

Développement durable, une organisation au service de l'action

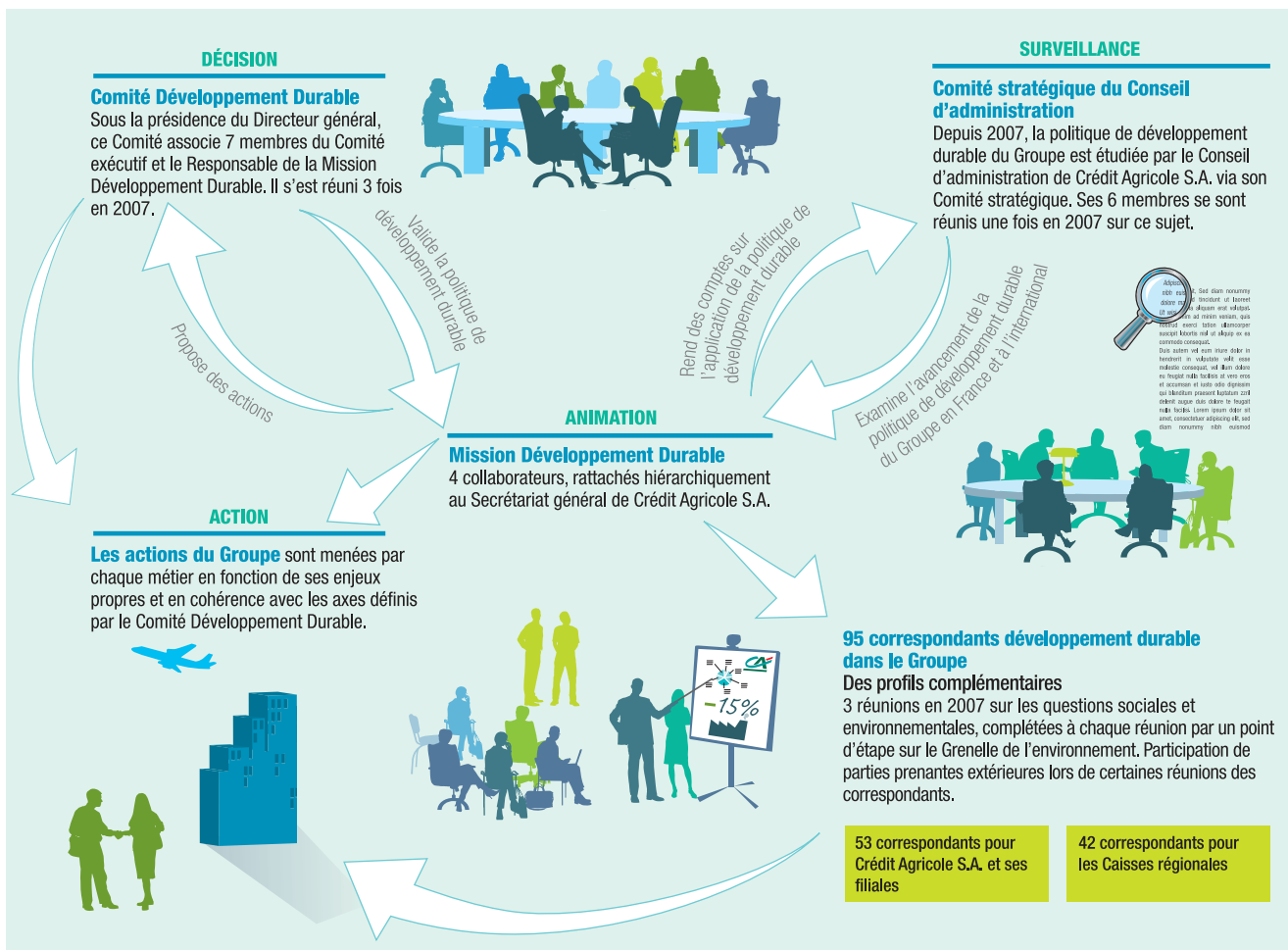
Depuis 2002, le Crédit Agricole est engagé dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale (RSE), affichée notamment par son adhésion aux dix principes du Pacte mondial des Nations unies en mars 2003.

2007 a été marquée par la reconnaissance des progrès réalisés depuis cinq ans : amélioration des notations extra financières, allant jusqu'à l'attribution du prix de la meilleure banque mondiale sur les critères RSE par *The Banker*. Ces évaluations sont un encouragement pour le Groupe dans la poursuite de sa démarche.

À l'écoute de ses parties prenantes, le Crédit Agricole a identifié des pistes de progrès pour une meilleure prise en compte de la RSE dans ses activités. Dans cette logique, à

partir de 2008, les revues stratégiques annuelles par métier comprendront un volet sur la démarche RSE.

Cette décision vient confirmer l'importance de l'intégration de ces enjeux dans la stratégie du Groupe. En témoigne l'élargissement en 2007 de la mission du Comité stratégique à l'examen de l'avancement de la politique développement durable du Groupe, en France et à l'international.



DOMAINES D' ACTIONS	RÉALISATIONS 2007	ÉTAT À FIN 2007	ORIENTATIONS 2008
Conformité / sécurité financière	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du pilotage de la conformité et de la sécurité financière dans l'ensemble des filiales, renforcé par la création de l'unité "Conformité à l'international" 	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Intégration des nouvelles filiales internationales au dispositif de conformité
Relation clients	<ul style="list-style-type: none"> Dans les entités européennes du Groupe <ul style="list-style-type: none"> - Application de la directive sur les Marchés d' Instruments Financiers (MIF) Dans les Caisses régionales <ul style="list-style-type: none"> - Application de la MIF - Déploiement du projet national de la "Nouvelle Relation Client " - Annualisation du baromètre de satisfaction clients 	Réalisé Réalisé En cours Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du soutien aux secteurs agricoles en difficulté. Baromètre de satisfaction clients
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> Extension de la mise en place des baromètres sociaux dans le groupe Crédit Agricole S.A. Signature d'un nouvel accord Groupe sur l'intégration des personnes handicapées 	En cours Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Création du Comité européen* du groupe Crédit Agricole Poursuite de la mise en œuvre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences Signature de la Charte de la diversité pour l'ensemble du Groupe*
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un poste de responsable Développement durable au sein du service Achats Cotation des risques fournisseurs en termes de RSE Réadaptation du questionnaire Développement durable à destination des fournisseurs Intégration systématique de critères sociaux dans les appels d'offres 	Réalisé En cours Réalisé Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Intégration d'offres de produits éco-conçus dans le catalogue existant Élaboration d'un référentiel fournisseurs RSE Intégration de critères environnementaux dans les appels d'offres
Prise en compte du risque social et environnemental chez Calyon	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un poste de responsable Développement durable 	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Formalisation de la prise en compte de critères RSE dans les secteurs de l'armement et de l'énergie
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> Management environnemental <ul style="list-style-type: none"> - Conduite de bilans carbone dans cinq Caisses régionales - Certification ISO 14001 sur le périmètre francilien du Groupe géré par Crédit Agricole Immobilier - Diminution des consommations d'énergie Produits et services <ul style="list-style-type: none"> - Lancement du prêt économie d'énergie, en lien avec le Livret Développement Durable dans les Caisses régionales 	Réalisé Réalisé Partiel Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Conduite d'un 2^e bilan carbone sur le périmètre francilien du Groupe Élargissement du périmètre de consolidation à l'international Révision des objectifs de réduction → -15 % en 3 ans Compensation des émissions de CO₂ mesurées liées à l'énergie Mise à jour de l'offre environnement dans les Caisses régionales Commercialisation du prêt économie d'énergie par LCL
Sensibilisation interne des collaborateurs du Groupe	<ul style="list-style-type: none"> Projection aux salariés du Groupe du film d'Al Gore "Une vérité qui dérange" 	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Intégration de trois modules de formation sur le Développement durable chez Calyon
Aide aux populations en difficulté (France et étranger)	<ul style="list-style-type: none"> Développement des Points Passerelle à l'ensemble des Caisses régionales Création d'un département en charge de la microfinance à l'étranger 	En cours Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des actions d'aide au développement économique Fondation Grameen Crédit Agricole pour la microfinance dans le monde*
Suivi de la stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Examen par le Comité stratégique du Conseil d'administration de la démarche RSE 	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Intégration des enjeux RSE dans les revues stratégiques métiers
Évolution de la politique RSE et des relations avec les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> Recours à la notation sollicitée par CAAM 	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Cartographie des risques et opportunités vis-à-vis de la société civile
Certification des données	<ul style="list-style-type: none"> Vérification des informations sociales et environnementales → niveau assurance modérée 	Réalisé	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la certification

*Actions réalisées au 1^{er} trimestre 2008