

# Crédit Agricole CIB,

une Banque de Financement et d'Investissement  
utile et responsable

## Politique RSE

Mai 2019

*usage public*



## Sommaire

<b>1. Notre approche</b>	<b>4</b>
1.1. Des enjeux prioritaires clairement identifiés	4
1.2. Des engagements sociétaux forts	5
1.2.1. Lutter contre le dérèglement climatique	5
1.2.2. Préserver la biodiversité	7
1.2.3. Respecter les droits humains	8
1.2. Une démarche de progrès au quotidien	9
<b>2. Notre politique de financement et d'investissement</b>	<b>9</b>
2.1. Principes Equateur	10
2.2. Principes pour les Obligations Vertes	10
2.3. Politiques sectorielles	10
<b>3. La mise en œuvre de notre politique de financement</b>	<b>11</b>
3.1. Equipe dédiée au Sustainable Banking	11
3.2. Système d'appréciation et de gestion des risques environnementaux et sociaux	13
3.2.1. Une mise en œuvre au plus près du terrain	13
3.2.2. L'application des Principes Equateur	14
3.2.3. La mise en œuvre des politiques sectorielles	15
3.2.4. L'analyse de sensibilité	15
3.2.5. Due diligence et scoring RSE des clients	16
3.2.6. Interpellation par des tiers	16
<b>4. La protection des intérêts de la clientèle et le respect de l'éthique dans les affaires</b>	<b>17</b>
4.1. Primauté de l'intérêt du client	17
4.1.1. Encadrement du processus de vente	17
4.1.2. Gouvernance liée à l'introduction de nouveaux produits dans l'offre commerciale de la Banque	17
4.2. Ethique	18
4.2.1. Prévention des abus de marché	18
4.2.2. Prévention des conflits d'intérêts	18
4.2.3. Conformité aux règles de la concurrence	19
4.2.4. Prévention de la fraude et lutte contre la corruption	19
4.2.5. Lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et respect des sanctions internationales	19
4.2.6. Code de conduite	20
4.3. Gestion des dysfonctionnements et faculté d'alerte	20
4.4. Gestion des réclamations clients	21
4.5. Formation	21
4.6. Politique fiscale	22
<b>5. Etre un employeur responsable et engagé</b>	<b>22</b>
5.1. Favoriser le développement des collaborateurs	22
5.1.1. Les collaborateurs, acteurs de leur formation	22
5.1.2. L'évaluation annuelle, un élément majeur de la gestion de carrière	23
5.1.3. La mobilité interne, comment enrichir un parcours professionnel	23
5.2. Favoriser l'engagement et la participation des collaborateurs	24
5.2.1. L'enquête d'engagement, promouvoir l'expression des collaborateurs	24
5.2.2. Le dialogue social, reflet de la responsabilité de l'entreprise	24
5.2.3. La rémunération, récompenser la performance	24
5.2.4. Les avantages sociaux, contribuer au bien-être des collaborateurs	25
5.3. Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle	25
5.3.1. Le télétravail, une organisation du travail qui profite aux collaborateurs comme à la Banque	26

5.3.2.	La qualité de vie au travail, un levier de performance .....	26
5.4.	Promouvoir la diversité .....	26
5.4.1.	La diversité, comment mieux comprendre et gérer la différence .....	26
5.4.2.	La mixité, un enjeu gagnant-gagnant .....	27
<b>6.</b>	<b>La gestion des impacts liés au fonctionnement de la Banque .....</b>	<b>27</b>
6.1.	Démarche de certification des immeubles .....	27
6.2.	Empreinte carbone de fonctionnement .....	28
6.3.	Utilisation durable des ressources et gestion des déchets .....	29
6.4.	Relation avec les fournisseurs .....	29
<b>7.</b>	<b>Bénévolat, mécénats et recherche universitaire .....</b>	<b>30</b>
<b>8.</b>	<b>Mesure des actions et reporting .....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXES :</b>	<b>.....</b>	<b>32</b>

## 1. Notre approche

La démarche sociale, sociétale et environnementale de Crédit Agricole CIB s'inscrit pleinement dans la politique RSE du groupe Crédit Agricole S.A. qui se décline en 3 ambitions :

- accompagner les territoires dans leurs enjeux de développement durable
- maîtriser l'ensemble des risques, y compris extra-financiers
- rechercher l'excellence dans les relations avec nos clients, nos collaborateurs et dans notre fonctionnement

Résolument tourné vers le financement de l'économie réelle, Crédit Agricole CIB conçoit la RSE comme une source de création de valeur.

Les principes, les politiques et les procédures de mise en œuvre présentés ci-après ont été validés au plus haut niveau de la Banque (Conseil d'Administration, Direction Générale, Comité Exécutif ou Comité Stratégie) ou font l'objet de Textes de Gouvernance d'application obligatoire. L'essentiel de notre reporting est inclus dans le document de référence, audité par les commissaires aux comptes.

### 1.1. Des enjeux prioritaires clairement identifiés

Au service de l'économie réelle, Crédit Agricole CIB accompagne de très nombreux clients et projets qui dynamisent durablement les territoires, sur tous les continents et dans tous les secteurs d'activité.

Compte tenu de nos leviers d'action et de nos caractéristiques, nous sommes déterminés à jouer un rôle particulièrement important dans la lutte contre le réchauffement climatique et considérons pouvoir également contribuer indirectement aux objectifs de développement durable en terme de préservation de la biodiversité et de respect des droits humains.

Même si Crédit Agricole CIB s'efforce, plus globalement, de contribuer, à son échelle et en fonction de ses caractéristiques, à l'atteinte des 17 objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies, nos priorités d'actions reflètent la prise en compte de ces grands enjeux sociétaux que sont la lutte contre le réchauffement climatique, la préservation de la biodiversité et le respect des droits humains. Elles s'inscrivent dans la priorisation des enjeux clés réalisée par Crédit Agricole S.A. Une analyse de la perception de nos parties prenantes sur la matérialité spécifique de ces enjeux pour la Banque d'Investissement et de Financement (BFI) a été réalisée afin d'affiner les priorités d'action pour Crédit Agricole CIB. Cet exercice a mis en évidence que l'innovation dans la relation clientèle, la fédération de nos pairs autour du développement de bonnes pratiques et l'appropriation interne de la RSE constituaient des enjeux particulièrement importants pour la BFI.

Les impacts environnementaux et sociaux, positifs et négatifs, induits par l'activité de la Banque apparaissent très supérieurs à son empreinte directe. C'est pourquoi la prise en compte de ces impacts induits constitue l'un des principaux enjeux de développement durable pour Crédit Agricole CIB. Notre action vise à accroître les impacts positifs et réduire les impacts négatifs liés à nos financements et investissements.

Notre principal levier d'action réside dans notre politique de financement et d'investissement même si nous ne négligeons pas notre action plus directe vis-vis de nos collaborateurs et autres parties prenantes.

Nous nous sommes ainsi fixés des objectifs ambitieux en matière de financement de la transition énergétique et avons défini des politiques RSE relatives à l'appréciation et la gestion des risques environnementaux et sociaux liés à notre activité et qui précisent nos règles d'intervention.

Nous cherchons à concilier, en toutes circonstances, un accompagnement utile et loyal de nos clients dans le respect de nos obligations réglementaires, une approche raisonnée des impacts environnementaux et sociaux directs et indirects, positifs et négatifs, de notre activité et un comportement responsable vis-à-vis de nos collaborateurs et autres parties prenantes. Ces politiques sont conformes aux engagements pris auprès des institutions internationales auxquelles nous adhérons et consultables sur notre site internet dans un souci de transparence vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

[Lien vers Le guide de nos bonnes pratiques : nos principes pour construire l'avenir](#)

## 1.2. Des engagements sociétaux forts

### 1.2.1. Lutter contre le dérèglement climatique

#### Enjeux pour la Banque :

Il existe un consensus scientifique, dans le cadre du Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'évolution du Climat (GIEC), sur l'existence d'un réchauffement climatique planétaire, ses origines anthropiques et les niveaux auxquels il convient de limiter les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) afin de maintenir les conséquences du changement climatique dans des limites acceptables. Une des difficultés majeures réside dans les niveaux extrêmement différents d'émissions de GES par habitant ou unité de PIB en fonction des pays et la légitime aspiration au développement de régions très peuplées.

Des négociations internationales se déroulent, dans le cadre de la Convention Cadre des Nations Unies sur le Changement Climatique (CCNUCC), sur les engagements différenciés de réduction des émissions de GES par pays et les mécanismes à mettre en place pour les atteindre. Un accord important a été trouvé lors de la 21<sup>ème</sup> conférence des parties tenue à Paris en 2015 avec un objectif global de limitation de la hausse de température mondiale au-dessous de 2°C. Cet objectif nécessite des réductions importantes des émissions par rapport aux niveaux actuels, les engagements individuels pris par les pays en 2015 ne constituant qu'une première étape, de nature à limiter le réchauffement climatique autour de 2,7 à 3°C selon les calculs de la CCNUCC.

Il apparaît ainsi qu'un des enjeux majeurs du 21<sup>ème</sup> siècle pour les acteurs financiers est de financer le développement d'une économie de moins en moins carbonée qui réponde néanmoins aux besoins de la population mondiale. Cette transition, nécessairement progressive, apparaît néanmoins indispensable et urgente afin de contenir les conséquences des dérèglements climatiques dans des limites environnementales, sociales et économiques supportables.

Le dérèglement climatique présente également des enjeux de risques liés aux conséquences sur l'activité économique et les populations (risques physiques), aux mesures d'atténuation à mettre en œuvre (risques de transition) ou à d'éventuelles actions juridiques. Ces risques qui concernent en premier lieu nos clients doivent néanmoins être appréciés par la Banque.

Enfin, la Banque se doit également de veiller à optimiser son empreinte carbone directe.

#### Notre Politique Climat :

La politique de Crédit Agricole CIB en matière de climat reflète ces divers enjeux.

Concernant le financement de la transition énergétique, Crédit Agricole CIB :

- développe ses activités de financements de projets pour les énergies renouvelables et de structuration d'Obligations Vertes (Green Bonds). L'objectif est notamment de structurer au moins 60 milliards d'USD de nouveaux financements climat de décembre 2015 à fin 2018,
- et favorise des partenariats pertinents.

Concernant la gestion des risques climatiques, Crédit Agricole CIB a engagé depuis plusieurs années des travaux destinés à mieux comprendre et gérer les risques climatiques et a pour objectif de les poursuivre :

- en estimant l'empreinte carbone liée à son portefeuille de financements et d'investissements,
- en définissant des politiques sectorielles pour les secteurs représentant une large part de cette empreinte. L'objectif est de couvrir 80% de cette empreinte.
- en introduisant progressivement une analyse liée à la prise en compte des enjeux du réchauffement climatique et d'un prix du carbone dans l'analyse des dossiers de crédit. L'objectif est de déterminer le ou les risques climatiques les plus pertinents pour la Banque et de développer une méthodologie permettant de les apprécier.

Enfin, en septembre 2014, aux côtés de plus de 1 000 acteurs économiques privés, Crédit Agricole CIB a appelé publiquement les gouvernements à mettre en place le plus rapidement possible les conditions nécessaires à l'introduction d'un prix du carbone pour favoriser la transition énergétique.

Concernant ses impacts directs, Crédit Agricole CIB estime son bilan global de gaz à effet de serre à partir d'un bilan réalisé sur ses principales implantations, selon les scopes 1, 2 et 3. L'objectif de la Banque est de le réduire par des actions liées à la gestion des immeubles et aux déplacements des collaborateurs et de compenser une part des émissions résiduelles. Les actions de maîtrise de l'empreinte carbone directe de la Banque s'inscrivent dans l'objectif du groupe de réduire ses émissions de 10% en 3 ans.

Cette politique reflète les engagements pris dès 2009 par le Crédit Agricole au travers des Principes Climat et s'inscrit pleinement dans les 5 principes d'intégration de l'action pour le climat (**Mainstreaming Climate Action within Financial Institutions Principles**) que le Groupe Crédit Agricole a soutenu dès octobre 2015 :

- **S'engager dans une stratégie en faveur du climat** car l'implication des instances dirigeantes est un élément essentiel de toute politique en matière de lutte contre le réchauffement climatique.
- **Gérer les risques climatiques** en évaluant nos portefeuilles et les nouvelles transactions et en travaillant de concert avec nos clients à une meilleure appréciation et gestion de ces risques.
- **Promouvoir des objectifs intelligents sur le plan climatique** en favorisant des instruments, des outils et des connaissances afin de surmonter les risques et les obstacles entravant les investissements dans des projets à faible intensité de carbone et capables de résister aux aléas climatiques.
- **Améliorer ses résultats en matière de climat** notamment en mettant au point des outils permettant d'améliorer les résultats des activités en matière de climat.

- **Rendre compte de son action pour le climat**, autant que possible, sur le renforcement des financements en faveur du climat, l'empreinte climatique des portefeuilles et la gestion des risques climatiques.

[Lien vers les Mainstreaming Principles](#)

[Lien vers l'appel pour le prix du carbone](#)

### 1.2.2. Préserver la biodiversité

Enjeux pour la Banque :

Une Plateforme intergouvernementale scientifique et politique sur la biodiversité et les services écosystémiques (Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services, IPBES) a été créée en 2012 sous l'égide des Nations Unies sur le modèle du GIEC afin d'éclairer les décideurs politiques.

Des négociations internationales sont, de même que pour la question climatique, conduites dans le cadre de la Convention sur la Diversité Biologique (CDB), négociée sous l'égide des Nations Unies et adoptée à Rio de Janeiro en 1992. La CDB repose sur trois piliers : la conservation de la biodiversité, l'utilisation durable des ressources et le partage juste et équitable des avantages issus de l'utilisation des ressources génétiques.

Si un consensus existe désormais sur l'importance de la diversité biologique pour l'humanité et sur son appauvrissement du fait de certaines activités humaines, les réflexions apparaissent néanmoins moins abouties que pour le réchauffement climatique, à l'exception majeure du mécanisme d'accès et de partage de ces avantages fixé par le Protocole de Nagoya adopté en 2010.

Malgré la complexité et le moindre avancement de ces réflexions, les enjeux de biodiversité apparaissent néanmoins importants pour un acteur financier majeur comme Crédit Agricole CIB du fait de l'impact induit par les financements accordés.

Notre Politique Biodiversité :

Dans un souci de prudence, Crédit Agricole CIB attend de ses clients qu'ils développent leur activité en conformité avec les principes édictés par la CBD et œuvrent à respecter la hiérarchie de valeurs communément reconnue : éviter les impacts négatifs, limiter les impacts qui ne peuvent pas être évités et, éventuellement, compenser les impacts négatifs résiduels.

Notamment, la Banque ne financera pas de projets ou d'activités qui nécessiteraient une conversion de terres présentant une grande valeur en termes de biodiversité, impacteraient significativement une zone humide d'importance internationale couverte par la convention de Ramsar ou seraient incompatibles avec un site inscrit au patrimoine mondial de l'humanité selon le classement de l'Unesco. Une politique spécifique sur l'eau complète ces principes.

[Lien vers la Norme de Performance 6 de l'IFC](#)

[Politique Ressources en eau : cf. Annexe](#)

### 1.2.3. Respecter les droits humains

#### Enjeux pour la Banque :

Les droits humains (ou droits de l'homme) se définissent comme les droits naturels et fondamentaux de l'être humain, indépendamment de tout contexte national, ethnique ou régime juridique. Ils recouvrent à la fois des libertés dites fondamentales (libertés physique, familiale, de propriété, de culte, d'expression...), des droits dits sociaux (travail, santé, éducation...) et des droits collectifs (développement, autodétermination...). Ces droits sont universels, inaliénables, interdépendants et indivisibles.

Leur mise en œuvre pouvant s'avérer contradictoire (droits sociaux vs. libertés notamment), ces droits se traduisent aussi par des obligations (respect d'autrui, contribution par l'impôt...) et leurs conditions d'application sont généralement précisées par des règles internationales ou nationales. En 1948, l'Assemblée Générale des Nations Unies a adopté une Déclaration universelle des droits de l'homme, qui couvre les libertés fondamentales et les droits sociaux. En 2007, l'Assemblée Générale des Nations Unies a adopté une déclaration spécifique sur les droits des peuples autochtones.

La responsabilité première de la mise en œuvre effective de ces droits incombe aux Etats. Néanmoins, conformément à la clarification apportée par les principes directeurs adoptés en 2011 par le Conseil des droits de l'homme de l'ONU, dits Principes Ruggie, il incombe aux entreprises de respecter ces droits, même en l'absence d'obligation légale locale. Ces principes ont également rappelé le besoin d'accès des victimes à des recours, judiciaires ou non judiciaires, en vue d'une réparation des éventuels abus commis.

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales stipulent notamment que les entreprises doivent, par l'exercice d'une diligence raisonnable, « s'efforcer de prévenir et d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'homme directement liées à leurs activités, leurs biens ou leurs services en raison d'une relation d'affaires avec une autre entité, même si elles ne contribuent pas à ces incidences ». Cet enjeu est important pour un acteur financier tel que Crédit Agricole CIB du fait de ses très nombreuses relations d'affaires partout dans le monde et dans tous les secteurs d'activité.

#### Notre Politique Droits humains :

La politique de Crédit Agricole CIB en matière de droits humains s'exprime au travers de la Charte des droits humains, dénommée Respect, publiée en 2009 par le groupe Crédit Agricole. La charte affirme les engagements du Groupe tant vis-à-vis de ses salariés que dans sa sphère d'influence. En cohérence avec les principes rappelés ci-avant, la banque s'engage à « faire preuve de la diligence voulue auprès de ses clients, fournisseurs et prestataires de services afin de ne pas être, directement ou indirectement, le complice involontaire de violations des droits de l'homme ». Une politique spécifique à l'égalité entre les hommes et les femmes complète cette charte générale.

Crédit Agricole CIB attend notamment de ses relations d'affaires, clients ou fournisseurs, qu'ils exercent une vigilance raisonnable en terme de droits humains dans les opérations qu'ils contrôlent de même que dans leur chaîne d'approvisionnement.

Ceci suppose notamment, concernant les opérations détenues ou contrôlées par des clients, que ceux-ci se conforment aux 8 conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, qu'ils recueillent, le cas échéant, l'accord des peuples autochtones impactés et qu'ils favorisent la réparation des éventuels abus commis notamment par l'établissement de procédures de gestion des griefs. Ces principes sont clairement rappelés dans les politiques sectorielles RSE de la Banque ainsi que dans les Principes Equateur pour ce qui concerne les financements de projets (cf. ci-après).

Ceci inclut également, concernant les chaînes d'approvisionnement des clients et des fournisseurs, le besoin d'une vigilance toute particulière de nos relations d'affaires en termes d'absence d'esclavage et de trafic d'êtres humains.

[Lien vers la Charte Respect groupe](#)

[Politique en matière d'égalité entre les hommes et les femmes \(Gender policy\) : cf. Annexe](#)

## 1.2. Une démarche de progrès au quotidien

Conscient du pouvoir d'influence limité d'un acteur isolé, si important soit-il, sur les pratiques de marché, Crédit Agricole CIB a choisi d'œuvrer avec constance, dans un souci d'efficacité, à la définition de standards de marché avec ses confrères. Le groupe Crédit Agricole se trouve ainsi à l'origine ou dans le premier cercle des institutions ayant soutenu et développé des initiatives structurantes pour le développement de bonnes pratiques (Principes Equateur, Climate Principles et Mainstreaming Climate Action within Financial Institutions principles, Green Bonds Principles...).

Les politiques RSE métiers et sectorielles que nous développons pour gérer les impacts environnementaux et sociaux de notre activité complètent notre dispositif de protection des intérêts de la clientèle défini et supervisé par la Conformité et mis en œuvre par tous les métiers de Crédit Agricole CIB, ainsi que l'ensemble des politiques définies par le département des ressources humaines et le guide de bonnes pratiques développé par Crédit Agricole CIB.

Même si nous avons déjà pris des engagements forts et mis en place un système relativement complet de gestion des risques environnementaux et sociaux, nous sommes conscients que des améliorations sont possibles et convaincus qu'il est nécessaire de maintenir une dynamique de progrès continu. Ceci est l'objet de la démarche de progrès et de déploiement d'actions du groupe dénommée FR&D qui oblige à formaliser et réaliser des plans d'actions sur les 3 piliers que représentent la confiance (FIDES), le respect des hommes et du territoire (RESPECT) et la préservation de l'environnement (DEMETER).

Crédit Agricole CIB cherche à conduire son activité selon des principes et standards de bonnes pratiques cohérents avec les lois applicables et les standards reconnus au plan international. En particulier, la Banque se réfère aux Principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales et à la Charte du Groupe sur les droits humains. Il peut néanmoins advenir que des parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs, tiers directement affectés par l'activité de la Banque ou non) estiment souffrir de conséquences négatives découlant d'actions de la Banque non conformes à ces valeurs. Dans une telle situation, la Banque fera ses meilleurs efforts pour étudier les éléments qui lui seraient présentés et engager, le cas échéant, des actions correctrices.

## 2. Notre politique de financement et d'investissement

Deux domaines, les financements de projets et les Obligations Vertes, revêtent une importance particulière en matière de leviers d'actions potentiels pour les banques et sont propices à un travail d'analyse plus poussé de leur part. Dans ces deux domaines, Crédit Agricole CIB a fortement contribué à faire émerger des standards de bonnes pratiques que sont les Principes Equateur et les Principes pour les Obligations Vertes.

Dans les autres domaines d'intervention, où les conditions d'une standardisation des pratiques s'avèrent plus difficiles, Crédit Agricole CIB a adopté des politiques sectorielles RSE qui explicitent les critères environnementaux et sociaux retenus par la Banque.

## 2.1. Principes Equateur

Les Principes Equateur (ou Equator Principles) constituent un engagement volontaire à procéder à une analyse détaillée des aspects environnementaux et sociaux de chaque nouveau financement de projet et à exiger que les projets soient développés et exploités en conformité avec les standards environnementaux et sociaux de la Société Financière Internationale (SFI).

Crédit Agricole CIB est la première banque française à avoir adhéré à ces principes, à leur lancement en 2003. Les Principes Equateur sont devenus en quelques années la référence d'un financement responsable en financement de projets.

[Lien vers les Principes Equateur](#)

## 2.2. Principes pour les Obligations Vertes

Les Obligations Vertes sont des obligations destinées exclusivement au financement de projets ou actifs à vocation environnementale et/ou sociale.

Les Principes pour les Obligations Vertes (ou Green Bonds Principles) instaurent un cadre pour l'utilisation des fonds, le processus d'évaluation et de sélection des projets, le suivi des fonds levés et le reporting pour l'émission de telles Obligations Vertes (ou Green Bonds). Ils assurent aux investisseurs la disponibilité de l'information nécessaire pour évaluer l'impact environnemental de leurs investissements.

Crédit Agricole CIB est co-fondateur des Principes pour les Obligations Vertes et est la seule banque européenne à avoir participé à leur rédaction en 2013.

Ces principes sont devenus un standard de marché. Ils ont été étendus en 2016 aux Obligations Sociales (ou Social Bonds), sous l'impulsion de trois banques dont Crédit Agricole CIB, par la rédaction des Conseils pour les Emetteurs d'Obligations Sociales (Guidance for Issuers of Social Bonds).

[Lien vers les Principes pour les Obligations Vertes](#)

## 2.3. Politiques sectorielles

Les politiques sectorielles RSE explicitent les critères sociaux et environnementaux pris en compte dans les politiques de financement de la Banque.

Ces critères reflètent essentiellement les enjeux sociétaux qui ont été identifiés comme les plus pertinents pour une banque de financement et d'investissement, notamment en ce qui concerne le respect des droits humains, la lutte contre le réchauffement climatique et la préservation de la biodiversité.

Crédit Agricole CIB a recherché quelles étaient les bonnes pratiques reconnues par des instances internationales ou des organisations professionnelles importantes et a formulé des critères d'analyses et d'exclusion à partir de ces références. Les principes et règles définis s'appliquent à tous les financements et investissements de Crédit Agricole CIB et seront révisés en fonction de l'évolution de ses connaissances et de son appréciation des enjeux.

Pour chaque secteur couvert, un cadre de référence est défini pour préciser normes et standards pertinents permettant d'apprécier les pratiques environnementales et sociales des clients par rapport aux bonnes pratiques du secteur.

Les politiques précisent des critères d'analyse qui correspondent aux aspects pris en compte dans l'analyse des transactions ainsi que des critères d'exclusion délimitant les projets et opérations que la Banque ne souhaite pas accompagner.

Crédit Agricole CIB a formulé et publié des politiques sectorielles RSE pour les secteurs où les enjeux environnementaux et sociaux ont été identifiés comme les plus forts :

- armement ([Armement](#)),
- énergie ([Pétrole et gaz](#), [Pétrole et gaz de schiste](#), [Centrales thermiques à charbon](#), [Ouvrages hydroélectriques](#), [Énergie nucléaire](#)),
- industries extractives ([Mines et métaux](#)),
- transports ([Aéronautique](#), [Filière maritime](#), [Automobile](#)),
- construction ([Infrastructures de transport](#), [Immobilier](#)),
- agriculture et forêts ([Forêts et huile de palme](#)).

### 3. La mise en œuvre de notre politique de financement

#### 3.1. Equipe dédiée au Sustainable Banking

En 2010, une équipe Sustainable Banking a été créée au sein du pôle Dispositif commercial de Crédit Agricole CIB. Son rôle est de conseiller les principaux clients de la Banque sur leurs opérations intégrant des considérations sociales et environnementales.

L'équipe de Sustainable Banking accompagne depuis 2010 des clients sur des projets à vocation sociale ou environnementale en lien avec 4 des domaines d'excellence retenus par le groupe Crédit Agricole : l'agriculture et l'agro-alimentaire, le logement, la santé et le vieillissement de la population et l'économie de l'énergie et de l'environnement.

La Banque est également devenue émettrice d'Obligations Vertes et a notamment développé en 2013 un nouveau produit, les « Crédit Agricole CIB Green Notes ». Les Green Notes sont des obligations ou tout autre outil de financement émis par Crédit Agricole CIB dont les fonds levés sont dédiés au financement de projets à vocation environnementale.

Les Green Notes de Crédit Agricole CIB sont présentés selon quatre axes de structuration définis par les Green Bond Principles :

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

## Utilisation des fonds

Les fonds levés par Crédit Agricole CIB via l'émission de « Green Notes » permettent de soutenir le portefeuille de prêts verts de Crédit Agricole CIB composé de prêts aux entreprises et projets démontrant une très bonne performance environnementale et sociale et appartenant à un secteur clef de la transition vers une économie plus respectueuse de l'environnement.

## Processus d'évaluation et de sélection des projets

Les projets et entreprises sont sélectionnés selon une méthodologie rigoureuse. Chaque contrepartie du portefeuille de Crédit Agricole CIB se voit attribuer une note environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) en fonction de sa performance relative au sein de son secteur d'activité dans une approche dite de « Best-in-class ». Ces notes vont de A à G, A étant attribué aux meilleurs, G aux plus mauvais.

Ces notations sont établies, par exemple, grâce à des notations ESG fournies par un prestataire externe indépendant.

Les entreprises éligibles au portefeuille vert doivent :

- faire figure de meilleurs acteurs de leur secteur à la fois en termes de performance ESG globale mais aussi plus spécifiquement en matière de performance environnementale. Seules les entreprises ayant une notation supérieure à D sur ces deux critères sont éligibles au portefeuille vert ;
- appartenir à un secteur clef pour la transition vers une économie plus respectueuse de l'environnement et la lutte contre le changement climatique à savoir le secteur des énergies renouvelables (par exemple éolien, solaire, hydroélectricité) et de l'efficacité énergétique (par exemple transports efficaces sur le plan énergétique et en particulier transports en commun, bâtiments à basse consommation d'énergie ou à énergie positive, efficacité énergétique, agriculture et foresterie durables, et gestion de l'eau et des déchets).

## Suivi de l'utilisation des fonds

L'identification des prêts composant le portefeuille vert et le suivi de leurs montants sont intégrés au sein du système informatique de gestion des prêts de Crédit Agricole CIB et supervisés par une équipe dédiée en interne. Cette équipe s'assure de l'adéquation permanente du montant des fonds levés par les Green Notes de Crédit Agricole CIB et du montant du portefeuille vert. Pour les investisseurs, il y a donc immédiate correspondance entre le portefeuille vert et leurs investissements sans délai de déboursement par Crédit Agricole CIB. Crédit Agricole CIB s'est engagé à ce que le montant levé par les Green Notes soit strictement inférieur au montant du portefeuille vert géré par Crédit Agricole CIB. Dans le cas éventuel où le montant levé par les Green Notes dépasserait le montant du portefeuille vert, le solde serait affecté de manière provisoire aux activités générales de la banque.

## Reporting

Crédit Agricole CIB publie de manière semestrielle un rapport sur l'utilisation des fonds. Compte tenu des obligations de confidentialité vis-à-vis de ses clients, le reporting se fait sur une base d'exemples anonymes de projets et entreprises financés mettant en avant les meilleures pratiques environnementales des entreprises et projets financés. Les auditeurs de Crédit Agricole CIB vérifient que la procédure mise en place par Crédit Agricole CIB est respectée et est conforme à la méthodologie établie sur une base annuelle.

[Lien vers Sustainable Banking](#)

### 3.2. Système d'appréciation et de gestion des risques environnementaux et sociaux

Crédit Agricole CIB a développé un système d'appréciation et de gestion des risques résultant des impacts environnementaux et sociaux liés aux transactions et aux clients qui est codifié dans un texte de gouvernance.

Ce système repose sur trois piliers : l'application des Principes Equateur pour les opérations directement liées à un projet, les politiques sectorielles RSE et une analyse de la sensibilité environnementale ou sociale des transactions ou clients.

#### 3.2.1. Une mise en œuvre au plus près du terrain

Le modèle développé par Crédit Agricole CIB repose sur l'implication, au quotidien, de l'ensemble des collaborateurs comme acteurs du développement durable dans le cadre de leur métier pour l'appréciation et la gestion des risques environnementaux ou sociaux directs ou indirects.

Les chargés d'affaires et banquiers conseil sont responsables de l'analyse des problématiques environnementales et sociales liées à leur activité. Ils font appel, en tant que de besoin, aux spécialistes des Etudes Economiques Groupe de Crédit Agricole S.A (ECO) ainsi qu'à l'expertise du pôle Développement Durable rattaché au Secrétariat Général et qui coordonne la mise en place des actions de développement durable de Crédit Agricole CIB.

La généralisation progressive de la prise en compte des enjeux de développement durable dans l'activité (extension du champ d'application des Principes Equateur, politiques sectorielles RSE, scoring des clients corporate...) et le rôle central confié aux collaborateurs dans le dispositif ont conduit la Banque à entreprendre un important effort de sensibilisation et de formation des collaborateurs. Un plan de sensibilisation de l'ensemble des salariés a été achevé en 2013. En 2014, une cartographie des besoins de formation a été réalisée. Les formations jugées prioritaires ont été complétées en 2015 et leur mise en œuvre à partir de 2015 est effective. Ces formations portent sur les politiques et procédures de la Banque en la matière.

Les chargés d'affaires et banquiers conseils ont recours aux analyses d'experts environnementaux et sociaux indépendants dans les cas prévus dans les procédures. Les spécialistes sectoriels d'ECO leur apportent une aide et un éclairage supplémentaires pour tout type de transactions et de clients, en fonction des secteurs d'activité.

Les opérations les plus complexes d'un point de vue environnemental ou social sont soumises, pour recommandation, à un Comité ad hoc d'Evaluation des opérations présentant un Risque Environnemental ou Social (CERES), après instruction du dossier par le pôle Développement Durable.

Le comité CERES, présidé par le responsable de la fonction Conformité, agit comme comité faitier du système d'appréciation et de gestion des risques environnementaux et sociaux liés à l'activité. Notamment, ce comité valide les notations des transactions au titre des Principes Equateur, émet des avis et recommandations sur les opérations classées A ou sensibles d'un point de vue environnemental ou social et approuve les politiques sectorielles RSE avant leur validation par le Comité Stratégies et Portefeuilles.

Les transactions classées A ou sensibles par le comité CERES ne peuvent être approuvées que par le plus haut comité de crédit de la Banque présidé par la Direction Générale.

### 3.2.2. L'application des Principes Equateur

Conformément aux principes généraux présentés ci-avant, l'évaluation et la gestion des risques environnementaux et sociaux sont en premier lieu réalisées par les chargés d'affaires. Pour les financements de projets, les chargés d'affaires sont assistés d'un réseau de correspondants locaux qui leur apportent le soutien nécessaire dans chaque centre géographique de structuration, en lien permanent avec une cellule de coordination. Celle-ci, composée d'opérationnels de la ligne de métier Financements de projets, coordonne notamment les aspects pratiques de la mise en œuvre des Principes Equateur. Elle anime le réseau des correspondants locaux et met en place des formations spécifiques pour les intervenants.

Les Principes Equateur 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. Même s'ils ne peuvent pas toujours être appliqués en l'état aux autres modes de financement, ils constituent néanmoins un cadre méthodologique utile pour la prise en compte et la prévention des impacts sociaux et environnementaux dès lors que le financement apparaît lié à la construction d'un actif industriel spécifique (usine, infrastructure de transport, ...).

Ne concernant initialement que les financements de projets, ces principes sont applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014 à quatre types d'interventions bancaires définis dans la charte des Principes Equateur ;

- les mandats de conseil relatifs à un projet, dès lors que le montant de l'investissement est supérieur à 10 MUSD,
- les financements de projets, dès lors que le montant de l'investissement est supérieur à 10 MUSD,
- les prêts aux entreprises liés à un projet (ou PRCL « Project-Related Corporate Loans »), y compris le financement des exportations sous forme de crédit acheteur, lorsque 4 critères sont réunis : la majorité du prêt est lié à un projet unique sur lequel le client exerce un contrôle opérationnel (direct ou indirect), le montant global du prêt est d'au moins 100 MUSD, l'engagement initial de la Banque est d'au moins 50 MUSD et la durée du prêt est d'au moins 2 ans,
- les prêts relais d'une durée inférieure à 2 ans destinés à être refinancés par un financement de projet ou un prêt lié à un projet.

Au-delà des cas prévus par la Charte des Principes Equateur, 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 Equateur ne sont pas atteints).

Les Principes Equateur se traduisent pour la Banque par un processus de due diligence et pour les emprunteurs par l'obligation de développer les projets en conformité avec les standards de la Société Financière Internationale (SFI).

Pour la Banque, la première étape consiste à évaluer chaque projet en fonction des risques et impacts environnementaux et sociaux selon le système de classement de la Société Financière Internationale (SFI). Crédit Agricole CIB procède au classement des projets sur la base d'un outil d'évaluation des impacts sociaux et environnementaux développé par la Banque en 2008. La pertinence de cet outil est continuellement réévaluée en fonction de l'expérience acquise, la dernière mise à jour importante remontant à 2010.

Des obligations environnementales et sociales sont ensuite inscrites dans les contrats de prêts afin de s'assurer que les projets sont bien développés et exploités en conformité avec les standards environnementaux et sociaux de la SFI. Ceci comporte notamment l'obligation de consulter les populations affectées et, dans certaines situations, d'obtenir leur consentement.

Le classement des projets est validé par le comité CERES et les dossiers notés A font l'objet d'un avis par ce comité avant leur passage en comité de crédit. Après signature, les financements notés A font également l'objet d'un examen semestriel par le comité CERES.

[Lien vers système de classement des projets de la SFI](#)

### **3.2.3. La mise en œuvre des politiques sectorielles**

Conformément aux principes généraux présentés ci-avant, la conformité des transactions aux politiques sectorielles RSE est analysée par les chargés d'affaires avec l'aide du pôle Développement Durable, le cas échéant. En cas de doute, le cas est soumis au comité CERES qui émet un avis avant le passage en comité de crédit.

Ces politiques s'appliquent à toutes les interventions de la Banque, les modalités d'application dépendant de la nature des transactions tel que précisé dans le texte des politiques.

Lorsque la transaction est directement liée au développement, à l'extension, à l'exploitation ou à l'acquisition d'un actif entrant dans le champ d'une politique, le projet sera étudié selon l'ensemble des critères d'analyse indiqués et la Banque cherchera à déterminer s'il existe un critère d'exclusion.

Concernant les interventions portant sur des exploitations existantes, les différents critères d'analyse seront revus *a posteriori*, ce qui permettra de donner une opinion globalement positive ou négative sur les impacts environnementaux et sociaux du projet.

Dans le cas des interventions en conseil, la Banque tendra à promouvoir les principes inclus dans la politique. Ainsi, la Banque n'acceptera pas une mission de conseil si elle a connaissance de l'existence avérée et définitive d'un critère d'exclusion et se conformera à la politique sectorielle pour participer aux financements éventuels, notamment en ce qui concerne le respect des critères d'exclusion.

Pour les transactions qui ne sont pas directement liées au développement, à l'extension, à l'exploitation ou à l'acquisition d'un actif spécifique mais qui entrent néanmoins dans le champ d'application des politiques, telles que, notamment, les activités de nature « Corporate » au bénéfice de clients significativement actifs dans les secteurs concernés, la Banque attend de ses clients qu'ils développent de bonnes pratiques et un comportement de nature à limiter leurs impacts environnementaux et sociaux conformément aux politiques concernées.

La démarche du client sera évaluée au regard des principes des politiques sectorielles de la Banque à l'occasion de la revue annuelle du dispositif.

### **3.2.4. L'analyse de sensibilité**

La sensibilité environnementale ou sociale des transactions est appréciée depuis 2009 chez Crédit Agricole CIB. Elle reflète soit l'existence d'interrogations sur la gestion d'impacts environnementaux ou sociaux considérés comme critiques, soit l'existence de polémiques liées à la transaction ou au client.

L'analyse de sensibilité est réalisée dès que possible et est actualisée en fonction des informations disponibles lors de chaque phase d'étude du dossier.

Conformément aux principes généraux présentés ci-avant, la conformité des transactions aux politiques sectorielles RSE est analysée par les chargés d'affaires avec l'aide du pôle Développement Durable, le cas échéant. En cas de doute, le cas est soumis au comité CERES qui émet un avis avant le passage en comité de crédit. Après signature, les financements notés Sensibles font l'objet d'un examen semestriel par le comité CERES.

### 3.2.5. Due diligence et scoring RSE des clients

Pour les transactions directement liées à un projet, la qualité de la gestion des aspects environnementaux et sociaux du projet est appréciée sur la base des informations fournies par le client. La profondeur des analyses, généralement réalisées avec l'aide de consultants indépendants, dépend de chaque contexte particulier et notamment de la nature et de l'importance des impacts environnementaux et sociaux prévisibles.

Dans les autres cas, l'absence d'information spécifique à un projet (étude d'impacts, plan de gestion des impacts) conduit à adopter une approche plus centrée sur le client. Au-delà de l'analyse des critères spécifiques aux politiques sectorielles, la qualité de la gestion environnementale et sociale des clients avec lesquels la Banque souhaite développer sa relation d'affaires est appréciée pour parvenir à un scoring RSE des clients corporate selon une échelle comportant 3 niveaux : Avancé, Conforme et Sensible.

La Banque a testé en 2016 l'utilisation de notes calculées par une agence extra-financière. Ces tests ont permis l'introduction d'un système de scoring RSE des clients selon trois niveaux de due diligence : un niveau allégé, un niveau standard et un niveau renforcé.

Le niveau allégé est limité à la recherche d'information négative. Il concerne certains clients relevant d'environnements très régulés (pays OCDE à haut revenu) à la condition que la note reçue de la part de l'agence extra-financière utilisée ne soit pas jugée trop faible.

Le niveau standard correspond à la recherche d'engagements explicites du client en matière de gestion environnementale et sociale (système de gestion des impacts, référence aux normes de l'OIT...).

Le niveau renforcé prévoit une analyse plus détaillée des engagements et pratiques du client sur l'un des thèmes jugés particulièrement importants par la Banque : le climat, l'eau et les droits humains. Ce niveau renforcé est déclenché en fonction de critères sectoriels, géographiques et de maîtrise apparente par le client des problématiques en question. Il peut l'être indépendamment sur les trois thèmes retenus.

### 3.2.6. Interpellation par des tiers

La manière la plus appropriée et la plus efficace de répondre à d'éventuels griefs en relation avec des projets financés est au niveau de chaque projet. C'est pourquoi la Banque attend de ses clients qu'ils mettent en œuvre, dans les faits, un processus de consultation libre, préalable et éclairé, qu'ils obtiennent, le cas échéant, un accord libre, préalable et éclairé des peuples autochtones et qu'ils établissent un mécanisme de gestion des griefs au niveau du projet.

La Banque prendra en considération les griefs reçus en relation avec les transactions auxquelles elle participe de la part de personnes directement impactées ou d'organisations de la société civile mais son levier d'action est souvent limité et la publication d'informations relatives à la transaction est généralement contrainte par la confidentialité due au client.

Selon les procédures internes de la Banque, toute correspondance reçue d'un tiers en relation avec une transaction doit être transmise immédiatement au pôle Développement Durable avec copies au chargé de la relation commerciale, au responsable de la ligne métier concernée, au responsable de la communication et au département de la conformité.

Le pôle Développement Durable étudiera les éléments reçus avec l'aide des lignes métiers concernées et fera part de ses conclusions au comité CERES. Les mesures correctrices qui pourraient être jugées nécessaires demanderont généralement le support des clients de la Banque. La Banque cherchera un engagement de bonne foi avec ses clients afin de rechercher des solutions. Dans les cas les plus extrêmes, la Banque pourra reconsidérer sa relation commerciale.

La Banque fera ses meilleurs efforts pour répondre aux correspondances reçues dans les limites des contraintes de confidentialité.

## 4. La protection des intérêts de la clientèle et le respect de l'éthique dans les affaires

Crédit Agricole CIB adhère à la Charte d'éthique du Groupe Crédit Agricole et aux valeurs qu'elle promeut. Dans ce cadre, la Banque applique l'ensemble des dispositions réglementaires du Groupe Crédit Agricole en matière de respect de l'intégrité du marché, des règles de protection de la clientèle, d'attention aux besoins des clients, de loyauté et de diligence à leur égard.

Chaque collaborateur de la Banque doit viser simultanément la protection des intérêts des investisseurs, des clients, du patrimoine de Crédit Agricole CIB ainsi que de l'image du Groupe. Le Groupe doit mériter en permanence la confiance de ses clients et contreparties. La protection de l'image et de la réputation de Crédit Agricole CIB repose sur le professionnalisme de ses collaborateurs et leur capacité à agir dans le respect des lois, réglementations et bonnes pratiques, ainsi que des meilleurs standards en termes de déontologie et d'éthique.

Crédit Agricole CIB a également établi un Code de Conduite « Nos principes pour construire l'avenir », définissant un socle commun de principes qui doivent guider la conduite de tout collaborateur et orienter ses relations avec les partenaires internes ou externes.

### 4.1. Primauté de l'intérêt du client

#### 4.1.1. Encadrement du processus de vente

La Banque dispose d'un processus sécurisé d'entrée en relation avec le client et d'encadrement de la vente de produits de marchés. La protection des clients repose sur un dispositif complet de classification de la clientèle non seulement en application des règles dites MIF (Directive Européenne sur les Marchés d'Instruments Financiers adoptée le 30/04/2004) applicables dans l'Espace Economique Européen (protection accrue du client non professionnel à qui est fournie une prestation de service d'investissement), mais plus largement au plan mondial au terme d'un processus interne nommé « internal suitability rating ». Ce dispositif participe au processus de vente afin que les instruments financiers qui sont proposés aux clients soient notamment en adéquation avec leurs besoins et leur connaissance des risques.

Au titre de ce processus, la direction de la Conformité émet des avis préalables sur les opérations considérées comme sensibles et procède a posteriori à la vérification du respect des avis donnés. De plus, la Conformité porte une attention particulière aux marges commerciales et à la documentation destinée à l'information du client, tout en préservant l'archivage et la conservation des données sous-jacentes de façon adéquate.

#### 4.1.2. Gouvernance liée à l'introduction de nouveaux produits dans l'offre commerciale de la Banque

Tout nouveau produit ou nouvelle activité doit être validé par un Comité Nouvelles Activités / Nouveaux Produits (NAP) analysant tous les risques liés et définissant les mesures d'encadrement. Le passage en NAP intègre l'analyse des aspects RSE et comporte systématiquement un avis juridique et conformité.

Le dispositif couvre également les aspects relatifs à la transparence des documents remis au réseau commercial et à la clientèle et l'adéquation du nouveau produit aux besoins et à la compétence de la clientèle cible.

## 4.2. Ethique

### 4.2.1. Prévention des abus de marché

L'obligation de vigilance pour la prévention et la détection des abus de marché est au centre des priorités de Crédit Agricole CIB. La prévention et la détection des abus de marché s'articulent autour de trois axes principaux, qui sont la formation des collaborateurs concernés, la mise en place d'une organisation et de procédures dédiées, et les contrôles. Crédit Agricole CIB s'est doté d'un dispositif de suivi spécifique des opérations de marché à l'échelle mondiale via des outils de détection générant des alertes sur la base de critères sélectionnés. Ils permettent ainsi un contrôle des opérations susceptibles d'être liées à une manipulation de cours ou à une utilisation frauduleuse d'information privilégiée.

Les objectifs du dispositif dans son ensemble consistent à : détecter les ordres ou opérations suspectes, qualifier les alertes et les déclarer au régulateur compétent le cas échéant.

L'entrée en vigueur de Market Abuse (Regulation 596/2014) le 3 Juillet 2016 a élargi le périmètre des abus de marchés. Un plan de surveillance et des formations spécifiques ont été effectués pour répondre aux nouvelles exigences.

### 4.2.2. Prévention des conflits d'intérêts

En tant que Prestataire de Services d'Investissement (PSI) et membre du Groupe Crédit Agricole, la Banque est susceptible d'être confrontée à des situations où les intérêts d'un client pourraient être en conflit avec :

- ceux d'un autre client ; ou
- ceux de la Banque (ou du Groupe Crédit Agricole) ; ou
- ceux d'une de ces Personnes Concernées.

Conformément à la Directive MIF, la Banque a établi, mis en œuvre et garde opérationnelle une politique efficace de gestion des conflits d'intérêts. Cette Politique vise à :

- donner des instructions cohérentes et pratiques sur l'identification des conflits d'intérêts, fondées sur les exigences de la Directive MIF et sur les règles et réglementations locales ;
- présenter les systèmes et contrôles internes de la Banque relatifs à la gestion des conflits d'intérêts et préciser les mesures lui permettant de préserver les intérêts de ses clients ;
- s'assurer que toutes les Personnes Concernées sont informées de leurs obligations et de leurs responsabilités quant au traitement des Informations Confidentielles et/ou Privilégiées.

De plus, une équipe dédiée - le Conflicts Management Group ou « CMG » - a été établie au sein de la Conformité. Cette équipe, dont le périmètre de responsabilité est mondial, a pour mission d'identifier, le plus tôt possible, les situations potentielles de conflits d'intérêts au sein de la Banque, et de les porter, pour résolution, à la connaissance du Senior Management.

Enfin, tous les collaborateurs de la Banque doivent suivre une formation obligatoire afin d'être en mesure d'identifier toutes les situations de conflits d'intérêts susceptibles de se produire dans le cadre des activités et des prestations de services fournies par la Banque d'une part, ainsi que celles qu'ils sont susceptibles de rencontrer à titre personnel, d'autre part.

#### **4.2.3. Conformité aux règles de la concurrence**

En cohérence avec sa culture et ses valeurs, Crédit Agricole CIB s'est engagé à mettre tout en œuvre pour être un concurrent loyal et respectueux des dispositions en vigueur. Crédit Agricole CIB a développé des procédures pour renforcer le respect du principe de la libre concurrence et la conformité de ces opérations avec les lois de la concurrence en vigueur.

L'ensemble des Lignes Métier et des Fonctions de Support de Crédit Agricole CIB doivent :

- Connaître les principaux types de comportements anticoncurrentiels qui peuvent se manifester chez Crédit Agricole CIB;
- Comprendre les avantages de la libre concurrence qui s'applique dans le cadre professionnel;
- Se conduire de façon à favoriser la libre concurrence dans le cadre professionnel;
- Prendre toutes les mesures nécessaires et raisonnables afin d'assurer la conformité aux lois sur la concurrence dans tous les aspects de leur métier;
- Déclarer les soupçons ou les manquements aux règles de la concurrence de la part de collègues, de clients, de concurrents ou de toute autre partie prenante qui sont soumis aux lois sur la concurrence.

#### **4.2.4. Prévention de la fraude et lutte contre la corruption**

Crédit Agricole CIB poursuit le renforcement de son dispositif de lutte contre la fraude interne et externe et contre la corruption. Crédit Agricole CIB a notamment participé à l'audit de certification du dispositif de lutte contre la corruption du Groupe Crédit Agricole, effectué au premier trimestre 2016 par le cabinet SGS. Cet audit s'est conclu par la certification au titre du standard BS 10500:2011 de ce dispositif. Par ailleurs, les correspondants de l'équipe de pilotage de la prévention de la fraude au sein des métiers et fonctions supports sont régulièrement sensibilisés aux éléments de risques. Des messages d'alerte et de vigilance sont adressés à l'ensemble du personnel, notamment au travers du site intranet de Crédit Agricole CIB. Des actions de prévention ciblées sur certains métiers jugés plus sensibles sont, de plus, engagées.

#### **4.2.5. Lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et respect des sanctions internationales**

La Direction de la conformité du Groupe est en charge de la mise en œuvre sur l'ensemble du Groupe d'un dispositif de Sécurité Financière, constitué d'un ensemble de mesures destinées à prévenir le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ainsi que de veiller au respect des sanctions internationales.

Le groupe Crédit Agricole a pris en compte les exigences liées à la transposition en droit interne de la troisième Directive européenne 2005-1960/CE du 26 octobre 2005, relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme. Une cartographie des risques est réalisée et mise en place par l'ensemble des métiers du Groupe, dans le cadre du dispositif de vigilance adapté au niveau de risque identifié, aussi bien lors de l'entrée en relation que tout au long de la relation d'affaires.

Crédit Agricole CIB a poursuivi l'adaptation et le renforcement du dispositif existant à travers la mise en place de la quatrième Directive 2015/849, votée par le Parlement Européen le 20 mai 2015.

Ainsi, lors de toute entrée en relation, les diligences requises sur le client sont un premier filtre pour prévenir le blanchiment. Cette prévention repose sur la connaissance du client et de ses bénéficiaires effectifs, étayée par des recherches d'informations dans des bases de données spécialisées, ainsi que sur la connaissance de l'objet et la nature envisagée de la relation d'affaires. Pendant la relation d'affaires, une vigilance adaptée et proportionnée au niveau des risques identifiés est exercée.

À cet effet, des outils informatiques de profilage des clients et de détection d'opérations inhabituelles assistent les collaborateurs du Groupe.

La lutte contre le financement du terrorisme et le dispositif de respect des sanctions internationales impliquent notamment un criblage constant des fichiers clients, tant à l'entrée qu'en cours de relation, avec les listes de sanctions ainsi que la surveillance des opérations internationales.

L'ensemble du personnel concerné est formé périodiquement à la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme ainsi qu'au respect des sanctions internationales.

#### **4.2.6. Code de conduite**

En 2014, la Banque a développé un plan actions dans le but de renforcer la Culture Conformité. Une des actions a consisté à mener une réflexion pour favoriser les comportements conformes à travers l'établissement d'un socle commun de principes apte à orienter la conduite et les relations avec les partenaires internes ou externes. Cette action s'est traduite par la définition d'un socle commun de principes destiné à guider les comportements des collaborateurs au quotidien et la diffusion de ceux-ci au travers d'un code de conduite.

Ce code de conduite regroupe 7 principes :

- Responsabilité et intégrité ;
- Expertise et challenges ;
- Engagement dans la durée au service du client ;
- Coopération et esprit d'équipe ;
- Respect mutuel ;
- Promotion de la réputation de la banque
- Connaissance et adhésion aux règles.

#### **4.3. Gestion des dysfonctionnements et faculté d'alerte**

L'ensemble du dispositif de conformité (organisation, procédures, programmes de formation) vise à favoriser le renforcement du contrôle ex ante.

Néanmoins, lorsque les mesures préventives n'ont pas joué leur rôle et qu'un dysfonctionnement se produit, il importe que celui-ci soit :

- détecté puis analysé aussi rapidement que possible ;
- porté à la connaissance des fonctions de la conformité et des responsables opérationnels les mieux adaptés au sein de chaque ligne métier ;
- suivi et corrigé, et que ses causes soient éliminées.

La centralisation des cas de dysfonctionnements par le processus de remontée, décrit dans le texte de gouvernance spécifique, permet de prendre la mesure, au plus haut niveau de l'entreprise, de l'exposition de la Banque au risque de non-conformité. Ainsi, dès qu'un collaborateur constate l'existence d'un dysfonctionnement, il doit en faire part à son supérieur hiérarchique qui informe les responsables opérationnels et les fonctions Conformité, Contrôle Permanent et Juridique selon le sujet.

Le dispositif est complété d'une faculté d'alerte, permettant au salarié, s'il constate une anomalie dans le traitement du dysfonctionnement qu'il estime résulter de la carence ou de la pression exercée par son responsable, ou s'il estime faire l'objet d'une pression active ou passive, l'incitant à commettre un dysfonctionnement ou à le dissimuler, de signaler cet état de fait au responsable conformité de son entité et éventuellement, s'il le souhaite, à la hiérarchie de son hiérarchique direct.

#### 4.4. Gestion des réclamations clients

La Banque veille en permanence à renforcer les mesures de protection des clients en structurant encore davantage son système de suivi des réclamations. Celles-ci doivent systématiquement être enregistrées, communiquées à un Correspondant Réclamation nommé dans chaque Direction de la Banque, et faire l'objet d'une réponse sous dix jours et d'un traitement sous deux mois.

Les clients qui ne sont pas satisfaits par la réponse de la Banque peuvent faire directement appel à un médiateur externe.

*Adresse du médiateur : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)*

#### 4.5. Formation

La Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A. a développé un parcours de formation couvrant l'ensemble des thématiques Conformité. Ce programme est mis en œuvre par les Ressources humaines auprès de l'ensemble des collaborateurs de Crédit Agricole CIB.

Parallèlement, ce programme de formations est complété par des formations spécialisées sur des thématiques et populations ciblées qui sont développées et dispensées par les secteurs d'expertise de la Conformité sous forme d'e-learning ou en présentiel. D'autre part, la Campagne Affirmation annuelle permet de rappeler aux collaborateurs leurs principales obligations en matière de Conformité.

#### 4.6. Politique fiscale

La Banque et toutes ses filiales s'assurent du respect de toutes les réglementations fiscales (ETNC, FACTA, AEI, etc....) mises en place dans tous les pays.

## 5. Etre un employeur responsable et engagé

### Des valeurs partagées à travers un Code de Conduite mondial

Le Code de Conduite de Crédit Agricole CIB a pour objectif de guider les collaborateurs au quotidien, dans un environnement changeant et sans cesse plus exigeant, grâce à la diffusion de valeurs communes. 7 principes y sont ainsi présentés :

- Engagement dans la durée au service du client,
- Responsabilité et intégrité,
- Expertise et challenges,
- Coopération et esprit d'équipe,
- Promotion de la réputation de la Banque,
- Respect mutuel,
- Connaissance et adhésion aux règles.

Ces principes visent à aligner les comportements des collaborateurs avec les valeurs de la Banque, notamment leurs relations avec les partenaires internes et externes. Etre collaborateur de Crédit Agricole CIB, c'est adhérer à ces principes.

Ce Code de Conduite est l'une des initiatives de la Banque visant à renforcer la culture conformité et risque.

### 5.1. Favoriser le développement des collaborateurs

Crédit Agricole CIB assure à ses collaborateurs une approche de gestion de carrière harmonisée et partagée au niveau mondial afin de tenir compte du caractère international de ses activités et de sa culture d'entreprise. Ces engagements s'illustrent au travers des différents dispositifs proposés aux collaborateurs.

#### 5.1.1. Les collaborateurs, acteurs de leur formation

Crédit Agricole CIB met en œuvre une politique active de formation afin de répondre à ses défis stratégiques. La Banque favorise en effet l'adaptation permanente des compétences de ses collaborateurs aux évolutions rapides de l'environnement économique, réglementaire et technologique.

Crédit Agricole CIB veut offrir l'opportunité à ses collaborateurs, quel que soit leur niveau dans l'organisation, de développer les compétences qui leur seront nécessaires dans le futur grâce à une offre de formation riche et accessible à tous, tout au long de l'année.

Un portail mondial de formation, HRE-Learning, leur permet ainsi d'avoir une vision globale des formations proposées et d'accéder en libre-service à des cursus digitaux dans les domaines bancaires, financiers, du développement personnel et en bureautique. Ce portail, structuré en académies métiers et transverses, permet aux collaborateurs d'être acteurs de leur formation et constitue en cela une véritable invitation à la curiosité. Cette approche digitale, autour de compétences métiers indispensables et de savoir-être attendus, vient en complément des formations présentiels proposées aux collaborateurs.

### **5.1.2. L'évaluation annuelle, un élément majeur de la gestion de carrière**

Les campagnes d'évaluation et de fixation des objectifs permettent de faire le point sur les performances individuelles et collectives, les réalisations et les besoins de développement. Afin de professionnaliser ces rencontres, Crédit Agricole CIB a mis en place un programme mondial d'accompagnement et de formation au management de la performance.

Deux autres dispositifs viennent compléter le processus mondial d'évaluation de la performance et des compétences chez Crédit Agricole CIB :

- Le cross feedback, outil d'aide à l'évaluation pour certaines fonctions transverses, offre la possibilité de bénéficier d'un retour concret des personnes avec qui le collaborateur travaille au quotidien. Cet outil contribue à promouvoir au sein de la Banque une meilleure coopération entre les équipes en développant la culture du feedback. Il s'agit d'une approche constructive qui porte sur le travail d'un collaborateur au cours de l'année écoulée.
- La campagne 360°, outil d'aide à l'évaluation pour les cadres dirigeants, permet aux membres du Comité de Direction et leurs N-1 d'être évalués par leurs N+1, leurs pairs et leurs N-1.

Crédit Agricole CIB s'attache à promouvoir un management responsable et respectueux des individus, tant en France qu'à l'international. Le manager est un acteur clé dans l'épanouissement et le développement des collaborateurs. C'est pourquoi Crédit Agricole CIB met en place des actions visant à professionnaliser les managers et consolider leur rôle en matière de ressources humaines. Parmi elles, la Management Academy, qui a pour objectif de développer une culture managériale partagée par tous les managers de Crédit Agricole CIB. Ce cursus de formation s'articule autour de quatre sphères de compétence : le leadership, le management, l'accompagnement du changement et le développement personnel.

### **5.1.3. La mobilité interne, comment enrichir un parcours professionnel**

Crédit Agricole CIB encourage la mobilité interne afin de permettre à tous ses collaborateurs de progresser au sein de la Banque et du groupe Crédit Agricole. La mobilité interne est ainsi privilégiée par rapport aux recrutements externes aussi souvent que possible. Un portail dédié, MyJobs, est accessible aux collaborateurs de Crédit Agricole CIB. Il recense l'ensemble des postes disponibles au sein de la BFI mais aussi du groupe Crédit Agricole S.A. tant en France qu'à l'international et propose des conseils pratiques sur la mobilité.

Crédit Agricole CIB déploie différents dispositifs pour créer davantage de transversalité, développer la culture de la mobilité et accompagner ses collaborateurs dans leur évolution professionnelle : comités mobilité, forums des métiers, ateliers CV, speed entretiens.

Grâce à son réseau et à son implantation dans les plus grandes places financières mondiales (Paris, Londres, New York, Hong Kong RAS, Singapour, Tokyo), Crédit Agricole CIB offre à ses équipes de nombreuses opportunités d'acquérir une expérience internationale.

Chaque année, ce sont environ 500 mobilités internes qui sont concrétisées, dont une centaine à l'international.

## 5.2. Favoriser l'engagement et la participation des collaborateurs

L'engagement des collaborateurs représentant un levier majeur pour atteindre les objectifs que Crédit Agricole CIB s'est fixés, la Banque cherche à accroître leur implication à travers différents dispositifs.

### 5.2.1. L'enquête d'engagement, promouvoir la participation des collaborateurs

En 2017, Crédit Agricole CIB a déployé pour la troisième année consécutive son enquête d'engagement mondiale, dont le taux de participation était de 63%. Cette démarche a contribué à mesurer la satisfaction, le sentiment d'appartenance, le niveau d'engagement et la volonté de recommander la Banque. Les résultats ont permis d'identifier les points forts plébiscités chez Crédit Agricole CIB mais aussi les axes de développement sur lesquels travailler. Grâce aux contributions de ses collaborateurs, Crédit Agricole CIB a pu mettre en place les actions nécessaires dans une démarche de progrès notamment au travers de 9 plans d'actions mondiaux sponsorisés par le Top Management. Cette enquête s'inscrit dans la démarche de mesure de l'Indice d'Engagement et Recommandation du groupe Crédit Agricole pour l'ensemble de ses collaborateurs.

### 5.2.2. L'expression collective et individuelle, reflet de la responsabilité de l'entreprise

Crédit Agricole CIB favorise l'instauration d'un dialogue actif et constructif avec ses collaborateurs et leurs représentants. Cette participation peut prendre différentes formes : prise de parole en direct, enquêtes, baromètres sociaux, outils collaboratifs et instauration d'un dialogue social de qualité.

Des conférences téléphoniques et des réunions d'encadrement, organisées en France et retransmises simultanément à l'étranger, permettent aux managers de rencontrer les membres de la Direction Générale de Crédit Agricole CIB. 1000 cadres sont invités à ces réunions et conférences téléphoniques, organisées à chaque publication de résultats trimestriels et régulièrement le reste de l'année sur des sujets stratégiques. Les participants sont invités à poser leurs questions en amont de manière anonyme, la Direction Générale répondant ensuite à ces questions lors de ses interventions. Un espace dédié sur l'intranet mondial de Crédit Agricole CIB, le « Managers corner », permet également à ses cadres de retrouver toute l'information à relayer auprès de leurs équipes.

En France, le dialogue social s'exerce par le biais de plusieurs instances dont les membres sont élus par les collaborateurs : le Comité d'Entreprise et ses commissions, le Comité d'hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT) et les délégués du personnel.

Par ailleurs, le collaborateur peut faire connaître ses observations auprès de la Direction des Ressources Humaines et plus précisément du gestionnaire RH qui lui est affecté. Dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux, Crédit Agricole CIB souhaite que l'ensemble des acteurs de l'entreprise se mobilise et se fasse le relais des éventuelles difficultés rencontrées par les collaborateurs (Direction, managers, service de santé au travail, assistante sociale, gestionnaire des Ressources Humaines, représentants du personnel et collaborateurs).

### 5.2.3. La rémunération, récompenser la performance

La politique de rémunération de Crédit Agricole CIB repose sur des principes d'équité, d'encouragement à la performance en adéquation avec la maîtrise des risques et de partage des valeurs de l'entreprise. Cette politique est déployée en tenant compte du contexte économique, social et concurrentiel des marchés sur lesquels le Groupe intervient, ainsi que des obligations légales et réglementaires qui y sont en vigueur.

Crédit Agricole CIB attache une grande importance au principe d'égalité professionnelle hommes-femmes. Des dispositions peuvent être prises localement pour réduire les éventuels écarts de rémunération entre les hommes et les femmes, comme en France dans le cadre de l'accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Au sein de Crédit Agricole CIB, des plans de rémunération variable indexés sur la performance individuelle et collective sont mis en place en lien avec les objectifs fixés, les résultats de l'entité et la prise en compte des risques.

Les enveloppes de rémunération variable sont fixées selon la performance des métiers en prenant en compte le profil de risque des activités et l'intégralité des coûts y compris le coût des risques, de la liquidité et de la rémunération des fonds propres. Les attributions individuelles aux collaborateurs sont décidées par la ligne managériale en fonction d'une évaluation globale de leur performance, tenant compte d'objectifs financiers et non financiers ainsi que de leur connaissance et leur respect des règles de fonctionnement définies en interne.

#### **5.2.4 Les avantages sociaux, contribuer au bien-être des collaborateurs**

En tant qu'employeur responsable, Crédit Agricole CIB promeut la mise en place d'une large gamme d'avantages sociaux permettant de contribuer au bien-être de ses collaborateurs tout en les accompagnant face aux aléas de la vie, quelle que soit leur localisation géographique. La Banque porte une attention particulière à ce que ses avantages sociaux s'inscrivent dans un cadre :

- éthique reflétant les valeurs du Groupe,
- attractif et raisonné au regard des pratiques locales dans le secteur bancaire,
- adapté à la population à laquelle ils s'adressent.

L'accès aux soins est facilité par des programmes de couverture santé financés en partie par la Banque dans de nombreux pays. Assurer une protection de la famille en cas de décès ou d'arrêt du travail est aussi un thème cher à Crédit Agricole CIB qui finance intégralement ces dispositifs pour tous ses collaborateurs à travers le monde.

En ce qui concerne la préparation à la retraite, Crédit Agricole CIB a été précurseur dans de nombreux pays via la constitution d'une épargne aidée par l'employeur depuis plusieurs années. C'est notamment le cas en France, Espagne, Italie, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis, où ce type de dispositif est en place depuis plus de 20 ans.

Les offres d'épargne salariale permettent d'associer les collaborateurs aux performances et résultats de l'entreprise. Depuis 2016 en France, l'accord d'intéressement intègre l'indicateur RSE de la Banque, FReD, traduisant l'engagement commun des salariés et de l'entreprise dans la réussite de la politique RSE. Au niveau mondial, des augmentations de capital sont régulièrement proposées aux collaborateurs du Groupe. En 2018, ce programme a concerné 11 pays dans lesquels Crédit Agricole CIB est implantée.

Les populations mobiles à l'international bénéficient d'avantages sociaux spécifiques qui sont adaptés si besoin au couple pays d'origine / pays d'accueil.

### **5.3. Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle**

Crédit Agricole CIB a la volonté d'assurer le bien-être de ses collaborateurs et leur propose ainsi un environnement et des conditions de travail qui garantissent leur sécurité et leur santé.

### **5.3.1. Le télétravail, une organisation du travail qui profite aux collaborateurs comme à la Banque**

Le développement des techniques d'information et de communication, l'arrivée sur le marché du travail d'une génération qui a grandi avec les nouvelles technologies, ainsi que l'accroissement des temps de trajet pour certains, a incité Crédit Agricole CIB à mettre en place de nouvelles formes d'organisation telles que le télétravail. En France, un accord a donc été signé à l'unanimité avec les partenaires sociaux fin 2015. Il prévoit que les collaborateurs bénéficient d'un jour de télétravail par semaine, voire deux dans certains cas. Le télétravail permet de trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Tout en gagnant en efficacité, loin des sollicitations qui peuvent entraver la concentration au bureau, les collaborateurs limitent fatigue, risques et aléas liés aux transports. De plus, ils développent leur autonomie grâce à une plus grande maîtrise de leur activité et de leur organisation.

Bien que l'objectif soit d'offrir le télétravail à l'ensemble des collaborateurs de Crédit Agricole CIB, certaines activités ne sont pas éligibles pour des raisons de sécurité et de confidentialité.

Le télétravail encourage également à travailler sur des documents dématérialisés, ce qui contribue à réduire l'utilisation de papier. Quant à la limitation des déplacements professionnels des collaborateurs, ils permettent de réduire les émissions de CO2.

Des réflexions pour déployer ces initiatives de télétravail et de flexibilité du travail à l'international sont en cours.

### **5.3.2. La qualité de vie au travail, un levier de performance**

Crédit Agricole CIB considère la qualité de vie au travail comme un levier d'épanouissement et de performance et une condition indispensable à son efficacité. La Banque déploie ainsi des actions de formation sur la prévention du stress, notamment au sein de sa Management Academy et de sa Diversity Academy. Toutes les formations demandées lors des entretiens d'évaluation ou en cours d'année par les collaborateurs et managers dans ce domaine sont également systématiquement validées.

Tout au long de l'année, Crédit Agricole CIB organise également des événements sur la thématique de la santé dans ses différentes implantations : conseils en ergonomie, dépistages gratuits, campagne de vaccination, formations aux premiers secours, ateliers nutrition, etc.

## **5.4. Promouvoir la diversité**

En tant qu'employeur engagé et responsable, Crédit Agricole CIB souhaite refléter la richesse de la société et met ainsi tout en œuvre pour traiter chaque collaborateur de façon équitable.

### **5.4.1. La diversité, comment mieux comprendre et gérer la différence**

Afin de s'assurer que ses collaborateurs sont en mesure de comprendre et d'appréhender la différence, Crédit Agricole CIB a créé sur son portail de formation HRE-Learning une Diversity Academy. Accessible à tous les collaborateurs de la Banque tant en France qu'à l'international, elle propose les clés nécessaires à la meilleure compréhension des enjeux de diversité. La Diversity Academy contribue ainsi à l'épanouissement personnel de chaque collaborateur en lui permettant de développer ses capacités d'ouverture, d'écoute et de connaissance de soi et des autres à travers des modules e-learning sur des thèmes comme l'interculturalité, le genre et le handicap.

#### 5.4.2. La mixité, un enjeu gagnant-gagnant

Convaincue que la mixité est un véritable levier de performance et d'innovation, Crédit Agricole CIB a engagé depuis quelques années une politique volontariste en associant son Management Committee à l'élaboration de son plan d'actions mixité.

Tout au long de l'année, la Direction Générale et la Direction des Ressources Humaines suivent les indicateurs de répartition des hommes et des femmes au sein de la Banque. Afin de promouvoir plus de mixité, Crédit Agricole CIB s'est fixé des objectifs quantitatifs prenant en compte la démographie de chaque métier à atteindre d'ici fin 2019. La Banque organise également chaque année la Semaine de la Mixité, un rendez-vous déployé en France comme à l'étranger, durant lequel les collaborateurs sont invités à participer à des actions de sensibilisation. Les collaborateurs peuvent aussi bénéficier de programmes de développement comme des ateliers de marketing de soi, des formations de leadership au féminin, etc.

En 2015, Crédit Agricole CIB a mené en France une étude sur le congé maternité. Sur la base des résultats, des plans d'actions ont été déployés autour des thématiques de l'information, de l'organisation du remplacement et de l'accompagnement des collaboratrices à leur retour.

Créés à l'initiative de collaboratrices désireuses d'échanger, d'interagir et de partager leur expérience sur des sujets qui les touchent, des réseaux permettent également de sensibiliser les collaborateurs de Crédit Agricole CIB à la question de la mixité (PotentiElles à Paris, CACIB Women's Network à New York, CWEEN en Inde, SPRING à Londres, RISE à Hong Kong RAS, WING à Tokyo et MORE à Taiwan).

## 6. La gestion des impacts liés au fonctionnement de la Banque

Même si les impacts environnementaux et sociaux induits par l'activité de financement apparaissent très supérieurs aux impacts directs de la Banque, Crédit Agricole CIB est néanmoins attentif à gérer au mieux son empreinte directe et la gestion de ceux-ci dans sa chaîne d'approvisionnement.

### 6.1. Démarche de certification des immeubles

Les activités du siège de Crédit Agricole CIB ont déménagé en 2016 sur deux sites campus : Evergreen à Montrouge et SQY Park à Saint-Quentin-en-Yvelines.

Evergreen est un éco-campus qui vise une faible empreinte écologique notamment par une démarche cohérente de certification des immeubles. Les nouveaux bâtiments construits pour accueillir Crédit Agricole CIB l'ont été selon le label BBC (bâtiments basse consommation). Ils sont de même exploités suivant le référentiel HQE (Haute Qualité Environnementale).

La protection de la biodiversité a également été privilégiée puisque le site comprend 4 ha d'espaces verts et abrite plus de 90 espèces végétales ainsi qu'un site refuge respectant la charte de la LPO (Ligue pour la Protection des Oiseaux).

Le site de SQY Park fait l'objet de lourds travaux de réhabilitation et vise le label BBC Rénovation.

## 6.2. Empreinte carbone de fonctionnement

Un bilan des gaz à effet de serre (scopes 1, 2 et 3) a été réalisé en 2012 pour les sites français de Crédit Agricole CIB ainsi que sur ses principales implantations à l'étranger (Allemagne, Espagne, Hong Kong RAS, Inde, Italie, Londres, New-York, Shanghai, Singapour et Tokyo). Couvrant 85 % des collaborateurs, le périmètre est jugé suffisamment significatif pour procéder à une extrapolation de l'ordre de grandeur des émissions totales de gaz à effet de serre de fonctionnement de la Banque (scopes 1, 2 et 3). Un nouveau bilan carbone est en cours de réalisation qui conduira à la mise en œuvre d'actions de réduction.

Les principales pistes d'amélioration concernent :

- la gestion des immeubles,
- les déplacements professionnels,
- les déplacements domicile-travail.

Des actions sont en cours de déploiement qui s'inscrivent dans un objectif groupe de réduction de 10% sur 3 ans de l'empreinte carbone de fonctionnement.

### Gestion des immeubles et énergie verte :

D'une part, la démarche de certification des immeubles et des mesures d'optimisation de l'éclairage et de la climatisation permettent d'optimiser leur consommation d'énergie.

D'autre part, l'électricité consommée sur les deux sites franciliens provient de sources d'énergies renouvelables.

### Déplacements professionnels :

Diverses actions sont menées afin de réduire les émissions liées aux déplacements professionnels qui constituent un poste important du bilan de gaz à effet de serre.

D'une part, une politique de voyage rigoureuse privilégie le train par rapport à l'avion et l'évolution du nombre de kilomètres parcourus selon ces deux modes est suivie dans le temps. D'autre part, la généralisation des nouvelles technologies de communication telles que les visio-conférences vise à diminuer le nombre de déplacements professionnels.

### Déplacements travail-domicile :

En France, l'usage des transports en commun est encouragé par son remboursement à hauteur de 90%, la mise à disposition des collaborateurs d'une bourse de co-voiturage, un service de navettes et le développement du télétravail.

Enfin, une part significative des émissions résiduelles est compensée.

### 6.3. Utilisation durable des ressources et gestion des déchets

#### Papier :

Les actions menées par Crédit Agricole CIB s'inscrivent dans la politique papier responsable du Groupe dont les objectifs sont la réduction de la consommation de papier, la généralisation de l'achat de papier responsable et le recyclage de la totalité du papier de bureau usagé.

Le paramétrage automatique des imprimantes en noir et blanc et en recto-verso, la suppression des imprimantes individuelles et la réduction du grammage de papier contribuent notamment à la réduction de la consommation de papier bureautique.

#### Eau :

Divers équipements ont été déployés pour optimiser la consommation d'eau et les collaborateurs sont sensibilisés à signaler toute fuite afin de permettre une intervention rapide.

D'autre part, l'eau de pluie est récupérée sur le site de Montrouge afin de minimiser l'eau nécessaire aux arrosages.

#### Déchets :

Une collecte sélective des déchets est mise en place sur les sites de Montrouge, Saint-Quentin et Londres.

À Paris, les cartouches d'impression et les toners sont repris et recyclés par les fournisseurs d'imprimantes. Le matériel informatique, tels que les unités centrales et les écrans, est collecté par un broker recommandé par le groupe Crédit Agricole. Plusieurs collectes ont lieu tous les ans et des rapports détaillés sont remis à Crédit Agricole CIB. Les ampoules et les néons des bâtiments, les piles usagées ainsi que les stylos font également l'objet d'une collecte en vue de leur recyclage. La méthanisation des déchets des restaurants d'entreprise permet également de réduire les rejets de l'entreprise.

### 6.4. Relation avec les fournisseurs

Un texte de gouvernance décrit les principes généraux et de fonctionnement des achats chez Crédit Agricole CIB dans le cadre de la ligne métier Achats du groupe Crédit Agricole S.A. Ces règles s'appliquent à tous les achats réalisés par les unités de Crédit Agricole CIB. Ce texte met un point d'attention sur la nécessité d'inclure dans la mesure du possible une entreprise du secteur adapté dans la liste des soumissionnaires.

Dans le cadre du programme MUST RSE appliqué aux Achats initié par le Groupe Crédit Agricole S.A., des réflexions ont été menées pour faire évoluer l'appréciation des performances RSE des fournisseurs précédemment réalisée à partir d'un questionnaire ainsi que nos engagements vis-à-vis de ceux-ci.

Il a ainsi été décidé de mettre en place plusieurs actions à compter de 2016 :

- l'ajout dans les contrats d'une clause permettant le recours au médiateur du groupe Crédit Agricole S.A. en cas de litige avant de saisir les Tribunaux ;
- l'ajout dans les contrats d'une annexe développement durable rappelant les engagements du Groupe dans ce domaine et les attentes vis-à-vis des fournisseurs ;

- la collecte auprès d'un prestataire tiers de la notation RSE des prospects lors des consultations ou appels d'offre dont le montant engagé est supérieur à 100 kEUR et des fournisseurs stratégiques appartenant aux panels de Crédit Agricole S.A. et de Crédit Agricole CIB.

Les fournisseurs peuvent saisir le médiateur de la Banque pour les fournisseurs :

Adresse du médiateur pour les fournisseurs : [mediateur.fournisseur@credit-agricole-sa.fr](mailto:mediateur.fournisseur@credit-agricole-sa.fr)

## 7. Bénévolat, mécénats et recherche universitaire

Le groupe Crédit Agricole S.A., fidèle à ses valeurs de solidarité et de proximité, porte historiquement une attention particulière aux actions permettant d'améliorer les conditions d'éducation, de santé publique et d'accès à la culture sur le territoire d'implantation des entités du Groupe, en France et à l'international.

Crédit Agricole CIB s'attache notamment à favoriser l'implication de ses collaborateurs dans des projets extra-professionnels qui soient en cohérence avec ces valeurs. Il s'agit du programme de Bénévolat de compétences Solidaires by Crédit Agricole CIB qui comporte 3 volets :

- les événements Solidaires : les salariés sont invités à donner de leur temps en participant à des événements solidaires,
- les missions bénévoles Solidaires : les salariés mettent à profit leur temps et/ou leurs compétences pour une association, sur la base d'une mission spécifique,
- les coups de pouce Solidaires : la Banque soutient financièrement les projets associatifs portés par les salariés, dans les domaines de la solidarité et de l'insertion sociale de l'environnement, de l'éducation ou de la santé, en France et à l'étranger.

Nombre de ces actions ou projets s'inscrivent notamment dans les 17 objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies.

La Banque soutient également directement des projets porteurs d'avenir qui encouragent la création artistique, la découverte des cultures du monde et la transmission du patrimoine culturel ainsi que des actions concrètes qui préservent notre environnement.

De même, Crédit Agricole CIB favorise la production de savoirs et les échanges entre le monde académique et le monde de l'entreprise. La Banque soutient notamment la recherche et l'innovation via la Chaire Finance et Développement Durable de l'Université Paris Dauphine et de l'Ecole Polytechnique.

Ce projet de recherche multidisciplinaire soutenu depuis l'origine par Crédit Agricole CIB présente la particularité de réunir des spécialistes de la finance quantitative, des mathématiciens et des spécialistes du développement durable. Un des axes de recherche poursuivi depuis 2010 par la Chaire Finance et Développement Durable concerne la quantification des impacts indirects des activités de financement et d'investissement, en particulier les émissions de gaz à effet de serre induites par les activités des clients de la Banque.



## 8. Mesure des actions et reporting

Un rapport complet est inclus chaque année dans le document de référence de Crédit Agricole CIB.

[Lien vers le document de référence](#)

## ANNEXES :

### Politique RSE : ressources en eau

L'eau est une ressource indispensable à la vie et au maintien des écosystèmes. C'est aussi une ressource essentielle à la production de biens et de services. À ce titre l'agriculture, l'énergie et la grande industrie représentent respectivement 70%, 15% et 5% des prélèvements d'eau douce dans le monde. Les 10% restants couvrent les besoins en eau des ménages et des institutions.

Or l'eau douce est une ressource limitée et inégalement répartie dans le monde. Elle subit par ailleurs des pressions de plus en plus importantes. On estime aujourd'hui que 663 millions de personnes n'ont pas accès à des sources d'eau potable améliorée (aménagée de sorte à séparer l'utilisation humaine de l'utilisation animale et protégée de la contamination fécale) et que 1,8 milliards n'ont pas accès à des sources fiables pour la consommation humaine.

Les demandes en eau tendent à croître de façon considérable en raison de l'augmentation de la population et des niveaux de vie (ou développement économique mondial) qui induisent un accroissement de la demande alimentaire, énergétique et de biens manufacturés.

Selon le scénario de référence des Perspectives de l'environnement (OCDE, 2012), les prélèvements d'eau douce dans le monde devraient augmenter de 55% entre 2000 et 2050 et ce principalement en raison de l'accroissement des activités manufacturières (+400%), de la production d'électricité (+140%) et des usages domestiques (+130%). On observe de facto une concurrence accrue entre les différents utilisateurs de l'eau, à savoir les individus, les secteurs économiques et les écosystèmes.

Les pressions de plus en plus critiques des activités humaines sur l'eau entraînent ainsi des conséquences néfastes sur la quantité des ressources (par exemple, le taux d'épuisement des nappes phréatiques a plus que doublé entre 1960 et 2000<sup>3</sup>), mais aussi sur leur qualité. La plupart des problèmes de pollution de l'eau sont liés à l'agriculture intensive, la production industrielle, l'exploitation minière et le non traitements des eaux usées en zones urbaines.

Par ailleurs, les problématiques liées à l'eau sont exacerbées par le phénomène du changement climatique. Variation des précipitations, accroissement des sécheresses et des inondations, dégradation de la qualité de l'eau sont autant de conséquences néfastes potentielles dues au changement climatique.

Face à cette compétition croissante entre les différents utilisateurs de l'eau, le principal défi de demain consistera à allier garantie du droit fondamental d'accès à l'eau, préservation des écosystèmes et développement économique durable. Pour cela, des interventions sont nécessaires à l'échelle des gouvernements afin de promouvoir une gestion durable des ressources en eau, mais aussi du secteur privé via une maîtrise des impacts de ses activités sur l'eau.

Pour répondre à ces enjeux, la Banque attend de ses clients qu'ils mettent en œuvre une politique d'utilisation raisonnée de la ressource eau et de prévention de sa pollution. L'existence de procédures effectives à cet effet est particulièrement importante pour les clients les plus utilisateurs d'eau opérant dans les pays où la gestion de l'eau représente un enjeu critique.

<sup>3</sup> UN Water (2015). "World Water Development Report 2015, Water for a sustainable world"

<sup>4</sup> UN Water (2016). "World Water Development Report 2016, Water and jobs"

## Politique en matière d'égalité entre les hommes et les femmes

Crédit Agricole CIB est entièrement engagé par la Charte d'entreprise des droits humains du groupe Crédit Agricole S.A. nommée RESPECT.

L'égalité entre les hommes et les femmes est une composante importante de cette Charte.

### Notre politique

La Charte reconnaît le droit à l'égalité des chances et de traitement pour tous dans nos activités économiques et dans notre sphère d'influence.

Notamment, nous cherchons à empêcher toute discrimination dans notre politique mondiale de gestion des ressources humaines, que cela soit pour l'embauche, la formation, les promotions, la rémunération, la sécurité de l'emploi ou les conditions de travail.

Il est également important pour nous de ne pas contribuer ou être complice de violations de droits de l'Homme qui pourraient survenir chez nos clients, nos fournisseurs ou nos prestataires de services.

### La mise en œuvre de notre politique par des procédures et plans d'action appropriés

Nous sommes convaincus que des procédures et des plans d'actions appropriés sont nécessaires pour assurer le respect de notre politique.

En ce qui concerne nos collaborateurs, nous nous sommes fixés un objectif de 25 % pour la proportion de femmes dans des cercles d'encadrement, dans le cadre de notre programme RSE nommé FReD. Un autre plan d'actions FReD, commun au Groupe de 2016 à 2018, mettra en place des indicateurs de diversité appropriés qui seront régulièrement suivis au niveau le plus haut de la Banque.

Nous avons introduit un scoring environnemental et social de nos fournisseurs et clients qui tient compte des relations de travail. Dans le cas d'opérations liées au financement d'un projet, les questions liées à l'égalité entre les hommes et les femmes sont évaluées et gérées dans le cadre d'analyses que constituent les Principes Equateur. Ces principes sont basés sur les Normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale de la SFI (Société Financière Internationale).

La Banque a aussi développé un document interne d'aide à la prise en compte de ces questions qui précise comment les considérations d'égalité entre les hommes et les femmes doivent être abordées lors de l'analyse et du suivi des transactions.

### Développement et diffusion des compétences

Nous croyons que le développement et la dissémination des compétences appropriées en ce qui concerne la promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes sont un aspect important de la mise en œuvre de notre dispositif RSE.

Pour souligner l'importance de la diversité hommes/femmes, Crédit Agricole CIB propose à ses salariés un certain nombre d'initiatives telles que des mesures de sensibilisation et des programmes de formation spécifiques à ce sujet.

Un événement annuel, la Semaine de la Diversité, est également organisé en France depuis 2013 et à l'étranger depuis 2016, dans le but de sensibiliser tous les collaborateurs de la Banque à l'importance de diversité hommes/femmes et à sa contribution à la performance globale.

De plus, pour aider Crédit Agricole CIB à atteindre ses objectifs en matière de diversité sur une base mondiale, des réseaux de femmes ont été lancés en plusieurs endroits : en Inde en 2008, à Paris et New York en 2010, à Londres en 2015 et à Hong Kong RAS en 2016.

Ces réseaux offrent un forum tant aux femmes qu'aux hommes pour la discussion et le partage d'information et cherchent également à sensibiliser tous les niveaux d'encadrement à l'importance de la problématique de l'égalité entre les hommes et les femmes.

Dans le cas d'opérations liées au financement d'un projet, la Banque cherche à s'assurer que les consultants qui sont retenus pour analyser le projet ont des compétences suffisantes quant aux questions de diversité qui sont susceptibles d'exister.

