

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

EN SAVOIR + SUR INTERNET

<http://www.credit-agricole.com/developpement-durable>