aux énergies bas carbone d'ici 2025 (encours de financements sur les énergies bas carbone) (Crédit Agricole CIB)	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) et l'énergie nucléaire. 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 (Crédit Agricole CIB)	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.

Indicateurs	Précisions
% 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).
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"> - 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...) ; - 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 ; - Financement des installations des nouvelles générations d'agriculteurs ; - Financement des activités de circuits courts.
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 ⁽²⁾	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.

AUTRES INDICATEURS

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.
% d'intégration des critères ESG dans l'analyse des financements (LCL)	Pourcentage d'entreprises ayant fait l'objet d'un questionnaire ESG.

(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 de l'engagement 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 de l'engagement 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.

5.8. ENGAGEMENTS DANS LES INITIATIVES RESPONSABLES

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*⁽¹⁾ en 2022 ;
- ▶ *Finance for Biodiversity Pledge* depuis 2021⁽²⁾ ;
- ▶ 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) L'activité de la NZIA a pris fin en décembre 2023.
 (2) Engagement d'Amundi.

MISE EN ŒUVRE DES PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

Le rapport complet sur la mise en œuvre des *Principles for Responsible Banking* est disponible sur le site Internet credit-agricole.com.

Point de reporting et d'auto-évaluation	Référence(s)/Lien(s) pertinents illustrant la réponse
PRINCIPE 1 : ALIGNEMENT	
1.1 Modèle d'affaires de Crédit Agricole S.A.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Présentation de Crédit Agricole S.A."
1.2 Alignement de la stratégie sur les Objectifs de développement durable (ODD), l'Accord de Paris sur le climat et les cadres nationaux et régionaux probants.	Voir https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/notre-projet-de-groupe/pmt-2025/les-ambitions-a-2025-de-credit-agricole-s.a Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", parties 3.4.1, 3.4.2 et 3.4.3
PRINCIPE 2 : DÉFINITION DE L'IMPACT ET DE LA CIBLE	
2.1 Analyse d'impact du Groupe	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", parties 2.1, 2.2 et 2.3
Conclusion sur l'analyse d'impact : l'ensemble de cette analyse des risques/enjeux extra-financiers et de leur matérialité a permis à Crédit Agricole S.A. de définir des politiques de maîtrise d'impact et de risque correspondantes.	
2.2 Définition de la cible du Groupe	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", partie 3.4
Conclusion sur la définition de la cible : dans le cadre de son Projet sociétal et le Plan moyen terme Ambitions 2025, Crédit Agricole S.A. s'est doté d'objectifs ambitieux conformes à sa Raison d'Être ⁽¹⁾ .	
2.3 Plans de mise en œuvre et de suivi des objectifs	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", parties 5.2, 5.4 et 5.5 Et partie 3.4.3
Conclusion sur le suivi des objectifs : 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.	
2.4 Progrès accomplis dans la mise en œuvre des objectifs	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", parties 3.4, 3.5, 3.6 et 5.2
Conclusion sur les progrès accomplis : des progrès importants ont été réalisé en 2023 pour la mise en œuvre de la stratégie environnementale et sociétale de Crédit Agricole S.A.	
PRINCIPE 3 : CLIENTS	
3.1 Aperçu des politiques et des pratiques mises en place ou prévues d'être mises en place par le Groupe pour promouvoir des relations responsables avec ses clients.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", paragraphe 3.3
3.2 Description du travail effectué ou envisagé par le Groupe avec ses clients pour encourager des pratiques durables et permettre des activités économiques durables.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", parties 2.1, 2.2 et 2.3 et 3.2.3
PRINCIPE 4 : PARTIES PRENANTES	
4.1 Description des intervenants (ou les groupes/types d'intervenants) avec lesquels le Groupe a consulté, engagé, collaboré ou établi un partenariat en vue de mettre en œuvre ces principes et d'améliorer son impact.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", parties 2.2 https://www.b4ig.org/ https://www.at-entreprise-pauvrete.org/toutes-nos-publications/lancement-du-collectif-dentreprises-pour-une-economie-plus-inclusive/
PRINCIPE 5 : GOUVERNANCE ET CULTURE	
5.1 Description des structures, des politiques et des procédures de gouvernance mises en place ou prévues d'être mises en place par le Groupe, pour gérer les impacts positifs et négatifs (potentiels) importants et appuyer la mise en œuvre efficace des Principes.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", partie 3.2
5.2 Description des initiatives et des mesures mises en œuvre ou prévues d'être mises en œuvre par le Groupe, pour favoriser une culture de la banque responsable parmi ses employés.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", parties 3.2.2 et 3.2.3
5.3 Structure de gouvernance pour la mise en œuvre des principes.	Voir Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière", parties 3.2.2 et 3.2.3
Conclusion : le pilotage de la mise en œuvre des PRB est partie intégrante de la gouvernance ESG de Crédit Agricole S.A.	
PRINCIPE 6 : TRANSPARENCE ET RESPONSABILISATION	
Progrès accomplis dans la mise en œuvre des principes de la responsabilité bancaire.	Document d'enregistrement universel, chapitre "Performance extra-financière"
Conclusion : Crédit Agricole S.A. a réalisé au cours de l'exercice 2023 des progrès significatifs dans la mise en œuvre des PRB, partie intégrante de sa stratégie ESG.	

(1) Pour la définition de Raison d'Être, se référer au glossaire page 868 dans le Document d'Enregistrement Universel 2023 de Crédit Agricole S.A.



6

DEVOIR DE VIGILANCE, CHARTE ÉTHIQUE

6.1 Devoir de vigilance	172
6.2 Charte éthique du Groupe Crédit Agricole	185

6.1. DEVOIR DE VIGILANCE

Cadre légal	172	Compte rendu de la mise en œuvre des mesures de prévention ou d'atténuation de ces risques	176
Nos engagements	172	Dispositif d'alerte et de recueil des signalements	181
Nos principes éthiques	172	Dispositif de suivi des actions mises en œuvre et d'évaluation de leur performance	182
Pilotage et suivi du plan de vigilance	173		
Notre démarche	174		
Périmètre de reporting	174		
Méthodologie d'identification et de gestion des risques visés par le présent dispositif de vigilance	174		

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 "Groupe Crédit Agricole S.A."

Ce plan de vigilance comporte, conformément à l'article L. 225-102-4 du Code de commerce issu de 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, au sens du droit français, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.

Crédit Agricole S.A. a fait également le choix, par souci de transparence, de publier des informations non requises par ladite loi notamment concernant la finance durable et sa stratégie climatique.

NOS ENGAGEMENTS

Nos dispositifs de vigilance s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux auxquels nous adhérons et des lois et règlements nationaux et européens ainsi que des traités 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 et de protection de l'environnement.

Au-delà du socle législatif et réglementaire applicable, nos engagements portent sur le développement de la finance durable dont le Groupe Crédit Agricole rend compte de façon détaillée dans sa déclaration de performance extra-financière prévue par

l'article L. 225-102-1 du Code de commerce (cf. partie 5.1 "Reconnaissance de la performance extra-financière par les parties prenantes"). Ils s'appuient également 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 l'objectif de 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 s'attache à promouvoir une culture de conformité et d'éthique forte chez tous ses collaborateurs. 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.

Le Groupe Crédit Agricole est également soucieux de respecter les réglementations locales lorsqu'elles s'appliquent en fonction de ses implantations et de ses activités.

NOS PRINCIPES ÉTHIQUES

Notre culture éthique s'impose à l'ensemble des collaborateurs et dirigeants du Groupe Crédit Agricole dans leurs relations avec les clients, les fournisseurs, les prestataires et les salariés (cf. partie 3.3 "Une conformité dans l'intérêt des clients et de la société"). Les principes éthiques sont précisés dans les documents maîtres suivants :

- La **Charte éthique** commune au Groupe, 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, renvoient aux valeurs du Groupe et notamment au principe du respect, dans l'exercice de son activité partout dans le monde, des droits humains et sociaux. Ces principes inspirent également notre démarche environnementale et notre éthique des affaires.

- **Les Codes de conduite**, propres à chaque entité du Groupe 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 aux Conseils d'administration de chaque entité. Leur mise en œuvre s'inscrit dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité que ce soit en matière de droits humains et sociaux et de protection de l'environnement ou en matière d'anticorruption et de protection des données personnelles.

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 de Crédit Agricole S.A. et de la Charte éthique, annexée à son règlement intérieur. Le Conseil d'administration est informé chaque année des actions de promotion de la culture éthique au sein du Groupe et a inscrit, en 2021, cette mission de suivi dans son règlement intérieur. Le Comité des nominations et de la gouvernance a pour mission de superviser les sujets éthiques. 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 et de conformité dont en particulier ceux liés au devoir de vigilance, via deux formations distinctes (formation annuelle et formation "nouveaux administrateurs"). Elles contribuent à la diffusion de la culture éthique, avec un volet dédié mis à jour en 2023. Les critères de performance non économique pris en compte dans le cadre de la rémunération des dirigeants mandataires sociaux intègrent le fait d'assurer la promotion de l'éthique au sein de toutes les lignes de défense, et en particulier des premières lignes de défense. D'autres critères concernent la mise à jour et la qualité de la connaissance client ainsi que le respect des obligations réglementaires conformité et RSE édictées par les régulateurs.

De plus, pour renforcer le pilotage opérationnel des sujets éthiques, une instance mensuelle de coordination réunissant les Directions ressources humaines, de l'engagement sociétal et de la conformité a été créée en 2023.

Par ailleurs, l'éthique fait dûment partie des points pris en compte lors de l'analyse des risques de lancement de tous nouveaux produits, services ou activités (Comités "NAP").

La démarche éthique du Groupe, qui a pour objectif de prévenir les risques de conduite, notamment en matière de vigilance, et de mesurer, via des indicateurs communs, le niveau d'acculturation des collaborateurs à l'éthique, a été sensiblement renforcée en 2022 par (i) la création d'un réseau de "référents Ethique" au niveau du Groupe, (ii) l'intégration native, dans le process 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 du Groupe, (iii) l'intensification du programme d'acculturation des collaborateurs à l'éthique qui se matérialise par la diffusion d'outils de communication régulièrement adaptés (newsletters, bandes dessinées, vidéos, podcasts, interviews de collaborateurs de Crédit Agricole S.A.), par le déploiement de la Fresque climat dans la plupart des entités du Groupe, lancement au sein de Crédit Agricole CIB d'une *ESG Academy*, parcours comprenant près de 40 modules de formation allant du niveau débutant à celui d'expert et par le renouvellement du Quiz "L'éthique et vous" diffusé auprès des collaborateurs de diverses entités du Groupe.

Conformément au renforcement des législations relatives à la lutte contre la corruption, le Groupe a consolidé depuis 2016 ses dispositifs de lutte contre la corruption pour mettre en œuvre les recommandations de l'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, dans lequel le Groupe a souhaité intégrer également les atteintes éventuelles aux droits humains. Ce dispositif comprend également un programme de formation et de sensibilisation des collaborateurs aux risques de 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 2022, attestant de la volonté du Groupe de se conformer durablement à des normes internationales élevées en matière de lutte contre la corruption. Il est le seul groupe bancaire français intervenant à l'international à être ainsi certifié.

Un dispositif de contrôle du Groupe encadre les différentes thématiques du risque de conduite. Ainsi, des contrôles et des outils de surveillance des abus de marché sont en place, le criblage de fournisseurs à la recherche d'informations négatives liées à la corruption a été étendu en 2023, les alertes professionnelles font l'objet d'une analyse systématique, la détection des risques de fraude interne a été renforcée avec le déploiement en cours d'un nouvel outil basé sur l'intelligence artificielle. L'ensemble de ces outils et contrôles concourent à prévenir le risque de conduite.

PILOTAGE ET SUIVI DU PLAN DE VIGILANCE

Le plan de vigilance est élaboré de manière transversale en concertation entre diverses Directions Groupe sous la responsabilité de la Direction de l'engagement sociétal et de la Direction de la conformité. Les équipes du Groupe qui contribuent à l'élaboration du plan s'attachent à répondre aux sollicitations de ses parties prenantes afin de promouvoir le dialogue en vue de l'amélioration de son plan de vigilance quand cela est requis.

Le plan de vigilance est suivi au plus haut niveau de Crédit Agricole S.A. Le Conseil d'administration est dûment informé chaque année des modalités de mise en œuvre du plan. L'approche transversale retenue par le Conseil en matière d'enjeux sociaux et environnementaux implique, selon les sujets, la plupart de ses Comités spécialisés, en premier lieu le Comité de l'engagement sociétal, 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. Document d'enregistrement universel chapitre 3, parties 1.2 "Activité du Conseil en 2023" et 1.3 "Activités des Comités spécialisés").

Pour gagner en cohérence et renforcer les synergies autour du Projet de Groupe qui inclut le Projet Sociétal, la Direction de l'engagement sociétal est directement rattachée au Directeur général de Crédit Agricole S.A. Sa mission est de veiller à la performance sociétale et environnementale du Groupe, ce qui veut dire notamment intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les analyses de financement et les choix d'investissement, et ce, au-delà du strict cadre du devoir de vigilance tel qu'issu de la loi française.

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 du Groupe Crédit Agricole. Ainsi, les arbitrages et les décisions nécessaires à l'accomplissement du devoir de vigilance sont également suivis par le Comité de la stratégie ESG (cf. partie 3.2.2 "Gouvernance de la performance extra-financière").

Le Comité de la stratégie ESG, mis en place en 2023, présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A., définit les engagements à soumettre à l'approbation du Comité de l'engagement sociétal du Conseil d'administration. Il veille également à la mise en œuvre des engagements sociétaux du Groupe ainsi qu'à la cohérence de sa stratégie ESG.

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 risques de niveau Groupe présentés par les entités et les pôles métiers (cadres de risques des filiales ou par secteur d'activité, par zone géographique, par thématique). Le cadre de risques environnementaux, qui détermine la feuille de route de cette thématique pour l'année à venir, est défini par la Direction des risques en collaboration avec la Direction de l'engagement sociétal et des entités du Groupe. Il est présenté annuellement au Comité des risques Groupe.

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 les dossiers sensibles soumis par les entités de Crédit Agricole S.A. qui rentrent dans la délégation du Directeur général de Crédit Agricole S.A. et analyse les alertes individuelles d'importance pour le Groupe. Ces dossiers et alertes font l'objet d'un avis de la Direction de l'engagement sociétal pour les enjeux ESG.

Le pilotage du plan de vigilance est confié à la Direction de l'engagement sociétal en lien avec la Direction de la conformité, et en collaboration les Directions du Groupe supervisant les fonctions Achats, Informatique, Juridique, Risques, Ressources humaines, Sécurité-Sûreté et avec les filiales de Crédit Agricole S.A.

NOTRE DÉMARCHE

Conformément à l'article L. 225-102-4 du Code de commerce, le plan de vigilance du Groupe Crédit Agricole S.A. comporte :

- une cartographie des risques destinée à l'identification, l'analyse et la hiérarchisation des risques d'atteintes graves que ses activités pourraient causer aux libertés et droits fondamentaux de l'homme, à la santé et la sécurité des personnes, et à l'environnement. Il est rendu compte de la méthodologie employée ainsi que de la synthèse des risques identifiés et des domaines de vigilance associés ;
- des mesures de prévention ou d'atténuation des risques d'atteintes graves ;
- un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation de ces risques, établi en concertation avec les organisations syndicales représentatives ;
- 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 risques et les politiques sont données, conformément à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, dans la déclaration de performance extra-financière (cf. parties 2, 3, 4, 5).

Le compte rendu de la mise en œuvre effective du plan de vigilance est publié chaque année pour l'exercice clos au 31 décembre.

Dans le souci d'une amélioration continue, les outils d'identification et de gestion des risques ainsi que les mesures mises en place pour les prévenir peuvent être amenés à évoluer de même que la cartographie des risques en fonction des enjeux ESG prioritaires.

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 celui prévu par l'article L. 225-102-1 du Code de commerce concernant le plan de vigilance. La démarche RSE du Groupe s'appuie sur un ensemble de réglementations relatives à la protection des droits sociaux et humains et de l'environnement au titre du devoir de vigilance, mais aussi également à 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 du Groupe 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").

Conformément à la loi sur le devoir de vigilance, le périmètre retenu par le Groupe Crédit Agricole S.A. pour élaborer son plan de vigilance inclut les salariés ainsi que les fournisseurs avec lesquels la société entretient une relation commerciale établie. En outre, et au-delà de ses obligations au titre de cette loi, le Groupe Crédit Agricole S.A. s'implique résolument dans la finance durable dans l'exercice de son métier de banquier-assureur, c'est-à-dire dans ses activités de financement et d'investissement, de fourniture de conseil en investissement ainsi que dans la distribution de produits et services financiers et d'assurances à ses clients.

Les activités du Groupe Crédit Agricole S.A. sont analysées sous l'angle de leurs impacts et des risques d'atteintes graves qu'elles pourraient causer aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes et à l'environnement, vis-à-vis de ses parties prenantes c'est-à-dire ses collaborateurs, ses fournisseurs mais aussi, au titre de la finance durable, à ses clients, actionnaires et investisseurs, en cohérence avec ses engagements envers la société.

Les enjeux en matière de respect des droits humains et des libertés fondamentales consacrés par les engagements internationaux de la France portent notamment sur la lutte contre le recours au travail forcé, à l'esclavage et au travail des enfants, la lutte contre 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 ainsi que contre les conditions de travail, de rémunération et de protection sociale non décentes et le non-respect du droit à la vie privée. Les enjeux en matière de protection de l'environnement comprennent la lutte contre la pollution et la dégradation des sols, la qualité de l'air et de l'eau et la lutte contre la prolifération et le non-traitement des déchets. Le Groupe Crédit Agricole S.A. entend également contribuer dans le cadre de ses activités à la lutte contre le dérèglement climatique et à la prévention des risques climatiques associés, à la lutte contre la consommation excessive des ressources naturelles et à la protection de la biodiversité.

MÉTHODOLOGIE D'IDENTIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES VISÉS PAR LE PRÉSENT DISPOSITIF DE VIGILANCE

La gestion des risques extra-financiers dans le Groupe couvre un périmètre sensiblement plus large que celui du plan de vigilance. En effet, celui-ci inclut des domaines non couverts par la loi et les indicateurs mentionnés dans la déclaration de performance extra-financière ne se limitent pas aux indicateurs du compte-rendu de l'application du plan de vigilance.

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 sur l'identification des enjeux RSE prioritaires. Ces enjeux font l'objet d'une analyse en fonction des attentes des parties prenantes et de l'évaluation de l'impact des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance identifiés au regard des activités du Groupe Crédit Agricole S.A. Cette évaluation a conduit à retenir six degrés d'intensité et d'impact. Les résultats de cette analyse sont présentés dans une matrice dite "matrice de matérialité" (cf. partie 2 "Les risques extra-financiers", et partie 2.2 "Matrice de matérialité"). Cette matrice intègre 21 risques matériels dont 19 jugés "importants" ou "prépondérants" pour le Groupe Crédit Agricole S.A. et ses parties prenantes.

Cette démarche s'effectue 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 du Code de commerce qui a permis d'identifier une vingtaine d'enjeux majeurs ;
- au regard de ces enjeux, l'identification de 21 risques extra-financiers, à court, moyen ou long terme, évalués selon leur impact 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 de mise en responsabilité - IMR) ainsi que sur une enquête nationale réalisée tous les deux ans, soit près de 1 800 personnes représentant le grand public ;
- chaque risque significatif identifié est analysé selon le principe de double matérialité, avec d'une part, la matérialité sociétale relative à l'impact des activités du Groupe sur son écosystème et d'autre part, la matérialité financière qui formalise l'impact de l'écosystème sur les métiers du Groupe (cf. partie 2 "Les risques extra-financiers").

Dans ce cadre, le Groupe a identifié les principaux domaines dans lesquels ses activités ont un impact socio-économique majeur et pourraient donc être porteuses de risques significatifs en matière de respect des droits humains et des libertés fondamentales, de santé et sécurité des personnes et de protection de l'environnement.

Cette démarche a permis de déterminer les domaines d'attention suivants :

- Dans les relations avec les salariés du Groupe 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 et le risque de harcèlement ;
 - entretenir le dialogue social au sein du Groupe.
- Dans les relations avec les fournisseurs du Groupe Crédit Agricole S.A. :
 - s'assurer que les fournisseurs avec lesquels nous entretenons une relation commerciale établie, acceptent les engagements liés au dispositif de vigilance mis en place par Crédit Agricole S.A. notamment dans le cadre des contrats passés avec eux ;
 - identifier et gérer les risques significatifs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans nos achats.
- Dans le fonctionnement de l'informatique des entités du Groupe.
- Dans les relations avec les clients du Groupe Crédit Agricole S.A. :
 - prévenir les risques liés à la cybercriminalité et veiller à la sécurité ainsi qu'à la protection des données personnelles des clients ;
 - prévenir la discrimination dans l'accès aux services financiers proposés par les entités du Groupe Crédit Agricole S.A.
- Dans les activités de financement et d'investissement du Groupe Crédit Agricole S.A. :
 - identifier et gérer les risques majeurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les financements et dans les investissements ;
 - veiller à la gestion des risques ESG lors du choix des financements et des investissements.

DISPOSITIFS DE GESTION DES RISQUES

Le Groupe exerce sa vigilance dans le cadre de ses dispositifs de gestion des risques (cf. Document d'enregistrement universel chapitre 5, "Gestion des risques et Pilier 3" et partie 4 "La gestion des risques ESG").

À ce titre, 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 destinés à assurer 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 au Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A., est un élément déterminant dans le contrôle et le suivi des risques par la gouvernance. Deux indicateurs clés sont spécifiques aux risques climatiques. Au-delà des indicateurs quantitatifs, l'appétence aux risques du Groupe s'exprime au travers de critères qualitatifs, étant rappelé que le Groupe Crédit Agricole mène une politique de financement durable, notamment via ses politiques sectorielles et sa stratégie climat alignée sur l'Accord de Paris.

La stratégie globale et l'appétence aux risques de Crédit Agricole S.A. et du Groupe Crédit Agricole sont examinées par le Conseil d'administration qui s'appuie sur les travaux de ses Comités spécialisés, en particulier son Comité des risques chargé d'analyser les cadres de risques des entités et des métiers.

Comme précisé ci-dessus, le Comité des risques Groupe présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A. a une responsabilité spécifique dans l'appréciation des cadres de risques présentés par les entités et métiers. Il valide également le cadre de Risques Environnementaux élaboré chaque année par la Direction des risques.

La maîtrise des risques liés aux activités du Groupe fait l'objet, conformément à l'arrêté du 25 février 2021 relatif au contrôle interne des entreprises financières, 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 environnementaux, sociaux et de gouvernance 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 à l'ensemble du Groupe.

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.

Le dispositif de suivi des risques de non-conformité est détaillé dans un corpus de règles internes intégrant une procédure de gestion des dysfonctionnements et de remontées d'alertes. Les risques dont il est ainsi assuré la gestion concernent notamment le non-respect des règles liées aux activités financières et bancaires, des normes professionnelles et déontologiques, de l'éthique des affaires, de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et contre la corruption ou encore des normes destinées à garantir la vigilance en matière de droits sociaux et humains et de prévention et remédiation des dommages à l'environnement ainsi que 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 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 SALARIÉS DU GROUPE 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, prorogé jusqu'au 31 juillet 2023, porte sur les droits humains, les droits fondamentaux du travail et le développement du dialogue social. Il renforce les engagements de Crédit Agricole S.A. en proposant le même socle social à tous ses collaborateurs, quel que soit leur lieu de travail, en les invitant à participer à l'amélioration des conditions de travail. Cet accord offre un cadre de référence à tous les collaborateurs du Groupe Crédit Agricole S.A. dans l'ensemble des pays où il est implanté. Crédit Agricole S.A. et *UNI Global Union* ont renouvelé cet accord par la signature, le 9 octobre 2023, d'un nouvel accord, dénommé Accord Mondial. D'une durée de quatre ans, cet accord réaffirme les engagements de Crédit Agricole S.A. envers le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux et promeut le dialogue social. L'accord inclut également des engagements en faveur de la parentalité, avec le déploiement d'un congé paternité rémunéré de 28 jours calendaires pour l'ensemble des collaborateurs, la qualité de vie au travail, en posant les principes du recours au télétravail applicables pour toutes les entités, l'égalité des chances et la non-discrimination ainsi que l'inclusion des travailleurs en situation de handicap.

L'accord prévoit également que, chaque année, il sera présenté, pour échange, à l'UNI, dans le cadre de la commission de suivi de l'accord, un bilan portant sur les modalités d'élaboration du plan de vigilance et sa mise en œuvre. Cette présentation portera sur les thèmes objets de l'accord relatifs à l'engagement envers les droits humains, les droits fondamentaux, les droits syndicaux et le dialogue social, l'égalité des chances, la non-discrimination, la diversité, l'inclusion, la santé et la qualité de vie au travail. À cette occasion, les membres de l'UNI pourront formuler toutes observations ou suggestions. Celles-ci seront transmises au Comité de la stratégie ESG de Crédit Agricole S.A. et pourront être prises en compte par le Comité susvisé dans le cadre de la révision annuelle du plan de vigilance. En tout état de cause, elles seront abordées lors de la réunion spécifique consacrée au plan de vigilance qui se tiendra l'année suivante. Enfin, une commission, comprenant pour moitié des représentants de l'UNI et pour moitié des représentants de Crédit Agricole S.A., est chargée du suivi de l'application de l'accord.

PRÉSERVER LA SANTÉ AU TRAVAIL ET VEILLER À L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE DE PROTECTION SOCIALE

Crédit Agricole S.A. veille à ce que, dans l'ensemble de ses pays d'implantation, ses collaborateurs jouissent d'un environnement de travail propice à leur santé. La société mène des actions de prévention, d'information et d'accompagnement de ses collaborateurs (campagnes de dépistages gratuits et vaccination, conseils en ergonomie, nutrition et gestion du stress, accompagnement personnalisé des aidants salariés...).

En particulier, sont mis à disposition des collaborateurs des dispositifs de prévention des risques psychosociaux (numéros verts, cellules d'écoutes 24/7) ainsi qu'une plateforme d'appel dédiée aux personnes en situation de handicap.

Une attention particulière est portée à la situation des collaborateurs lors des transformations organisationnelles. Si nécessaires, des mesures d'accompagnement sont mises en place dans le cadre de formations, d'action de sensibilisation voire d'accords collectifs.

Crédit Agricole S.A. s'implique également activement dans la protection sociale de ses salariés dans les domaines de la santé, la retraite, le décès, l'incapacité et l'invalidité. Depuis 2017, les collaborateurs peuvent bénéficier d'une couverture santé

surcomplémentaire hospitalisation au niveau de Crédit Agricole S.A. en France. Le programme Take Care donne accès, depuis 2020, à des dispositifs 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 Mondial du 9 octobre 2023 susvisé contient un engagement fort pour accompagner la parentalité. D'une part, 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^{er} janvier 2021. D'autre part, il prévoit qu'au terme de sa durée d'application de quatre ans, l'ensemble des salariés de Crédit Agricole S.A. bénéficie d'un congé paternité rémunéré d'une durée de 28 jours (ces 28 jours incluent les jours accordés au titre de la naissance d'un enfant). Enfin, l'accord recommande également aux entités de mettre en place des dispositifs, tels que des congés d'adoption, afin de prendre en compte les différentes situations de (co)-parentalités. Le nouveau plan à moyen terme (PMT) 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 de Crédit Agricole S.A. avant fin 2025.

Cet accord comporte enfin un engagement important sur la prévoyance (incapacité, invalidité, décès et santé) : il planifie, en effet, l'actualisation de l'état des lieux de l'ensemble des dispositifs de prévoyance en vigueur dans les entités effectué lors du précédent accord afin de situer les pratiques des entités du Groupe Crédit Agricole S.A. par rapport à leur contexte national et professionnel. L'état des lieux réalisé en 2021 avait montré l'absence de tout manquement aux obligations légales requises localement en matière de santé et prévoyance. Les résultats de cette analyse seront partagés avec la commission de suivi de l'accord, à compter du 1^{er} janvier 2025. 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 avait montré que le congé de maternité de 16 semaines bénéficiait 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

Le Groupe veille à préserver la sécurité et la sûreté de ses salariés et des visiteurs, clients et prestataires présents sur ses implantations.

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, le Comité Sécurité Sûreté Physiques 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 interne 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 régulièrement 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 (PPMS) ou plan de confinement.

Au titre de la prévention des risques physiques pouvant affecter les personnes et les biens, la DSS collabore au dispositif de gestion de crise coordonné par l'équipe chargée de la supervision des dispositifs de contrôle au sein du département 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 en cas de crise.

La stratégie du Groupe en matière de sécurité physique repose sur la prévention des risques notamment par la formation des collaborateurs, pour leur permettre d'adopter des comportements adaptés et d'acquérir des réflexes appropriés en matière de sécurité.

À cette fin, deux formations, sous forme de modules e-learning, sont proposées à l'ensemble des collaborateurs :

- la première, obligatoire 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 sur les conduites à tenir en cas d'événements comme un incendie nécessitant de porter 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.

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.

Pour tenir compte des nouveaux modes de travail (*flex office*, travail à distance...), une formation, en cours d'élaboration, va être prochainement diffusée à l'ensemble des collaborateurs du Groupe par la réalisation d'un module e-learning destiné à faire de chacun un chargé d'évacuation en puissance.

Depuis 2022, la journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail fait l'objet d'une action commune de la part des entités du Groupe, pilotée par la DSS dans sa partie sécurité.

Près d'un millier de collaborateurs ont pu participer aux nombreux ateliers organisés à leur intention :

- manipulation d'extincteurs en situation ou en réalité virtuelle ;
- escape game sur les risques d'accident au travail ;
- gestes qui sauvent, animés par les infirmières des services de santé au travail ;
- exercices d'évacuation avec la participation active des services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) et la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris (BSPP) ;
- web conférences animées par un médecin addictologue sur le thème "Les addictions et la santé mentale au travail" et par un médecin colonel de la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris (BSPP) sur le thème de "La traumatologie associée aux nouvelles formes de mobilité (vélos, trottinettes, autres mobilités douces...)".

Ces journées, baptisées "Safety days" seront reconduites en 2024 et élargies au plus grand nombre d'entités du Groupe, y compris au niveau régional. Leur préparation est déjà en cours par un groupe de travail dédié, piloté par la Direction Sécurité Sûreté.

L'information des collaborateurs est également un objectif majeur.

Afin de renforcer la culture sécurité au sein du Groupe, la DSS anime une page dédiée sur l'Intranet du Groupe. Des supports vidéo sur les règles de sécurité et les règles sanitaires y sont disponibles et ont par ailleurs été diffusés via les supports d'information des campus.

En matière de sûreté, le Groupe développe une stratégie basée sur l'anticipation, l'accompagnement et l'équipement.

Les objectifs suivants ont guidé la mise en place d'une veille sécuritaire destinée à évaluer l'état de la menace :

- disposer d'une grille de lecture fine de l'évolution des menaces susceptibles d'émaner d'organisations djihadistes et/ ou extrémistes à l'encontre des intérêts du Groupe, de son personnel et de ses activités : menaces explicites, atteinte à l'image, risques d'actions ciblées contre un ou plusieurs établissements du Groupe, un dirigeant ou lors d'un événement, etc. ;
- être alerté en cas d'évolution significative de la menace pesant sur les intérêts et les personnels du Groupe.

Les moyens mis en place, via un prestataire, comportent :

- un dispositif d'analyse et d'évaluation des risques pouvant impacter les activités et la sécurité des personnes et des infrastructures du Groupe Crédit Agricole en France et à l'étranger ;
- une veille sur les réseaux sociaux et les sites djihadistes, à partir de mots-clés définis par la DSS et régulièrement mis à jour : noms, sigles, logos, adresses des implantations nationales (immeubles centraux non commerciaux, caisses régionales) et internationales des sociétés, entités et filiales, des dirigeants et membres des Codir, Comex, dates et lieux des événements du Groupe...

Un dispositif d'accompagnement des collaborateurs en déplacement international et des expatriés est en place, avec l'aide de prestataires spécialisés.

La Direction sécurité-sûreté procède à une évaluation des risques pays, régulièrement mise à jour à partir des informations communiquées par ses prestataires en analyse de risques, par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et par ses contacts locaux.

Les déplacements des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole S.A. vers une destination à risques élevés et réservant leurs hôtels, billets d'avion, de train... par les voyagistes du Groupe, font l'objet de recommandations avant leur départ et durant leur séjour.

En fonction de la situation locale, ils bénéficient de la mise en place d'un accueil sécurisé ou de toute solution de nature à diminuer le risque à son niveau minimum.

Dès lors que la DSS est informée d'une expatriation, volontariat international en entreprise (VIE), mission de courte ou de moyenne durée, elle réalise un entretien avec le collaborateur avant son départ et émet à son intention des recommandations sur la santé et la sécurité ainsi que pour l'aide à l'implantation et à la vie dans le pays.

Lors des déplacements de dirigeants vers des destinations à risques élevés (sanitaire, sécurité, sûreté ou captation d'informations sensibles...), un dispositif de sécurisation adapté est mis en place.

Les collaborateurs bénéficient ainsi d'une assistance dans leurs déplacements professionnels et privés et d'un soutien téléphonique 7 j/7 24 h/24 en cas d'événements traumatisants (attentats, catastrophes industrielles, événements climatiques, etc.).

Les implantations de Crédit Agricole S.A. à l'étranger disposent d'un plan de sécurisation formalisé et à jour (ce plan, selon le contexte, peut aller du regroupement jusqu'à l'évacuation) et d'un dispositif de sûreté adapté à la situation locale.

DES MOYENS DE SÛRETÉ RENOUVELÉS

Un projet de refonte globale des dispositifs de sûreté des campus du Groupe, Evergreen et SQYPark, a été initié et est en cours de réalisation pour un achèvement prévu début 2025.

Les campus de Montrouge (Evergreen) et de Saint-Quentin-en-Yvelines (SQYPark) sont les sites majeurs du Groupe Crédit Agricole S.A. regroupant plus de 15 000 collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales.

L'ensemble des dispositifs de sûreté (vidéosurveillance, détection intrusion, alarmes...) sera renouvelé par des équipements techniquement à l'état de l'art, pilotés par des PC de sécurité opérationnels, servis par de agents spécialement formés et dotés d'outils informatiques d'aide à la décision (logiciels d'hyper vision et solutions d'analyse d'image).

Ce projet représente un investissement de plus de 8 millions d'euros.

LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

La diversité et l'inclusion occupent une place majeure au sein du plan stratégique de Crédit Agricole S.A., dans la continuité de ses engagements et actions menées depuis plus de 15 ans.

Signataire de la Charte de la Diversité depuis 2008, Crédit Agricole S.A. est engagé dans la promotion de la diversité et de la mixité. Depuis 2022, Crédit Agricole S.A. a adopté une approche en résonnance avec le Projet Humain et le PMT (plan à moyen terme) afin de renforcer sa culture inclusive. En écho à ses engagements, Crédit Agricole S.A. est également signataire depuis le 27 juillet 2022 de la déclaration de soutien aux principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies (les *Women's Empowerment Principles*, ou WEP) pour contribuer à la promotion de l'égalité des sexes.

La politique des Diversités de Crédit Agricole S.A. englobe des critères multiples (genre, âge, handicap...) et fait de l'égalité des chances le principe prioritaire dans tous ses processus de management et RH. Elle repose également sur le principe de non-discrimination figurant dans la Charte Éthique du Groupe et les Codes de Conduite des entités.

En appui, l'intégration de la diversité des parcours et des âges est formalisée par la signature d'accords dans les filiales 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.

En mai 2022, Crédit Agricole S.A. a renouvelé son engagement en faveur des parents en entreprise en signant la nouvelle Charte de la parentalité. Suivant cette Charte, Crédit Agricole S.A. s'engage notamment à respecter le principe de non-discrimination des salariés-parents dans leur parcours professionnel.

Enfin, des actions de formation et de sensibilisation sont mises en œuvre au sein de Crédit Agricole S.A., dont les indicateurs annuels permettent de suivre les résultats.

Pour contribuer à résorber les écarts non justifiés de salaires entre les femmes et les hommes, un index de l'égalité entre les sexes a été créé en application de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Cet index permet de mesurer les 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 2023 des notes très supérieures aux exigences de la réglementation :

- 97/100 pour l'unité économique et sociale Crédit Agricole S.A. ;
- entre 83 et 97/100 pour les autres entités de Crédit Agricole S.A.

L'Accord mondial du 9 octobre 2023 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'Accord mondial confirme l'engagement du Groupe en faveur de l'emploi et de l'intégration des personnes en situation de handicap. Cet engagement fait l'objet d'une politique volontariste dans le cadre d'accords 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) sont suivis annuellement au travers d'indicateurs. Un septième accord handicap Groupe a été signé avec les représentants du personnel le 21 décembre 2022 pour la période 2023/2025 ; il a été agréé par un arrêté du 28 juin 2023. Dans cet accord, Crédit Agricole S.A. s'engage, d'ici 2025, à intégrer de nouvelles personnes en situation de handicap au sein de ses entités et à déployer des mesures favorisant leur inclusion, notamment par la formation et la sensibilisation des salariés du Groupe et par un accompagnement lors de leur prise de poste ou dans leur parcours 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 5,44 % en 2023, et le volume d'achats réalisé auprès des entreprises inclusives a été multiplié par six sur la même période. En 2023, Crédit Agricole S.A. a recruté 47 salariés en situation de handicap, dont 19 en CDI (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. privilégie le dialogue social dans le cadre de la liberté syndicale et de négociation par l'intermédiaire de sa Direction des ressources humaines Groupe et des représentants de la ligne métier Ressources humaines de chaque entité.

Ce dialogue tient compte dans son organisation de la multiplicité des implantations du Groupe Crédit Agricole en Europe. Ainsi, 13 pays (rassemblant plus de 90 % des salariés du Groupe) 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 générale échangent au sein du Comité de Groupe sur la stratégie et la situation économique et sociale du Groupe.

Deux autres instances permettent d'entretenir le dialogue social sur l'ensemble du périmètre du Groupe Crédit Agricole S.A. :

- le Comité de concertation dans lequel les dirigeants présentent et échangent avec les représentants du personnel sur les sujets stratégiques communs aux métiers et entités du Groupe, notamment dans leurs aspects économiques, financiers, juridiques et sociaux ;
- les correspondants syndicaux : issus de l'accord instaurant le Comité de concertation, ces correspondants rencontrent la direction dans le cadre de réunions mensuelles afin de nourrir le dialogue social en proximité sur l'ensemble des thèmes visés ci-dessus. C'est notamment devant les correspondants syndicaux qu'est régulièrement évoquée la situation en Ukraine.

Eu égard à l'importance du rôle des organisations syndicales dans 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 valoriser l'exercice de leur mandat tout au long de leur parcours professionnel. À travers cet accord, Crédit Agricole S.A. s'engage à promouvoir l'attractivité des fonctions syndicales et électives auprès de ses salariés dans ses différentes entités. Crédit Agricole S.A. s'engage également à favoriser l'égal accès des femmes et des hommes aux fonctions syndicales et électives et à lutter contre toute forme de discrimination dans l'exercice de ces fonctions. Des formations au dialogue social dispensées au sein de Crédit Agricole S.A., aux salariés, managers et représentants du personnel depuis 2021 ont été reconduites en 2023 (cf. partie 3.5.2 "Être un employeur responsable dans une entreprise citoyenne").

DANS LES RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS

S'ASSURER QUE LES FOURNISSEURS AVEC LESQUELS NOUS ENTREtenons UNE RELATION COMMERCIALE ÉTABlie ACCEPTENT LES ENGAGEMENTS LIÉS AU DISPOSITIF DE VIGILANCE MIS EN PLACE PAR CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Crédit Agricole S.A. a mis en place une politique "Achats responsables" qui s'applique à l'ensemble du Groupe. Partagée par tous les collaborateurs et fournisseurs, elle tend à garantir la prise en considération, lors des achats, du juste besoin et de ses aspects économiques au regard de l'optimisation du rapport qualité/prix. Cette politique se décline dans un programme "Achats responsables", déployé au sein de Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

Ce programme, coconstruit avec nos fournisseurs, a permis à Crédit Agricole S.A. de se voir attribuer par le Médiateur de la République et par le Comité national des achats (CNA) le label "Relations fournisseurs et achats responsables" incluant les exigences de la norme ISO 20400.

Les plans d'actions mis en œuvre par le Groupe dans le cadre du programme "Achats responsables" sont suivis par la Direction des achats Groupe qui s'appuie sur le Comité risques fournisseurs Groupe dont le rôle est de piloter les risques pour l'ensemble des fournisseurs et plus particulièrement décider de l'évolution de la relation d'affaires avec les fournisseurs déclarés à risque ou non conforme. Cette instance transverse, réunit les membres du Comité de direction des achats, ainsi que des représentants des Directions de la conformité, des risques et de l'engagement sociétal.

À la signature du contrat, les fournisseurs sont invités à s'engager sur les principes énoncés dans la Charte "Achats responsables", initiative commune à plusieurs banques-assurances de la place et également à travers une clause spécifique relative au respect des droits sociaux et humains. Un indicateur de contrôle permanent a été mis en place chez Crédit Agricole S.A. afin de s'assurer que cette clause est bien intégrée à tous les contrats fournisseurs. Ce dispositif de contrôle est étendu progressivement aux différentes entités du Groupe Crédit Agricole S.A. Plus globalement, le Groupe entretient un dialogue permanent avec ses fournisseurs pour promouvoir sa politique d'Achats responsables et favoriser des relations durables et respectueuses des principes de cette politique.

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 dans le process achats.

Elle s'appuie en tout premier lieu sur une cartographie des risques ESG par catégorie d'achats. Cette cartographie établie en partenariat avec plusieurs banques de la place et accompagnée par l'Afnor, permet d'identifier et de hiérarchiser les catégories d'achats présentant des risques saillants au regard des critères éthiques, sociaux et environnementaux. Cette démarche a permis de répartir les catégories d'achats sur quatre niveaux de risques ESG selon l'impact prévisible et la probabilité de survenance du risque. Le risque est lié au contexte qui a été analysé à partir de trois paramètres internes et externes : la chaîne d'approvisionnement, l'intensité de la main-d'œuvre et l'environnement des affaires lié au pays concerné par l'achat. Les enjeux retenus sont au nombre de treize : fraude et corruption, protection des données personnelles, droit de propriété, appauvrissement des ressources naturelles, pollution, atteinte à la biodiversité, changement climatique, gestion des déchets, santé et sécurité, conditions de travail, discrimination, travail forcé et travail des enfants. Pour les catégories ayant un haut niveau de risques (Travaux immobiliers, Objets publicitaires, Matériels et serveurs IT), la Direction des achats Groupe s'est dotée d'un dispositif d'évaluation et de prévention des risques avec un suivi renforcé : l'évaluation RSE par un tiers de confiance est obligatoire pour les fournisseurs de ces catégories à risque fort, pour lesquels nous ajoutons des questions RSE spécifiques lors des appels d'offres sur les points sensibles identifiés grâce à notre cartographie des risques RSE par catégorie d'achats. Le but est d'adapter les mesures à prendre en fonction des différentes problématiques et des niveaux hétérogènes de maturité ESG de ces fournisseurs.

La performance RSE des fournisseurs est évaluée notamment lors de la phase d'appel d'offres et à l'occasion de campagnes d'évaluation dédiées. Elle est confiée à un tiers indépendant, évaluateur de confiance EcoVadis. L'évaluation RSE des fournisseurs est valable pendant deux ans, elle est formalisée par une note sur 100. En dessous d'un seuil déterminé, le fournisseur est invité à initier un plan de progrès et à se faire réévaluer un an après.

Les critères ESG pris en compte pour l'attribution du marché représentent 15 % minimum de la note globale et 20 % minimum pour les catégories présentant des risques forts sur les enjeux environnementaux, sociaux et éthiques. Nos grilles d'évaluation ESG ont évolué en 2023 pour intégrer les enjeux de la décarbonation. Elles comportent huit questions communes à tous les appels d'offres

incluant la note EcoVadis du fournisseur et intégrant également des critères d'évaluation sur la démarche de nos fournisseurs en termes d'inclusion et de décarbonation (enjeux majeurs de notre projet sociétal). Des questions spécifiques à la catégorie peuvent compléter l'analyse selon la gravité des risques associés.

Enfin, ce dispositif d'évaluation RSE des fournisseurs peut être complété par des audits sur sites initiés en partenariat avec trois autres banques et réalisés par un auditeur externe. Le processus d'audit sur site porte sur les volets Droits humains, Santé Sécurité et Environnement, notamment pour des catégories d'achats et des fournisseurs communs au secteur bancaire (transports de fonds, automates bancaires et navettes de documents pour les agences).

La Direction des achats Groupe a enrichi sa démarche d'évaluation des risques fournisseurs (solvabilité, dépendance économique, documents légaux, concentration) et de la conformité anti-corruption par un dispositif KYS (*Know Your Supplier*) décrit dans une note de procédure faîtière assortie de trois notes de fonctionnement, portant sur le *scoring*, le ciblage et l'identification des fournisseurs. Le *scoring* permet de hiérarchiser les niveaux de risques pour que les fournisseurs présentant le niveau le plus élevé fassent l'objet d'un ciblage sur les controverses fournisseurs plus fréquent au titre de la corruption. Ces procédures ont été mises en place pour permettre au Groupe de sélectionner ses fournisseurs sur la base de critères objectifs en intégrant l'ensemble des exigences requises (financières, techniques et réglementaires) pour ensuite assurer un suivi tout au long de la relation commerciale, le cas échéant par des questionnaires, des revues d'activité ou des visites sur sites.

La Direction des achats Groupe partage avec la BPCE un dispositif d'évaluation des tiers fournisseurs (au titre de la corruption) sur une plateforme commune (solution INDUED de l'éditeur ALTARES). Cette plateforme établit un *scoring*, opère le traitement des alertes ainsi que l'envoi de questionnaires communs aux fournisseurs. Sur la base de règles communes et partagées, ce dispositif a pour objectif de s'élargir à de nouveaux partenaires tout en répondant aux obligations de la loi Sapin 2 et aux recommandations de l'Agence française anticorruption (AFA). Un test est en cours de réalisation avec la solution INDUED sur le ciblage des fournisseurs pour rechercher des controverses liées à l'environnement et aux droits sociaux et humains.

Un programme de formation global dédié à la RSE et aux risques fournisseurs est proposé à tous les acheteurs et plus particulièrement un e-learning qui donne les bons réflexes RSE dans le cadre du process achats, un module de formation RSE achats à destination des nouveaux arrivants au sein de la ligne métier Achats, des modules de formations spécifiques à la décarbonation aux achats et un module de formation sur la connaissance des risques fournisseur (KYS).

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 LE FONCTIONNEMENT DE L'INFORMATIQUE

Le Groupe Crédit Agricole mesure chaque année l'empreinte carbone de ses infrastructures et de ses équipements informatiques grâce à la méthodologie Bilan Carbone de l'Ademe.

Cette méthode permet de quantifier l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes, engendrées par son activité et de définir les leviers prioritaires d'action de réduction. Les émissions de carbone du principal centre de production du Groupe, Crédit Agricole Group Infrastructure Platform, se sont élevées à 78 700 tCO₂ en 2022.

Les deux principaux *data centers* du Groupe sont à la pointe de la technologie en termes d'optimisation énergétique comme en témoigne leur certification ISO 50001 et leur niveau de leur consommation d'eau est particulièrement bas : 0,003 litre par kWh pour l'un et 0,078 litre par kWh pour l'autre.

Une plateforme de pilotage carbone est progressivement déployée afin de permettre une évaluation plus granulaire des impacts environnementaux des produits et services informatiques utilisés dans le Groupe (dont l'empreinte carbone des équipements informatiques et des déchets d'équipements électriques et électroniques du parc matériel) et les équipes sont formées à l'écoconception des infrastructures informatiques.

DANS LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS DU GROUPE

Dans son activité de distribution de produits et services financiers ou d'assurances à ses clients, le Groupe 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

Le Groupe Crédit Agricole doit faire face à des risques toujours croissants dans le domaine de la cybersécurité. Il 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.

Celle-ci s'appuie sur une gouvernance opérationnelle, des politiques dédiées et une organisation décentralisée avec des responsables au sein de chaque entité. Nous appliquons des standards et des normes de sécurité qui intègrent la cybersécurité à tous les niveaux des systèmes d'information (SI). Une analyse des risques cyber est effectuée 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 ainsi que par des auditeurs externes, afin d'optimiser la maîtrise des risques. Le Groupe mène des actions de sensibilisation à la culture du "cyber-risque" auprès de ses collaborateurs, de ses fournisseurs et de ses clients pour faire évoluer les pratiques et promouvoir l'acquisition des réflexes indispensables en cas de cyber risque ou de cyber attaque. Diverses dispositions de nature complémentaire (techniques, organisationnelles, comportementales) visent à réduire la probabilité d'occurrence des risques 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 d'une Charte des données personnelles en cohérence avec le Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur en 2018. Élaborée après consultation d'un échantillon de clients, la Charte s'articule autour de quatre principes essentiels (sécurité des données, loyauté, information sur l'utilisation des données, maîtrise des données par les clients).

Les entités du Groupe disposent de normes, outils et dispositifs de contrôle visant à améliorer la gestion et la protection des données personnelles tant des clients que des collaborateurs et des tiers (fournisseurs, mandataires...). Ce corpus normatif est régulièrement actualisé pour tenir compte des nouveautés réglementaires et jurisprudentielles, de la pratique décisionnelle des régulateurs et de différentes situations auxquelles le Groupe a dû faire face. La formation des collaborateurs à la protection des données personnelles, qui a un caractère obligatoire, fait l'objet d'adaptations en continu.

ÉVITER LA DISCRIMINATION DANS L'ACCÈS AUX PRODUITS, SERVICES FINANCIERS OU D'ASSURANCES ET ACCOMPAGNER LES CLIENTS FINANCIÉREMENT LES PLUS FRAGILES

Au-delà de ses obligations au titre de la loi de 2017, le Groupe s'est engagé dans une démarche sociétale pour contribuer à aider les clients financièrement les plus fragiles à trouver des solutions mieux adaptées à leur situation.

Afin de prévenir les risques de discrimination dans l'accès aux services financiers et d'assurances, le Groupe s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'inclusion financière et d'accompagnement des clients financièrement les plus fragiles. Le Groupe s'implique ainsi dans la prévention des situations de surendettement et s'attache à améliorer 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 (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.

Crédit Agricole Consumer Finance poursuit le déploiement de mesures d'accompagnement aux publics fragiles. En 2023, AGOS en Italie et CACF France ont fait évoluer le périmètre d'éligibilité au traitement "client potentiellement fragile". Cette évolution de périmètre a permis, en 2023, d'accroître de plus de 152 % le nombre de clients accompagnés. Une politique standard Crédit Agricole Consumer Finance a été rédigée et publiée visant à encadrer et à homogénéiser à terme le traitement et le monitoring des clients potentiellement fragiles dans l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole Consumer Finance.

Au sein de Crédit Agricole Assurances, les offres de santé de Pacifica destinées aux particuliers sont responsables et solidaires : aucune sélection médicale n'est appliquée, la logique du parcours de soins coordonnés est respectée, des remboursements minimums sont appliqués dans le respect de tarifs encadrés et des actes de prévention sont pris en charge. Par ailleurs, les offres de santé intègrent le 100 % Santé depuis le 1^{er} 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 est gestionnaire délégué du contrat 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 avec une participation financière. Crédit Agricole Assurances respecte également la convention AERAS qui facilite l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes ayant ou ayant eu de graves problèmes de santé et propose via sa filiale d'assureur emprunteur CACI des contrats adaptés.

Le Groupe Crédit Agricole contribue plus particulièrement au financement du logement social. Ainsi, LCL a signé en novembre 2020 un partenariat avec Action Logement, acteur de référence du logement social, qui permet à ses clients de disposer d'un conseil personnalisé et d'une offre plus large (partie 3.5.1 "Utilité et universalité").

DANS LES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT DU GROUPE 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, le Groupe s'est engagé dans une démarche d'intégration des risques ESG dans ses critères de décisions.

EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENTS

Signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI), une initiative volontaire lancée en partenariat avec le programme des Nations Unies pour l'environnement et le Pacte mondial des Nations Unies en 2006, Amundi intègre des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans ses analyses et décisions d'investissement, en complément des critères financiers. Ainsi, la politique RSE Amundi se décline comme suit :

- 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 la lutte contre les pollutions, la transition écologique, la lutte contre le travail des enfants ou des conditions de travail indignes ;
- la diffusion des notes sur les sujets ESG à tous les gérants et des actions de sensibilisation et de formation de l'ensemble des collaborateurs ;

- l'exclusion pour tout investissement des émetteurs (entreprises et États) ne répondant pas aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de la politique d'investissement responsable d'Amundi, construite en cohérence avec les politiques sectorielles du Groupe. Ces règles sont applicables à toutes les stratégies de gestion actives où Amundi a toute discrétion ; elles s'appliquent aussi aux fonds ESG passifs dans toute la mesure du possible (à l'exception des indices trop concentrés) ;
- une démarche d'engagement visant à faire évoluer les entreprises vers les meilleures pratiques ;
- une appréciation de l'exercice des droits de vote tenant compte des questions ESG.

Le Groupe Crédit Agricole Assurances est aussi signataire depuis 2010 des PRI et publie chaque année depuis 2017 une politique ESG-Climat. Cette politique décrit la démarche d'intégration par Crédit Agricole Assurances des critères extra-financiers dans ses processus d'analyse et de prise de décision d'investissement.

La gestion des titres cotés est principalement déléguée à notre société de gestion Amundi qui a développé une méthodologie de notation ESG combinant des données extra-financières externes et des analyses qualitatives sectorielles et thématiques effectuées en interne. Crédit Agricole Assurances s'appuie principalement sur Amundi pour gérer sa politique de vote et d'engagement pour les actifs gérés sous mandat tout en ayant un regard propre grâce au suivi des indicateurs et des statistiques de vote communiqués par Amundi.

La Direction des Investissements réalise des investissements directement dans des actifs réels de diversification (immobilier, infrastructures, des fonds de dettes, Capital investissement...) qui ne rentrent pas dans le champ de délégation d'Amundi et nécessitent de s'appuyer sur un modèle de notation ESG spécifique à chacune des classes d'actifs, éventuellement développé en interne.

EN MATIÈRE DE FINANCEMENTS

Dans le domaine du financement de projets, Crédit Agricole CIB a mis en place un système de gestion des risques en fonction des impacts environnementaux et sociaux liés aux transactions et aux clients qui est décrit dans sa Politique RSE publiée en 2017 et régulièrement actualisée.

Crédit Agricole CIB se réfère depuis 2003 aux 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 nouveaux 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 qui constituent le cadre méthodologique d'appréciation des risques ESG pour les opérations directement liées à un projet ;
- les politiques sectorielles RSE publiées par le Groupe qui explicitent les critères d'analyse et d'exclusion dans toutes les transactions pour les secteurs où les enjeux sociaux et environnementaux ont été identifiés comme les plus forts : armement, énergie, industries extractives, transports, infrastructures de transport, construction, agriculture et forêts. Par ailleurs ces politiques ainsi que les processus attenants font l'objet d'une amélioration continue (cf. partie 4. "La gestion des risques ESG") ;
- des *due diligence* sous forme d'analyses de la sensibilité environnementale ou sociale des transactions liées aux projets financés ou des clients en fonction de leur démarche RSE.

Les transactions qui présenteraient des éléments d'incertitude forte par rapport au respect de la Politique seront étudiées selon les

processus décisionnaires en place au sein de l'entité concernée dans le Groupe.

PORTE UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA GESTION DES RISQUES CLIMATIQUES AU SEIN DES FINANCEMENTS ET DES INVESTISSEMENTS

TRAJECTOIRES DE DÉCARBONATION DES PORTEFEUILLES

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 les entités de Crédit Agricole S.A. en fonction de leurs activités, 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. 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.

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 précisent les règles d'intervention et les critères sociaux et environnementaux introduits dans les politiques de financement et d'investissement du Groupe. Elles reflètent les enjeux liés au respect des droits humains, sociaux et à la protection de l'environnement mais également à la lutte contre la corruption ou encore celle contre le changement climatique et en faveur de la préservation de la biodiversité. Treize politiques sectorielles RSE sont aujourd'hui appliquées dont les principaux secteurs concernés sont : l'aéronautique, l'armement, l'automobile, la filière maritime, les centrales thermiques à charbon, le pétrole et le gaz, les ouvrages hydroélectriques, l'énergie nucléaire, le pétrole et gaz de schiste, les mines et métaux, les forêts et l'huile de palme, les infrastructures de transport et l'immobilier (cf. partie 4 "La gestion des risques ESG").

DISPOSITIF D'ALERTE ET DE RECUEIL DES SIGNALEMENTS

Le Groupe Crédit Agricole dispose d'un système de recueil et de remontée des signalements mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs, mais aussi des tiers. Ce système, d'abord dédié à la lutte contre la fraude et la corruption, a été étendu en 2018 à tous types de signalements éthiques dont ceux relevant des domaines visés par le plan de vigilance pour la protection des droits humains, sociaux et de l'environnement. Le dispositif d'alertes éthiques vient en complément des possibilités offertes aux collaborateurs d'adresser par écrit ou oral un signalement en interne à leur responsable hiérarchique ou à tout responsable ainsi qu'à la Direction de la conformité ou la Direction des ressources humaines.

Ce dispositif, dont l'évolution s'est faite en concertation avec les organisations syndicales représentatives de Crédit Agricole S.A., est largement 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.

Les signalements peuvent être effectués via une plateforme sécurisée, accessible 24 h/24 et 7 j/7 à partir d'un lien unique indépendant <https://www.bkms-system.com/groupe-credit-agricole/alertes-ethiques>. Elle est accessible en neuf langues (français, anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais, portugais, polonais, ukrainien).

Le Groupe s'attache selon la procédure interne de recueil et traitement des alertes à traiter les signalements avec célérité et impartialité. Ces signalements peuvent être transmis de façon anonyme. Un accusé de réception est envoyé à la suite de la réception du signalement. L'auteur du signalement, sauf en cas de signalement anonyme, est informé des raisons pour lesquelles son signalement ne respecte pas les conditions requises par la loi. Que l'auteur du signalement fasse le choix de donner son nom ou de rester anonyme, il pourra toujours échanger avec la personne en charge du traitement de l'alerte via la "boîte de dialogue" sécurisée.

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.

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'appréciation des mesures de prévention à mettre en œuvre.

Des actions de sensibilisation sont menées, au niveau des différentes entités du Groupe : création d'un espace documentaire partagé, sensibilisation des nouveaux arrivants, campagnes d'information, diffusion de guides à l'usage des collaborateurs en charge des alertes, formation des utilisateurs au maniement l'outil de traitement des alertes.

Depuis 2019, un Comité de gestion des alertes a été créé qui intervient en tant que de besoin en fonction du degré de sensibilité d'une alerte. Le Comité se réunit au moins une fois par an. Un rapport lui est adressé afin qu'il puisse procéder à l'évaluation du système d'alerte en fonction des éléments statistiques et qualitatifs des alertes et des zones géographiques d'émission (cf. partie 3.3 "Une conformité dans l'intérêt des clients et de la société").

L'appréciation portée par le Comité de gestion des alertes est, s'il y a lieu, prise en compte pour actualiser la cartographie des risques ou pour initier des contrôles internes sur les dysfonctionnements dénoncés.

DISPOSITIF DE SUIVI DES ACTIONS MISES EN ŒUVRE ET D'ÉVALUATION DE LEUR PERFORMANCE

Les mesures de vigilance mises en œuvre par Crédit Agricole S.A. et les entités du Groupe s'inscrivent dans le cadre plus global de la gestion des risques qui selon les secteurs peuvent relever d'une gouvernance, de processus et de plans d'actions propres. Le suivi de ces actions s'appuie sur des indicateurs régulièrement actualisés

afin d'assurer que le Groupe répond de manière effective à ses obligations de conformité, parmi lesquelles ses obligations de prévention des risques visés par la loi sur le devoir de vigilance. Ces indicateurs sont un outil concret permettant de rendre compte de la mise en œuvre effective du plan de vigilance.

Domaine de vigilance	Indicateur de moyens / résultats	2023	Périmètre	2022	Périmètre	2021	Périmètre
Nos principes éthiques	Part (%) des collaborateurs ayant participé au quiz "l'éthique et vous"	52	LCL, CACIB, AMUNDI, CACF, CALF, CA Italia, CA Assurances, CA Bank Polka, CASA ES, CACEIS, CAGIP, CAPS, CA Immobilier, CAIWM, AVEM, Uni-medias	32,6	LCL, CACIB, AMUNDI, CACF, CALF, CA Italia, CA Assurances, CA Bank Polka, CASA ES, CACEIS, CAGIP, CAPS, CA Immobilier, CAIWM, AVEM, Uni-medias	30,4	LCL, CACIB, AMUNDI, CACF, CALF, CA Italia, CA Assurances, CA Bank Polka, CASA ES, CACEIS, CAGIP, CAPS, CA Immobilier, CAIWM, AVEM, Uni-medias
Préserver la santé au travail et veiller à l'équité en matière de protection sociale	Nombre moyen de jours d'absence par salarié	15,6	Crédit Agricole S.A.	17,5	Crédit Agricole S.A.	16,7	Crédit Agricole S.A.
	Nombre moyen de jours d'absence par salariés consécutifs à un accident du travail	0,3	Crédit Agricole S.A.	0,2	Crédit Agricole S.A.	0,2	Crédit Agricole S.A.
	Nombre moyen de jours d'absence par salariés pour des motifs liés à la parentalité	4,5	Crédit Agricole S.A.	5	Crédit Agricole S.A.	5,3	Crédit Agricole S.A.
	Nombre moyen de jours d'absence par salarié pour d'autres raisons	10,8	Crédit Agricole S.A.	12,3	Crédit Agricole S.A.	11,2	Crédit Agricole S.A.
Veiller à la sécurité et à la sûreté des collaborateurs	Pourcentage d'entités ayant formé leurs collaborateurs aux réflexes de sécurité (exercices)	100	Groupe Crédit Agricole S.A.	100	Groupe Crédit Agricole S.A.	100	Groupe Crédit Agricole S.A.
	Pourcentage de collaborateurs formés aux réflexes de sécurité (e-learning)	100	Crédit Agricole S.A. (France)	100	Crédit Agricole S.A. (France)	100	Crédit Agricole S.A. (France)
	Pourcentage de collaborateurs formés aux réflexes de sûreté (e-learning)	100	Crédit Agricole S.A. (France)	100	Crédit Agricole S.A. (France)	50,7	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.	100	Crédit Agricole S.A.
Lutter contre les discriminations	Pourcentage de femmes dans les plus hautes instances dirigeantes (il s'agit de la plus haute instance dirigeante de chaque entité, à savoir le Comité exécutif quand il y en a un ou, à défaut, le Comité de direction)	35,3	Crédit Agricole S.A.	37,5	Crédit Agricole S.A.	31,2	Crédit Agricole S.A.
	Taux d'emploi direct de personnes en situation de handicap en France (exprimé en %)	5,44	Crédit Agricole S.A. (France)	5,2	Crédit Agricole S.A. (France)	4,99	Crédit Agricole S.A. (France)

Domaine de vigilance	Indicateur de moyens / résultats	2023	Périmètre	2022	Périmètre	2021	Périmètre
Entretenir le dialogue social au sein du Groupe	Nombre d'accords collectifs signés dans les entités de Crédit Agricole S.A. : - en France - hors de France	104 108	Groupe Crédit Agricole S.A.	124 138	Groupe Crédit Agricole S.A.	106 124	Groupe Crédit Agricole S.A.
S'assurer que les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels nous entretenons une relation établie, acceptent les engagements liés au dispositif de vigilance mis en place par le Groupe	Pourcentage des contrats types mis à disposition par Crédit Agricole S.A. auprès de ses filiales comportant la clause "Devoir de vigilance" Pourcentage des contrats fournisseurs actifs (> 50 K€) comportant la clause "Devoir de vigilance" Méthodologie : échantillonnage	100 100	Crédit Agricole S.A.	100 94	Crédit Agricole S.A.	100 80	Crédit Agricole S.A.
Apprécier et gérer les risques significatifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans nos achats	Pourcentage d'acheteurs de Crédit Agricole S.A. ayant suivi la formation "Acheter responsable" Part (%) des fournisseurs ayant reçu une évaluation RSE dans le cadre d'un appel d'offres Nombre de fournisseurs évalués	86 51 3 209	Crédit Agricole S.A.	82 50 2 935	Crédit Agricole S.A.	86 53 2 622	Crédit Agricole S.A.
Prévenir les risques liés à la cybercriminalité	Part (%) des collaborateurs formés aux risques cyber (sur 3 ans glissants)	91,8	Groupe Crédit Agricole	89,5	Crédit Agricole S.A.	88,5	Crédit Agricole S.A.
Prévenir la discrimination dans l'accès aux services financiers et aux assurances ou accompagnement des clients fragilisés	Nombre de clients en situation de fragilité financière accompagnés Nombre de clients fragilisés faisant l'objet d'un accompagnement	50 693 17 112	LCL CACF France & Agos Italie	26 641 6 793	LCL CACF France & Agos Italie	11 607 N/A	LCL, CACF France & Agos Italie N/A
Stratégie ESG (Financements)	Part (%) d'intégration des critères ESG dans l'analyse des financements	100	Crédit Agricole CIB	100	Crédit Agricole CIB	100	Crédit Agricole CIB
Stratégie ESG (Investissements)	Encours Investissement Responsable (en Mds€)	886	Amundi	800	Amundi	847	Amundi
Stratégie Climat	Émissions de GES liées à l'ensemble des financements (méthodologie SAFE) en millions de tCO ₂ (tonnes équivalent CO ₂)	112	Groupe Crédit Agricole	153	Groupe Crédit Agricole	147	Groupe Crédit Agricole
Suivi des alertes	Nombre d'alertes par an dans l'outil de signalement	179 (dont 14 relatives aux droits humains et environnementaux)	Crédit Agricole S.A.	119 (dont 17 relatives aux droits humains et environnementaux)	Crédit Agricole S.A.	126 (dont 14 relatives aux droits humains et environnementaux)	Crédit Agricole S.A.

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 interfère. 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⁽¹⁾.

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**PROFESSIONNALISME 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 d'assurance modérée d'un des commissaires aux comptes de Crédit Agricole S.A. relative à certains indicateurs de performance relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat pour l'exercice clos le 31 décembre 2023	188
Conclusion	188
Préparation des Informations de Durabilité Sélectionnées	188
Limites inhérentes à la préparation des Informations de Durabilité Sélectionnées	189
Responsabilité de la direction de l'entité	189
Responsabilité du commissaire aux comptes	189
Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable	189
Indépendance et Contrôle Qualité	189
Nature et étendue des travaux	190
Rapport de l'un des commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	191
Conclusion	191
Préparation de la déclaration de performance extra-financière	191
Limites inhérentes à la préparation des Informations	191
Responsabilité de l'entité	191
Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant	192
Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable	192
Indépendance et contrôle qualité	192
Moyens et ressources	192
Nature et étendue des travaux	193
Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes	194
Tables de concordance	199

Rapport d'assurance modérée d'un des commissaires aux comptes de Crédit Agricole S.A. relative à certains indicateurs de performance relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

RAPPORT D'ASSURANCE MODÉRÉE D'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES DE CRÉDIT AGRICOLE S.A. RELATIVE À CERTAINS INDICATEURS DE PERFORMANCE RELATIFS À LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE CLIMAT POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2023

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 la sélection d'indicateurs clés de performance durable (quantitatifs et qualitatifs) relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après "les Informations de Durabilité Sélectionnées"), figurant dans la déclaration consolidée de performance extra-financière présentée au chapitre 2 du Document d'Enregistrement Universel (ci-après "le DEU 2023") et présentés ci-dessous.

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre additionnel d'entreprises engagées sur le climat (par rapport à une *baseline* 2021) (AMUNDI) ;
- Investissements dans les Énergies Renouvelables (Crédit Agricole Assurances) ;
- Production commerciale (UNIFERGIE) ;
- Financements des Énergies Renouvelables (LCL) ;
- Exposition au charbon thermique en pourcentage des encours totaux (AMUNDI) ;
- Encours charbon thermique des portefeuilles (CACIB) ;
- Émissions de GES liées à l'ensemble des financements et investissements (CASA) ;
- Revue des points de passage des trajectoires pour le secteur Pétrole & Gaz en 2020, 2021 et 2022 (CACIB) ;
- Revue des points de passage des trajectoires pour le secteur Automobile en 2020, 2021 et 2022 (CACIB, CAL&F) ;
- Revue des points de passage des trajectoires pour le secteur Automobile en 2020 et 2022 (CACF) ;
- Revue des points de passage des trajectoires pour le secteur Immobilier commercial en 2020, 2021 et 2022 (CACIB, LCL, CAL&F, CA ITALIA) ;
- Revue des points de passage des trajectoires pour le secteur Production d'électricité en 2020, 2021 et 2022 (CACIB, UNIFERGIE) ;
- Revue des points de passage des trajectoires pour le secteur Ciment en 2020, 2021 et 2022 (CACIB).

Indicateurs qualitatifs :

- 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) ;
- Publication du reporting climat selon les recommandations de la TCFD (CASA).

Notre mission ne couvre ni les informations relatives à des périodes antérieures ni aucune autre information incluse dans le DEU 2023.

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 Informations de Durabilité Sélectionnées de la société Crédit Agricole S.A. sont conformes aux protocoles de reporting mis en place par l'entité ("DPEF 2023 - *Fiches indicateurs*, 24 octobre 2023") ainsi qu'aux bases de préparation détaillées au paragraphe "5.7 Note méthodologique" de la section "2 - Performance extra-financière" du DEU 2023 pour l'exercice clos au 31 décembre 2023.

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 aux protocoles de reporting mis en place par l'entité ("DPEF 2023 - *Fiches indicateurs*, 24 octobre 2023") disponibles sur demande auprès de la Direction Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) ainsi qu'aux bases de préparation telles que décrites au paragraphe "5.7 Note méthodologique" de la section "2 - Performance extra-financière" du DEU 2023 pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ensemble "les Critères").

LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DES INFORMATIONS DE DURABILITÉ SÉLECTIONNÉES

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.

Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans le DEU 2023.

En outre, la quantification des gaz à effet de serre est soumise à une incertitude inhérente en raison des connaissances scientifiques incomplètes utilisées pour déterminer les facteurs d'émissions et les valeurs nécessaires pour combiner les émissions de différents gaz.

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, le cas échéant, 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 Crédit Agricole S.A.

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 selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission ainsi que les normes internationales ISAE 3000 (révisée) *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* et ISAE 3410 *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements* émises 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. 821-28 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.

Rapport d'assurance modérée d'un des commissaires aux comptes de Crédit Agricole S.A. relative à certains indicateurs de performance relatifs à la mise en œuvre de la stratégie climat pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

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 aux Critères. Sur la base de notre jugement professionnel, nous avons mis en œuvre les procédures suivantes :

- prendre connaissance des activités du groupe Crédit Agricole S.A. ;
- apprécier le caractère approprié des Critères retenus par l'entité pour la production des Informations de Durabilité Sélectionnées 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 ;
- par entretien, obtenir une compréhension de l'environnement de contrôle de l'entité et des systèmes d'information pertinents pour la production des Informations de Durabilité Sélectionnées, étant précisé que nous n'avons pas testé la conception et l'efficacité opérationnelle des systèmes d'information et des contrôles pertinents pour la production des Informations de Durabilité Sélectionnées ;
- évaluer le processus de collecte et de compilation des données afin d'en apprécier l'exhaustivité et la cohérence avec les Critères ;
- vérifier que les calculs servant à établir les Informations de Durabilité Sélectionnées sont cohérents avec les Critères ; et rapprocher, sur la base d'échantillons, les données sous-jacentes avec les pièces justificatives ;
- apprécier la cohérence d'ensemble des Informations de Durabilité Sélectionnées par rapport à notre connaissance de Crédit Agricole S.A.

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.

Neuilly-sur-Seine, le 22 mars 2024

Un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Agnès Husherr

Associée

Sylvain Lambert

Associé Développement Durable

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 2023)

CRÉDIT AGRICOLE S.A.

12, place des États-Unis
92127 Montrouge Cedex

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société CRÉDIT AGRICOLE S.A. (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), 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 2023, (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 présentés dans la Déclaration.

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 extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et 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
- de 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.

Rapport de l'un des commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

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^e 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. 225-1 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. 821-28 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 2023 et mars 2024 sur une durée totale d'intervention de 21 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 30 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Gestion des risques, Ressources humaines, Santé et sécurité, Environnement et achats.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ; nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Pour certains risques, 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 d'entités Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole Bank Polska S.A., CACEIS Bank, CACEIS Luxembourg.
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions,
 - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices, à savoir Crédit Agricole Italia, Crédit Agricole Bank Polska S.A., CACEIS Bank, CACEIS Luxembourg, et couvrent entre 40 % et 80 % 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 22 mars 2024

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Agnès Hussiere

Associée

Sylvain Lambert

Associé Développement Durable

ANNEXE : LISTE DES INFORMATIONS QUE NOUS AVONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Agir pour le climat et la transition vers une économie bas-carbone	<p>Lutte contre le changement climatique <i>Chapitres 3.4.1. Présentation générale de la stratégie climat</i> <i>3.4.2. Accélérer le développement des énergies renouvelables</i> <i>3.4.3. Accompagner tous les clients dans leurs transitions</i> <i>3.4.5. Se désengager des énergies fossiles</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de nouvelles opérations immobilières inscrites sur la plateforme "Looping" - Montant des social bonds avec un rôle de teneur de livre (Crédit Agricole CIB) (€) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lancement du chantier Be-Live en partenariat entre Crédit Agricole Immobilier avec Wall'up - Participation de Crédit Agricole Immobilier à l'appel à projet DEMOCLES sur la gestion des déchets dans le bâtiment - Signature de Crédit Agricole Immobilier du Pacte de Bois-Biosourcés porté par FIBOIS Île-de-France - Émission de <i>green covered bonds</i> par des entités du Groupe - Votes favorables au "Say on Climate" d'Amundi - Enrichissement Gamme Impact de Crédit Agricole S.A. avec le produit Impact Carbone à destination de la clientèle particulière du réseau des Caisses régionales - Allocation des <i>green bonds</i> de Crédit Agricole S.A. à des projets verts responsables de réduction d'émissions de gaz à effet de serre (dont le montant sera disponible dans le rapport d'allocation et d'impact) au 30 Juin 2023 - Allocation des <i>green notes</i> de Crédit Agricole CIB à des projets verts responsables de réduction d'émissions de gaz à effet de serre (dont le montant sera disponible dans le rapport d'allocation et d'impact) au 30 Juin 2023
	<p>Réduction de notre empreinte environnementale de fonctionnement (Engagement #1) <i>Chapitre 3.4.6. Se fixer des objectifs de réduction de l'empreinte environnementale de fonctionnement</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Émissions de GES de fonctionnement (scopes 1 & 2) - Émissions de GES liées aux déplacements professionnels (scope 3) - Émissions de GES liées aux déplacements professionnels par ETP - Émissions de GES liées à la consommation d'énergie des bâtiments <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alignement des températures sur celles préconisées par l'ADEME - Optimisation de la consommation d'énergie sur les deux plus grands campus du Groupe - Mise en œuvre d'un programme de transformation de la consommation énergétique et mise en place d'un processus d'information-consultation auprès des CSE - Engagement de nouveaux bâtiments dans le Concours Usages Bâtiments Efficaces lancé par Crédit Agricole Immobilier - Mise en place d'un Certificat d'Économie d'Énergie - Certifications ISO 9001 et ISO 50001 pour le <i>datacenter</i> Greenfield - Note de A du Crédit Agricole S.A. par l'ONG Transport & Environnement pour sa politique de diminution des émissions de GES
	<p>Accompagnement de 100 % des clients dans leur transition énergétique (Engagement #2) <i>Chapitre 3.4.3. Accompagner tous les clients dans leurs transitions</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage de clients accompagnés dans leur transition énergétique (%) - Montant de prêts affectés à la rénovation énergétique par Crédit Agricole Consumer Finance (M€) et pourcentage d'augmentation par rapport à 2022 et 2021 (%) - Nombre d'éco-prêts "Habiter mieux" déclarés par Crédit Agricole S.A. (Nb) - Montant du <i>Green Loan Portfolio</i> financé par Crédit Agricole CIB (en Mds€) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déploiement du dispositif de Responsables de Solutions Durables au sein des Directions Entreprises chez LCL - Description de l'accompagnement des clients de CACIB dans leur transition via des financements de projets d'énergies renouvelables et d'actifs bas carbones - Description du produit Impact Carbone de la Gamme Impact de Crédit Agricole S.A. - Description des <i>green bonds</i> de Crédit Agricole S.A. et réduction des émissions de gaz à effet de serre associées - Développement de l'offre Salaf Chofo au Maroc par Wafasalaf, dédiée au financement de l'achat de panneaux solaires ou photovoltaïques
	<p>Actions en faveur de la biodiversité et conservation du capital naturel <i>Chapitres 3.4.5. Agir en faveur de la biodiversité et du capital naturel</i></p>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage d'entités de CASA ayant engagé la mesure de leurs impacts sur la biodiversité (par PNB) (%) - Objectif de million d'arbres replantés au travers des partenariats Reforest'Action & Plantons pour l'Avenir (Nb) - Nombre d'arbres replantés par le Crédit Agricole Consumer Finance en partenariat avec Reforest'Action (Nb)

	<i>3.6. Stratégie d'accompagnement des secteurs agricole et agroalimentaire</i>	Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> - Description des pilotes TNFD sur l'agroalimentaire et sur l'agriculture et la pêche - Description du partenariat de Crédit Agricole S.A. avec Iceberg Data Lab pour mesurer les impacts et dépendances potentiels des grandes entreprises cotées - Description de la nouvelle politique "Biodiversité et Services Écosystémiques" d'Amundi - Travail de CACIB pour intégrer les enjeux de préservation de biodiversité dans ses politiques sectorielles et critères d'exclusion - Résultats de l'analyse qualitative préliminaire sur le portefeuille de financement avec ENCORE - Co-présidence de Crédit Agricole S.A. du "Nature Target Setting Working Group" des PRB de l'UNEP FI - Évaluation des impacts et des dépendances des portefeuilles d'investissement de Crédit Agricole Assurances avec les données ENCORE et Moonshot - Réalisation première mesure d'empreinte biodiversité des portefeuilles de Crédit Agricole Assurances d'après la méthodologie du Global Biodiversity Score (GBS)
Réussir les transitions agricole et agro-alimentaire	Stratégie d'accompagnement des secteurs agricoles et agroalimentaires <i>Chapitres 3.6.2. Accompagner l'évolution des techniques vers un système agroalimentaire compétitif et durable</i> <i>3.6.3. Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique</i> <i>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"> - Volume de financements dédiés à la transition agri-agro (€) - Nombre de nouveaux agriculteurs installés (taux de pénétration à l'installation) (valeur 2022 – indicateur mis à jour tous les deux ans) (Nb) - Nombre de contrats d'assurances climatiques gérés par Pacifica en 2023 (Nb) Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> - Lancement d'un fonds de capital investissement avec IDIA (Ambition Agri-Agro Investissement) - Lancement d'un fonds de capital innovation avec SuperNova InvestAgro (Crédit Agricole Ambition Agri-Agro Tech) - Lancement d'un fonds de dette privée - <i>direct lending</i> avec Amundi (Amundi Ambition Agri-Agro Direct Lending Europe) - Accompagnement de Dammann Frères dans le cadre du nouveau fonds "Ambition Agri Agro Investissement"
Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne	Attractivité <i>Chapitre 3.5.2 Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> - Nombre cumulé de jeunes accueillis pendant l'année civil (marqueur #6 Projet Sociétal) (Nb) - Nombre de recrutements en contrat à durée indéterminée (CDI) (Nb) - Nombre de recrutements en contrat à durée déterminée (CDD) (Nb) - Nombre de vues de la campagne média Groupe dédiée au Plan Jeunesse (Nb) Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> - Communication 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 - Lancement d'un nouveau film employeur, présentant le Projet Humain de Crédit Agricole S.A. et sa promesse employeur - Lancement d'une nouvelle campagne digitale Employeur Responsable pour servir les enjeux de marque employeur et de recrutement du Groupe Crédit Agricole - Offre d'opportunités d'évolutions similaires à tous les collaborateurs du Groupe grâce au référentiel managérial et son dispositif de sélection

Rapport de l'un des commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne	Fidélisation et engagement des collaborateurs <i>Chapitre 3.5.2 Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre total d'heures de formation (Nb) - Part de femmes dans le COMEX (%) - Part des femmes dans le top 150 (%) - Nombre de collaborateurs de la ligne Métier Audit Inspection ayant obtenu leur certification en Data Science délivrée par Data Scientest et Mines Paris-PSL dans le cadre de la "Corporate academy" (Nb) - Nombre de collaborateurs ayant été formés à la RSE et pourcentage de progression par rapport à 2022 (Nb) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accélération de la formation de l'ensemble des collaborateurs à la RSE, avec la capitalisation d'approches métiers pour atteindre 100 % des collaborateurs formés à fin 2025 - Mise en place d'un forum d'emploi interne, les MobiliJobs, pour dynamiser la mobilité interne au sein du Groupe Crédit Agricole S.A., de ses entités et de ses filiales - Lancement d'un <i>Executive programme</i> dédié aux dirigeants pour accompagner les leaders et acteurs du Projet Humain et du Projet Sociétal à accélérer leur propre transformation et leur mode de management - Offre de certifications professionnelles proposées aux collaborateurs en CDI de Crédit Agricole S.A. sur les métiers de la banque de détail et des marchés spécialisés
	Cadre et conditions de travail <i>Chapitre 3.5.2 Agir en tant qu'employeur responsable dans une entreprise citoyenne</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'accords signés (Nb) - Taux d'absentéisme (%) - Nombre de talents issus de l'initiative "Top Young" (Nb) et pourcentage de profils provenant de l'international (%) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renouvellement de l'Accord Mondial, applicable dans toutes les entités du Groupe en France et à l'international, renforçant les engagements du Groupe sur les droits humains, les droits fondamentaux du travail et les droits syndicaux - Accélération du pilotage et de la mise en œuvre des transformations managériales dans toutes les entités - Mise en place du 7^e accord Handicap de Crédit Agricole S.A. pour 2023-2025 - Déploiement accéléré du congé paternité payé de 28 jours à tous les collaborateurs du Groupe, partout dans le monde, pour atteindre 100 % des collaborateurs couverts à fin 2025 - Lancement de l'initiative "Top Young" destinée aux jeunes collaborateurs
Renforcer l'inclusion et la cohésion sociale	Inclusion sociale et numérique (Engagement #4) <i>Chapitre 3.5.1.1. Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de clients en situation de fragilité accompagnés (Périmètre LCL et AGOS) (Nb) - Nombre de souscriptions de LCL Essentiel depuis son lancement en 2019 (Nb) - Nombre de mini-crédits Flex souscrits depuis son lancement et montant moyen des crédits (Nb) - Nombre de souscriptions à l'offre GlobeTrotter depuis sa commercialisation en 2020 (Nb) - Nombre de visiteurs uniques (en M), de jeunes inscrits, de contenus publiés et d'événements créés depuis le lancement de Youzful en janvier 2021 (Nb) - Nombre de clients LCL détenteurs de l'offre clientèle fragile (Nb) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lancement de l'offre EKO PRO par le Crédit Agricole S.A. - Déploiement de l'offre BforBasic de BforBank - Détection automatique de situations susceptibles de traduire une fragilité financière par LCL et proposition de l'offre LCL Initial - Relèvement du seuil de flux créateur mensuel par le Groupe
	Redynamisation des territoires et réduction des inégalités sociales (Engagement #5) <i>Chapitre 3.5.1.2. Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encours liés aux offres contribuant à redynamiser les territoires et à réduire les inégalités (€) - Nombre de financements de projets de créateurs d'entreprise par LCL via le partenariat avec France Active Garantie, et montant total financé (Nb) - Montant de deux <i>Social Loans</i> structurés par LCL (€) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lancement par LCL de LCL Better Worlds et de LCL Impact Sociétal et Solidaire - Renouvellement du partenariat entre Crédit Agricole S.A., la Fédération Nationale du Crédit Agricole et Action Logement - Développement de la visibilité de la caution locative VISALE d'Action Logement - Obtention de 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.

Promouvoir la RSE dans la chaîne de valeur	Achats responsables <i>Chapitre 3.5.4. Achats responsables</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Part des fournisseurs ayant reçu une évaluation RSE dans le cadre d'un appel d'offres (%) - Délais de paiement moyens consolidés Crédit Agricole S.A. (<i>en jours</i>) - Montant des dépenses externes Crédit Agricole S.A. en achats inclusifs et dans le secteur du travail protégé et adapté (€) - 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 (Nb) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Évolutions de gouvernance dans l'animation des achats responsables auprès des collaborateurs de la Ligne métier Achats du Groupe Crédit Agricole S.A. - Suivi des délais de paiement fournisseurs des entités de Crédit Agricole S.A. - Modules de formation par la ligne métier achats et réalisation de la Fresque du climat par les collaborateurs achats - Évolution des grilles d'évaluation RSE pour intégrer les enjeux de décarbonation et d'inclusion
Favoriser la confiance et la protection de nos clients	Lutte contre la délinquance financière <i>Chapitre 3.3.1. Prévenir et lutter contre la délinquance financière</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage de collaborateurs formés aux trois réglementations LCB FT, Lutte contre la corruption et Lutte contre la Fraude (%) - Nombre d'alertes remontées depuis la mise en œuvre du dispositif en 2019 et pourcentage d'augmentation par rapport à 2022 (Nb) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la détection des opérations inhabituelles pour la banque de détail et les filiales du Groupe - Audit de suivi de la certification ISO 37001 du système de management anticorruption - Campagne de communication du dispositif lanceur d'alerte auprès des collaborateurs du Groupe Crédit Agricole
	Protection des données <i>Chapitre 3.3.2. Protéger les clients et leurs données</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de demandes d'exercices de droit reçus par les entités du Groupe (Nb) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intégration de l'évaluation des préférences ESG des clients dans les processus de conseil du Crédit Agricole - Finalisation du chantier de refonte du corpus procédurale pour la prévention et la détection des conflits d'intérêts - Ensemble de procédures, outils et contrôles déployés dans toutes les entités du Crédit Agricole sur la gestion et la protection des données personnelles - Programme de formation à disposition des collaborateurs sur le traitement des données personnelles - Mise en place d'un dispositif NAP par chaque entité du Groupe
	Promotion d'une culture éthique <i>Chapitre 3.3.3. Promouvoir une culture éthique</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Part des collaborateurs ayant participé au quizz "l'éthique et vous" (%) - Pourcentage des collaborateurs du Groupe formés sur le module "Éthique professionnelle et déontologie" (%) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lancement d'un laboratoire (<i>Compliance Valley</i>) pour identifier et éprouver des solutions technologiques innovantes - Inclusion d'un volet culture éthique dans la formation du Conseil d'administration aux enjeux réglementaires - Actions de sensibilisation à l'éthique des collaborateurs de Crédit Agricole S.A. - Mesure du risque de conduite via un indicateur dédié - Création d'une instance mensuelle de coordination pour renforcer le pilotage opérationnel des sujets éthiques - Actions de communication interne d'Amundi sur plusieurs volets du code de conduite
	Politique fiscale <i>Chapitre 3.5.3.1. Politique fiscale</i>	<p>Dont les résultats et indicateurs clés de performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux d'imposition dont s'acquitte Crédit Agricole S.A. (%) - Taux effectif d'imposition du Groupe Crédit Agricole (%) <p>Dont les informations qualitatives (actions & résultats) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication transparente sur les contrôles fiscaux effectués au sein du Groupe et les ajustements éventuellement notifiés aux autorités fiscales - Publication annuelle de la liste des filiales et implantations avec leur dénomination sociale, la nature de l'activité et leur localisation

Rapport de l'un des commissaires aux comptes désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

Favoriser la confiance et la protection de nos clients	Lobbying responsable <i>Chapitre 3.5.3.2. Lobbying responsable</i>	Dont les résultats et indicateurs clés de performance : <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'instances de place auxquelles nous participons en France (Nb) - Fourchette de dépenses de lobbying déclarée à la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique (HATVP) (€)
	Cybersécurité <i>Chapitre 3.5.5. Cybersécurité et lutte contre la cybercriminalité</i>	Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> - Communication régulière par la Direction des affaires publiques Groupe, des messages clés et positions défendues auprès des instances internes - Axes majeurs de la Direction des affaires publiques en 2023 (financement de l'économie, l'accompagnement de la transition énergétique ainsi que la préservation des spécificités mutualistes) - Contribution du Groupe aux consultations des autorités françaises et européennes
Intégrer l'ESG dans les financements et investissements	Intégration de critères ESG dans 100 % de l'analyse des financements (aux entreprises et agriculteurs) et investissements (Engagement #3) <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"> - Pourcentage d'ETF ESG sur le nombre total d'ETF (%) - Nombre de projets financés répartis par classe selon les Principes Équateur - Pourcentage d'intégration des critères ESG dans l'analyse des financements par LCL (%) Dont les informations qualitatives (actions & résultats) : <ul style="list-style-type: none"> - Actions de promotion des investissements en fonds ISR - Mise en place de normes minimales et politiques d'exclusion d'Amundi - Lancement des fonds LCL Impact Social et LCL Impact Green - Labellisation GreenFin de quatre unités de compte et Finansol de neuf unités de compte - Politiques sectorielles précisant les règles d'intervention et critères sociaux et environnementaux introduits dans les politiques de financement du Groupe

TABLES DE CONCORDANCE

DPEF 2022	Pages	Pacte mondial	ODD	PRB	ISO 26000	GRI G4
2. LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS						
2.1 Consultation des parties prenantes	47			3 ; 4	6.4.5	
2.2 Matrice de matérialité	48	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes	6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.7 ; 6.5.4 ; 6.5.5 ; 6.6.3 ; 6.6.6 ; 6.7.3 ; 6.7.7 ; 6.8.3	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; GR-PR8
2.3 Analyse des enjeux et risques extra-financiers	49	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes	6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.7 ; 6.5.4 ; 6.5.5 ; 6.6.3 ; 6.6.6 ; 6.7.3 ; 6.7.7 ; 6.8.3	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; GR-PR8
3. LA STRATÉGIE ESG						
3.1 La stratégie ESG : un levier au service d'une transition juste	56	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes	6.2 ; 6.3.4 ; 6.3.7 ; 6.4 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.5 ; 6.7.6 ; 6.7.7 ; 6.7.8 ; 6.8.3 ; 6.8.4 ; 6.8.5 ; 6.8.7 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; G4-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; G4-PR5 ; G4-PR8
3.2 La gouvernance	57	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	5	6.2	G4-LA12
3.4 Stratégie environnementale	67	7 ; 8 ; 9	6 ; 7 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15	Tous les principes	6.5	G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-EC2
3.5 Stratégie sociale	86	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 16	Tous les principes	6.3.4 ; 6.3.7 ; 6.4 ; 6.5.4 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.5 ; 6.7.6 ; 6.7.7 ; 6.7.8 ; 6.7.9 ; 6.8.3 ; 6.8.4 ; 6.8.5 ; 6.8.7 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN10 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; G4-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4

DPEF 2022	Pages	Pacte mondial	ODD	PRB	ISO 26000	GRI G4
4. LA GESTION DES RISQUES ESG						
4.1 L'approche des risques ESG	119	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	1 ; 2 ; 5	6.2 ; 6.3.4 ; 6.3.7 ; 6.4 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.5 ; 6.7.6 ; 6.7.7 ; 6.7.8 ; 6.8.3 ; 6.8.4 ; 6.8.5 ; 6.8.7 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; G4-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4
4.2 L'intégration des critères ESG dans les politiques d'investissement et de gestion d'actifs	120	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	1 ; 2 ; 3 ; 5 ; 6	6.5 ; 6.8.9	G4-EN23 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN27 ; G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8
4.4 TCFD : la gestion des risques climatiques	125	7 ; 8 ; 9	7 ; 11 ; 13	1 ; 2 ; 5	6.5.5	G4-EC2 ; G4-EN17 ; G4-EN19
5. RÉSULTATS						
5.1 Indicateurs de performance extra-financière	134	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 6 ; 7 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 13 ; 14 ; 15 ; 16	Tous les principes	6.2 ; 6.3.3 ; 6.3.7 ; 6.4.3 ; 6.4.4 ; 6.4.5 ; 6.4.6 ; 6.4.7 ; 6.5 ; 6.6.3 ; 6.6.4 ; 6.6.5 ; 6.6.6 ; 6.7.4 ; 6.7.7 ; 6.8.7 ; 6.8.8 ; 6.8.9	G4-EC1 ; G4-EC2 ; G4-EC7 ; G4-EC8 ; G4-EN2 ; G4-EN3 ; G4-EN6 ; G4-EN10 ; G4-EN15 ; G4-EN16 ; G4-EN17 ; G4-EN19 ; G4-EN23 ; G4-EN27 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA11 ; G4-LA12 ; G4-LA13 ; G4-LA15 ; G4-SO4 ; GR-PR8
5.5 Indicateurs ressources humaines	175	Tous les principes	1 ; 3 ; 5 ; 8 ; 10 ; 11 ; 12 ; 16	1 ; 2 ; 5 ; 6	6.3.4 ; 6.3.7 ; 6.4 ; 6.8.8	G4-EC3 ; G4-LA1 ; G4-LA2 ; G4-LA3 ; G4-LA5 ; G4-LA6 ; G4-LA8 ; G4-LA9 ; G4-LA10 ; G4-LA12 ; G4-LA13

Le Pacte mondial est une initiative de l'ONU qui incite les entreprises à adopter un comportement socialement responsable autour de 10 principes.

Les Objectifs de développement durable (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 quatrième édition du *Global Reporting Initiative* qui vise à proposer des indicateurs dont l'objectif est de mesurer le développement des programmes de développement durable.

