

2

INFORMATIONS ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

2.1 INTRODUCTION : METTRE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE AU CŒUR DES MÉTIERS DE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES	25	2.3 AGIR EN INVESTISSEUR RESPONSABLE	41
2.1.1 Analyser les enjeux RSE	25	2.3.1 Renforcer la prise en compte des critères ESG dans les décisions d'investissement	41
2.1.2 S'inscrire dans la démarche FReD	26	2.3.2 Financer une économie bas-carbone	42
2.1.3 Engagements et certifications	27	2.4 AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE	43
2.1.4 Gouvernance RSE	28	2.4.1 Respecter l'éthique dans les affaires	43
2.2 AGIR EN ASSUREUR RESPONSABLE	29	2.4.2 Apprécier et gérer les risques ESG-Climat	45
2.2.1 S'engager pour le climat	29	2.4.3 Développer les hommes et les femmes	47
2.2.2 Agir de manière éthique	29	2.4.4 Réduire l'empreinte environnementale de fonctionnement	52
2.2.3 Viser une relation durable avec le client	29	2.4.5 Déployer une politique d'achats responsables	56
2.2.4 Renforcer la dimension responsable de nos offres et services assurantiels	32	2.4.6 Mécénat et solidarité	58
2.2.5 Amplifier la démarche de prévention	36		
2.2.6 Accompagner les clients face aux nouveaux risques	38		

PRINCIPAUX ENGAGEMENTS

ASSUREUR RESPONSABLE



Atteindre **28 Mds €** d'UC labellisées
Responsables d'ici 2025.
À fin 2023, l'encours d'UC labellisées
dépasse **23,4 Mds €**



Conception et refonte des offres
nouvellement conçues en
utilisant un référentiel RSE
de **100%** d'ici 2025

INVESTISSEUR RESPONSABLE



Porter la capacité de production des
installations d'énergies renouvelables que
Crédit Agricole Assurances contribue à financer à :

14 gw

À fin 2023, cette capacité est de **13,5 gw**



Réduction de l'empreinte carbone des
portefeuilles d'investissement côté
en actions et obligations corporate de

25%

entre 2019 et 2025 dans le cadre de NZAOA.

ENTREPRISE RESPONSABLE



Réduction de **l'empreinte carbone**
(scope 1, 2 et 3)

de **17%** d'ici 2025 :
engagement SBTi



Lancement du programme
de mécénat de compétence

«J'AGIS».

En 2023, plus de **200 missions** ont été réalisées.



Engagement de planter ou protéger **4 millions d'arbres** entre 2018 et 2025.

À fin 2023, **3,3 Millions d'arbres** plantés ou protégés.

2.1 INTRODUCTION : METTRE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE AU CŒUR DES MÉTIERS DE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

À compter de l'exercice 2018, le reporting annuel RSE relatif à la loi Grenelle II de 2012 est remplacé par la publication d'une Déclaration de performance extra-financière (DPEF), régie par l'ordonnance du 19 juillet 2017 et ses décrets d'application. Conformément à l'option proposée par les textes, Crédit Agricole Assurances n'est pas tenu de produire une Déclaration de performance extra-financière (DPEF) et contribue à la DPEF consolidée de Crédit Agricole S.A. qui est publiée dans son Document d'Enregistrement Universel annuel. Crédit Agricole Assurances s'inscrit donc dans une démarche

volontaire de reporting de ses actions RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise).

Aligné avec la raison d'être ⁽¹⁾ du Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Assurances déploie depuis 2010 une démarche de responsabilité sociétale dans l'ensemble de ses métiers et activités. La RSE fait partie des enjeux stratégiques, comme le réaffirme le plan stratégique "Ambitions 2025" de Crédit Agricole S.A., présenté en 2022.

2.1.1 ANALYSER LES ENJEUX RSE

Le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole publié en décembre 2021 s'articule autour de trois thématiques :

- agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone ;
- renforcer la cohésion et l'inclusion sociale ;
- réussir les transitions agricole et agro-alimentaire.

*Crédit Agricole Assurances est attaché à l'intégration des enjeux sociétaux dans tous ses métiers et à ce que l'impact de ses actions sur chacune de ces trois thématiques se décline **au cœur des territoires**, au plus près de ses clients.*

L'identification des principaux enjeux RSE de Crédit Agricole Assurances a permis de structurer sa politique RSE autour de trois axes dans lesquels se déclinent les thématiques du projet sociétal du Groupe.

Ci-dessous sont détaillés les Objectifs de Développement Durable (ODD) auxquels répondent les actions sociétales de Crédit Agricole Assurances pour chaque axe de sa politique RSE.

Axe N° 1 : Agir en assureur responsable

La première des responsabilités de Crédit Agricole Assurances est de protéger ses clients par des offres, un conseil et une qualité de service adaptés à leurs attentes et besoins. Une démarche de prévention est intégrée à la construction de ses produits. Crédit Agricole Assurances se doit également d'intégrer les enjeux sociaux et environnementaux sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Prévenir les clients de la survenance d'événements climatiques et leur indiquer les gestes préventifs à adopter afin de limiter leurs impacts (ex : Alertes Météo et conseils Prévention personnalisés)



Permettre à tous l'accès à l'assurance via des offres adaptées aux besoins et capacités de chacun



Permettre à la clientèle d'épargner de manière responsable en augmentant les encours d'UC labellisées



Soutenir la durabilité des exploitations et des activités agricoles face aux changements climatiques



Poursuivre le soutien **aux forêts françaises** (Un des *leaders* de l'assurance des forêts françaises, partenariat avec Plantons pour l'Avenir, actions mises en place avec Reforest'Action, plantation et protection d'arbres adossées à un large périmètre de produits d'épargne et de prévoyance)



(1) La Raison d'Être du Groupe Crédit Agricole adoptée dans le cadre du projet de Groupe et de son plan stratégique 2022 engage et irrigue toutes les activités et tous les métiers du Groupe. Elle n'entre pas dans le champ d'application de l'article 1835 du Code civil selon lequel "les statuts peuvent préciser une raison d'être, constituée des principes dont la société se dote et pour le respect desquels elle entend affecter des moyens dans la réalisation de son activité".

Axe N° 2 : Agir en investisseur responsable

En qualité d'investisseur institutionnel de premier plan, Crédit Agricole Assurances porte une responsabilité importante quant au choix des entreprises dans lesquelles il investit. Conscient de cette responsabilité, Crédit Agricole Assurances applique une approche sélective des émetteurs sur des critères extra-financiers.

Développer l'engagement dans les **Énergies renouvelables**



Réduire l'empreinte carbone des portefeuilles d'investissement cotés en actions et obligations corporate (dans le cadre de la méthodologie Net-Zero Asset Owner Alliance, NZAOA)



Favoriser et valoriser les investissements ayant un impact permettant l'accès au logement, au numérique, à la santé, etc. au plus grand nombre, en région, sur l'ensemble du territoire



Axe N° 3 : Agir en entreprise responsable

Dans le cadre de son fonctionnement, Crédit Agricole Assurances s'efforce de prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de toutes ses activités aussi bien dans ses processus achats que dans la gestion des ressources ou de ses déchets par exemple. Crédit Agricole Assurances attache également une importance toute particulière au développement de ses salariés qui passe notamment par la qualité de vie au travail, l'équité de traitement et la promotion de la diversité.

Mesurer et réduire l'empreinte carbone directe de Crédit Agricole Assurances



Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux sociétaux, *déployer* des programmes Éco-gestes pour les collaborateurs de Crédit Agricole Assurances



Développer l'engagement solidaire des collaborateurs



Poursuivre l'engagement **en faveur des aidants**



2.1.2 S'INSCRIRE DANS LA DÉMARCHE

Crédit Agricole Assurances s'inscrit dans la stratégie RSE du Groupe Crédit Agricole S.A., qui s'appuie notamment sur la démarche FReD, le dispositif interne de pilotage et de mesure des progrès du Groupe en matière de RSE. Déployé depuis 2012, ce dispositif repose sur trois référentiels relatifs à la confiance et la relation client (Fides), au respect des collaborateurs et de l'écosystème de l'entreprise (RESPECT) et à la préservation de l'environnement (DEMETER). Chaque année, un plan d'action FReD est défini par Crédit Agricole Assurances et validé par son Comité exécutif. Sa progression donne lieu au calcul d'un indice.

Cette évaluation de la performance *via* l'indice FReD constitue l'un des critères d'intéressement qui impacte la rémunération variable des salariés de Crédit Agricole Assurances Solutions et de l'UES Pacifica. Afin d'encadrer la démarche FReD et le processus d'auto-évaluation, l'ensemble des actions de Crédit Agricole Assurances entrant dans le cadre de FReD ont été auditées et validées en 2023 par Mazars, l'un des Commissaires aux comptes de Crédit Agricole S.A.

2.1.3 ENGAGEMENTS ET CERTIFICATIONS

Crédit Agricole Assurances a rejoint des initiatives de place afin de témoigner de son engagement. Aujourd'hui, cet engagement se concrétise aussi par l'obtention de labels et de récompenses décernés par des organismes indépendants.

	Assureur responsable	Investisseur responsable	Entreprise responsable
Initiatives rejointes	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Signataire de la Charte RSE des assureurs de la France Assureurs, renouvelée en 2018 ; ▶ Signataire des Principes pour une assurance durable (PSI) depuis 2021 ; ▶ Membre de la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) depuis 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) depuis 2011 ; ▶ Signataire de la Tobacco-Free Finance Pledge en 2020 ; ▶ Membre de la Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) depuis 2021 ; ▶ Membre du Cercle des Investisseurs Institutionnels de Novethic. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2003 ; ▶ Signataire de la Charte de la Diversité depuis 2008 ; ▶ Signataire de la Charte des achats responsables depuis 2010 ; ▶ Partenaire de la Chaire "Transitions Démographiques, Transitions Economiques" lancée par Jean-Hervé Lorenzi ; ▶ Signataire de la Charte de la Mixité depuis 2018 ; ▶ Adhérent à l'Admical - Réseau de Mécènes.
Labels et récompenses	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 242 unités de compte proposées au client par Predica ont reçu le label "ISR", 17 ont le label GrennFin et 10 le label Finansol. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prix "Global Invest Sustainable Insurance company of the year" remis par l'AGEFI en 2018 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prix Argus d'or "Entreprise citoyenne" 2019 pour Stop Illettrisme; ▶ Prix Argus d'or "Entreprise citoyenne" en 2021 pour CSolidaire.

2.1.4 GOUVERNANCE RSE

Afin de répondre aux ambitions fortes de son projet sociétal, Crédit Agricole Assurances a mis en place une nouvelle gouvernance sociétale en 2022.

Le Comité stratégique sociétal supervise les travaux de cinq comités de pilotage traitant chacun des sujets sociétaux sur un périmètre de l'entreprise :

- le Comité de pilotage sociétal Actif pour les investissements des différentes compagnies d'assurances de Crédit Agricole Assurances ;
- le Comité de pilotage sociétal Protection pour l'assurance dommages, la prévoyance et l'assurance emprunteur ;
- le Comité de pilotage sociétal Épargne-retraite pour les produits d'épargne et retraite commercialisés par les différentes compagnies d'assurance de Crédit Agricole Assurances ;

- le Comité de pilotage sociétal Entreprise responsable portant sur les enjeux liés au fonctionnement de Crédit Agricole Assurances en tant qu'entreprise ;

- le Comité de pilotage "projet *reporting* extra-financier" en charge à la fois de mettre en place le *reporting* de durabilité que Crédit Agricole Assurances sera tenu de produire à partir de 2025 sur les données 2024 au titre de la directive CSRD ("Corporate sustainability reporting directive") et de fiabiliser la production de différents *reportings* / indicateurs extra-financiers à produire.

Cette gouvernance permet de couvrir toutes les dimensions de Crédit Agricole Assurances et d'assurer la mise en œuvre des décisions prises ainsi que des réglementations relatives à la durabilité.

Le directeur RSE et Communication est membre du Comité exécutif et reporte directement à la Direction générale de Crédit Agricole Assurances.

GOUVERNANCE SOCIÉTALE IMPLIQUANT LES PRINCIPALES INSTANCES ET LES LIGNES MÉTIERS DE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Valide les grandes orientations stratégiques de CAA (notamment sociétales).

COMITÉ STRATÉGIQUE SOCIÉTAL

Pilote les initiatives et engagements sociétaux de CAA;

Assure le suivi des travaux sur les évolutions réglementaires et du reporting extra-financier.

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

Direction Communication Corporate et RSE

Veille à la bonne mise en œuvre de la gouvernance.

COMITÉS RSE DE CRÉDIT AGRICOLE S.A.

COMITÉS DE PILOTAGE SOCIÉTAUX

ENTREPRISE RESPONSABLE

ACTIF

PROJET REPORTINGS EXTRA-FINANCIERS

ÉPARGNE-RETRAITE

PROTECTION

GROUPES DE TRAVAIL

2.2 AGIR EN ASSUREUR RESPONSABLE

2.2.1 S'ENGAGER POUR LE CLIMAT

Dans sa volonté de jouer un rôle accru dans la transition énergétique et afin d'atteindre son objectif net-zéro carbone, Crédit Agricole Assurances a adhéré, en 2022, à la Net-Zero Insurance Alliance

(NZIA). Sous l'égide du Programme des Nations Unies pour l'Environnement, la NZIA rassemble des assureurs et réassureurs mondiaux.

2.2.2 AGIR DE MANIÈRE ÉTHIQUE

Les entités de Crédit Agricole Assurances s'attachent à déployer une démarche éthique vis-à-vis de leurs clients et partenaires, notamment en s'assurant que leurs engagements sont bien respectés.

Au sein de Crédit Agricole Assurances, les nouveaux produits et services sont analysés dans le cadre de Comités internes (appelés Comités nouveaux produits et nouvelles activités - NAP). Ces Comités sont spécifiques à chaque entité en France et à l'international et sont composés notamment de représentants des fonctions Risques, Juridique, Actuariat, Marketing et Conformité. Ces instances de validation s'assurent en particulier que les produits proposés aux clients répondent à un réel besoin des clients et s'inscrivent dans le cadre de la politique RSE de Crédit Agricole Assurances. Ces instances veillent au respect des dispositions législatives et réglementaires : clarté de l'information délivrée à la clientèle, définition d'un marché cible, lutte contre le blanchiment

et le financement du terrorisme, prévention de la corruption et de la fraude, conformité au code de conduite et aux procédures internes, etc.

Ainsi Crédit Agricole Assurances développe depuis plusieurs années des actions visant à renforcer sa responsabilité vis-à-vis de ses clients assurés :

- les clients et les réseaux partenaires sont régulièrement associés à la conception des nouveaux produits dans le cadre d'ateliers de co-création au cours desquels leurs besoins sont approfondis et leurs réactions analysées face à des nouveautés envisagées ;
- les clients sont aussi associés à la vie des produits par l'intermédiaire de leurs représentants dans les instances de gouvernance des associations souscriptrices des contrats d'assurance vie : ces instances doivent en particulier valider toute modification apportée à ces contrats.

2.2.3 VISER UNE RELATION DURABLE AVEC LE CLIENT

Assurer la clarté et la lisibilité de l'offre

Crédit Agricole Assurances a développé une offre adaptée à tous types de clientèle (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises), en réponse aux différents besoins en assurances de ses clients.

La lisibilité et la clarté des garanties et des contrats constituent un engagement éthique et un gage de fidélisation de ses clients.

La plus grande vigilance est apportée en matière de documentation publicitaire et contractuelle, en insistant sur l'objectivité et la transparence des documents et, par exemple, en soulignant les risques encourus au regard des avantages décrits.

Grâce aux banques partenaires présentes localement sur les territoires, Crédit Agricole Assurances propose une vision de synthèse de la sinistralité à tous ses clients entreprises, quel que soit leur segment d'appartenance, et indique les mesures appropriées qui sont déployées pour garantir l'équilibre technique du contrat.

Soutenir les réseaux de distribution dans la qualité du conseil-client

Les réseaux de distribution sont formés pour identifier les besoins des clients grâce à des outils de découverte du client. Sont évalués ses besoins en assurance et sa connaissance des mécanismes financiers. Les réseaux sont également régulièrement formés, notamment lors du lancement d'une nouvelle offre ou d'une évolution. Pour chaque nouveau produit, Predica et Pacifica élaborent et diffusent un dispositif de formation (bagage directeur d'agence, bagage conseiller, *e-learning*, *micro-learning*...) destiné aux réseaux de distribution des Caisses régionales de Crédit Agricole et de LCL. Ces supports visent à donner aux distributeurs les éléments de compréhension et d'explication sur les caractéristiques des nouveaux produits pour être en mesure de réaliser une commercialisation adéquate. D'autre part, dans le cadre de la commercialisation de ses offres d'assurances collectives, Crédit Agricole Assurances a déployé plus de 30 heures de formation aux équipes technico-commerciales des banques partenaires pour les former et les informer sur les évolutions réglementaires, les offres, les outils et les processus de gestion. La formation des conseillers est un marqueur important du Groupe Crédit Agricole dans l'excellence relationnelle. Elle est désormais renforcée par la Directive sur la Distribution des Assurances qui impose 15h de formation annuelle aux conseillers.

Pour les offres prévoyance et dommages, un outil “e-Roue” partagé avec le client permet une approche fondée sur l'échange, l'écoute, la sensibilisation et la satisfaction. Il favorise la découverte des besoins des clients en vue de leur proposer la protection adaptée. Accessible depuis le poste de travail du conseiller mais également en application tablette, l'e-Roue permet de présenter et sensibiliser en toute transparence les clients et les prospects à l'ensemble des univers de besoins dédiés à la protection des personnes et des biens. Une synthèse des offres sélectionnées par le client est restituée par mail et archivée à chaque fin d'entretien.

CACI, filiale d'assurance emprunteur de Crédit Agricole Assurances, a développé un outil d'aide à l'adhésion en ligne. Il permet la sélection médicale et la signature en ligne des contrats d'assurance emprunteur. La systématisation de son usage est en cours auprès du réseau LCL pour fluidifier et raccourcir les processus d'adhésion (100 % digital).

Crédit Agricole Assurances a fait le choix d'accélérer sa trajectoire digitale pour permettre aux conseillers de maintenir une relation durable avec le client. Ainsi, en fonction de l'appétence de chaque client, l'accompagnement du conseiller peut se faire en face à face mais également suite à un échange téléphonique avec une dépose des documents sur l'espace sécurisé du client. La finalisation de la souscription peut se faire en autonomie avec une signature en ligne.

En juin 2021, une nouvelle offre de Prévoyance Décès nommée “Mon Assurance Décès” a vu le jour. À cette occasion, l'approche conseil a été renforcée d'un outil de simulation permettant de guider les clients et conseillers sur le choix du montant de capital décès à garantir. Ce simulateur propose un montant de capitaux sur-mesure et ajustable, selon le souhait de protection du client et sa composition familiale.

Optimiser la qualité de services

Gestion des sinistres

Pour un assureur, la gestion des sinistres (incendie, vol, dégâts des eaux, grêles, accidents de la route...) constitue un enjeu majeur en matière de responsabilité. Ainsi, Pacifica offre un service actif et rapide de prise en charge, complété par un accompagnement qualitatif du client.

ENGAGEMENT DANS L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

La préservation de l'environnement et des ressources naturelles est au cœur des préoccupations de Crédit Agricole Assurances. De ce fait, dans la gestion des sinistres, la réparation est privilégiée comme alternative au remplacement :

- la réparation de l'électro-ménager :

Depuis près de vingt ans, Pacifica anime et développe son partenariat avec Darty dans le domaine de la réparation, du remplacement et du retraitement des déchets des appareils électroménagers.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, un nouveau partenaire “Supporter” complète le dispositif. Supporter réalise le diagnostic et la réparation des produits des assurés sinistrés du contrat habitation, grâce à 611 techniciens sur tout le territoire pour intervenir au plus près des assurés.

À fin de réparation, 70 % des clients optent pour l'un des deux partenaires proposés.

Ces partenariats améliorent également les délais d'intervention et évitent aux clients d'avancer les frais ;

- la réparation en bris de glace automobile :

Les taux de réparation varient entre 10 % et 30 % chez les partenaires principaux. Cette approche, vertueuse sur le plan environnemental, contribue aussi à la maîtrise de la charge sinistres ;

- l'usage des pièces de réemploi en automobile :

Depuis 2017, ASSERCAR, le réseau des carrosseries agréé de Pacifica, promeut l'usage de la pièce de réutilisation (PRE) auprès de 2 000 réparateurs partenaires *via* un pilotage de leur activité.

Pour permettre un accès simplifié aux pièces de seconde main, ASSERCAR a développé, en partenariat avec OPISTO, le spécialiste de la pièce auto d'occasion, son portail de vente en ligne : ASSERCAR PRE ;

- la proposition d'appareils reconditionnés pour remplacer les appareils mobiles :

Dans le cadre de la gestion des sinistres “Assurance Tous Mobiles”, Pacifica privilégie la réparation et le remplacement par un appareil reconditionné (*cf.* “Assurance Tous Mobiles”).

Indice de recommandation client suite à un sinistre (IRC) ⁽¹⁾

	2021	2022	2023
Pacifica	44 points	42 points	46 points

Indice établi par sondage auprès de 4 522 clients particuliers Pacifica ayant eu un sinistre Incendie, Accident, Risque Divers (IARD) entre le 1^{er} octobre 2022 et le 30 septembre 2023.

En 2023, l'IRC de Pacifica progresse de 4 points et atteint 46 points. Comme sur les deux années précédentes, il s'agit d'une valeur positive, qui indique qu'il y a bien plus de clients promoteurs que de clients détracteurs.

Les unités de gestion des sinistres (UGS) ainsi que les réseaux partenaires, engagés dans cette démarche de service, sont au plus près des clients sinistrés pour mettre en place la solution adaptée à chaque situation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Depuis 2018, un partenariat spécifique est déployé par Pacifica pour rendre accessible son service d'accueil téléphonique de déclaration de sinistres et d'assistance auprès des personnes sourdes, malentendantes, aveugles et aphasiques.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AUX VICTIMES DE SINISTRES

Pacifica gère chaque année plus d'un million de sinistres allant du simple bris de glace à des événements majeurs, appelés “coups durs” (incendie de maison, commerce, accident corporel grave...). Un sinistre peut constituer pour les clients un moment marquant et traumatisant, qui nécessite une réponse au-delà de l'aspect indemnitaire.

(1) L'IRC peut se situer entre -100 et +100. Sa valeur est basée sur la réponse à la question “Suite à ce sinistre, recommanderiez-vous Pacifica à votre famille, un ami ou un collègue ?” Le résultat représente la différence entre la part de clients promoteurs et la part de clients détracteurs. Une valeur positive indique qu'il y a plus de clients promoteurs que de clients détracteurs et inversement. Parmi les clients interrogés en 2023 :

- 58 % sont des promoteurs (ont mis une note de 9 ou 10) ;
- 12 % sont détracteurs (note de 0 à 6) ;
- 30 % sont neutres (note de 7 ou 8) et n'entrent pas dans le calcul de cet indicateur.

Pour Pacifica cette année, la valeur est donc de +46 (58-12).

Dans ce cadre, un accompagnement psychologique et personnalisé peut être aménagé afin de soutenir les clients dans leur vie quotidienne ou dans leurs projets de vie. Face à cet enjeu, Pacifica a mis en place un service de soutien psychologique durant la période post-sinistre type attentat, accidents, événements climatiques... Ce service consiste à mettre en relation les clients et/ou leurs proches avec des psychologues de *Work Place Options*, partenaire de Crédit Agricole Assurances, afin de leur permettre de retrouver un équilibre émotionnel. Dans l'enquête satisfaction menée en 2023, le taux de recommandation du service s'élève à 83 %. Il reste élevé mais en baisse par rapport à 2022 où le taux de recommandation était de 90 %.

ACCOMPAGNEMENT DANS LA RECONSTRUCTION DE VIE

Depuis 2019, afin d'aider au mieux les victimes d'accidents corporels à se reconstruire et à surmonter leur handicap, Pacifica propose à ses clients des accompagnements individualisés en s'appuyant sur deux structures extérieures : Karéo Horizon et Equiphoria.

Karéo Horizon, pour favoriser le retour à l'autonomie, propose un dispositif complet de *Case Management*, c'est-à-dire un accompagnement global et personnalisé de la victime dans la construction d'un nouveau projet de vie adapté à sa situation de handicap.

Equiphoria est un centre d'hippothérapie qui utilise le cheval pour permettre une approche globale de la personne, à la fois sur le plan physique et psychologique. Les victimes ont bénéficié d'un séjour personnalisé leur permettant, grâce au travail avec le cheval, de retrouver confiance en elles et renforcer ainsi leurs capacités fonctionnelles et cognitives.

ASSURANCES COLLECTIVES

En 2018, Crédit Agricole Assurances a initié une démarche d'analyse du risque prévoyance. Depuis 2019, Crédit Agricole Assurances déploie un outil d'analyse de l'absentéisme permettant de proposer un plan d'action collectif. Un *reporting* est proposé aux entreprises et, en fonction des situations d'absentéisme, des solutions d'aide au retour à l'emploi peuvent être proposées. Elles peuvent prendre la forme d'entretiens entre le salarié et un conseiller social pour un accompagnement à la reprise ou à la reconversion (bilan de carrière, outils et techniques de recherche d'emploi, prospection et suivi des entretiens professionnels). Cette démarche a été pérennisée en 2021 avec la mise à disposition d'un tableau de bord digital en lecture directe, disponible à tout moment pour l'employeur.

Gestion des réclamations

Les réclamations constituent, en complément des enquêtes, un élément de mesure de l'expérience client de sa satisfaction, véritable enjeu de l'excellence relationnelle. En cas d'insatisfaction, le client attend une réponse rapide, une information claire et transparente ainsi qu'une prise en compte de ses questions avec, le cas échéant, la mise en place d'actions correctives.

La procédure de traitement des réclamations clients est régulièrement mise à jour pour permettre à chaque métier de renforcer le dispositif existant, notamment en matière d'information de la clientèle sur les voies de recours en cas de contestation, de délai de traitement des réclamations et de l'existence d'une Charte de médiation.

En France, le réseau bancaire Crédit Agricole ou LCL constitue le principal interlocuteur en vue du traitement des réclamations

relatives aux contrats d'assurance. Les clients peuvent également, en cas d'insatisfaction, contacter les compagnies d'assurance concernées ou saisir la Médiation de l'Assurance.

Predica anime son dispositif en y intégrant, notamment, une revue périodique des principaux motifs de réclamations, pouvant conduire à améliorer l'information des clients ou modifier des procédures afin de les rendre plus claires et plus explicites. Les éléments de cette analyse périodique sont intégrés au sein du dispositif "Voix Du Client" ayant pour vocation de piloter le plan de résolution de l'ensemble des irritants clients recensés. Le Comité de Direction est également tenu informé annuellement des indicateurs clefs de performance du processus et des faits marquants de cette activité.

Pacifica dispose d'indicateurs clés d'analyse des réclamations favorisant une meilleure connaissance des attentes clients exprimées à travers l'insatisfaction. Ces données remontées régulièrement au Comité de Direction de Pacifica sont intégrées aux évolutions apportées dans certains contrats, pour renforcer la compréhension de leurs garanties par les assurés et mieux les accompagner lors de la survenance d'un sinistre.

Les principales compagnies de Crédit Agricole Assurances se sont engagées à respecter des délais de traitement des réclamations clients. Ainsi, Pacifica s'engage sur un délai maximum de 60 jours et près de 90 % de ces demandes sont traités dans un délai inférieur à trente jours (dans 57 % des cas, une réponse est apportée dans les 10 jours suivant sa réception).

Services à la personne

Le secteur des services à la personne a connu une croissance ces dernières années, du fait de plusieurs évolutions sociétales telles que des politiques publiques favorables (crédit d'impôt, aide à la prise en charge de la dépendance), le vieillissement de la population, la hausse du taux d'activité des femmes, l'évolution des structures familiales. Les services à la personne jouent un rôle clé dans l'emploi en France, représentant 7 % de l'emploi marchand du pays. Ils sont utilisés par plus de 15 % des Français. Toutes les catégories sociales y ont recours et y dépensent près de 10 % de leur budget quel que soit leur niveau de vie.

Dans le même temps, les acteurs du secteur doivent faire face à une pénurie de salariés et à des difficultés de recrutement ; des difficultés qu'ils tentent d'amoindrir *via* des politiques de rémunération et des conditions sociales plus attractives.

Europ Assistance, partenaire de Crédit Agricole Assurances, propose une plateforme nationale spécialisée dans le service à la personne qui peut accompagner tous les clients du Groupe Crédit Agricole à la mise en place et au suivi de leurs prestations de services à domicile. Europ Assistance dispose d'un réseau de prestataires de services à domicile suivant une charte qualité très exigeante, qui permet de sélectionner les meilleurs prestataires de services selon des critères essentiels : qualité de la relation client et des prestations proposées, professionnalisme et formation des intervenants, respect des conditions de la mission et de la vie privée du client, agrément et autorisations requises... Grâce à son système d'information, Europ Assistance est en mesure de piloter au quotidien la qualité de service délivrée par les prestataires, au travers d'un *scoring* évolutif.

Grâce à son partenariat avec Europ Assistance, Crédit Agricole Assurances propose à ses assurés un service différenciant, facilitateur du quotidien et de qualité.

Contrats non réglés

Concernant les contrats d'assurance vie non réglés, Predica a mis en place avec les banques du Groupe Crédit Agricole (Caisses régionales et LCL) des actions de recherche et d'identification des bénéficiaires. Si ces premières recherches s'avèrent non concluantes, les équipes en charge de la recherche des bénéficiaires recourent alors à un réseau de prestataires spécialisés, composé de généalogistes et d'enquêteurs privés.

Enfin, des actions de sensibilisation sont menées auprès des clients, notamment lors de la souscription des contrats et lors de la survenance d'évènements de vie : leur objectif est de s'assurer que la clause bénéficiaire attachée au contrat est toujours en bonne adéquation avec la situation familiale et la volonté de l'assuré.

Satisfaction clients

Crédit Agricole Assurances recherche, dans l'ensemble de ses produits, une relation durable avec le client. Cette reconnaissance de la cohérence des mesures mises en place à tout niveau de la chaîne de valeur est traduite par le taux de satisfaction client.

Taux de satisfaction client	2021	2022	2023
Pacifica ⁽¹⁾	93 %	92 %	93 %
Predica ⁽²⁾	90 %	90 %	90,5 %
Europ Assistance ⁽³⁾	97 %	91 %	85 %

(1) Indice défini par sondage auprès de 4 522 clients particuliers de Pacifica interrogés suite à la gestion d'un sinistre auto ou habitation.

(2) Résultat définitif à fin 2023. Indice défini par sondage auprès de 6 116 clients interrogés sur leur satisfaction au regard des principales prestations de Predica.

(3) Indice défini par sondage auprès de 500 clients actifs, interrogés par téléphone entre le 13 novembre et le 28 novembre 2023 par un institut indépendant (Becoming).

Accompagnement du deuil

Crédit Agricole Assurances *via* sa filiale Previso Obsèques met en lumière et récompense des acteurs engagés par leurs actions qui visent à rendre les obsèques plus responsables. En 2023, Préviséo Obsèques a organisé les Trophées du Funéraire Responsable et Solidaire en soutien à des structures de l'Économie Sociale et Solidaire et d'associations apportant un soutien aux endeuillés.

Par exemple :

- les associations assurant une sépulture digne pour les personnes décédées dans la rue ou isolées ;
- la fondation INP de Grenoble, à travers sa plateforme Étudeuil, qui vient en aide aux étudiants qui ont perdu un parent pendant leurs études ;
- "Les petites Veuvries" qui crée du lien entre veuves précoces, c'est-à-dire de moins de 55 ans.

À cette occasion, en 2023, chaque structure primée a reçu une dotation allant de 3 000 à 5 000 euros pour un total de 42 000 euros.

Garantir la protection des données personnelles

Crédit Agricole Assurances a mis en application le règlement général sur la protection des données personnelles, entré en vigueur le 25 mai 2018 (RGPD).

Au-delà de la collecte d'informations strictement nécessaires à la bonne exécution du métier d'assureur, ce dispositif prévoit notamment que tout traitement de données à caractère personnel soit scrupuleusement décrit, sécurisé et traité par des gestionnaires habilités et régulièrement formés aux règles et obligations découlant du RGPD.

En application du "Privacy By Design", tout nouveau process ou nouveau produit intègre dès sa conception les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel concernant les clients, les collaborateurs et les sous-traitants.

Afin de respecter les durées de conservation, Crédit Agricole Assurances a initié un projet de destruction des données qui vise à détruire toute donnée ayant dépassé le délai légal de conservation.

2.2.4 RENFORCER LA DIMENSION RESPONSABLE DE NOS OFFRES ET SERVICES ASSURANTIELS

L'offre de Crédit Agricole Assurances s'efforce de répondre aux grands enjeux sociétaux, tant sur les aspects humains qu'environnementaux. L'assurance permet directement aux assurés de faire face aux nouveaux risques.

Afin d'accompagner l'ensemble des métiers dans la prise en compte des enjeux sociétaux au cœur des offres, une démarche et un outil (le référentiel RSE) ont été créés et testés depuis 2020. Cette démarche, impliquant les parties prenantes internes et externes, continue de se déployer sur l'ensemble des métiers pour intégrer des critères RSE au processus de conception et de refonte de 100 % des nouvelles offres d'ici 2025.

Réduire les vulnérabilités sociales : vieillissement de la population, handicap, précarisation de segments de clientèle, isolement

Vieillesse & Bien vieillir

PRÉPARATION FINANCIÈRE DE LA RETRAITE

Le sujet de la retraite est un sujet de préoccupation sociétale majeur en France, et un axe fort des objectifs à 2025 de Crédit Agricole Assurances. L'objectif est d'atteindre 24 milliards d'euros d'encours retraite d'ici 2025. Pour soutenir ce projet, Crédit Agricole Assurances Retraite a été créé. Ce fonds de Retraite Professionnelle

Supplémentaire accueille les contrats retraite individuelle et collective et permet d'accompagner au mieux les assurés dans la préparation de leur retraite.

DÉPENDANCE

Le "bien vieillir" est un sujet sociétal avec un double enjeu : le bien-être des seniors et l'accompagnement de la perte progressive d'autonomie.

Quelques chiffres :

- 39 % de la population aura plus de 55 ans en 2050 ;
- 85 % des Français souhaitent vieillir à domicile ;
- en 2021, on recensait environ 9,3 millions d'aïdants en France. ¼ des actifs pourraient être en situation de proche aidant en 2030 ;
- les dépenses de prise en charge des personnes âgées dépendantes devraient atteindre 2,78 points de PIB d'ici 2060.

CRÉDIT AGRICOLE INNOVE POUR LE BIEN VIEILLIR

Crédit Agricole Assurances cherche ainsi à apporter des solutions aux seniors qui en ont besoin. Ainsi, les clients des Caisses régionales du Crédit Agricole bénéficient d'une proposition de produits, ciblée *via* un dispositif digital dédié mis en place en collaboration avec d'autres entités du Groupe Crédit Agricole et des partenaires externes, qui intègre des offres de produits des entités de Crédit Agricole Assurances.

À ce jour, avec l'aide d'une application tablette, le conseiller bancaire est en capacité de faire un entretien de découverte sur les projets de vie et les besoins du client senior, sur des thématiques essentielles telles que les liens sociaux, la vie quotidienne, le confort et la sécurisation de l'habitat. À l'issue de l'entretien, l'application tablette porte à la connaissance du client un ensemble de conseils et de messages de prévention, ainsi que des solutions du Groupe utiles pour répondre à ses besoins (services à domicile et aide aux démarches, aménagement de l'habitat, téléassistance et télésurveillance, assurances...). Les clients qui ont expérimenté cette démarche sont très satisfaits, car elle leur a permis une réelle prise de conscience et la découverte de solutions utiles pour les accompagner dans leur projet de vie. Également, les conseillers bancaires apprécient particulièrement cette démarche qui leur a permis de recréer du lien avec leurs clients seniors et de mieux comprendre leurs besoins.

Ce dispositif est amené à évoluer à moyen terme, afin de permettre aux seniors l'accès à une offre dédiée à leurs besoins de façon pleinement autonome par rapport à leur conseiller bancaire. Dans un premier temps, la solution s'appuiera sur une réponse immédiate *via* un expert du secteur médico-social puis elle sera enrichie progressivement de services digitaux. Avec ces solutions, le Groupe Crédit Agricole souhaite s'affirmer comme acteur incontournable du bien vieillir. Cette initiative visant à favoriser le "bien vieillir à domicile" s'inscrit dans le cadre du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole et contribue à la nouvelle orientation stratégique du métier "Santé et Territoires" définie dans le Plan à moyen terme 'Ambitions 2025'.

EXEMPLE DE PRODUITS PROPOSÉS PAR PREDICA AFIN DE FAVORISER LE BIEN VIEILLIR

Predica propose une offre contribuant à la prise en charge financière de la perte d'autonomie des personnes. Labellisée par France Assureurs, cette offre assure une rente minimale mensuelle comprise entre 500 et 3 000 euros en cas de dépendance lourde. Elle permet notamment de financer des services à la personne facilitant le maintien à domicile ou la prise en charge d'une quote-part des frais relatifs à la résidence en institution. Cette offre répond également aux enjeux des familles qui sont confrontées à la perte d'autonomie

d'un proche, en proposant un panel de prestations de services, par exemple le financement d'un congé de répit. Si un assuré aidant a besoin de répit et souhaite être relayé momentanément auprès de son parent, Predica lui propose d'organiser et de prendre en charge un ensemble de prestations dans la limite de 1 000 euros TTC. Les partenaires de santé de Crédit Agricole Assurances s'engagent à fournir une réponse dans les 72 heures et une solution dans les 30 jours aux assurés qui demandent une place en établissement. Les aidants des personnes assurées peuvent également bénéficier d'une formation à domicile par une infirmière sur les gestes indispensables pour l'aidant. Bien que le sujet de la dépendance reste une préoccupation majeure des français et malgré plusieurs initiatives de certains députés et de France Assureurs en matière de couverture et de financement de la dépendance, aucun scénario législatif ne se dessine à court terme ; ce qui permettrait pourtant de mieux positionner cette offre. Ainsi Predica couvre à fin 2023 148 669 assurés pour le risque de survenance de leur dépendance.

SANTÉ INDIVIDUELLE

Afin de répondre aux enjeux de santé publique, les offres de santé de Pacifica destinées aux particuliers sont solidaires et responsables.

Ainsi, aucune sélection médicale n'est appliquée, la logique du parcours de soins coordonnés est respectée, des remboursements minimums (tels que le ticket modérateur sur les consultations et la pharmacie, ainsi que les forfaits hospitaliers) sont appliqués et des actes de prévention sont pris en charge. Afin d'accompagner l'allongement de l'espérance de vie, Pacifica a depuis juin 2023 supprimé la limite d'âge à la souscription et dispose de garanties pour répondre au mieux aux besoins de ses assurés seniors (exemple : heures de ménage en cas d'immobilisation, actions de prévention comme la vaccination contre la grippe).

Par ailleurs, les offres de santé intègrent le "100 % Santé" depuis le 1^{er} janvier 2020, afin de favoriser le "zéro reste à charge" pour les clients et ainsi réduire le renoncement aux soins des populations les moins favorisées. En outre, Crédit Agricole Assurances a rehaussé le taux de prise en charge de sa garantie hospitalisation en décembre 2022, au regard du contexte économique inflationniste.

De plus, en réponse à l'émergence des problèmes psychologiques des Français, liés notamment à la crise sanitaire, Pacifica couvre les consultations psychologiques. Désormais, pour les consultations de psychologie, après l'intervention du régime obligatoire, Crédit Agricole Assurances rembourse le ticket modérateur pour l'assuré quelle que soit la formule souscrite.

ASSURANCE DES ACCIDENTS DE LA VIE

Au-delà de la condition de souscription au contrat "Assurance des Accidents de la vie", réservée aux seuls personnes âgées de moins de 75 ans, Pacifica a souhaité porter une attention toute particulière aux assurés les plus âgés nous faisant déjà confiance. En effet, depuis 2018, l'extension de la couverture aux petits-enfants (s'ils ont moins de 18 ans) est accordée à nos assurés les plus âgés, même au-delà de 75 ans, lorsqu'ils en ont la garde et en l'absence des parents. En 2019, cette extension est également élargie aux neveux et nièces des assurés, âgés de 17 ans et moins, en cas de garde temporaire. La garde d'enfant est coûteuse, et le recours aux membres de la famille de plus en plus utilisé, notamment pour le retour à un emploi avec un bas salaire ou en contrat précaire. Ainsi, il était primordial de trouver une solution de protection "complète" pour les enfants lorsque les membres de la famille proche se substituent aux parents. Pacifica a également renforcé la couverture des seniors avec le "Coup Dur 50/50" qui garantit aux personnes de plus de 50 ans le versement de 50 euros/jour en cas d'hospitalisation de plus de 48 h dans la limite de soixante jours par événement garanti.

LES ENJEUX DU BIEN VIEILLIR, UN SUJET DE PRÉOCCUPATION MAJEUR AU FIL DES ANNÉES.

Crédit Agricole Assurances finance la Chaire Transitions Démographiques Transitions Économiques (TDTE), consacrée à l'évaluation et l'analyse des impacts du choc démographique sans précédent que connaît la France. Depuis 2015, la Chaire a transformé ce diagnostic en propositions d'actions afin de donner une nouvelle vie à un contrat générationnel s'articulant autour d'une conviction : toute mesure de politique économique doit être pensée et mise en œuvre à travers le prisme de l'intergénérationnel. De plus, des travaux sont en cours avec la Chaire TDTE sur la modélisation des risques de dépendance sur les Territoires.

En parallèle, l'entreprise continue d'investir dans le développement et la gestion des résidences à destination des seniors.

Ainsi, en fin d'année 2023, Crédit Agricole Assurances s'est engagé à garantir à hauteur de 200 millions d'euros l'augmentation de capital de Clariane qui devrait avoir lieu en 2024. Crédit Agricole Assurances a également conclu fin 2023 deux partenariats immobiliers avec Clariane.

Inclusion des populations fragiles

AIDE AUX POPULATIONS EN ÉTAT D'URGENCE

Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, couvre en Responsabilité Civile et défense-recours toute personne vivant habituellement sous le même toit que le souscripteur de l'assurance multirisque habitation.

Depuis 2022, Pacifica a étendu ces garanties, gratuitement et sans déclaration préalable, à tous les réfugiés ukrainiens hébergés par ses assurés en multirisque habitation, quelle que soit la date de leur arrivée et la durée de leur séjour.

Cela concerne les résidences principales, ou secondaires, dans lesquelles des réfugiés ukrainiens, bénéficiant de la protection temporaire de l'Union européenne, sont temporairement logés. Cette extension leur permet d'être protégés au même titre qu'un des membres de la famille de l'assuré.

Effectivement, Pacifica a étendu les garanties de Responsabilité Civile et défense-recours aux réfugiés ukrainiens hébergés par les assurés en multirisque habitation.

CONTRAT SOLIDAIRE

De nombreux épargnants souhaitent investir dans des placements solidaires, tout en restant attentifs aux rendements offerts, afin de permettre le financement d'activités choisies en fonction de leur utilité sociale. Predica a lancé en 2013 le "Contrat Solidaire", premier contrat d'assurance vie multi-support solidaire labellisé Finansol. Innovant, il conjugait épargne et bénéfice social avec :

- un support Euro solidaire, spécialement créé pour ce contrat, comprenant entre 5 % et 10 % d'investissements dans des entreprises solidaires (via Amundi, le gérant d'actifs du Groupe Crédit Agricole). Le complément était géré selon les mêmes modalités que l'actif général de Predica qui comporte un filtre ESG ;
- une gamme de huit supports en unités de compte labellisés Greenfin ou Finansol.

Depuis l'introduction de la loi Pacte en 2019, l'ensemble des contrats d'assurance vie ont été enrichis de fonds labellisés ISR, Greenfin et Finansol.

La majorité des contrats proposés par Crédit Agricole Assurances bénéficient d'ajouts trimestriels de supports, et notamment de supports labellisés, en lien avec l'objectif de disposer d'un encours d'UC labellisés de 28 Mds euros d'ici 2025, ce qui permet d'enrichir régulièrement l'univers de supports labellisés.

Les bénéficiaires et atouts du contrat solidaire se retrouvent donc désormais largement diffusés via une pluralité d'investissements possibles.

Le Contrat Solidaire a par conséquent été fermé à la commercialisation en 2023.

PARTICIPATION AU DISPOSITIF COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Depuis le 1^{er} novembre 2019, les dispositifs ACS (1) et CMU-C (2) ont fusionné pour devenir la Complémentaire Santé Solidaire, afin d'améliorer l'accès aux soins des personnes jusqu'alors éligibles à l'ACS (Aide à la Complémentaire Santé). Ce nouveau dispositif propose un niveau de garanties unique et réglementé. L'obtention des droits reste soumise à l'étude des ressources des clients. Pacifica a décidé de continuer à participer à ce dispositif et a ainsi modulé son offre et mis à jour ses processus.

POINTS PASSERELLE

Les Points Passerelle accueillent les clients du Groupe Crédit Agricole qui rencontrent des difficultés financières suite à un aléa de vie comme une perte d'emploi, une séparation, un décès, une maladie... Ils sont accompagnés sans surcoût par des conseillers dédiés pour les aider à retrouver autonomie et stabilité financière. Ces clients ne doivent pas renoncer à leur mobilité, voire conduire sans assurance en raison de difficultés financières. Au contraire, dans le cadre d'une recherche d'emploi, leur voiture est parfois indispensable. C'est pourquoi Pacifica a mis en place la possibilité de se faire rembourser six mois de cotisation d'assurance auto aux clients déjà assurés et aux nouveaux souscripteurs. Par ailleurs, depuis décembre 2021, ce dispositif prévoit la suppression de la franchise en cas de sinistre. Il a été également élargi aux deux roues. Cette prise en charge financière est répartie entre Pacifica et les Caisses régionales qui proposent le dispositif.

FONDS DE SOLIDARITÉ

Depuis 2018, plusieurs initiatives d'actions sociales sont d'ores et déjà déployées par Crédit Agricole Assurances pour les assurances collectives sur quelques grands comptes ciblés par l'intermédiaire de la constitution d'un fonds de secours (différents schémas d'alimentation) destiné à subvenir à des besoins de santé exceptionnels de salariés pour des soins non couverts par le contrat d'assurance collectif. La démarche s'est poursuivie en 2020 et le fonds de solidarité a été déployé pour l'ensemble des assurés en janvier 2021, en inclusion des contrats collectifs santé. L'accès à un fonds de solidarité (sous réserve d'éligibilité) permet d'accompagner les salariés financièrement pour répondre à des situations de fragilité.

FAVORISER L'ASSURANCE POUR TOUS

Dans cette lignée, Crédit Agricole Assurances souhaite permettre à tous et toutes l'accès à l'assurance, notamment par le biais de ses offres entrée de gamme.

En tant que bancassureur universel, Crédit Agricole Assurances propose une offre d'assurance inclusive dans sa nouvelle gamme Auto, sans rogner sur la qualité des garanties essentielles, car chacun a le droit d'être bien protégé face aux aléas de la vie. La formule Eko (Primo pour LCL) est accessible à tous les clients et comporte :

- la protection corporelle du conducteur, jusqu'à 2 millions d'euros, sans seuil d'intervention et étendue à tous les véhicules (assuré, emprunté, en location, vélo...);
- la responsabilité civile ;
- la sauvegarde des droits ;
- l'assistance avec une franchise kilométrique de 25 km en cas de panne ;

- l'accès à un conseiller et à tous les services en ligne ;
- un prix attractif.

Depuis le lancement de l'offre, 97 790 contrats sont couverts par la formule EKO de l'assurance auto, dont plus de 48 000 souscrits en 2023.

L'offre multirisques habitation pour les jeunes locataires, destinée aux jeunes de 18 à 30 ans, proposée à petit prix avec des garanties essentielles a également rencontré du succès depuis son lancement en décembre 2022. À fin décembre 2023, ce sont près de 91 000 affaires nouvelles qui ont été souscrites sur cette formule.

Crédit Agricole Assurances prévoit que d'ici 2025, 200 000 clients soient couverts par une offre entrée de gamme Auto ou multirisques habitation (MRH).

Soutien à des associations en faveur de l'inclusion

En 2023, les Caisses régionales de Crédit Agricole se sont mobilisées pour l'opération "1 client bien protégé = 5 euros de dons reversés". Pendant 4 mois, sous conditions, à chaque contrat Prévoyance Décès signé, Crédit Agricole Assurances s'est engagé à reverser un don de 5 euros à des associations locales.

C'est ainsi que près de 276 000 euros ont été récoltés et reversés à 38 associations sélectionnées par les Caisses régionales pour leur action en faveur de la cohésion et de l'inclusion sociale.

Intégrer les enjeux d'atténuation du changement climatique dans les offres

L'augmentation de fréquence et l'amplitude des événements climatiques (notamment canicule, sécheresse, grêle, inondation, tempête ou épisode de grand froid) se confirment. Selon les experts et les derniers rapports du GIEC, ces évolutions sont dues à une augmentation des émissions de gaz à effet de serre engendrées par les activités humaines. Le coût des catastrophes naturelles augmente et dans les prochaines années sera exponentiel si les comportements ne changent pas. L'assurance peut contribuer à limiter ces émissions de gaz à effet de serre en incitant ses assurés à des comportements plus vertueux. Pacifica accompagne aussi ses assurés en les alertant au moyen de sms lors de situations à risques imminentes (tempête, risque d'inondation, grêle...).

Multirisque Habitation

Crédit Agricole Assurances a mis en place des garanties dommages à destination des installations d'énergie renouvelable (panneaux photovoltaïques, éoliennes) au sein des contrats multirisques habitation, multirisques professionnels et agricoles. Ces offres prévoient, sans surcoût, une responsabilité civile producteur d'énergie en cas de préjudice causé à un tiers.

Initialement prévu suite à la souscription d'un prêt éco-PTZ (prêt à taux zéro accordé pour financer des travaux d'amélioration de la consommation énergétique du logement), la réduction de 25 % de la cotisation multirisque habitation la première année a été étendue au Prêt Économie d'Énergie (PEE). Plus souple qu'un prêt Éco-PTZ, le PEE permet de financer certains travaux visant à réaliser des économies d'énergie.

Assurance auto

Pacifica favorise l'assurance des véhicules électriques en offrant un Bonus Transition Mobilité : 100 euros remboursés la 1^{ère} année pour la souscription d'un véhicule électrique. Ce Bonus Transition Mobilité

est également accessible en avenant en cas de changement pour un véhicule électrique.

Pacifica s'adapte également aux nouveaux usages et couvre les besoins d'assurance du co-voiturage (protection corporelle du conducteur, protection des passagers, y compris s'ils prennent le volant, assistance). Pour les assurés parcourant moins de 7 000 km par an, Pacifica applique une réduction de 10 % sur la cotisation.

Depuis 2018, Pacifica étend son offre d'assurance deux roues aux Nouveaux Véhicules Electriques Individuels répondant ainsi aux besoins assurantiels et accompagnant les nouvelles mobilités urbaines.

Par ailleurs, depuis 2021, la protection corporelle du conducteur, dont bénéficie les assurés en auto, est étendue à tous les véhicules qu'ils conduisent, et notamment les vélos.

Enfin, Crédit Agricole Assurances s'engage à agir pour la diminution de la non-assurance automobile.

Assurances Tous Mobiles

Pacifica a lancé une Assurance Tous Mobiles en 2018 pour couvrir tous les appareils électroniques nomades du foyer contre le vol, le bris accidentel, l'utilisation frauduleuse du téléphone portable ainsi que le vol des accessoires. Crédit Agricole Assurances s'engage à prioriser la réparation puis le reconditionné dès que cela est possible dans le cadre de l'assurance d'objets électroniques.

Don aux associations

Du 1^{er} avril au 30 juin 2023, pour chaque versement effectué par un client sur un contrat d'assurance vie éligible, Crédit Agricole Assurances a versé 10 euros à des associations locales sélectionnées par les Caisses régionales. 32 Caisses régionales se sont engagées dans cette action qui a permis de verser plus de 555 000 euros de dons à 81 associations qui répondent à des problématiques sociétales ou environnementales.

Cette animation permet de valoriser l'engagement solidaire et l'ancrage territorial du Crédit Agricole. Cela a été mis en place depuis 2021 afin d'accompagner les clients qui souhaitent donner du sens à leur placement, et poursuivre l'engagement sur les sujets sociétaux et environnementaux, en cohérence avec le projet sociétal.

Investissement Responsable

Predica propose des unités de compte labellisées (ISR, Greenfin ou Finansol) dans les contrats d'assurance vie multi-supports distribués par ses réseaux. Elles comportent notamment des approches thématiques et des approches *best-in class*, qui consistent – dans la sélection des entreprises – à privilégier les mieux notées du point de vue des critères ESG au sein de leurs secteurs d'activités, sans privilégier ou exclure un secteur par rapport à l'indice boursier servant de base de départ.

Depuis 2020, le déploiement de l'investissement responsable fait partie d'une démarche globale vis-à-vis des réseaux en coopération avec Premundi et Amundi (animations, démarche commerciale, argumentaire etc.). En juillet 2021, une gamme "engagée et responsable" a été lancée dans le réseau des Caisses régionales, accompagnée d'un dispositif dédié. Cette gamme permet aux clients qui le souhaitent de pouvoir investir leur épargne sur des supports visant à répondre aux grands défis environnementaux, sociétaux et économiques. Une démarche a aussi été entreprise pour étendre l'accès des clients à des mandats de gestion responsable. Citons le mandat LCL Better World proposé dans certains contrats LCL depuis octobre 2022 et le mandat Stratégie (gestion responsable) proposé dans une partie des contrats destinés aux clients du Groupe Crédit Agricole.

À fin 2023, 263 unités de compte proposées à l'épargnant par Predica sont labellisées ISR, Finansol et/ou Greenfin.

Crédit Agricole Assurances s'est engagé à augmenter l'encours d'UC labellisées (ISR, Greenfin ou Finansol) pour atteindre 28 milliards d'euros d'ici 2025.

À fin 2023, il est de 23,44 milliards d'euros (il était de 14 milliards d'euros à fin 2021 et 21,8 milliards d'euros à fin 2022).

La réglementation SFDR a permis d'accroître la transparence sur les questions d'Investissement Responsable. Cela se traduit, dans les guides des supports des contrats d'assurance vie, par une traçabilité des supports "article 8" ou "article 9" et des supports labellisés. Les informations relatives à la durabilité du support Euro sont désormais disponibles dans un document contractuel spécifique.

Soutenir la forêt française

Opération Reboisement

La forêt est le premier puits de carbone terrestre et un élément essentiel pour la biodiversité. L'engagement en faveur de la forêt est une action primordiale pour contribuer à limiter les effets du changement climatique localement et globalement. Crédit Agricole Assurances a ainsi annoncé sa volonté d'accroître la captation de carbone et de s'engager pour la biodiversité à travers le reboisement et la gestion durable des forêts en France. En 2019, Crédit Agricole Assurances a lancé une opération associant la souscription d'un contrat éligible d'assurance vie ou de prévoyance décès de Predica à la plantation ou protection d'un arbre, en ayant recours à Reforest'Action et avec l'appui des Caisses régionales du Groupe Crédit Agricole. Depuis le 1^{er} janvier 2022, l'opération est étendue à de nouveaux contrats d'assurance vie, renforçant ainsi son impact sur la forêt et l'environnement. Les clients sont sensibilisés sur le sujet et associés à la démarche, car lors de la souscription de leur contrat, ils peuvent choisir un projet parmi plusieurs.

En 2023, cette opération associant la souscription d'un contrat éligible d'assurance vie ou de prévoyance décès à la plantation ou protection d'un arbre a permis la plantation ou protection de 588 508 arbres en France. Depuis 2019, ce sont ainsi plus de 2,1 millions d'arbres qui ont été plantés ou protégés au travers de cette opération, ce qui représente plus de 6,3 millions d'abris pour animaux et la création de plus de 300 000 jours de travail non délocalisable.

2.2.5 AMPLIFIER LA DÉMARCHÉ DE PRÉVENTION

Portée par une gouvernance dédiée, le Comité Crédit Agricole Assurances Prévention, la Prévention est au cœur de la démarche client de Crédit Agricole Assurances depuis 2012. Des représentants de Crédit Agricole Assurances et des Caisses régionales se réunissent chaque trimestre, notamment pour identifier les principaux risques, les priorités d'action et valoriser les dispositifs Prévention sur la protection des biens et des personnes au niveau national et local. Les Caisses régionales, en lien avec leur écosystème local et leur réseau mutualiste, développent une démarche adaptée à leurs territoires et partagent leur expérience terrain. Cette coopération se traduit par des actions coordonnées, planifiées et évaluées à l'aune de leur utilité pour les clients. Elle suscite au sein du Groupe Crédit Agricole une adhésion forte et unanime.

Favoriser la pérennité des forêts françaises

Les massifs forestiers sont de plus en plus mis en avant pour conserver la biodiversité, dans leur rôle de séquestration du carbone, dans le cycle de l'eau, et dans leur intérêt économique sylvicole.

L'assurance des forêts est un moyen de protéger ce patrimoine. Suite à une tempête ou un incendie, une forêt assurée sera régénérée plus rapidement qu'une forêt non assurée grâce aux garanties frais de reboisement et pertes financières. Ces garanties sont incluses dans les contrats d'assurance forêt et permettent d'assurer la régénération des forêts suite à un sinistre garanti, en complément de l'avantage fiscal dont bénéficient les propriétaires des forêts. En effet, le patrimoine forestier bénéficie d'un avantage fiscal dès lors que celui-ci est conservé et replanté. En cas de disparition d'un massif forestier, le propriétaire dispose d'un délai de 5 ans pour le replanter.

Pacifica accompagne depuis 10 ans les propriétaires forestiers, en faisant un des *leaders* de ce marché.

Des exclusions ciblées

Pacifica, compagnie d'assurance dommages de Crédit Agricole Assurances en France, s'adresse principalement à des particuliers (assurance habitation, automobile...), mais également à des agriculteurs (jusqu'à 20 millions d'euros d'engagement), des professionnels (jusqu'à 3 millions d'euros de chiffre d'affaires) et depuis 2020 à des entreprises (réalisant de 2 à 50 millions d'euros de chiffre d'affaires environ) en France.

Les produits d'assurance pour les clients particuliers ou professionnels ne sont pas distribués hors de France. À date, Pacifica distribue les Multirisques Agricole et Multirisques Entreprise exclusivement en France métropolitaine, territoire peu exposé à la déforestation.

Pacifica fournit des garanties import/export, sauf quand elles concernent des pays sous embargo.

Pacifica a exclu de la souscription de sa Multirisques Entreprises :

- les entreprises d'extraction et de transformation de charbon, pétrole ou gaz. Cette exclusion est effective depuis le début de l'assurance des entreprises par Pacifica : l'exposition du portefeuille de souscription de Pacifica est donc nulle sur ces activités ;
- les entreprises concevant, fabriquant, commercialisant ou transportant des munitions et armes interdites par le droit international. Cette exclusion est effective depuis le début de l'assurance des entreprises par Pacifica : l'exposition du portefeuille de souscription de Pacifica est donc nulle sur ce secteur des armes controversées.

Le contexte actuel reste marqué par une forte mutation des risques. La crise de la Covid-19 en 2020/2021 a replacé les enjeux de santé et sécurité au premier plan et Crédit Agricole Assurances constate une croissance du nombre des événements climatiques et naturels de forte intensité ainsi qu'une digitalisation des usages du quotidien qui fait apparaître de nouveaux risques "cyber". Les ambitions collectives de croissance vertueuse et décarbonnée s'accompagnent d'une mutation des mobilités personnelles ou professionnelles toujours plus rapide. Dans cet environnement, la démarche de Prévention du Groupe Crédit Agricole, portée dans la signature de la marque "agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société", propose des conseils et un accompagnement des clients dans leur démarche de Prévention, de la sensibilisation du grand public sur la

protection de son habitat ou les règles de partage de la route, jusqu'à l'accompagnement des dirigeants d'entreprises ou d'exploitation agricole dans leur plan de Prévention des risques.

Sensibiliser les clients

Conseiller

Crédit Agricole Assurances poursuit la sensibilisation de ses clients et de la société au travers de la diffusion de conseils de prévention intégrés :

- dans les conditions générales de l'ensemble des contrats d'assurance dommages, santé ou Prévoyance des accident de la vie, sur Internet dans l'espace client de la banque en ligne ou son application mobile ;
- à l'occasion des rencontres entre les conseillers et les clients dans le cadre de leur activité ;
- à l'occasion d'ateliers Prévention au sein d'événements plus larges animés par les Caisses régionales de Crédit Agricole et initiés par les Caisses locales de Crédit Agricole au sein de leur Assemblée générale annuelle ou sur leur territoire en partenariat avec des collectifs locaux engagés sur des démarches de Prévention des risques ou la sécurité routière.

Cette année, des conseils se sont aussi portés sur les règles de partage de la route et les nouveaux usages de la mobilité : sur véhicule électrique, à vélo ou sur les EDPM (Engins de Déplacements Personnels Motorisés) dont l'utilisation ne cesse de progresser en zone urbaine.

Pour les agriculteurs et plus largement les clients professionnels et les entreprises, Crédit Agricole Assurances a orienté ses efforts sur l'accompagnement des Projets d'installation de panneaux photovoltaïques ou les enjeux de responsabilité civile du dirigeant sur la sécurité au travail de ses salariés.

Aujourd'hui, Crédit Agricole Assurances propose un large catalogue d'actions de prévention sur différents risques (climatiques, routiers, accidents de la vie, cyber sécurité, santé, etc.) qui a pour objectifs :

- de diminuer la fréquence et l'importance des sinistres ;
- d'illustrer les valeurs coopératives et mutualistes du Groupe Crédit Agricole ;
- de contribuer au développement dans la durée du modèle de Banquier Assureur de Crédit Agricole Assurances ;
- de favoriser la notoriété du métier "Assurances" au sein du Groupe Crédit Agricole ;
- de renforcer le professionnalisme et la fierté des collaborateurs et des élus du Groupe Crédit Agricole.

Accompagner

Un accompagnement renforcé des clients est réalisé sur certains thèmes ou pour certaines populations :

- la proposition d'un stage de conduite préventive gratuit dédié aux jeunes conducteurs particulièrement touchés par les accidents de la route. Ce stage leur permet d'améliorer leur maîtrise d'un véhicule en situation d'urgence et inclut depuis septembre 2023 une sensibilisation aux principes de l'éco-conduite au quotidien. Depuis 2011, plus de 250 000 stages ont été prescrits, dont près de 60 000 réalisés. Une étude réalisée en 2019 montre une diminution de la fréquence des accidents corporels et matériels de près de 17,5 % sur la période 2014/2017 pour les clients ayant réalisé ce stage par rapport à une population comparable qui n'a pas réalisé de stage ;

- pour les professionnels et agriculteurs :

- une formation à l'éco-conduite est proposée pour toute souscription d'un contrat "véhicule professionnel",
- l'accès, à des tarifs privilégiés, à des équipements de protection de qualité (détecteurs de monoxyde de carbone, extincteurs pour tout type de feu),
- la possibilité de bénéficier de prestations négociées de vérification des installations électriques ou d'équipement de prévention incendie, de systèmes de télésurveillance contre le vol, ou de téléassistance pour les personnes âgées ;

- l'accompagnement des clients ayant subi des sinistres répétitifs. Après deux sinistres de même nature, le client reçoit des conseils personnalisés par courrier avec une proposition de services clés en main adaptés à la nature de son sinistre comme les coordonnées d'un partenaire de télésurveillance en cas de vol ou d'un partenaire pour le contrôle des installations électriques en cas de dommages électriques ;

- la proposition d'offres d'assurance incluant des services d'assistance pour accompagner les clients et leurs proches en cas de décès, de dépendance ou d'invalidité. Les contrats d'assistance complètent également la gamme des couvertures d'assurance prévoyance, permettant ainsi l'accès à des conseils de prévention au plus grand nombre.

Pour accompagner la sécurisation de l'activité des clients agriculteurs et professionnels, les Caisses régionales de Crédit Agricole déploient un réseau de plus de 28 experts. Ces experts en prévention des risques agricoles et professionnels suivent une formation resserrée au sein de l'IFCAM (l'Université du Groupe Crédit Agricole) et bénéficient d'une animation continue de leur compétence, comme l'ensemble des collaborateurs accompagnant les démarches assurances des clients.

Crédit Agricole Assurances accompagne les Caisses régionales qui proposent à leurs sociétaires des animations physiques ou digitales, ludiques et pédagogiques autour des thèmes de la prévention des risques routiers, de la santé et des accidents de la vie, des gestes de premiers secours ou des risques de chutes pour les personnes âgées ainsi que les risques de la vie numérique.

Inclure la prévention dans l'offre aux entreprises

L'offre d'assurance des Entreprises, créée et déployée depuis 2020 par Pacifica, a intégré une démarche de prévention volontariste, renforcée par la prise de fonction depuis 2021 d'ingénieurs prévention au sein des équipes. Cette démarche se traduit en pratique par :

- une approche complète de la prévention grâce à une visite destinée à identifier les risques et les moyens de prévention appropriés effectuée avant la souscription du contrat Multirisques Entreprises ;
- l'accompagnement technique prévention / protection ou réduction des risques de l'assuré dans le cadre de projets de construction ;
- une approche *risk-management* qui permet une analyse exhaustive et la remise de fiches prévention sur les risques auxquels les entreprises sont confrontées (que ceux-ci soient couverts par une assurance ou non) ;
- le pack prévention offert pour toute souscription d'un contrat "Flotte Automobile" donne le droit à 1h d'audit téléphonique (analyse du parc automobile, des conducteurs, des outils, et du plan de formation) ainsi qu'un e-learning (informer les collaborateurs des différents risques et les former à une conduite responsable), le tout opéré par ACTUA FORMATION le partenaire de référence de Pacifica sur le risque routier.

Prévenir des aléas climatiques

Lancé en 2020, le service d'alertes météo en partenariat avec Predict, le leader français dans ce domaine, poursuit son déploiement.

Au 31 Décembre 2023, 28 Caisses régionales proposent ce service gratuit additionnel aux clients détenteurs de différents contrats auto, habitation ou multirisques.

Après une année 2022 de forte intensité climatique, avec plus de 13 millions de SMS d'alertes envoyés (43 % de plus qu'en 2021), l'année 2023 s'inscrit dans la même tendance avec 12,6 millions d'alertes envoyées.

Ces SMS ont sensibilisé plus de 2,8 millions de clients en zones touchées par un aléa climatique pour qu'ils se mettent en sécurité et bénéficient de conseils de prévention adaptés à l'épisode climatique qu'ils subissent (tempête, orage, neige/gel, inondation et canicule pour les plus de 70 ans).

Aider les assurés à prendre soin de leur santé

En 2018, Crédit Agricole Assurances a déployé l'application Crédit Agricole Ma Santé pour aider les assurés à prendre soin de leur santé : contenus spécialisés et personnalisés sur différents thèmes de santé, aide pour naviguer dans le parcours de soins, offre de télé-conseil et téléconsultation, possibilité d'obtenir un avis médical spécialisé pour les décisions importantes (maladies graves, rares, invalidantes). À fin 2023, 3 759 téléconsultations ont eu lieu. Par ailleurs, l'Indice de Recommandation Client du service téléconsultation est de + 65 en 2023. De plus, depuis 2021, Crédit Agricole Assurances accompagne ses assurés en cas d'hospitalisation via son service Hospicclair : accompagnement dans les démarches administratives et valorisation des services d'assistance pour favoriser la convalescence.

Dans les années à venir, Crédit Agricole Assurances entend poursuivre le développement de ces dispositifs de prévention pour éviter à ses clients des sinistres traumatisants et coûteux ainsi que pour lutter contre le changement climatique.

2.2.6 ACCOMPAGNER LES CLIENTS FACE AUX NOUVEAUX RISQUES

Accompagner le monde agricole pour réussir sa transition

Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

Crédit Agricole Assurances prévoit d'accompagner 1 agriculteur sur 4 face aux aléas climatiques à horizon 2025.

En accord avec le 3^{ème} axe du projet sociétal du Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Assurances réaffirme son engagement auprès des filières agricole et agroalimentaire. Celui-ci se traduit notamment par la volonté de proposer une couverture de leurs récoltes suite aux événements climatiques, d'accompagner les agriculteurs dans leurs projets d'installation d'énergies renouvelables et de favoriser l'installation des nouveaux agriculteurs.

Pacifica accompagne les agriculteurs pour qu'ils soient plus résilients face au changement climatique, par le biais de l'assurance de la plupart des cultures sur pied (grandes cultures, légumes, vignes, cultures arboricoles), contre les événements climatiques qui peuvent les affecter comme la sécheresse, la grêle, les inondations, le gel, etc... À fin 2023, Pacifica gère plus de 37 500 contrats d'assurance climatique (assurances Récoltes, et Prairies). Des réductions de cotisation sont également mises en œuvre pour inciter à l'utilisation de systèmes de protection, réduisant l'impact des événements climatiques sur les cultures.

Depuis quatre ans, la dimension "transition agricole" est intégrée dans les travaux afin de déterminer quels sont les évolutions des risques induites par les nouvelles pratiques agricoles. En effet, l'agriculture biologique et les nouvelles pratiques culturales plus respectueuses de l'environnement continuent à susciter de l'intérêt. En 2023 les cultures assurées en agriculture biologique représentent ainsi 11 % du portefeuille assurance Récoltes. Pacifica s'appuie sur ses travaux de recherche pour adapter constamment son offre d'assurance agricole et apporter une réponse dédiée aux agriculteurs qui s'engagent dans une démarche de transition.

Crédit Agricole Assurances s'engage à accompagner la réforme de l'assurance Récoltes.

Un des objectifs de cette réforme est que le nombre d'agriculteurs couverts en France double d'ici 2025. Cet engagement se traduit par :

- une participation active dans tous les groupes de travail avec les parties prenantes afin que ce dispositif réponde durablement aux enjeux de protection des agriculteurs contre les aléas climatiques ;
- la mise en place d'un dispositif ambitieux d'accompagnement des conseillers en lien avec les agriculteurs afin que ceux-ci puissent faire un choix éclairé dans la gestion des risques climatiques relatifs à leurs récoltes ;
- la possibilité d'être désigné comme interlocuteur pour la gestion des prairies non assurées, au titre du Fonds de Solidarité Nationale par tous les agriculteurs.

Cet engagement dans l'accompagnement de l'agriculture dans ses transitions s'inscrit ainsi dans le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole tout en tenant compte du nouveau cadre des dispositifs publics / privés de la gestion des risques agricoles.

Accompagner l'agriculture française dans le développement des énergies renouvelables

En tant que 2^{ème} assureur des agriculteurs, Crédit Agricole Assurances s'engage à accompagner le marché et à doubler le nombre de produits Multirisques Agricoles couvrant des installations d'énergies renouvelables (photovoltaïque, co-génération, méthanisation) à horizon 2025.

Face à la transition vers une consommation énergétique plus verte et à des revenus agricoles de plus en plus volatils, le développement des énergies renouvelables est une formidable opportunité pour les exploitations agricoles, qui possèdent une forte ressource en biomasse et en foncier. Ainsi le nombre de projets d'installations de panneaux photovoltaïques augmente fortement sur toiture ou dans les champs (trackers solaires, ombrières solaires) ainsi que, dans une moindre mesure, les installations de méthanisation agricole. L'assurance de ces installations est indispensable pour sécuriser l'activité de production d'énergie renouvelable et l'exploitation agricole. Pacifica a développé une offre d'assurance dédiée afin de les sécuriser en cas de sinistre. Pacifica se positionne au cœur du développement de la

filière énergies renouvelables agricoles en accompagnant le réseau des Caisses régionales du Crédit Agricole sur le terrain au travers de formations, webinaires et appui technique des conseillers sur ces nouveaux risques. Pacifica incite le réseau des Caisses régionales du Crédit Agricole à promouvoir des conseils de prévention auprès des clients au cours de la réalisation de leur projet. Toutes ces actions se traduisent par un nombre d'exploitations agricoles produisant des énergies renouvelables assurées par Pacifica multiplié par 3 entre 2015 et 2023. Les exploitations agricoles produisant des énergies renouvelables représentent aujourd'hui presque 9 % du portefeuille Multirisques Agricoles de Pacifica.

Des contrats couvrant également les risques spécifiques induits par le métier d'agriculteur

Crédit Agricole Assurances accompagne les agriculteurs et leurs salariés face aux aléas de la vie, en les rendant éligibles à ses offres de santé et de prévoyance.

Les exploitants agricoles étant particulièrement exposés aux risques liés à la maladie et aux accidents, Crédit Agricole Assurances leur met à disposition un panel de solutions qui complètent les prestations de la MSA, leur régime obligatoire. Elles sont conçues pour répondre à leurs besoins spécifiques :

- au travers son entité Pacifica, Crédit Agricole Assurances propose une assurance complémentaire santé individuelle, ainsi qu'une assurance des accidents de la vie qui couvre l'agriculteur et sa famille, aussi bien dans sa sphère personnelle que professionnelle ;
- Crédit Agricole Assurances propose un contrat "arrêt de travail" assuré par Predica, qui couvre la perte de revenus en cas d'incapacité ou d'invalidité de l'agriculteur, ainsi qu'un contrat d'assurance décès, qui protège la famille de l'assuré et la pérennité de son exploitation au travers d'une garantie "Homme clé" ;
- les employeurs de main d'œuvre sont accompagnés pour protéger leurs salariés non cadres en santé et prévoyance collective, grâce aux offres du Groupe Agrica, commercialisées par le Crédit Agricole. Ces offres sont accréditées par les partenaires sociaux de leur branche professionnelle. Elles garantissent aux employeurs une réponse adaptée à leurs obligations légales et réglementaires, et aux salariés une couverture sociale de haut niveau ainsi que l'accès à des prestations d'action sociale.

Les jeunes agriculteurs de moins de 40 ans ou installés depuis moins de 5 ans bénéficient d'avantages tarifaires qui facilitent leur accès aux dispositifs, matérialisés par une réduction de cotisation dégressive étalée sur plusieurs années.

Crédit Agricole Assurances soutient et anime les conseillers commerciaux des Caisses régionales du Crédit Agricole qui conseillent les agriculteurs, pour entretenir et développer leurs compétences sur les offres et leur mise en adéquation avec les besoins des clients, au travers d'outils d'aide à la vente et de formations.

Gérer les risques de pollution

La loi du 1^{er} août 2008 a créé la responsabilité environnementale pour les entreprises, qui repose sur le principe "pollueur-payeur". D'après cette loi, l'exploitant doit prendre toutes les mesures de prévention et de protection de l'environnement. Et en cas de dommages environnementaux (pollution des sols, pollution de l'atmosphère, atteintes à la qualité des eaux de surface et souterraines ou aux espèces et habitats naturels protégés), son obligation s'étend jusqu'à la réparation en nature des dommages, à la remise en état des habitats naturels, des milieux protégés, des espèces...

La loi du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité a consacré dans le Code civil l'obligation de réparer le préjudice

écologique que chacun peut causer par son activité ou ses produits. Ainsi, en cas d'atteinte non négligeable aux éléments (flore, air, espèces et habitats naturels non protégés, eau ...) ou aux fonctions des écosystèmes, ou bien aux bénéfices tirés par l'Homme de l'environnement (agrément d'un paysage, ressources...), la personne responsable peut être condamnée à la réparer.

Pacifica a donc mis en place une garantie sans surcoût dans les offres multirisques professionnelles et multirisques agricoles assurant la prise en charge des frais engagés pour prévenir la réalisation imminente de dommages environnementaux et de préjudices écologiques, et les réparer s'ils surviennent malgré tout.

La présence d'amiante dans les bâtiments agricoles (construits avant 1997) est très fréquente. Lors d'un incendie ou d'une tempête par exemple, un désamiantage du site est indispensable pour permettre de réparer ou reconstruire le bâtiment. Le désamiantage est une opération coûteuse et qui nécessite des compétences spécifiques. Les offres multirisques agricoles et multirisques professionnelles prévoient une indemnisation des frais réels de désamiantage engagés suite à un sinistre sans limite de somme, sauf autre limite prévue au contrat.

Depuis 2022, Pacifica adhère à un pool de co-réassurance spécialisé (Assurpol) lui permettant ainsi de proposer dans le cadre de la Multirisques Entreprise Environnement une couverture plus complète des risques de pollution, accidentelle et/ou graduelle, tant pour les conséquences causées aux tiers et à l'environnement naturel que pour celles subies par l'assuré. Ces garanties sont particulièrement importantes pour les entreprises ayant des installations classées au titre de la protection de l'environnement (ICPE), plus exposées à ces risques.

Adapter les offres aux nouveaux usages et comportements

Portabilité de la Protection du Conducteur sur les véhicules loués (Assurance Automobile et Deux-Roues)

De nouveaux usages collaboratifs émergent dans l'univers automobile. Le covoiturage et la location de véhicules entre particuliers en sont les principaux exemples. Pacifica les accompagne avec notamment la protection corporelle des passagers et du conducteur et l'assurance de la responsabilité civile en cas de prêt de volant. Toutefois, le marché de la location entre particuliers, de la location auprès de loueurs professionnels ou bien de la location en "libre-service" s'accompagnent souvent d'une couverture assurancielle très peu qualitative, notamment sur la protection du conducteur. Afin de renforcer son positionnement de bancassureur responsable, Pacifica offre désormais la portabilité de la garantie "Protection corporelle du conducteur" des contrats "Auto" et "deux-roues" en cas de location intermédiée. Ainsi, chaque client Auto Pacifica bénéficiera de sa couverture Protection corporelle du conducteur à hauteur de 2 millions d'euros sans seuil d'intervention en cas de sinistre pendant la durée de la location en complément de celle délivrée par le contrat d'assurance du loueur. Concernant l'offre "deux roues", la portabilité de la protection corporelle du conducteur est limitée à 1 million d'euros. Cet enrichissement des offres "Auto" et "deux-roues" est intégré sur toutes les formules, sans surcoût et sans formalité.

Depuis décembre 2021, afin d'accompagner les clients dans toutes leurs mobilités et de soutenir les mobilités douces, la protection corporelle du conducteur de l'offre automobile est étendue à tous les véhicules conduits par l'assuré : le véhicule assuré, un véhicule emprunté ou en location, même lorsque l'assuré (eu/ou son conjoint) utilise son vélo ou en loue un temporairement.

Co-baturage ou co-navigation sur la nouvelle offre Assurance “Plaisance”

Pacifica propose de nouvelles garanties : “Protection corporelle de l’assuré” en inclusion sur toutes les formules, ainsi qu’une option “Plaisance locative” pour couvrir le bateau lorsque celui-ci est mis en location (sorties en mer ou nuitées au ponton).

Prise en compte des nouveaux usages avec l’apparition des Engins de Déplacement Personnel Motorisé (EPDM)

Ces dernières années, de nouveaux engins de déplacement sont apparus dans le paysage urbain. Ces véhicules électriques individuels sont des engins tels que la trottinette électrique, l’*hoverboard*, la *mono-wheel*, ou encore le *speedbike*. Pacifica a apporté une solution assurantielle à ce nouveau mode de mobilité en les rendant éligibles à l’offre Assurance “deux-roues”.

Colocation avec le “Pack hébergement locatif” dans l’offre Assurance Habitation

Avec le développement de l’économie du partage, de plus en plus de personnes souhaitent accueillir chez eux des voyageurs contre rémunération : vacanciers, touristes, professionnels en déplacement, etc. Les hôtes mettent à disposition soit le logement en intégralité, soit uniquement une chambre, pour une ou plusieurs nuits. Dans la majorité des cas, la location entre particuliers se fait au travers de sites dédiés, par exemple Airbnb ou Abritel HomeAway. Dans ce contexte, Pacifica a adapté les garanties des produits habitation pour pouvoir répondre aux nouveaux besoins liés à l’économie collaborative. Le “Pack Hébergement Locatif” est prévu pour les clients exposés à des risques spécifiques en cas de location de leur habitation principale ou secondaire :

- vol et vandalisme perpétrés par les voyageurs ;
- perte de revenus en cas d’annulation de location suite à un événement garanti ;
- responsabilité civile engagée en cas de dommages causés aux voyageurs, d’intoxication alimentaire des voyageurs ou de responsabilité de dépositaire du client.

Santé des jeunes à l’étranger

Depuis le 1^{er} juillet 2018, Pacifica propose un contrat santé pour accompagner les étudiants qui partent à l’étranger dans le cadre d’un séjour linguistique, d’un emploi au pair, d’un stage ou d’études. Les coûts de santé peuvent s’avérer très élevés dans certains pays et souvent la couverture dont les étudiants bénéficient en France n’est pas valable à l’étranger. Cette nouvelle offre permet de maintenir un lien avec l’expatrié de moins de 31 ans pendant son séjour et

de lui garantir un remboursement dès le premier euro, une hotline multilingue ouverte 7j/7 et 24h/24 et des garanties d’assistance valables partout dans le monde.

Prise en compte des risques de harcèlement / cyber-harcèlement dans l’offre “Assurance des Accidents de la Vie”

En cas de survenance d’un accident de la vie, Pacifica intervient dès la moindre séquelle (seuil d’intervention à 1 % de Déficit Fonctionnel Permanent). Les assurés de moins de 26 ans bénéficient également d’une garantie “Accompagnement psychologique” en cas de harcèlement et/ou cyber-harcèlement. En effet, avec l’utilisation permanente des nouvelles technologies de communication (téléphones, réseaux sociaux numériques), le harcèlement entre élèves se poursuit en dehors de l’enceinte des établissements scolaires. C’est pourquoi Pacifica intègre cette garantie pour aider les enfants victimes de harcèlement et les accompagner dans ces moments difficiles.

Cyber-protection – Clients professionnels, agriculteurs, entreprises et associations

La pandémie mondiale, contribuant au développement du télétravail, a augmenté la vulnérabilité des entreprises aux cyber-attaques. Dans ce contexte, les attaques et les demandes de rançons se sont intensifiées notamment à l’encontre des moyennes entreprises. Les plus petites entreprises ont vu l’incidence des attaques quasiment quadrupler. Ces cyber-attaques impactent l’activité financière, l’image de marque, la réputation, ainsi que la solvabilité de l’entreprise.

C’est la raison pour laquelle Pacifica accompagne ses clients pour faire face aux conséquences d’une cyber-attaque depuis le 1^{er} janvier 2019 grâce à son offre “Cyber Protection”. L’assuré bénéficie ainsi de garanties d’assistance avec des partenaires spécialisés (experts IT, avocats, experts en communication et experts en récupération de données), de garanties suite à des dommages liés à la cyber-fraude ou la cyber-extorsion et une garantie “Cyber Responsabilité civile” qui intervient en cas de dommages immatériels causés aux tiers lorsqu’il y a eu une violation, une utilisation malveillante ou une atteinte aux données appartenant aux tiers (usurpation d’identité, transmission d’un virus, etc.).

Une option est également accessible pour couvrir la marge brute d’exploitation en cas d’interruption totale ou partielle de l’activité suite à une cyber-attaque, ou lorsque le prestataire informatique de l’assuré est indisponible suite à une cyber-attaque (cloud, etc.) empêchant l’assuré d’exercer son activité. C’est cette option qui permet également de remettre en état le système d’informations de l’assuré lorsque celui-ci est corrompu suite à la cyber-attaque.

2.3 AGIR EN INVESTISSEUR RESPONSABLE

En tant qu'investisseur institutionnel de premier plan et signataire des PRI (Principes pour l'Investissement Responsable), Crédit Agricole Assurances est soucieux des responsabilités qui lui incombent, vis-à-vis des secteurs et des émetteurs dans lesquels il investit. Crédit Agricole Assurances prend en compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans ses analyses et décisions d'investissement ainsi que dans leur suivi et met en place un *reporting* adapté permettant de mesurer les progrès réalisés. Certains secteurs sont également privilégiés au regard de l'importance des enjeux sociétaux (santé, énergies renouvelables, financement de l'économie) et de la cohérence avec la politique du

Groupe Crédit Agricole. Depuis l'adoption de l'article 173-VI de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, Crédit Agricole Assurances publie un rapport ESG-Climat intégrant désormais les exigences de l'article 29 de la loi Énergie Climat. Ce rapport est consultable sur le site www.ca-assurances.com.

Crédit Agricole Assurances poursuit sa démarche d'investissement responsable. À fin 2023, Crédit Agricole Assurances détient 12 milliards d'euros d'obligations vertes, plus de 1,5 milliard d'euros en social *bonds* et plus de 2,5 milliards d'euros en *sustainable bonds* (données estimées).

2.3.1 RENFORCER LA PRISE EN COMPTE DES CRITÈRES ESG DANS LES DÉCISIONS D'INVESTISSEMENT

Intégrer des critères ESG sur l'ensemble des classes d'actifs

Filtre Amundi et notations ESG

Crédit Agricole Assurances s'appuie sur l'expertise d'Amundi, le gérant d'actifs du Groupe Crédit Agricole, en matière d'intégration de critères ESG. Amundi a constitué un référentiel de 37 critères au regard des lois et directives en vigueur et de textes à portée universelle. La pondération de chacun de ces critères environnementaux, sociaux ou de gouvernance a été décidée en fonction des enjeux propres à chaque secteur d'activité.

Ainsi, au sein de chaque secteur d'activité, Crédit Agricole Assurances investit dans les sociétés européennes ayant les meilleures pratiques au regard de critères ESG.

Les émetteurs violant de manière avérée et répétée tout ou partie des dix principes du Pacte mondial de l'ONU sont interdits dans toutes les gestions de Crédit Agricole Assurances. De même, tout émetteur concevant, fabriquant ou commercialisant des armements controversés (bombes à sous munitions...) est exclu des portefeuilles d'investissement.

Crédit Agricole Assurances exclut certains secteurs et applique une politique d'exclusion à l'achat notamment sur le secteur du tabac depuis 2017.

Crédit Agricole Assurances applique la méthodologie de notation d'Amundi à l'ensemble des portefeuilles sous mandat de gestion. Sur la partie *corporate* (actions et obligations cotées), la Direction des Investissements fait respecter des seuils de détention (en fonction de la notation de chaque actif) pour qualifier ses portefeuilles de "ESG". Depuis 2022, la note ESG des fonds dédiés actions sous mandat doit être supérieure à celle de son univers d'investissement (indice ESG).

Ainsi, à fin 2023, les titres cotés (actions et obligations *corporate* et souverains et assimilés) directement détenus par Crédit Agricole Assurances sont intégralement soumis à un filtre ESG. L'encours

correspondant est de 183 milliards d'euros sur un montant global de 278 milliards d'euros d'actifs investis au titre des fonds euros et des fonds propres non cotés.

Par ailleurs, sur les investissements détenus en direct par la Direction des Investissements de Crédit Agricole Assurances, une analyse interne ESG sous forme de notation a été développée. Elle est progressivement déployée par secteur, notamment dans le processus de due diligence (réalisé en amont d'un nouvel investissement). Il s'agit d'un outil d'accompagnement de la gouvernance : il permet d'identifier les axes d'amélioration, en termes de prise en compte des enjeux ESG, des sociétés dans lesquelles Crédit Agricole Assurances investit.

Immobilier d'investissement

Crédit Agricole Assurances continue à renforcer la proportion d'actifs immobiliers bénéficiant d'une certification environnementale (de type HQE, BREEAM, LEED) sur son parc d'immobilier de bureaux. Désormais, tout nouveau programme vise une certification environnementale.

À fin 2023, Crédit Agricole Assurances détient près de 12,5 milliards d'euros d'actifs immobiliers certifiés en valeur d'expertise, soit plus de 2,3 millions de m² de surfaces certifiées sur un total de 4,6 millions de m².

Développer l'engagement actionnarial

Crédit Agricole Assurances s'engage et vote directement pour ses participations considérées comme stratégiques. Leur gestion est assurée par la Direction des Investissements qui participe au Conseil d'administration des entreprises dont Crédit Agricole Assurances est actionnaire. Crédit Agricole Assurances incite les entreprises dont elle est actionnaire à communiquer davantage sur les aspects ESG de leur activité. En 2023, Crédit Agricole Assurances a formalisé les grands principes de sa politique de vote et d'engagement dont la mise en œuvre opérationnelle aura lieu en 2024.

2.3.2 FINANCER UNE ÉCONOMIE BAS-CARBONE

Désengagement du charbon

Crédit Agricole Assurances s'est engagé à sortir le charbon thermique de ses portefeuilles d'investissement d'ici 2030.

Investissements détenus en direct par Crédit Agricole Assurances

En 2023, Crédit Agricole Assurances a décidé d'accélérer cette démarche, et acté la sortie anticipée dès 2023 des émetteurs dont le chiffre d'affaires "charbon" est supérieur à 5 % pour l'ensemble des investissements détenus en direct, c'est-à-dire les actifs cotés et non cotés, effectués au titre des fonds euros et des fonds propres.

Investissements détenus par Crédit Agricole Assurances via des fonds

Afin d'atteindre son ambition de sortie du charbon thermique en 2030, Crédit Agricole Assurances poursuit une politique sectorielle spécifique au charbon sur les titres détenus via des fonds.

Cette politique s'appuie à ce stade sur quatre critères d'exclusion :

- dans l'extraction du charbon, l'exclusion des émetteurs réalisant plus de 20 % de leur chiffre d'affaires ou produisant 70 millions de tonnes et plus de charbon par an (extraction minière) ;
- celle des émetteurs produisant de l'électricité, dès lors que les revenus provenant d'électricité produite à partir de charbon représentent plus de 50 % des revenus issus de cette activité ;
- celle des émetteurs dont le chiffre d'affaires provenant directement (extraction) ou indirectement (production d'électricité) du charbon représente au total entre 20 % et 50 % du chiffre d'affaires total de l'émetteur ;
- les acteurs développant ou projetant de développer de nouvelles capacités utilisant le charbon thermique sur l'ensemble de la chaîne de valeur (producteurs, extracteurs, centrales, infrastructures de transport).

Le portefeuille d'investissements de Crédit Agricole Assurances reflète aujourd'hui ces critères.

Investir dans les Énergies Renouvelables

En tant que 1^{er} investisseur institutionnel en énergies renouvelables en France, Crédit Agricole Assurances s'engage à développer ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025 pour contribuer au financement d'une capacité installée de 14 GW d'ici 2025 (contre 5,2 GW en 2020).

À fin 2023, la capacité installée s'élève à 13,5 GW.

La stratégie d'investissement de Crédit Agricole Assurances s'inscrit dans la politique du Groupe Crédit Agricole, et particulièrement dans la stratégie Climat publiée dans le Plan à Moyen Terme (PMT) en juin 2022 et le projet sociétal publié le 1^{er} décembre 2021. Ainsi Crédit Agricole Assurances investit dans les énergies renouvelables au travers d'infrastructures énergétiques.

Depuis 2013, Crédit Agricole Assurances s'associe avec différents partenaires pour investir dans des installations d'énergie renouvelable, dans des projets brownfield (i.e. déjà développés) et greenfield (i.e. nouvelles infrastructures).

En 2023, les investissements suivants ont été réalisés :

- partenariat avec Repsol Renovables et EIP : Financement d'une capacité de 400 MW ;
- partenariat avec Innergex : Financement d'une capacité de 330 MW suite à la signature d'un partenariat à long terme pour les actifs en exploitation et le portefeuille de développement d'Innergex en France.

Contribuer à la transition énergétique et financer des solutions innovantes

Crédit Agricole Assurances investit dans des obligations vertes, durables et sociales (plus de 15 Mds au total à fin 2023) et détient des parts dans trois fonds du projet de place "Ambition Climat" coordonné par la Caisse des Dépôts et soutenu par France Assureurs (20 millions d'euros sur chacun des fonds).

Crédit Agricole Assurances investit également dans le plus grand fonds mondial dédié à l'hydrogène décarboné (dont l'objectif d'investissement total est de 1,5 milliard d'euros) géré par Hy24, une co-entreprise entre Ardian et FiveT Hydrogen. En investissant dans l'avenir de l'énergie et différentes sources d'énergies renouvelables, Crédit Agricole Assurances prend part à l'accélération du déploiement des infrastructures d'hydrogène pour contribuer à une économie bas carbone.

Calcul de l'empreinte carbone des portefeuilles

Avec la signature de la NZAOA en 2021, Crédit Agricole Assurances s'engage à réduire l'empreinte carbone de ses portefeuilles d'investissement coté en actions et obligations corporate de 25 % entre 2019 et 2025.

Crédit Agricole Assurances est engagé dans une démarche volontaire de limitation de l'empreinte carbone de ses portefeuilles d'actifs, en s'appuyant sur plusieurs leviers détaillés précédemment.

L'empreinte carbone est un indicateur qui permet de mesurer les émissions de gaz à effet de serre générées par les activités des entreprises dont les titres sont détenus en portefeuille. Crédit Agricole Assurances utilise deux méthodes pour appréhender cet indicateur : une approche par émetteur sur une partie du portefeuille et une approche globale sur l'ensemble du portefeuille.

L'approche *Bottom-Up* d'Amundi privilégie un calcul d'émissions de gaz à effet de serre au niveau des émetteurs *corporate*, souverains et assimilés. L'approche *Top-Down* de CACIB (Crédit Agricole Corporate & Investment Bank) permet de fournir une cartographie des émissions de gaz à effet de serre de tout le portefeuille d'actifs par secteur et par zone géographique.

Les deux méthodes sont détaillées dans le rapport ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances.

L'objectif global de réduction des émissions de gaz à effet de serre sur tout le portefeuille se traduit par une réduction annuelle moyenne des émissions en adéquation avec les objectifs nationaux et internationaux (voir rapport ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances).

2.4 AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE

2.4.1 RESPECTER L'ÉTHIQUE DANS LES AFFAIRES

En parfaite adéquation avec les valeurs du Groupe Crédit Agricole (Proximité, Responsabilité, Solidarité), Crédit Agricole Assurances a engagé un travail approfondi pour développer une culture de l'éthique au-delà de l'engagement professionnel de ses salariés, déjà très présent. Ce projet s'inscrit dans la durée, et est structuré en plusieurs étapes.

Une charte éthique Crédit Agricole, portée par la maison-mère de Crédit Agricole Assurances, a fait l'objet d'une diffusion à l'ensemble des collaborateurs en juin 2017. Celle-ci est présente de manière pérenne sur le site intranet de l'entité.

Le Code de conduite diffusé depuis 2018 à l'ensemble des employés de Crédit Agricole Assurances et en externe est mis à jour régulièrement.

Il s'adresse à tous les métiers à travers des fiches thématiques opérationnelles rappelant l'engagement de Crédit Agricole Assurances, la déclinaison de cet engagement, ce qu'il convient de faire et de ne pas faire, et des exemples propres au domaine. Quatre domaines ont été traités : les relations avec les clients et les fournisseurs, le domaine social, environnemental et sociétal, l'anticorruption, et la protection de la réputation.

Ce code est unique pour l'ensemble des entités employeuses de Crédit Agricole Assurances et de ses filiales, renforçant ainsi une culture commune de l'éthique et de la conformité.

Afin d'appuyer l'engagement éthique de Crédit Agricole Assurances, ce code est diffusé à l'intérieur de toutes ses entités (mise à disposition sur l'intranet, mise en avant dans un fil d'actualité des informations, création d'une vidéo de présentation, article spécifique dans le journal hebdomadaire), en français et en anglais afin de le rendre accessible à tous les salariés, y compris à l'international. De plus il fait l'objet d'une mise à disposition sur les sites *corporate* pour une visibilité externe.

Déployer une démarche de conformité responsable

La conformité s'entend comme le respect des dispositions législatives et réglementaires propres aux activités d'assurance, bancaire et financière, des normes et usages professionnels et déontologiques, et des instructions émanant de l'organe exécutif. La conformité contribue à la confiance des parties prenantes (clients, personnel, investisseurs, régulateurs, fournisseurs, etc.) à l'égard des institutions financières en prévenant le risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière significative ou d'atteinte à la réputation.

La Direction de la Conformité de Crédit Agricole Assurances définit la politique relative à la prévention de risques de non-conformité tels que des risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme, de violation des embargos, d'abus de marché, de conflits d'intérêts, de protection insuffisante des données à caractère personnel des clients et collaborateurs ou d'insuffisante protection des clients.

Les textes de référence ainsi établis par la fonction Conformité comprennent :

- la Charte de déontologie, adoptée par le Groupe Crédit Agricole, traduite en une dizaine de langues et remise à tout nouvel embauché dans le Groupe Crédit Agricole ;
- le Code de conduite, co-conçu avec la fonction Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, remis à tout nouvel embauché et accessible également depuis le site Internet de CA Assurances ;
- le programme Fides, composé de notes de procédures déclinant les réglementations en matière de conformité.

La Direction de la Conformité de Crédit Agricole Assurances doit également s'assurer que les dispositifs en place pour apporter une assurance de conformité sont efficaces. Pour cela, la fonction de conformité déployée au sein de ses entités :

- conseille les opérationnels en donnant des avis sur les opérations pour lesquelles elle est sollicitée et délivre des avis de conformité aux métiers ;
- intervient dans le processus de validation, de gouvernance et de surveillance des produits ;
- s'assure de l'identification des conflits d'intérêts dans le cadre de la politique Groupe Crédit Agricole associée ;
- établit les plans de formation conformité et s'assure que les formations conformité obligatoires sont effectivement suivies par les collaborateurs ;
- contrôle le bon fonctionnement des dispositifs et des opérations.

Pour ce faire, la fonction Conformité a recours aux moyens suivants :

- la cartographie des risques qui permet d'évaluer les risques de non-conformité au sein de chaque entité ;
- la déclinaison des normes de conformité dans des procédures, en collaboration avec les métiers sur tous les risques de non-conformité (lutte contre le blanchiment/financement du terrorisme et gel des avoirs, protection de la clientèle et des données personnelles, prévention de la corruption et de la fraude, etc.) ;
- les contrôles et *reportings* permettant d'évaluer la mise en œuvre des dispositifs de conformité et la maîtrise des risques de non-conformité ;
- les outils en matière de sécurité financière comprenant des logiciels de profilage à des fins de détection d'opérations anormales et/ou suspectes, des outils de criblage visant au respect des sanctions internationales (gel des avoirs, embargos) et des échanges d'information au sein du Groupe Crédit Agricole ;
- les outils en matière de conformité, relatifs à l'encadrement des collaborateurs détenteurs d'une information privilégiée et à la prévention et la gestion des conflits d'intérêts ;
- les *reportings* permettant de respecter la réglementation relative aux franchissements de seuils sur les titres donnant accès au capital ou aux droits de vote des émetteurs.

Cette fonction est exercée par 65 collaborateurs en équivalent temps plein (ETP) ; la fonction est structurée en ligne-métier au sein du Groupe Crédit Agricole Assurances afin d'assurer l'homogénéité des pratiques en matière de conformité et de sécurité financière au sein du Groupe.

Un plan de formation à la conformité (Fides) est déployé dans l'ensemble des entités de Crédit Agricole Assurances, en France et à l'international. Les formations aux différents domaines de la conformité s'effectuent en présentiel ou en e-learning selon les cas.

La lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme

Crédit Agricole Assurances accorde une grande importance à la prévention du blanchiment des capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, ainsi que le respect des sanctions internationales (gel des avoirs et embargos).

Le dispositif global, concernant tant la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme que le respect des sanctions internationales, est en constant renforcement, dans le cadre des évolutions réglementaires ainsi que de l'évaluation du risque.

Crédit Agricole Assurances veille au déploiement de programmes de formation à la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme au sein des différentes entités.

Des formations sont également dispensées sur les sanctions internationales. Une formation annuelle destinée à l'ensemble des collaborateurs est ainsi déployée pour aider à la compréhension des sanctions internationales, à la connaissance des différents textes applicables et au respect de ces différentes règles.

La prévention de la fraude

Un dispositif de prévention de la fraude est déployé dans l'ensemble des entités de Crédit Agricole Assurances. Dans un contexte de tentatives de fraude externe de plus en plus forte et de complexification des modes opératoires (*via* notamment la cybercriminalité), les principaux enjeux résident désormais dans la proactivité des acteurs du système financier. À ce titre, le volet sensibilisation constitue un pilier essentiel de prévention en contribuant à la vigilance.

Depuis 2015, les collaborateurs les plus exposés suivent un programme de formation spécifique au métier d'Assurances afin de les sensibiliser au risque de fraude et à sa prévention.

Outre des formations spécifiques, des actions de sensibilisation des collaborateurs à l'égard des différentes typologies de fraudes externes courantes et nouvelles dont ils pourraient être victimes sont régulièrement organisées.

La prévention et la détection de la corruption

En accord avec ses valeurs, Crédit Agricole Assurances considère la lutte contre la corruption comme une composante majeure de la bonne pratique des affaires.

Crédit Agricole Assurances a ainsi déployé un programme de mise en conformité avec les nouvelles exigences nées de la loi Sapin 2 en matière de lutte contre la corruption. Ce dispositif passe notamment par la nomination d'un référent, la mise en place de cartographies ciblant précisément ce risque, l'évaluation des tiers ou encore le déploiement d'un Code de conduite visant à prévenir les comportements inadaptés ainsi qu'un dispositif relatif au droit d'alerte.

La formation des collaborateurs concernant les enjeux de conformité, déontologie et d'éthique est assurée notamment au travers de e-learning avec des modules couvrant les thématiques suivantes :

- éthique professionnelle et déontologie ;
- prévention contre la fraude externe ;

- lutte contre la corruption ;
- sanctions internationales ;
- lutte anti-blanchiment ;
- RGPD.

La remontée des dysfonctionnements

L'ensemble du dispositif de conformité (organisation, procédures, programmes de formation) crée un environnement propice au renforcement du dispositif de contrôle au sein de Crédit Agricole Assurances. Néanmoins, lorsque les mesures préventives n'ont pas pu jouer totalement 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 responsables opérationnels, des fonctions de la conformité au niveau le mieux adapté au sein de chaque ligne métier ;
- suivi et corrigé, et que ses causes soient éliminées ;
- communiqué à l'autorité de tutelle pour les dysfonctionnements les plus significatifs.

La centralisation des cas de dysfonctionnements par le processus de remontée décrit dans une procédure spécifique déclinée par les entités du Groupe Crédit Agricole permet de prendre la mesure, au plus haut niveau de l'entreprise, de l'exposition au risque de non-conformité. Ainsi, dès qu'un collaborateur s'interroge raisonnablement ou constate l'existence d'un dysfonctionnement relevant du domaine de la conformité, il doit en faire part à son supérieur hiérarchique qui informe la fonction Conformité.

L'état des dysfonctionnements constatés est remonté par les responsables de Conformité de chaque entité à la Direction de la Conformité qui est chargée de les présenter au Comité de management de la conformité de Crédit Agricole S.A. Ce dernier en prend connaissance et valide les propositions de clôture des dysfonctionnements.

Ce dispositif est complété d'un droit d'alerte permettant au salarié, s'il constate une anomalie dans le processus normal de la remontée des dysfonctionnements ou s'il estime faire l'objet d'une pression susceptible de le conduire à la réalisation d'un dysfonctionnement, de signaler cet état de fait au responsable Conformité de son entité sans passer par sa ligne hiérarchique. L'identité du salarié reste anonyme lors du traitement de l'alerte.

Mener une politique de lobbying responsable

S'aligner sur les meilleures pratiques

Les activités de lobbying de Crédit Agricole Assurances s'inscrivent dans le cadre des meilleures pratiques en vigueur déclinées par Crédit Agricole S.A. et appliquées par ses entités. Crédit Agricole S.A. a ainsi adopté en 2013 une Charte de lobbying, qui s'applique à l'ensemble de ses entités, et est signataire depuis 2014 de la déclaration commune de Transparency International France, qui l'engage à tenir compte des principes de transparence, d'équité et d'intégrité recommandés par cette association. Enfin, Crédit Agricole Assurances est inscrit, en application de la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016, dans le répertoire numérique des représentants d'intérêts et suit à ce titre les lignes directrices de la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique.

S'organiser de manière transparente

Les affaires publiques pilotent les activités de lobbying au sein de Crédit Agricole Assurances. Elles comptent trois personnes à temps plein à Paris qui sont en lien permanent avec la Direction des affaires publiques de Crédit Agricole S.A. Les affaires publiques présentent régulièrement les dossiers auprès des instances internes, dont le Comité exécutif de Crédit Agricole Assurances. Cette instance transverse est ainsi sensibilisée aux réglementations à venir et impulse les orientations de lobbying de Crédit Agricole Assurances.

Traiter les principaux sujets

Les affaires publiques exercent leurs activités essentiellement à deux niveaux : français et européen. Une grande partie des sujets traités l'est en étroite collaboration avec France Assureurs et Insurance Europe. En 2023, les actions des affaires publiques ont visé les pouvoirs publics français et les institutions européennes, dans le contexte de l'examen de réformes structurantes pour l'assurance comme la loi Industrie verte ou la *Retail investment strategy*.

Les affaires publiques ont ainsi eu l'occasion de mettre en valeur le rôle prépondérant des assureurs dans le financement de long terme de l'économie européenne et de défendre le modèle d'une bancassurance universelle au service de ses clients et de la société. Plusieurs actions ont été menées en direct et *via* les associations de place sur des sujets majeurs comme la révision du cadre prudentiel, la réglementation de la finance durable, l'open finance ou la distribution des produits financiers. Enfin, Crédit Agricole Assurances se mobilise avec l'ensemble des parties prenantes du secteur pour accroître davantage la transparence envers la clientèle de détail.

Œuvrer à la prise en compte des enjeux de durabilité dans l'économie *via* la réglementation

En adéquation avec le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole et avec sa démarche RSE, Crédit Agricole Assurances veille à ce que ses prises de position en matière réglementaire soient alignées avec sa stratégie et ses engagements relatifs à la durabilité. Crédit Agricole Assurances s'inscrit ainsi en cohérence avec les principes portés par les alliances internationales dont elle est membre telles que les PRI, les PSI et la NZAOA.

2.4.2 APPRÉCIER ET GÉRER LES RISQUES ESG-CLIMAT

Crédit Agricole Assurances est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de finance durable, en cohérence avec le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole.

Apprécier et gérer les risques de transition

Le Groupe Crédit Agricole a publié en juin 2019 sa stratégie Climat visant à renforcer son action et ses engagements en faveur de la transition énergétique. Crédit Agricole Assurances s'inscrit pleinement dans cette stratégie Climat et participe activement à sa gouvernance, afin de la décliner et la mettre en œuvre.

En tant que 1^{er} assureur en France et investisseur institutionnel majeur, Crédit Agricole Assurances s'engage avec le Groupe Crédit Agricole sur trois axes :

- accompagner tous ses clients dans la transition vers une économie bas carbone :
 - par ses activités d'investissement :
 - Crédit Agricole Assurances est principalement soumis aux risques de transition qui résultent des ajustements à effectuer par les entreprises émettrices en vue d'une transition vers une économie bas carbone, ce qui impacterait le modèle d'activité de certains investissements et pourrait ainsi peser sur leur valorisation. Faute de procéder à ces ajustements, l'arrêt ou la pénalisation réglementaire de certaines activités jugées trop polluantes ou trop émettrices de gaz à effet de serre pourrait entraîner la dépréciation des actifs associés,
 - dans ce contexte, Crédit Agricole Assurances s'engage à baisser de 25 % l'empreinte carbone de ses portefeuilles d'investissements cotés en actions et obligations *corporates* entre 2019 et 2025, et dans le développement des énergies renouvelables avec l'ambition de contribuer à financer une capacité de production de 14GW à horizon 2025,
 - par l'information de ses assurés :
 - en matière de *reporting* climat, Crédit Agricole Assurances intègre les recommandations de la *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Ce groupe de travail, créé par le

G20 lors de la COP 21, définit et préconise les bonnes pratiques en matière de transparence des entreprises sur le climat. Cette COP a précisé en 2017 les éléments de *reporting* attendus dans les documents d'enregistrement universels, avec quatre piliers : la gouvernance, la stratégie, la gestion des risques et les indicateurs de mesure utilisés. En complément du présent *reporting* extra-financier, Crédit Agricole Assurances communique auprès de ses assurés sur sa politique ESG-Climat *via* une publication dédiée mettant en œuvre les principes de la TNFD,

- par le développement de l'offre de supports d'investissement en unités de compte ayant une politique ESG-Climat pour proposer un large choix à ses clients ;
- intégrer sur un périmètre étendu les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans ses processus d'investissement (voir détails dans la section précédente "Agir en investisseur responsable") :
 - généraliser depuis 2020 la prise en compte des critères ESG dans les nouveaux investissements et financements de Crédit Agricole Assurances afin d'assurer une cohérence sur leurs impacts économiques, sociaux et environnementaux,
 - renforcer la politique de désengagement du charbon avec un scénario de sortie en 2030. Un état des lieux des investissements directs et indirects dans le secteur du charbon a été réalisé et a permis d'élaborer un plan de cession des principales expositions identifiées,
 - poursuivre l'amélioration régulière de la mesure de l'empreinte carbone des portefeuilles, grâce à la combinaison de plusieurs approches (approche sectorielle et géographique, approche au niveau de l'émetteur, approche au niveau des États souverains),
 - poursuivre et intensifier les partenariats afin d'accroître les investissements dans la transition énergétique et écologique. On peut notamment citer le partenariat stratégique mis en place en 2014 avec Engie pour développer les énergies renouvelables en Europe ;
 - poursuivre les investissements en faveur des énergies renouvelables, par exemple avec la prise de participation dans le portefeuille

d'Innertex France, mais également dans des activités connexes comme le stockage d'énergie par batteries *via* l'investissement dans la *startup* française VERKOR en 2023.

Ces actions mettent en jeu la gouvernance suivante :

- Crédit Agricole Assurances s'inscrit dans les instances de gouvernance de la stratégie Climat du Groupe Crédit Agricole S.A. ;
- en interne, Crédit Agricole Assurances a mis en place une gouvernance sociétale dédiée, avec différents comités de pilotage associés, intégrant la prise en compte des enjeux sociétaux dans l'ensemble de ses métiers (*cf.* Introduction de ce chapitre). Par ailleurs, le Conseil d'administration de Crédit Agricole Assurances définit et approuve l'ensemble des décisions stratégiques de l'entreprise notamment des questions ESG-Climat qui peuvent influencer sur la performance des entreprises. La Direction des Investissements travaille pour la majorité des compagnies d'assurances filiales de Crédit Agricole Assurances. Elle définit, avec les compagnies, leur stratégie d'investissement qui intègre la prise en compte des enjeux ESG-Climat. Elle a ensuite la responsabilité de les mettre en œuvre. Dans le cadre de cette mise en œuvre, elle gère, pour le compte des compagnies d'assurances, les relations avec tous les prestataires de services financiers (sociétés de gestion d'actifs, banques de financement et d'investissement...).

Apprécier et gérer les risques physiques

Cette volonté d'accélérer la transition énergétique et d'accompagner les clients dans cette transformation se concrétise également dans les actions menées par Crédit Agricole Assurances pour apprécier et maîtriser les risques physiques liés au climat.

Par la nature de ses activités, notamment d'assurance dommages, Crédit Agricole Assurances est directement exposé à des risques physiques liés aux conditions climatiques (tempêtes, inondations, cyclones, grêle, sécheresse, etc.). Ces risques peuvent concerner les bâtiments (d'habitation des particuliers comme les bâtiments professionnels ou agricoles), les véhicules ou les récoltes au champ. Le poids des événements climatiques dans la charge sinistres varie d'un contrat à l'autre (jusqu'à 100 % pour les produits climatiques comme l'assurance "Récoltes", l'assurance "Prairies" ou l'assurance des Forêts).

Pour gérer ces risques et contenir l'exposition, un dispositif de surveillance et de maîtrise des risques physiques est en place avec :

- l'identification et l'évaluation des risques physiques passant par une quantification qui repose notamment sur des simulations de scénarios généraux d'événements climatiques ;
- la mise en place d'un dispositif de maîtrise des risques physiques en limitant l'impact des événements climatiques extrêmes, notamment par la réassurance, en ajustant la modélisation de tarification et la modélisation du risque physique ;
- le suivi et le pilotage spécifique de l'exposition aux événements climatiques.

Pour accompagner ses clients et mieux les satisfaire face à ces risques, Crédit Agricole Assurances renouvelle ou adapte continuellement ses offres et services. On peut notamment citer l'évolution des produits de couverture des risques climatiques pour les agriculteurs avec l'assurance "Grêle" pour une protection ciblée des cultures contre les accidents climatiques qui a fait l'objet d'une refonte pour 2023, l'assurance "Récoltes" pour sécuriser les rendements et les revenus des récoltes contre les aléas climatiques (2005), l'assurance "Prairies" qui garantit un capital pour acheter l'alimentation nécessaire aux troupeaux en cas de coup dur climatique sur les prairies (2015).

Pacifica, cherche à faire vivre les valeurs d'universalité du Groupe Crédit Agricole à travers le fonctionnement de son activité.

La tarification, basée sur une connaissance fine des risques et du principe de mutualisation, est adaptée en fonction de l'exposition du bien.

Apprécier et gérer les risques de responsabilité

Les risques de responsabilité correspondent aux dommages et intérêts qu'une personne morale devrait payer si elle était jugée responsable du changement climatique.

Pour Crédit Agricole Assurances, ce risque est indirectement suivi au travers de l'exposition aux risques climatiques (*via* l'indicateur d'exposition au charbon et aux énergies fossiles notamment) et du respect des engagements Climat.

Exercice d'évaluation combinée des risques de transition et des risques physiques

Fin 2020, Crédit Agricole Assurances a participé à l'exercice pilote climat organisé par l'ACPR pour réaliser des tests de résistance de ses portefeuilles en simulant des scénarios de risque de transition (3 scénarios vers une économie bas carbone à horizon 2050) couplés, chacun d'eux, à un scénario de risque physique (scénario "RCP 8.5" du GIEC). En mai 2021, l'ACPR a publié les résultats de cet exercice réalisé par 9 groupes bancaires et 15 groupes d'assurance dont Crédit Agricole Assurances.

En 2022, Crédit Agricole Assurances a participé avec l'ACPR et France Assureurs aux ateliers de préparation du nouvel exercice.

En 2023, Crédit Agricole Assurances renouvelle ainsi sa participation à l'exercice de *stress test* climatique organisé par l'ACPR. Pour ce second exercice, un horizon à court terme (2027) s'ajoute à l'horizon à long terme (2050) pour explorer des scénarios combinant risque physique et risque de transition. Trois scénarios de *stress* (deux scénarios de long terme à horizon 2050 et un scénario de court terme) sont alors proposés, comparés à un scénario de référence.

L'ensemble de ces éléments contribue à alimenter le plan de vigilance du Groupe Crédit Agricole S.A.

2.4.3 DÉVELOPPER LES HOMMES ET LES FEMMES

Méthodologie

Le périmètre des entités couvertes correspond à celui des entités porteuses d'effectifs et consolidées au sein de Crédit Agricole Assurances.

Sauf indication contraire :

- les données sont traitées en vision employeur et non en vision bénéficiaire. La différence porte sur les effectifs mis à disposition par une entité auprès d'une autre (sans modification du contrat de travail) qui sont rattachés à leur entité d'accueil en vision bénéficiaire et à leur entité contractuelle en vision employeur ;
- la population étudiée est celle des effectifs "actifs". Cette notion d'actif implique :
 - un lien juridique *via* un contrat à durée indéterminée ou en contrat à durée déterminée "standard" (et assimilé pour l'international),
 - une présence en paye et sur le poste au dernier jour de la période,
 - un temps de travail supérieur ou égal à 50 %.

Chaque tableau présenté ci-après est accompagné d'une indication portant sur le périmètre des effectifs couverts par celui-ci (en % des effectifs à fin d'année).

Crédit Agricole Assurances, en tant qu'employeur responsable, a multiplié en 2022 des actions destinées à favoriser :

- le développement et l'employabilité des collaborateurs ;
- l'équité et la diversité ;
- la qualité de vie au travail.

En réponse à la législation du Grenelle 2, Crédit Agricole Assurances précise que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) s'appliquent à ses collaborateurs.

Le visage de Crédit Agricole Assurances

Pour accompagner son développement, Crédit Agricole Assurances a poursuivi ses recrutements tant en France qu'à l'international.

EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRAT

(en nombre)	31/12/2023			31/12/2022		
	France	International	Total	France	International	Total
Effectif CDI actif en poste	2 745	714	3 459	2 570	638	3 208
Effectif en CDD	91	30	121	84	24	108
Effectif actif total	2 836	744	3 580	2 654	662	3 316
Effectif CDI en dispense d'activité	56	7	63	59	7	66
EFFECTIF TOTAL	2 892	751	3 643	2 713	669	3 382
Périmètre couvert : Total France + International	100 %			99,4 %		

Encourager le développement et l'employabilité des salariés

À cet égard, différents dispositifs RH sont accessibles aux collaborateurs.

La gestion des carrières

La gestion de carrière a pour principaux objectifs de :

- adapter les ressources humaines de l'entreprise à ses besoins actuels et futurs ;
- développer l'employabilité des collaborateurs ;
- donner des perspectives de carrière motivantes ;
- reconnaître et valoriser l'engagement de ses collaborateurs ;
- fidéliser ses talents.

Les acteurs de la gestion de carrières sont :

- le collaborateur, qui est le premier acteur de son développement et de son évolution professionnelle ;
- le manager, qui connaît au mieux ses équipes et qui a vocation à développer le professionnalisme et l'employabilité de ses collaborateurs ;
- le Gestionnaire Ressources Humaines (GRH), qui accompagne, oriente et conseille.

En complément des entretiens de gestion qui ont lieu *a minima* tous les 3 ans, les collaborateurs peuvent bénéficier d'entretiens de mobilité. Le GRH dédié apporte son expertise sur la formalisation du projet professionnel, la refonte du CV, la préparation des entretiens de recrutement et de l'argumentaire propre à la candidature.

C'est ainsi que 1 481 entretiens de gestion individuelle ont été réalisés en 2023 et 1 271 collaborateurs ont été reçus.

Par ailleurs, afin de préparer activement la "relève" et d'offrir de réelles opportunités d'évolution au sein de Crédit Agricole Assurances pour les cadres supérieurs les plus performants et évolutifs, la démarche de gestion des talents mise en place en 2019 s'est poursuivie en 2023 avec la tenue de :

- 23 comités talents.

Ces différents comités ont permis :

- d'identifier les postes clés, les ressources clés, les potentielles ressources clés et potentiels candidats aux différents parcours leur permettant d'accéder à des postes de Directeur ou Directeur général adjoint de Crédit Agricole Assurances ;
- d'alimenter les plans de succession des 60 postes clés de Crédit Agricole Assurances avec une vigilance particulière sur la mixité ;
- de partager avec la Direction générale de Crédit Agricole Assurances l'ensemble de ces réflexions ; et ainsi
- de mieux identifier les besoins par filière en termes de ressources en intégrant les problématiques de mixité.

Un programme d'accompagnement des jeunes talents élaboré en 2020 a été reconduit en 2023, permettant à 41 collaborateurs de bénéficier :

- d'un accompagnement individuel pour développer la connaissance de soi ;
- d'une journée de réflexion collective autour de thématiques liées aux 3 piliers du Projet du Groupe Crédit Agricole avec pour objectif de les faire travailler sur des sujets à fort enjeu *business*, de les mettre en visibilité vis-à-vis de membres de la Direction générale et de les aider à développer leur réseau.

Ce programme également mis en place avec des talents des filiales internationales a été reconduit cette année. Cette seconde promotion s'est réunie pour la première session dans la filiale portugaise et la seconde à Paris.

La mobilité

En cohérence avec la politique du Groupe Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole Assurances privilégie la mobilité interne pour pourvoir les postes ouverts.

À ce titre, les postes à pourvoir font l'objet d'une publication dans la bourse de l'emploi du Groupe Crédit Agricole "MyJobs", accessible à tous les collaborateurs. Ces derniers peuvent ainsi programmer des alertes pour être informés en continu sur les nouvelles publications de postes. Cette année, "MyJobs" a également été déployé dans l'ensemble des entités à l'international.

Les collaborateurs qui souhaitent effectuer une mobilité sont invités à participer aux Mobilijobs (initiative Groupe Crédit Agricole à laquelle Crédit Agricole Assurances a décidé de souscrire), événement qui leur permet d'échanger avec des acteurs opérationnels et RH des différentes entités du Groupe Crédit Agricole pour découvrir des opportunités de mobilité et des métiers. À cette occasion, ils peuvent également passer des speed entretiens de pré-sélection.

En 2023, les collaborateurs des sites de Paris, Lille et Vaison-la-Romaine ont bénéficié de conférences, ateliers et entretiens dans le cadre du lancement de la "Semaine de la mobilité Crédit Agricole Assurances".

MOBILITÉS

(en nombre)	2023	2022	Périmètre	2023	2022
Mobilités intragroupe entrantes	189	112	France et International Total	100 %	99,4 %
Mobilités intragroupe sortantes	157	103	France et International Total	100 %	99,4 %
Mobilités intra-entité CDI Actifs	127	153	France et International Total	100 %	99,4 %

Les mobilités entrantes font référence au recrutement par Crédit Agricole Assurances de collaborateurs en provenance du Groupe Crédit Agricole. À l'inverse, on parle de mobilités sortantes quand des collaborateurs de Crédit Agricole Assurances rejoignent une autre entité du Groupe Crédit Agricole.

Dans le cadre du Projet Humain, l'enquête sur l'Indice de Mise en Responsabilité a été reconduite et les résultats sont en progression de 6 points par rapport à 2022. Une réflexion sur la transformation managériale a été initiée par les membres des instances dirigeantes en 2023 pour une mise en œuvre au cours de l'année 2024.

La formation

L'activité formation du Groupe Crédit Agricole Assurances est toujours très soutenue afin de couvrir l'acquisition des compétences clés utiles à la réussite de notre projet d'entreprise. Hors formations réglementaires, l'année 2023 s'est ainsi achevée avec près de 13 000 stagiaires (+ 3 000 *versus* 2022) et 124 000 heures de formation (+ 30 000 heures *versus* 2022).

Des initiatives concrètes en soutien des engagements pris par Crédit Agricole sur les thématiques sociétales ont été mises en place : fresques du climat, web conférence RSE, actions de sensibilisation sur la mixité, formation des managers recruteurs aux biais décisionnels, formation de 100 % de nos managers à la prévention des risques psychosociaux.

Déploiement de programmes favorisant la mise en responsabilité des managers et collaborateurs de Crédit Agricole Assurances ainsi que l'émergence de nouveaux modes de travail plus hybrides et agiles.

Et lancement des journées d'intégration Groupe Crédit Agricole Assurances, pensées comme un temps de partage et d'expérimentation des pratiques et postures mises en avant dans le cadre du projet humain (confiance, modes collaboratifs, culture du *feedback*...).

Ces actions se poursuivront et seront pour certaines amplifiées sur 2024.

FORMATION

(en nombre)	2023		2022	
	Nb de salariés formés	Nb heures de formation	Nb de salariés formés	Nb heures de formation
France	3 220	38 205	2 947	64 420
International	773	2 880	673	18 451
TOTAL	3 993	41 085	3 620	82 871
Périmètre couvert : France + International	99,4 %		98,9 %	

THÈME DES FORMATIONS

(en nombre d'heures)	2023				2022	
	Total	%	France	International	Total	%
Connaissance du Groupe Crédit Agricole S.A.	1 864	2 %	1 595	269	634	0,8 %
Management des hommes et des activités	8 505	8 %	7 666	839	9 596	11,6 %
Assurances	7 299	7 %	3 793	3 506	8 649	10,4 %
Banque, Droit, Économie	618	1 %	352	266	569	0,7 %
Gestion financière (Comptabilité, Contrôle de Gestion, Fiscalité...)	5 893	6 %	3 760	2 133	2 855	3,4 %
Risques	159	0 %	-	159	224	0,3 %
Conformité	15 598	15 %	12 964	2 634	10 926	13,2 %
Méthode, organisation, qualité	8 029	8 %	7 523	506	4 270	5,2 %
Achat, Marketing, distribution	703	1 %	671	32	446	0,5 %
Informatique, Réseaux, Télécommunications	6 424	6 %	5 700	724	10 176	12,3 %
Bureautique, logiciels métiers, NTIC	5 359	5 %	4 029	1 330	3 222	3,9 %
Langues étrangères	8 808	8 %	4 806	4 002	10 488	12,7 %
Hygiène et Sécurité	5 880	6 %	4 944	936	4 066	4,9 %
Droits Humains et Environnement (développement durable)	5 156	5 %	4 481	675	427	0,5 %
Développement personnel, Communication	21 624	21 %	20 714	910	14 682	17,7 %
Ressources humaines	2 786	3 %	881	1 905	1 643	2,0 %
TOTAL	104 702	100 %	83 879	20 823	82 871	100,0 %
Périmètre couvert : France + International	99,4 %				97,7 %	

Santé et Prévention

Au-delà du régime complémentaire santé qui couvre l'ensemble des collaborateurs de Crédit Agricole Assurances Solutions, plus favorable que ce que prévoit la Convention collective, et dont l'entreprise prend en charge 75 % de la cotisation, différentes mesures sont proposées en matière de santé et bien-être au travail.

Plusieurs actions ont été mises en place pour prévenir les risques psycho sociaux, par exemple :

- l'installation d'un nouvel espace Santé au travail réunissant l'équipe pluridisciplinaire disponible pour les collaborateurs, physiquement et virtuellement, dont une assistante sociale et une coach-psychologue :
 - le recrutement d'un préventeur qui évalue les risques de chaque activité de l'entreprise et met en œuvre des actions avec toutes les parties prenantes afin d'offrir des conditions de travail sécurisantes, un environnement positif et favorable au développement de tous,
 - le lancement d'une enquête pour connaître et diagnostiquer les risques psycho sociaux et les éventuelles conditions de travail à risque,

- la mise en place d'une charte de prévention des RPS et du droit à la déconnexion au sein de l'une de nos entités,
- la formation des managers à la prévention des risques psycho-sociaux dans la plupart de nos entités,
- des mesures visant à favoriser le bon équilibre entre vie pro / perso et protéger le droit à la déconnexion.

Par ailleurs, à l'occasion d'Octobre Rose des actions de sensibilisation ont été organisées tout au long du mois en lien avec les équipes mécénat, assurances emprunteur et santé au travail. Un médecin de l'institut Curie a permis aux collaboratrices de nos 3 principaux sites d'acquiescer les gestes pour un dépistage précoce. De plus diverses animations ont permis de faire un don en faveur de l'Institut Curie d'un montant de 31 000 euros.

Des actions de sensibilisation et des entretiens individuels pour encourager l'arrêt du tabac ont été proposés sur les trois principaux sites en fin d'année.

Enfin, une campagne de vaccination antigrippale a été déployée sur les sites de Crédit Agricole Assurances.

Garantir l'équité et promouvoir la diversité

Dans l'ensemble de ses politiques, pratiques et initiatives RH, Crédit Agricole Assurances s'attache à garantir et à promouvoir l'équité et la promotion de la diversité. En matière de recrutement, les entités de Crédit Agricole Assurances cherchent à attirer des profils diversifiés de bac + 2 à bac + 5, des apprentis, des stagiaires mais également des collaborateurs expérimentés. Les facteurs déterminants sont l'expérience, les compétences et le potentiel d'évolution.

Par ailleurs, s'agissant du handicap, une sensibilisation et une communication accrues et régulières sur la diversité ont permis d'atteindre l'objectif de Crédit Agricole Assurances fixé dans le 6^{ème} accord groupe, en nombre de personnes en situation de handicap recrutées. Cette année le thème de la SEEPH était l'inclusion numérique avec des démonstrations de *startup* qui

ont développé des solutions pour faciliter la vie quotidienne des collaborateurs dyslexiques, déficients auditifs, La part de l'emploi des salariés en situation de handicap poursuit sa progression cette année encore pour atteindre 3,6 %.

Plus généralement, la diversité et l'inclusion étant un des 5 axes RH prioritaires du projet d'entreprise, les actions du Comité Diversité et Inclusion et les réseaux d'ambassadeurs en France et dans les entités internationales se sont poursuivies tout au long de l'année avec un temps fort en novembre à l'occasion du mois des Diversités du Groupe. À cette occasion deux webconférences à destination de l'ensemble des collaborateurs, des rencontres entre ambassadeurs et la Direction générale, un webinaire à destination des managers ont été organisés. En complément, une plateforme de contenus d'acculturation sur les sujets de Diversité et Inclusion est dorénavant accessible à tous les collaborateurs.

NOMBRE DE RECRUTEMENTS EN CDI (EN FRANCE ET DANS LES FILIALES INTERNATIONALES)

(en nombre)	2023	2022
France	307	287
International	130	118
TOTAL DES RECRUTEMENTS EN CDI	437	405
Périmètre couvert : Total France	100 %	100 %

Égalité professionnelle hommes/femmes

Conscientes que la mixité et la diversité sont des facteurs de performance pour l'entreprise et de bien-être pour leurs collaborateurs, les principales filiales de Crédit Agricole Assurances ont signé des accords égalité professionnelle visant à assurer cette égalité dans le domaine des ressources humaines : recrutement, formation, gestion de carrière, rémunération... Ces accords prévoient également des mesures en faveur de la parentalité avec des berceaux réservés dans le réseau Babilou, l'octroi de CESU pour les nouveaux parents lors de la première année de l'arrivée de l'enfant.

Par ailleurs, la charte StOpE au sexisme ordinaire en entreprise a été signée en janvier par le Directeur général de Crédit Agricole Assurances. Cette charte définit 8 engagements déjà en œuvre dans l'entreprise. En complément, une formation obligatoire a été mise en place pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur le sujet et prévenir tous agissements sexistes. Lutter contre toutes les formes de sexisme dans l'entreprise est un levier essentiel de la mixité.

La répartition homme/femme demeure stable tant en France qu'à l'international.

REPRÉSENTATION DES FEMMES

(en nombre)	2023			2022		
	Nbre	Base	%	Nbre	Base	%
Dans les effectifs	1 899	3 580	53,1 %	1 762	3 316	53,1 %
Dans les effectifs recrutés en CDI	214	76	56,5 %	229	405	56,5 %
Dans le Comité exécutif	4	20	20,0 %	5	25	20,0 %
Dans les 10 % des effectifs de chaque filiale ayant les plus hautes rémunérations	113	354	26,8 %	86	321	26,8 %
Périmètre couvert : Total France + International			100 %			99,4 %

PROMOTIONS

(en nombre)	31/12/2023			31/12/2022
	Hommes	Femmes	Total	Total
Promotion dans la catégorie non-cadre	29	92	121	104
Promotion de non-cadre à cadre	14	21	35	20
Promotion dans la catégorie cadre	99	118	217	208
TOTAL DES PROMOTIONS	142	231	373	332
Pourcentage	38 %	62 %	100 %	100 %
Périmètre couvert : France		100 %		100 %

Par ailleurs, des accords d'entreprise ont été signés dans la plupart des entités employeuses de Crédit Agricole Assurances. Ces accords portent sur un certain nombre d'engagements en faveur de la mixité et de la diversité, tels que :

- la garantie du respect de l'égalité de traitement des candidatures ;
- la mise en place chaque année d'une enveloppe spécifique pour réduire les écarts de rémunération ;
- des mesures facilitant la reprise d'activité après un congé maternité ou d'adoption (entretiens avec les RH, reprise progressive des missions, possibilité de recourir à un temps partiel sans incidence sur l'évolution de carrière et de rémunération) ;
- le maintien du salaire de base lors des congés de paternité.

L'index d'égalité Femmes Hommes est supérieur à 85 % pour l'ensemble des entités de Crédit Agricole Assurances.

Enfin, pour tout recrutement de cadres supérieurs et dirigeants, Crédit Agricole Assurances s'attache à constituer une liste de candidats finaux mixte.

Égalité des âges

STAGIAIRES ET APPRENTIS

Depuis décembre 2018, le Groupe Crédit Agricole affirme sa mobilisation à travers notamment deux mesures clés :

- favoriser l'inclusion des jeunes issus des zones défavorisées avec l'accueil de stagiaires en classe de troisième issus des zones REP et REP+ dans l'ensemble du Groupe Crédit Agricole ;

EFFECTIF MOYEN DE STAGIAIRES ET ALTERNANTS SUR L'ANNÉE

Effectif moyen sur l'année

	2023	2022
Stagiaires	28	25
Alternants	182	159
Périmètre couvert : Total France	100 %	100 %

SENIORS

En France, une politique d'accompagnement des seniors est engagée au sein de chaque filiale de Crédit Agricole Assurances, dont l'objectif principal est le maintien dans l'emploi. À ce titre, les dispositions fréquemment prises par les entités de Crédit Agricole Assurances en France portent sur :

- l'engagement sur l'évolution professionnelle pour les seniors en termes de formation et de rémunération ;
- l'aménagement des fins de carrières et de la transition entre activité professionnelle et retraite et la mise en place d'un dispositif de réduction d'activité avec la possibilité de passage à temps partiel ;
- la réalisation de formations spécifiques destinées aux collaborateurs de plus de 55 ans sur le thème de la préparation à la retraite.

Des négociations devraient être ouvertes en 2024 et ainsi enrichir les dispositifs déjà existants.

Politique de rémunération

La politique et les pratiques de rémunération au sein des entités de Crédit Agricole Assurances reposent sur plusieurs principes :

- l'équité et la transparence : afin de garantir des pratiques équitables, Crédit Agricole Assurances s'est attaché à définir et

- contribuer à l'insertion des jeunes par l'alternance en amplifiant le nombre d'alternants accueillis (objectif concrétisé par le soutien au mouvement *JeuneSolution* fondé en 2020) ;

- accueillir **50 000 jeunes** en France et à l'international d'ici 2025 dans l'ensemble des activités et métiers.

Crédit Agricole Assurances a maintenu et amplifié sa campagne de recrutement en accueillant cette année 66 stagiaires de longue durée et 258 apprentis. Ils ont bénéficié d'une demi-journée d'intégration dédiée qui a pu se tenir en présentiel cette année.

De leur côté, les tuteurs ont bénéficié d'une formation ou d'un accompagnement particulier dans la plupart des entités.

En fin de parcours, les tuteurs remplissent un questionnaire d'évaluation afin de faire un bilan et de recommander le cas échéant, leurs alternants. Ces derniers bénéficient alors d'un entretien RH systématique afin de leur proposer autant que faire se peut de rejoindre Crédit Agricole Assurances en contrat à durée déterminée ou contrat à durée indéterminée. Le taux de transformation de contrats en alternance en contrat à durée déterminée et indéterminée est de 49 % en 2023.

Crédit Agricole Assurances a réalisé deux interventions auprès de classes de 3^{ème} REP et 8 jeunes ont été accueillis en stage en décembre.

appliquer un cadre commun qui fait l'objet d'une large diffusion auprès de l'ensemble des lignes managériales notamment lors du lancement des campagnes de rémunération. Ces campagnes se concluent par des comités de revue salariale qui permettent de garantir une application homogène de ce cadre dans l'ensemble des organisations. En complément, à l'aide des éléments fournis par les benchmarks externes et internes, la DRH identifie les collaborateurs qui, pour une fonction donnée, présentent des écarts importants avec les pratiques de marché (indice salarial < à 80 %) : un budget est alors dédié au traitement des cas d'inégalité les plus significatifs ;

- la rétribution de la performance collective et individuelle : l'ensemble des collaborateurs de Crédit Agricole Assurances bénéficient d'un package de rémunération composé d'une Rémunération Variable Individuelle (rétribuant les performances individuelles) et d'une Rémunération Variable Collective (Intéressement et/ou participation). Ces systèmes, qui font également l'objet de communications régulières, ont été structurés afin de garantir la reconnaissance des performances individuelles et le partage de la valeur générée par les réussites et performances collectives ;

- la compétitivité : les enquêtes de rémunération réalisées chaque année permettent d'assurer aux collaborateurs des rétributions cohérentes vis-à-vis du marché de référence et ainsi de répondre aux enjeux d'attractivité et de rétention des ressources nécessaires au développement de Crédit Agricole Assurances.

Favoriser le mode de travail hybride

Dans un contexte incertain, marqué par de multiples crises et compte tenu des attentes croissantes de flexibilité des collaborateurs et de juste équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, Crédit Agricole Assurances s'est ainsi engagé dans une démarche de pérennisation du travail hybride, capitalisant ainsi sur l'expérience du travail à distance généralisé liée à la crise sanitaire.

Les principales entités de Crédit Agricole Assurances ont conclu des accords de télétravail flexibles qui reposent sur la responsabilisation et l'autonomie de chacun tout en répondant aux besoins des collaborateurs et de l'organisation de l'entreprise :

- à titre d'illustration, en année pleine, 82 jours de télétravail peuvent être pris avec pour seule obligation d'être présent sur site au moins deux jours par période de deux semaines consécutives ;
- des jours supplémentaires de télétravail sont accordés :

- aux salariés aidants,
- aux collaborateurs en situation de handicap,
- aux femmes ayant déclaré leur grossesse ;
- les modalités d'exécution du télétravail sont fixées par accord mutuel entre le collaborateur et le manager dans le respect de l'organisation et de l'activité du service.

L'engagement de Crédit Agricole Assurances en faveur des salariés aidants, notamment en leur octroyant plus de temps et plus de flexibilité, se poursuit. Tous les collaborateurs ont la possibilité de faire un don de jour de congés ou de RTT (jusqu'à 5 jours par an) afin qu'ils puissent bénéficier aux salariés aidants. Grâce à la solidarité entre collaborateurs, ce sont donc près de 328 jours de congés aidants qui ont été utilisés en 2023 soit une hausse de 13 % par rapport à l'année précédente par les bénéficiaires. En 2023, le groupe s'engage à poursuivre son engagement en faveur des aidants avec un objectif de 25 000 aidants soutenus en 2025.

2.4.4 RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE FONCTIONNEMENT

Crédit Agricole Assurances précise que son activité, qui se concentre sur les services financiers, ne génère pas d'impact direct majeur sur l'environnement. Le dioxyde de carbone est le principal gaz à effet de serre émis directement par Crédit Agricole Assurances (via la consommation d'énergies fossiles et d'électricité). Les déchets produits les plus nocifs proviennent des produits électroniques dont la collecte et le traitement sont organisés. Quant au papier, il constitue la principale matière première consommée.

Pour réduire son impact environnemental et dans une démarche d'exemplarité vis-à-vis de ses parties prenantes, il est fondamental que Crédit Agricole Assurances réduise les émissions liées à son empreinte de fonctionnement. Ainsi, Crédit Agricole Assurances a concentré ses efforts sur les processus de *reporting* et de management environnemental autour de trois domaines prioritaires : la mobilité, le fonctionnement de l'entreprise (consommation d'énergie, eau, gestion des bâtiments, numérique responsable, fret) et les achats. Ces efforts s'accompagnent d'une sensibilisation des salariés pour réduire collectivement et durablement l'empreinte environnementale de fonctionnement. À compter de 2022, le périmètre de *reporting* évolue suite à la cession de La Médicale de France au Groupe Generali et à l'intégration de l'entité CA Vita (Italie). En cohérence avec l'engagement Net-Zéro du Groupe Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole Assurances s'est engagé à réduire l'impact environnemental de son empreinte propre pour atteindre zéro émission nette d'ici 2050.

Le Groupe Crédit Agricole S.A. a défini trois objectifs à horizon 2030 au regard de la réduction de son empreinte de fonctionnement sur une méthodologie basée sur le GHG Protocol et alignée avec une limitation du réchauffement planétaire à 1,5°C d'ici 2100, en accord avec les recommandations de la Science-Based Target initiative (SBTi).

De plus, l'objectif de réduction pour le Groupe Crédit Agricole se décline en objectifs à la maille filiale, en tenant compte du degré de décarbonation déjà réalisé sur leurs empreintes de

fonctionnement respectives (empreinte carbone hors financements et investissements et hors assurance) :



Contribution de Crédit Agricole Assurances aux objectifs Net Zero de Crédit Agricole S.A.⁽¹⁾



- 38 % de gaz à effet de serre (GES) liées aux Scope 1 & 2 d'ici 2030 (vs 2019)



- 29 % d'émission de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels d'ici 2030 (vs 2019)



Crédit Agricole Assurances s'inscrit dans les objectifs groupe de Crédit Agricole S.A. de **100 % d'électricité renouvelable** pour l'ensemble des sites en France et à l'international.



Crédit Agricole Assurances s'inscrit dans les objectifs groupe de Crédit Agricole S.A qui s'engage à ce que ses fournisseurs couvrant **40 % de ses dépenses** liées aux achats de biens et de services, aient des trajectoires Net Zero basées sur la SBTi d'ici 2027.

(1) Ces engagements concernent les entités du périmètre de consolidation financière dont l'effectif dépasse 100 ETP.

Crédit Agricole Assurances a recours à l'électricité 100 % renouvelable pour l'ensemble des sites français depuis 2022 et travaille pour étendre cette alimentation en énergie renouvelable sur les bâtiments des entités à l'international.

Utilisation des ressources

Papier

Adhérent de Citéo, Crédit Agricole Assurances s'est engagé dans la démarche du Groupe Crédit Agricole, appelée "Grenelle papier" qui s'articule autour de deux objectifs distincts : généraliser l'utilisation de papier responsable et augmenter le taux de recyclage du papier, sur l'ensemble du périmètre d'usage du papier (bureautique, éditique, communication clients).

À cette fin, un réseau de correspondants papier a été constitué au sein de Crédit Agricole Assurances regroupant les salariés qui achètent et/ou font imprimer du papier pour le compte de l'entreprise. Ces correspondants ont été sensibilisés aux enjeux environnementaux liés au papier ainsi qu'aux engagements du Groupe Crédit Agricole S.A. Outre le reporting dont ils ont la charge, ils veillent à :

- privilégier l'achat de papier certifié (PEFC, FSC...) ou recyclé ;
- favoriser la dématérialisation dans les échanges entre collaborateurs, avec les réseaux bancaires et partenaires, ainsi qu'avec les clients qui le souhaitent ;
- réduire le volume de papier utilisé pour les courriers de gestion par un regroupement des courriers assurance vie (Predica) avec les courriers bancaires, et la mise en place du recto/verso, pour les courriers de gestion (certificat d'adhésion, avis d'échéance Prévoyance...), et pour les relevés annuels, avec une diminution du grammage papier. Les feuilles de paie des salariés sont aussi désormais dématérialisées.

Un important travail a été réalisé par Pacifica afin de dématérialiser 100 % des courriers éligibles tout en réduisant le poids des documents des conditions générales. Les clients peuvent accepter, ou non, la dématérialisation de leurs documents. Pour les y encourager, une campagne de sensibilisation a été organisée en 2020. Cette opération permet de réduire la consommation de papier mais également les émissions de CO₂ liées au fret de ces documents.

Des efforts particuliers ont été effectués sur le taux d'encrage, qui a diminué de 30 % et sur la fabrication des enveloppes de gestion chez Predica. L'enveloppe est réalisée à partir d'un papier fabriqué en France 100 % recyclé (et certifié FSC), d'une matière végétale transparente pour le film des fenêtres (bioplastique biodégradable issu des déchets végétaux de l'agriculture) et de colles végétales.

En matière de bureautique, sur les sites des principales filiales françaises, les imprimantes sont désormais collectives et paramétrées, par défaut, sur du recto/verso et noir et blanc. Lancée en 2017, la fonctionnalité de libération des impressions par le badge du salarié poursuit son déploiement à l'occasion du renouvellement du parc des copieurs. Cette fonctionnalité limite les impressions car seules les impressions vraiment utiles sont déclenchées.

INDICATEURS PAPIER

	2023	2022
Consommation totale	1 051 tonnes	1 304 tonnes
Part de papier responsable	97 %	76 %

Périmètre : Crédit Agricole Assurances France hors UGS + CA VITA (Italie).

Énergie

La gestion des immeubles parisiens est assurée depuis janvier 2019 par l'équipe des Moyens Généraux et Sécurité. Elle gère notamment le suivi et la maîtrise des consommations d'énergie des bâtiments et contribue au reporting de Crédit Agricole Assurances.

Sur le périmètre des bâtiments franciliens, de nombreuses actions ont été menées, à partir de la connaissance approfondie des sites (techniques et types d'occupation) et des résultats des audits énergétiques réalisés, afin de mieux maîtriser les consommations d'énergie, à savoir :

- optimisation des programmes horaires des éclairages (réduction des plages horaires), des terminaux (ventilo-convecteurs), des centrales de traitement d'air (ventilation), des extracteurs parking, des pompes de circulation, etc. ;
- remplacement d'éclairages en LED dans les arrières cuisines et les parkings de certains bâtiments parisiens ;
- remplacement de Centrales de Traitement d'Air ;
- création d'un asservissement de certains équipements à la température extérieure (exemple : pompes de circulation, températures de ventilation différente selon la température extérieure, rideau d'air chaud, etc.) ;
- modification des régulations des températures de production eau chaude et eau froide ;
- installation d'équipements innovants de mesure des signaux électriques afin de mieux comprendre le fonctionnement des bâtiments ;
- installation capteur de déperdition énergétique sur les sites parisiens pour permettre une meilleure réactivité dans les interventions ;
- fermeture de bâtiment les week-end pour une mise en sommeil totale du bâtiment sur les consommations énergétiques.

Depuis 2020, les bâtiments parisiens sont équipés de la technologie Smart Impulse qui permet de mieux identifier les consommations d'énergie poste par poste afin de les piloter pour atteindre les objectifs de réduction de consommation d'énergie.

Le Groupe Crédit Agricole a adhéré le 11 octobre 2022 au dispositif Ecowatt et s'est engagé à modérer sa consommation d'énergie liée au chauffage et à l'éclairage et à prendre des mesures adaptées sur chaque site pour une gestion plus sobre de l'énergie.

Crédit Agricole Assurances, en tant qu'entreprise et employeur responsable, a adopté trois mesures permettant de réduire sa consommation d'électricité : la réduction de la température consigne des bureaux à 19°C l'hiver, l'augmentation de la température de consigne à 26°C l'été, l'arrêt du dispositif de Traitement "Tout air neuf" dans les espaces communs et l'arrêt de l'eau chaude dans les sanitaires.

Le Groupe Crédit Agricole a également signé en 2023 la Charte d'engagement pour la sobriété des bâtiments tertiaires privés.

Cette démarche, portée par le Plan Bâtiment Durable et l'ADEME, vise à maintenir dans le temps la mobilisation des acteurs autour des enjeux de sobriété, d'assurer un suivi sur la mise en œuvre des actions afférentes et de faciliter l'échange et le partage d'expérience entre les signataires.

Des actions de sensibilisation des collaborateurs complètent ce dispositif pour réduire durablement la consommation d'électricité.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET ÉMISSIONS DE CO₂

	2023			2022		
	Consommations (kWh)	Ratio (kWh/m ² /an)	Taux de couverture estimé	Consommations (kWh)	Ratio (kWh/m ² /an)	Taux de couverture estimé
Électricité	9 232 773	137	100 %	9 786 752	146	100,0 %
Vapeur	1 259 353	49	100 %	1 075 560	44	100,0 %
Fuel	91 142	26	100 %	105 722	30	100 %

Périmètre : Crédit Agricole Assurances France hors UGS + CA VITA (Italie).

Le ratio d'électricité par m² et la consommation de fuel par m² ont diminué en 2023. Cette baisse est due notamment aux mesures de sobriété énergétique mises en place depuis 2022 : arrêt du dispositif préconisé par le protocole sanitaire (mise en fonctionnement des installations en "tout air neuf"), baisse de la température de consigne à 19°C en hiver, augmentation de la température de consigne à 26°C l'été, suppression de l'eau chaude dans les sanitaires.

D'autre part, le fuel ne s'utilise que sur un seul site, équipé d'une pompe à chaleur. Son usage est réservé aux jours de "grand froid", en complément de la pompe, ce qui explique la très forte variabilité interannuelle de sa consommation.

La consommation de chauffage urbain semble en hausse en 2023 en comparaison à 2022. Cette hausse est due à une consommation faible en 2022 en raison de la fermeture d'un bâtiment pendant plus d'un mois suite à un départ de feu dans un local technique.

Crédit Agricole Assurances a reconduit en 2022 pour cinq ans un contrat d'électricité verte avec EDF pour deux sites parisiens et son site à Vaison-la-Romaine. Sur un site parisien et le site de Lille, des contrats d'énergie verte ont également été conclus en 2022 avec EKIVOLT et EDENKIA. Crédit Agricole Assurances a donc recours à une électricité 100 % renouvelable pour l'ensemble de ses sites français depuis 2022. Cette électricité est achetée *via* des Certificats de Garantie d'Origine issues majoritairement de l'énergie hydraulique produite en France.

Crédit Agricole Assurances s'engage pour réduire son empreinte carbone directe, notamment en concevant avec Crédit Agricole Immobilier des immeubles de bureaux Bas Carbone pour héberger les Unités de gestion de sinistres (UGS) de Pacifica. Il s'agit de bâtiments visant les labels et certifications les plus exigeants du marché, à l'instar de la certification HQE niveau Excellent et des labels Bâtiment Bas Carbone (BBCA), E+C- niveau E3/C2 et BiodiverCity*.

Pour 1 m² construit, ces Unités de gestion de sinistres auront un impact carbone 2,5 fois inférieur aux bâtiments neufs traditionnels.

Les deux premiers sites ont été inaugurés en 2023 à Caen et à Grenoble. Les prochains sites seront livrés en 2024 à Saint-Étienne, Dijon et Pau.

Gestion des déchets

Les sites parisiens passés au *flex office* ont été équipés en 2019 de points de collecte centralisée permettant le tri avec différents types de poubelles : carton, papier, canettes, bouteilles plastiques... L'ensemble des sites parisiens sont désormais équipés de ces points de collecte.

Depuis 2019, les déchets parisiens sont collectés et triés sur le site du 36-44 boulevard de Vaugirard désormais (et non plus transportés à Montrouge) avant d'être valorisés. Sur le site de Lille, un ESAT (établissement et service d'aide par le travail) est en charge de la collecte et du tri du papier.

INDICATEURS DÉCHETS

	2023	Estimé 2022*
Quantité totale de déchets	184 tonnes	106 tonnes
Quantité de déchets valorisés	128 tonnes	44 tonnes

Périmètre : tous les déchets collectés (DIB, papier, plastique, carton, verre, métal, biodéchets, bouchons, mégots et piles) par Crédit Agricole Assurances France hors UGS + CA VITA (Italie).

* Estimation réalisée par extrapolation du 1er semestre 2022 (données 2ème semestre 2022 indisponibles).

La hausse du volume des déchets est principalement liée à la reprise post-covid des activités des bâtiments (restauration, activité événementielle...), à la présence plus importante des collaborateurs sur site et à la hausse des effectifs de Crédit Agricole Assurances.

Depuis 2023, la collecte et la valorisation des déchets ont été élargi sur les bâtiments parisiens grâce à de nouveaux partenariats :

- avec Cyclop pour les mégots de cigarette ;
- avec les Alchimistes pour les bio-déchets des Restaurants d'Entreprise qui sont désormais valorisés en compost.

L'ensemble des déchets papier, plastique, carton, verre, métal, biodéchets, bouchons, mégots et piles sont désormais valorisés.

Les cartouches d'encre sont collectées exclusivement par Canon, le prestataire fournisseur du parc de machines, engagé lui-même dans une démarche de développement durable.

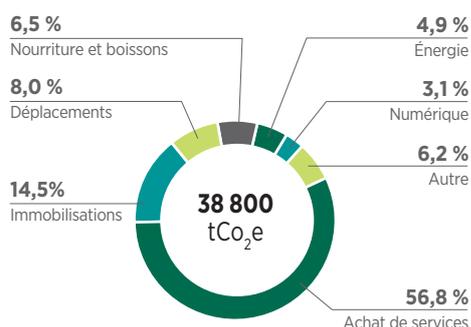
Les ordinateurs (fixes et portables) en fin de vie, c'est-à-dire ayant plus de 5 ans ou ayant un statut "broke" (obsoletes, cassés...) sont collectés par Olinn qui assure le recyclage aux normes D3E pour le matériel hors service ou obsolète et permet la valorisation du matériel en état de marche. En 2023, un don de 184 ordinateurs a été réalisé auprès de plusieurs associations telles que Konnexio, Kodiko ou Emmaüs Connect en réponse à leurs besoins. Un processus interne est en cours de validation pour pouvoir renouveler cette opération annuellement.

Les émissions de gaz à effet de serre

En 2023, Crédit Agricole Assurances a réalisé son Bilan Carbone® sur l'exercice 2022. Celui-ci montre qu'un collaborateur émet en moyenne 8 tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre par an (périmètre organisationnel). Sur un périmètre identique au précédent Bilan Carbone, réalisé sur l'exercice 2021 (sans entités Viaren et UAF Life Patrimoine), les émissions de GES sont légèrement à la baisse à 7,8 tCO₂e par ETP en 2022, contre 8,2 par ETP en 2021.

Par poste, les résultats sont les suivants :

BILAN CARBONE 2022 DE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES PAR POSTE (PÉRIMÈTRE FRANCE) RÉALISÉ AVEC GREENLY



Dans l'objectif d'améliorer la mesure de son empreinte, Crédit Agricole Assurances s'engage à réaliser un Bilan Carbone® pour chacune de ses filiales internationales d'ici 2025 et à réaliser un Bilan Carbone® annuel pour chacune des entités françaises à compter de 2022.

INDICATEUR TRANSPORT

	Distances parcourues (en milliers de kilomètres)		
	Train	Avion	Total
2023	6 220	2 814	9 034
2022	3 202	1 738	4 940
Variation	94 %	62 %	83 %

Périmètre : Crédit Agricole Assurances France hors UGS + CA VITA (Italie).

Conformément à la politique transport, le train reste le transport privilégié : 69 % des kilomètres parcourus en 2023.

Concernant la politique de la flotte automobile, un nouveau catalogue de véhicules a été mis en place en décembre 2022 dans un objectif de réduction des émissions. Il ne comprend aucun véhicule soumis au malus en vigueur en 2021 et est constitué pour un tiers de modèles de véhicules électriques, un tiers de modèles hybrides rechargeables et le tiers restant de véhicules hybrides non rechargeables / véhicules thermiques.

Par ailleurs, le Forfait Mobilités Durables (FMD) permet aux entreprises d'attribuer une dotation financière aux salariés afin de financer tout ou partie de leurs moyens de transports "verts" entre leur domicile et leur lieu de travail. Ce dispositif s'inscrit en cohérence avec les ambitions de l'axe sociétal de Crédit Agricole Assurances et de son engagement pour réduire son empreinte carbone. Fixé à 550 euros par an et par salarié, il est exonéré

La politique transport

Afin de limiter son empreinte environnementale directe, Crédit Agricole Assurances a travaillé sur l'impact carbone lié au transport de ses collaborateurs, soit son second poste d'émissions de CO₂. Crédit Agricole Assurances s'est ainsi doté d'une politique transport incluant l'usage de transports à plus faible impact ou encourageant des pratiques plus vertueuses.

- un recours au train privilégié et systématique pour certaines destinations ;
- une utilisation de l'avion mieux encadrée : autorisation seulement pour les déplacements avec un temps de trajet supérieur à trois heures, première classe interdite, préférence des vols directs ;
- installation de la visioconférence sur tous les sites ;
- déploiement du travail à distance.

Depuis avril 2023, un nouvel outil de réservation de voyage en ligne permet d'afficher aux utilisateurs des propositions de voyage conformes à la Politique Voyage du Groupe (en matière de RSE notamment) ainsi que les émissions de CO₂ associées pour chaque proposition de transport.

C'est pourquoi cette politique Voyage va évoluer en 2024 pour intégrer les enjeux de décarbonation et encourager le recours à des mobilités plus durables (par exemple : transport en train privilégié, mise en place d'indemnités kilométriques vélo, recommandation de location de véhicules électriques).

Après deux années marquées par la situation sanitaire, les déplacements professionnels ont repris en 2022. Cette reprise s'est accentuée en 2023, mais les déplacements restent encore à un niveau inférieur par rapport à 2019 (11 589 milliers de km parcourus en 2019).

fiscalement et socialement. Dans le cadre d'un cumul avec le remboursement obligatoire des frais de transports en commun, ce budget est relevé à 650 euros. Tous les collaborateurs sont éligibles (CDI, CDD, alternants et stagiaires) et le plafond annuel est proratisé selon la date d'entrée dans l'entreprise. Seuls les collaborateurs bénéficiant d'un véhicule de fonction ne sont pas éligibles au FMD.

Le programme de *coaching* à l'éco-conduite avec *WeNow* a été reconduit pour tous les détenteurs d'un véhicule de fonction. Ce programme incite les collaborateurs à adopter l'éco-conduite grâce à des conseils personnalisés et des challenges de score d'écoconduite. La note moyenne de consommation a progressé positivement en 2023 et reflète la mobilisation des conducteurs pour limiter le gaspillage d'énergie. Ce score moyen de consommation compare, sur un trajet donné la consommation réelle à la consommation minimale qui aurait pu être faite avec le même véhicule.

Ce programme permet également de contribuer à la compensation des émissions de CO₂ enregistrées n'ayant pas pu être réduites par l'écoconduite, au travers de projets certifiés par l'Organisation des Nations Unies.

La plateforme de *e-learning* à l'éco-conduite de *WeNow* a également été mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs de Crédit Agricole Assurances sur toute l'année 2023 pour leur permettre d'acquiescer les bonnes pratiques au volant afin de réduire leur consommation de carburant et d'adopter une conduite plus citoyenne.

Sensibilisation des salariés

Pour relever les défis d'une transition écologique juste, chacun a un rôle à jouer, au cœur de ses missions quotidiennes et dans son comportement au bureau. La connaissance des enjeux et des défis sociétaux est clé pour que chaque collaborateur puisse être acteur du Projet Sociétal, c'est pourquoi un parcours de formation aux enjeux RSE, évolutif et progressif, a été lancé en 2023 et rythmé par plusieurs temps forts :

- une webconférence de lancement en avril ;

le lancement en avril d'un *e-learning* de formation aux enjeux RSE obligatoire qui permet d'aborder les concepts clés de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), les principaux enjeux sociétaux, ainsi que les engagements et l'action du Groupe Crédit Agricole pour répondre à ces enjeux sociétaux. À fin novembre 2023, 74 % des collaborateurs Crédit Agricole Assurances ont réalisé ce module de formation. Une belle avancée qui nous rapproche de notre objectif de 100 % à horizon 2025 ;

- des fresques du climat qui se sont démultipliées dans les BU/SU. Au total, depuis 2019 1162 collaborateurs ont pu participer à une Fresque du Climat chez Crédit Agricole Assurances ;
- des formations métiers spécifiques se sont déployées dans certaines BU/SU pour répondre aux besoins des Directions Métiers (formation écoconception des projets IT, sensibilisation au numérique responsable, formation achats responsables...).

Pour renforcer ce dispositif, les collaborateurs Crédit Agricole Assurances ont été conviés aux "Rendez-vous de la RSE", un temps

d'information trimestriel avec une webconférence et un temps de mobilisation avec une action collective. En présence de représentants de différents métiers du Groupe et d'experts externes, ces rendez-vous permettent de décrypter un sujet en lien avec le projet sociétal et de présenter nos leviers d'actions pour être un Assureur, un Investisseur et une Entreprise pleinement responsable.

Une communauté d'Ambassadeurs RSE Crédit Agricole Assurances a été créée fin 2022. Référents de leur direction sur les sujets sociétaux liés à nos engagements d'Entreprise Responsable, ces ambassadeurs ont porté en proximité les engagements RSE de Crédit Agricole Assurances. Ils ont également mobilisé leur équipe autour de projets collectifs et/ou mené des actions locales au sein de leur BU/SU.

Une rubrique RSE est accessible aux entités de Crédit Agricole Assurances depuis l'intranet. Elle constitue une base d'informations relatives aux enjeux généraux de la RSE et à la démarche de Crédit Agricole Assurances en particulier.

Restauration d'entreprise

Crédit Agricole Assurances travaille avec son prestataire Sodexo à une amélioration des pratiques au niveau du restaurant d'entreprise des locaux de Paris Vaugirard.

Au niveau de la chaîne d'approvisionnement, sur la filière animale, le prestataire privilégie des produits labellisés, intégrant l'amélioration du bien-être animal à leur cahier des charges, comme c'est le cas des labels Bleu-Blanc-Cœur et Label Rouge. De même, pour les produits halieutiques, les produits frais et labellisés Pavillon France sont privilégiés, garantissant ainsi une pêche française et plus respectueuse de l'environnement (sélectivité des méthodes de pêche, respect de la saisonnalité des produits...).

Depuis 2017, le prestataire de restauration collective collecte et trie les capsules de café Nespresso pour recyclage. D'autre part, le tri sélectif a été mis en place en restaurant en janvier 2018, permettant la collecte séparée des cartons et canettes, des bouteilles en verre, et des bio-déchets.

Depuis janvier 2023, un partenariat avec Les Alchimistes, permet de collecter et de valoriser en compost les biodéchets issus des restaurants d'entreprise basés à Paris.

2.4.5 DÉPLOYER UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Crédit Agricole Assurances applique et respecte la politique d'achats responsables du Groupe Crédit Agricole S.A. afin de répondre aux grands enjeux de demain et contribuer à la performance globale de l'entreprise. Elle s'articule selon 5 axes :

- assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs ;
- contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème ;
- intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans les achats ;
- améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs ;
- intégrer cette politique d'achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.

La Note de Procédure "achats" de Crédit Agricole Assurances respecte les fondamentaux de la démarche RSE en matière d'achats du Groupe Crédit Agricole S.A.

Les principes directeurs de sa politique RSE sont :

- le Pacte Mondial des Nations Unies (ou Global Compact) ;

- la Charte de la diversité ;
- la Charte de la médiation relations fournisseurs responsables.

L'ensemble des engagements porte sur le respect des droits de l'Homme et de la réglementation liée au travail, la lutte contre toute forme de discrimination, la promotion de la diversité, la protection de l'environnement et sur l'éthique des affaires.

Crédit Agricole Assurances souhaite inciter tous ses prestataires/fournisseurs et leurs sous-traitants à partager ces engagements en respectant les principes énoncés dans les conventions internationales, les lois et réglementations applicables dans le pays où ils opèrent, ainsi que les pratiques du secteur d'activité dont ils relèvent, et plus précisément :

1. en matière de Droits de l'Homme ;
2. en matière de diversité et de conditions de travail ;
3. en matière environnementale ;
4. en matière d'éthique des affaires.

Être responsable sur toute la chaîne

La politique d'achats responsables de Crédit Agricole Assurances repose sur les axes suivants :

- favoriser la mise en place de relations fournisseurs responsables ;
- évaluer ses fournisseurs sur leur système de management RSE et sur les produits et offres proposées à Crédit Agricole Assurances ;
- sensibiliser acheteurs et fournisseurs.

S'engager avec les fournisseurs

Afin de créer les conditions d'une relation équilibrée avec ses fournisseurs dans un contexte économique instable, Crédit Agricole S.A. est signataire de la Charte relations fournisseurs responsables.

Cette charte est composée de dix engagements pour des achats responsables et une relation équitable et durable entre grands donneurs d'ordres, PME et fournisseurs d'une manière plus large, portant notamment sur des questions d'impacts environnementaux, d'équité financière ou de réduction des risques de dépendance réciproque.

Crédit Agricole Assurances intègre donc, dans ses documents de consultations et contrats, une annexe complète dédiée "Charte des achats responsables", initiative conjointe d'acteurs français de la filière banques et assurances qui souhaitent associer leurs fournisseurs à la mise en place de mesures de vigilance dans le cadre de leurs démarches RSE détaillant :

- les engagements des signataires vis-à-vis de leurs fournisseurs en termes d'équité, éthique et transparence, dépendance réciproque, respect des délais de paiement, confidentialité et droit de propriété intellectuelle, fournisseurs de petites et moyennes tailles, recours à la médiation ;
- les engagements des fournisseurs en termes d'environnement, de droits de l'homme et du travail, d'éthique des affaires, de sous-traitance, de démarche de progrès, de suivi de l'application de la Charte ;
- les textes de références : les dix principes du Pacte Mondial, les 30 articles de la Déclaration des Droits de l'Homme et les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Évaluer ses fournisseurs

La maîtrise des risques fournisseurs et de leur conformité représente un enjeu majeur. Elle s'articule autour d'une vision 360° des fournisseurs incluant le suivi de leur santé financière, leur dépendance économique, la complétude des documents légaux, le *scoring* fournisseurs, leur criblage (fournisseurs sous sanctions dont OFAC, Sapin 2 et devoir de vigilance) et enfin leur notation RSE. Les moyens mis en œuvre intègrent un dispositif KYS (*Know Your Supplier*). Le suivi de ces risques fait l'objet d'un "Comité décisionnaire de risques fournisseurs Groupe" qui a pour objectif de piloter ce dispositif pour Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

Crédit Agricole Assurances reçoit un tableau de bord de la Direction des Achats du Groupe Crédit Agricole sur les principaux indicateurs RSE achats communs à toutes les entités du Groupe (dont les Caisses régionales) et déployé dans les principales entités du Groupe Crédit Agricole.

Ces fournisseurs sont évalués en matière de RSE non seulement sur leur système de management mais aussi sur leurs offres en elles-mêmes.

L'évaluation du système de management RSE du fournisseur, qui est demandée systématiquement lors des appels d'offres, est confiée à un tiers indépendant et spécialisé, la société EcoVadis. Cette démarche est pilotée par Crédit Agricole S.A. Le principe de la notation consiste à envoyer aux fournisseurs un questionnaire qui repose sur quatre thèmes : l'environnement, le social, l'éthique, et la gestion de leur *supply chain*. 5421 fournisseurs communs aux entités du Groupe Crédit Agricole S.A. sont notés à ce jour.

Crédit Agricole Assurances participe au projet "Trajectoire bas carbone achats" de la Ligne Métier Achats du Groupe Crédit Agricole S.A. dont l'objectif est d'atteindre zéro émission nette d'ici 2050.

La feuille de route pour l'année 2024 repose sur 4 chantiers :

- accompagner les fournisseurs du Groupe Crédit Agricole S.A. dans la connaissance de la décarbonation :
 - informations sur les réglementations en vigueur,
 - connaissances sur les aides financières disponibles et les formations existantes,
 - être un partenaire pour faire un bilan carbone ;
- engager contractuellement les fournisseurs dans un processus de réduction de leur empreinte carbone :
 - bilan complet des émissions,
 - vérification par un tiers,
 - définitions d'objectifs basés sur la science,
 - définition d'un plan d'action,
 - calcul de l'empreinte carbone pour chaque produit ;
- mettre à disposition un outil de mesure de l'empreinte carbone pour tous les fournisseurs ;
- mise en œuvre de leviers de réduction de l'empreinte carbone par famille d'achats et mise en place d'un suivi.

Sensibiliser acheteurs et fournisseurs

Les acheteurs de Crédit Agricole Assurances sont sensibilisés aux achats responsables lors de réunions animées par la Direction Achats de Crédit Agricole S.A.

Tous les acteurs de la filière métiers achats suivent la formation "Achats Responsables" initiée par le Groupe Crédit Agricole S.A.

Une politique de *sourcing* spécifique aux entreprises du secteur protégé a été actée pour la Ligne Métier Achats.

Crédit Agricole Assurances a participé pour la première fois au Label "Relations fournisseurs et achats responsables" (LRFAR) et le Groupe Crédit Agricole S.A., avec la contribution de nouvelles entités, a confirmé le maintien du Label LRFAR en 2021 pour trois ans.

L'organisation et les actions de Crédit Agricole S.A. et ses filiales ont été attestées à un niveau "probant" par rapport au référentiel de la norme ISO 20400.

En 2019, la politique Achats a été évaluée au regard des critères de notation Ecovadis. La notation a été évaluée à 70/100.

2.4.6 MÉCÉNAT ET SOLIDARITÉ

Lancement du programme de mécénat de compétences “J’agis”

L’année 2023 a vu le lancement de “J’agis”, le programme pilote de mécénat de compétences des collaborateurs dans des actions d’intérêt général destiné à établir une culture de la solidarité dans l’entreprise. Ce pilote, lancé de mai à fin décembre 2023, fera l’objet d’un bilan permettant de déterminer les modalités de poursuite du programme en 2024.

Cette année, une centaine d’offres de missions ont été disponibles, actualisées en permanence et géolocalisées afin de permettre aux collaborateurs situés partout en France de s’engager sur leur temps de travail à raison de 5 jours maximum en 2023. Les missions proposées aux collaborateurs dans ce cadre peuvent également être réalisées, s’ils le souhaitent, en dehors de leur temps de travail.

Depuis le lancement du programme “J’agis” en mai 2023, ce sont plus de 200 missions qui ont été réalisées en mécénat et en bénévolat de compétences.

Une *newsletter* interne mensuelle est dédiée aux questions de mécénat et de solidarité.

En marge de ce programme, des actions collectives sont proposées régulièrement aux collaborateurs (octobre Rose, Décembre Solidaire...). Dans le cadre du programme “Don sur salaire”, ces derniers peuvent également donner les centimes de leur salaire à une association élue par leurs soins chaque année. En 2023, c’est l’association “L’Envol” qui bénéficiera du don global doublement abondé par Crédit Agricole Assurances.

Être un mécène engagé dans la durée

Les actions de mécénat de Crédit Agricole Assurances sont, à ce jour, orientées autour de 2 champs d’intervention : la cohésion et l’inclusion sociale d’une part et la transition vers une économie bas carbone d’autre part.

Renforcer la cohésion et l’inclusion sociale

EN FAVEUR D’UNE MEILLEURE INCLUSION DES AIDANTS

Crédit Agricole Assurances s’est engagé depuis plus de 10 ans dans une politique de mécénat en faveur des aidants familiaux par le financement de projets associatifs locaux répartis sur l’ensemble du territoire. Les aidants jouent un rôle primordial dans la solidarité intergénérationnelle et dans le maintien à domicile des personnes en situation de dépendance.

En 2023, le 13^{ème} appel à projets aidants s’articulait autour de 3 thématiques émergentes ou en développement dans l’aide aux aidants :

- développer les démarches “d’aller-vers” ;
- lutter contre les inégalités territoriales ;
- renforcer la place des proches aidants en habitat inclusif.

La sélection des projets reçus s’effectue lors d’un comité de sélection composé de personnalités de la société civile (sociologue,

gériatre, journaliste, Association française des aidants, CNSA, ...) et de membres du Groupe Crédit Agricole.

Depuis 2010, Crédit Agricole Assurances a reçu plus de 1 550 dossiers grâce notamment au relais de l’opération par les Caisses régionales sur leur territoire. À fin 2023, ce sont près de 200 projets locaux qui ont été financés et plus de 2,5 millions d’euros distribués.

En 2023, un prix “Coup de cœur du jury” a permis à une association de bénéficier d’un accompagnement de 6 mois réalisé par un cabinet afin de consolider son modèle économique, définir une stratégie de développement de ses ressources à 3 ans et développer des compétences et des outils pour gagner en efficacité.

Les autres associations lauréates de cet appel à projets ont bénéficié, en complément de la dotation financière, de deux journées de formation “Développer mes ressources et ma communication au service de mon projet associatif” mises en place avec l’appui d’un cabinet.

En 2024, Crédit Agricole Assurances s’engage à poursuivre son implication en faveur des aidants avec un objectif de 25 000 aidants soutenus en 2025.

EN FAVEUR DES RÉFUGIÉS

Crédit Agricole Assurances œuvre *via* le soutien financier à l’association Kodiko qui œuvre pour l’insertion professionnelle des réfugiés et l’engagement d’une dizaine de collaborateurs/tuteurs dans le programme.

EN FAVEUR DES JEUNES

Crédit Agricole Assurances a mis en place un soutien financier à l’association Télémaque qui travaille sur l’ouverture socio-culturelle de jeunes issus de milieux modestes et l’engagement de 10 collaborateurs/tuteurs.

EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION D’ILLETTRISME

Crédit Agricole Assurances soutient l’association Stopllettrisme qui lutte contre l’illettrisme en milieu professionnel et l’engagement de 20 collaborateurs/tuteurs dans un programme de formation en faveur des agents du prestataire de ménage à Paris.

EN FAVEUR DE L’ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Parmi ses actions de mécénat, Crédit Agricole Assurances finance depuis 2011, l’appel à projets “J’Agis-Parrainage associatif” (ex-appel à projets “Courte Échelle”), à destination de ses collaborateurs investis dans des organismes d’intérêt général ou souhaitant faire soutenir un projet d’une association de leur connaissance.

Ces projets d’intérêt général ont trait aussi bien à la solidarité internationale qu’à la défense de l’environnement ou à l’insertion sociale.

En 2023, le prix “Coup de Cœur des salariés” a été reconduit. Il a permis aux salariés de voter pour le projet de leur choix avec, à la clé, une dotation supplémentaire pour le projet élu. Les associations lauréates de l’appel à projets sont par ailleurs accompagnées dans le cadre d’une journée de formation “Développer mes ressources et ma communication au service de mon projet associatif”.

Agir pour l'environnement

UN ENGAGEMENT POUR LE REBOISEMENT DE LA FORÊT FRANÇAISE

En 2023, Crédit Agricole Assurances reste partenaire du fonds de dotation "Plantons pour l'Avenir". Ce fonds a pour objectif d'accélérer le reboisement en France en apportant la trésorerie nécessaire à des projets de plantations (sous forme d'une avance remboursable à taux zéro sur 30 ans) portés par des propriétaires engagés dans la gestion durable de leur forêt.

Le soutien en mécénat au fonds de dotation Plantons pour l'Avenir sur l'année 2023 a contribué à :

- 183 704 arbres plantés soit 165,5 hectares reboisés et gérés durablement ;
- 273 emplois pérennisés dans la filière.

Depuis 2018, la dotation de Crédit Agricole Assurances a permis de planter 1 255 407 arbres en reboisant et gérant durablement 1 041 hectares.

Cette démarche est complémentaire à l'opération "un contrat un arbre" menée dans le cadre de l'activité d'assureur de Crédit Agricole Assurances avec *Reforest'Action* (cf. section "Opération reboisement").

Via ces deux axes, Crédit Agricole Assurances s'engage à replanter ou protéger 4 millions d'arbres d'ici 2025, ce qui pourrait permettre de stocker près de 600 000 tonnes de CO₂.

À fin 2023, Crédit Agricole Assurances a planté ou protégé près de 3,4 millions d'arbres.

UN SOUTIEN À LA LUTTE CONTRE LA POLLUTION PLASTIQUE DES OCÉANS

Crédit Agricole Assurances est engagé auprès de l'association *Plastic Odyssey* qui lutte contre la pollution plastique dans les mers et océans grâce à un programme de recyclage des déchets.

Depuis 2018, le Groupe Crédit Agricole est partenaire du projet et poursuit cet engagement en soutenant la démarche à hauteur de 50 000 euros sur 5 ans. Crédit Agricole Assurances participe à cette démarche. Le soutien apporté à cette expédition s'inscrit dans la lignée du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole.

