

2

INFORMATIONS ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

2.1 INTRODUCTION	25	2.3 AGIR EN INVESTISSEUR RESPONSABLE	40
2.1.1 Mettre la RSE au cœur des métiers de Crédit Agricole Assurances	25	2.3.1 Renforcer la prise en compte des critères ESG dans les décisions d'investissement	40
		2.3.2 Financer une économie bas-carbone	41
2.2 AGIR EN ASSUREUR RESPONSABLE	29	2.4 AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE	42
2.2.1 S'engager pour le climat	29	2.4.1 Respecter l'éthique dans les affaires	42
2.2.2 Respecter une éthique client	29	2.4.2 Apprécier et gérer les risques ESG-Climat	44
2.2.3 Viser une relation durable avec le client	29	2.4.3 Développer les hommes et les femmes	45
2.2.4 Renforcer la prise en compte des critères ESG dans l'activité d'assureur	32	2.4.4 Réduire l'empreinte environnementale de fonctionnement	50
2.2.5 Amplifier la démarche de prévention	36	2.4.5 Déployer une politique d'achats responsables	54
2.2.6 Accompagner les clients face aux nouveaux risques	37	2.4.6 Développer une culture de la solidarité	55

NOS PRINCIPAUX ENGAGEMENTS

ASSUREUR RESPONSABLE



Atteindre **28 Mds €** d'UC labellisées (ISR, Greenfin ou Finansol) d'ici 2025.

À fin 2022, l'encours d'UC labellisées dépasse **21 Mds €**



D'ici 2025, **100%** des offres nouvellement conçues et refondues **en utilisant un référentiel RSE.**

En 2022, CAA a rejoint la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) pour ses portefeuilles de souscription. Les méthodologies et engagements afférents sont en cours de définition.

INVESTISSEUR RESPONSABLE



Contribuer au financement d'une capacité installée d'énergies renouvelables de

14 GW

À fin 2022, cette capacité est de **11,8 GW**



Dans le cadre de la Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), **réduire l'empreinte carbone de ses portefeuilles d'investissement** coté en actions et obligations corporate de

25%

entre 2019 et 2025.

ENTREPRISE RESPONSABLE



Engagement SBTi

-17%

d'empreinte carbone (scope 1, 2 et 3) d'ici 2025.



Poursuivre le déploiement du programme d'engagement **CSolidaire.**

À fin 2022, plus de **400** collaborateurs engagés et plus de **600** missions réalisées.



Objectif de reboisement : **4 Millions** d'arbres plantés ou protégés entre 2019 et 2025.

À fin 2022, **2,6 Millions** d'arbres plantés ou protégés.

2.1 INTRODUCTION

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).

2.1.1 METTRE LA RSE AU CŒUR DES MÉTIERS DE CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

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, principalement portée par les compagnies d'assurances Predica (assurance en cas de vie), Pacifica (assurance dommages) et CACI (assurance emprunteurs).

La RSE fait partie des enjeux stratégiques, comme le réaffirme le plan stratégique "Ambitions 2025" de Crédit Agricole S.A., présenté en 2022.

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 agroalimentaire.

*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 (**Alertes Météo et conseils Prévention** personnalisés) ;



Permettre à tous l'accès à l'assurance via des offres d'entrée de gamme et le développement d'offres accessibles à tous (EKO) ;



Augmenter les encours d'UC labellisées ;



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



Poursuivre le soutien aux **forêts françaises** (1^{er} assureur des forêts, 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* (notamment avec la signature de la *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.



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 des dirigeants de Crédit Agricole Assurances. Afin d'encadrer la démarche FReD et le processus d'autoévaluation, l'ensemble des actions de Crédit Agricole Assurances entrant dans le cadre de FReD ont été auditées et validées en 2022 par Mazars, l'un des Commissaires aux comptes de Crédit Agricole S.A.

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"> ▶ Label Responsabilité Sociale (RSE) de la relation client pour CACI depuis 2016 ; ▶ Label Finansol qui distingue le produit "Contrat solidaire" depuis 2013 ; ▶ 219 unités de compte proposées au client par Predica ont reçu le label "ISR", 5 ont le label GreenFin et 15 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"> ▶ Label "Relations fournisseurs et achats responsables" depuis 2014 ; ▶ Prix Argus d'or "Entreprise citoyenne" 2019 pour Stop Illettrisme ; ▶ Prix Argus d'or "Entreprise citoyenne" en 2021 pour CSolidaire.

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 quatre 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 ;

- 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.

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.

Au quotidien, l'activité RSE est rattachée à la Direction Communication *Corporate* et RSE, qui est représentée au Comité de direction et au Comité exécutif de Crédit Agricole Assurances.

GOVERNANCE 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

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.

Crédit Agricole Assurances s'engage ainsi à participer aux travaux de la NZIA, à appliquer les méthodologies de mesures de l'empreinte carbone à ses portefeuilles de souscription pour évaluer sa trajectoire et identifier les leviers de réduction puis à publier ses engagements.

Cette démarche s'inscrit dans la continuité de l'adhésion en 2021 à la NZAOA (*Net-Zero Asset Owner Alliance*).

2.2.2 RESPECTER UNE ÉTHIQUE CLIENT

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 des clients de ses partenaires.

Ainsi, sur le marché des entreprises, la lisibilité de l'offre est clé pour garantir la fidélité des entreprises clientes. Il est essentiel d'être transparent sur la vérité des coûts pour éviter tout effet de surprise. Grâce aux banques partenaires présentes localement sur les territoires, Crédit Agricole Assurances propose une vision de synthèse de la sinistralité à tous ses clients, quel que soit leur segment d'appartenance, et indique les mesures appropriées qui sont déployées pour garantir l'équilibre technique du contrat.

En outre, 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.

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 trente 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 15 h 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 emprunteurs 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 emprunteurs. 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.

INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT SUITE À UN SINISTRE (IRC) ⁽¹⁾

	2020	2021	2022
Pacifica	44 points	44 points	42 points

Indice établi par sondage auprès de 4 517 clients particuliers Pacifica ayant eu un sinistre Incendie, Accident, Risque Divers (IARD) entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 septembre 2022.

En 2022, l'IRC de Pacifica se maintient à 42 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, sourdes-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.

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 2022, le taux de recommandation du service s'élève à 90 %. Il est stable par rapport à 2021 où le taux de recommandation était de 92 %.

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. Certaines 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.

(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 2022 :

- ▶ 55 % sont des promoteurs (ont mis une note de 9 ou 10) ;
- ▶ 13 % de clients détracteurs (note de 0 à 6) ;
- ▶ 32 % 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 +42 (55 - 13).

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 s'est doté d'indicateurs clés d'analyse des réclamations favorisant une meilleure connaissance des attentes clients exprimées à travers l'insatisfaction. Ces données remontées 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 plus des deux-tiers des cas une réponse est apportée en moins de 15 jours). Predica s'engage à apporter une réponse dans les dix jours ouvrés et à défaut un courrier d'attente est adressé au client avec un engagement de réponse à 60 jours maximum.

Dans le domaine de l'assurance des emprunteurs et de la prévoyance individuelle, quelle que soit la compagnie d'assurance, des bilans annuels sur le traitement des réclamations sont réalisés et remontés à la gouvernance de Crédit Agricole Assurances. Ces bilans annuels analysent les tendances et les évolutions réglementaires et définissent un plan d'actions correcteur. Dans le cadre de l'amélioration continue, une analyse des principaux motifs des réclamations est réalisée pour corriger les éventuels dysfonctionnements et vérifier la bonne application des processus de gestion. Par ailleurs, une attention particulière est portée sur le traitement des réclamations issues de la Médiation de l'Assurance.

Au-delà, des formations de sensibilisation au traitement des réclamations clients sont déployées régulièrement auprès des équipes de gestion dans le respect de la réglementation RGPD.

Services à la personne

Le secteur des services à la personne a connu une forte 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. 88 % des Français considèrent les services à la personne comme importants dans la vie familiale ⁽¹⁾.

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'événements 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.

(1) Source : Fédération du service au particulier – fesp-livreblanc-contemporaneite-juin-2019.pdf.

Taux de satisfaction client	2020	2021	2022
Pacifica ⁽¹⁾	93 %	93 %	92 %
Predica ⁽²⁾	90 %	90 %	90 %
Europ Assistance (services à la personne) ⁽³⁾	96 %	97 %	91 %

(1) Indice défini par sondage auprès de 4 517 clients particuliers de Pacifica interrogés suite à la gestion d'un sinistre auto ou habitation.

(2) Résultat intermédiaire à la fin du 3^e trimestre 2022. Indice défini par sondage auprès de 4 007 clients interrogés sur leur satisfaction au regard des principales prestations de Predica.

(3) Indice défini par sondage auprès de 524 clients actifs, interrogés par téléphone entre le 15 novembre et le 16 décembre 2022 par un institut indépendant (Market Audit).

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 PRISE EN COMPTE DES CRITÈRES ESG DANS L'ACTIVITÉ D'ASSUREUR

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, va être élargie pour être intégrée au processus de conception et de refonte de 100 % des offres d'ici 2025.

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

Vieillesse & Bien vieillir

PASSAGE À 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 23 milliards d'euros d'encours retraite d'ici 2025. Pour soutenir ce projet, une nouvelle compagnie d'assurance, Crédit Agricole Assurances Retraite, a été créée. Elle accueillera les contrats retraite individuelle et collective et permettra alors 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 ;
- 90 % des seniors souhaitent rester chez eux le plus longtemps possible ;

- autour de 10 millions d'aidants en France sont estimés aujourd'hui, il est prévu qu'un actif sur quatre soit aidant en 2030 ;
- les dépenses de prise en charge des personnes âgées dépendantes devraient atteindre 2,78 points de PIB d'ici 2060.

Dans ce contexte, Crédit Agricole Assurances, conjointement avec d'autres entités du groupe Crédit Agricole et des partenaires externes, s'est engagé à permettre à chacun de bien vieillir à domicile et à innover pour soulager les aidants. "Bien Vieillir Demain" est l'un des projets prioritaires du Projet Sociétal du groupe Crédit Agricole mais également l'une des composantes du nouveau métier "Santé et Territoires" annoncé dans le cadre du Plan à moyen terme "Ambitions 2025". Déjà présent avec plusieurs solutions destinées aux seniors, le groupe Crédit Agricole a fait de l'accompagnement des personnes âgées et de leurs aidants un axe important de son engagement dans les territoires.

Le groupe Crédit Agricole s'est fixé l'ambition, dès 2023, de proposer une réponse aux problèmes des seniors en s'appuyant sur ses propres savoir-faire et ceux de partenaires experts du bien vieillir. 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.

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 nouvelle 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. Les conseillers bancaires apprécient également particulièrement cette démarche qui leur a permis de recréer du lien avec leurs clients seniors et

de mieux comprendre leurs besoins. L'expérimentation menée par trois Caisses régionales en 2019 a séduit. Ainsi, à fin 2022, 10 Caisses régionales ont déjà mis en œuvre cette démarche humaine et innovante sur leur territoire et plus de 15 000 clients seniors ont été rencontrés.

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 dans la limite de 1 000 € TTC un ensemble de prestations. Les partenaires de santé de Crédit Agricole Assurances s'engagent à fournir une réponse dans les 72 heures et une solution dans les trente 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. Des évolutions réglementaires sont attendues depuis plusieurs années, ce qui permettrait de mieux positionner cette offre. Ainsi Predica couvre à fin 2022 près de 153 500 assurés pour le risque de survenance de leur dépendance.

D'autre part, pour mieux accompagner les aidants familiaux et leurs proches fragilisés, Crédit Agricole Assurances et Crédit Agricole S.A. travaillent actuellement à l'élaboration d'une plateforme digitale. Elle permettra de mieux les accompagner en leur proposant notamment : des diagnostics personnalisés de leurs besoins, des informations, des produits et services utiles, la possibilité de contacter un professionnel (conseiller bancaire ou entité du groupe Crédit Agricole). Cette plateforme sera également utilisée par les conseillers bancaires pour les aider à mener leurs rendez-vous avec les clients aidants ou aidés.

Par ailleurs, 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.

Enfin, Crédit Agricole Assurances participe aux réflexions ouvertes par France Assureurs qui ont débuté dans le cadre de la concertation publique sur le financement de la dépendance, menée par le ministère de la Santé. Ces réflexions ont pour objectif de faire des propositions concrètes au gouvernement en vue d'une future loi Dépendance. En parallèle, il continue d'investir dans le développement et la gestion des résidences à destination des seniors.

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, la pharmacie, 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 longtemps relevé l'âge limite de souscription à ses offres à 75 ans et a adapté ses garanties pour répondre au mieux aux besoins de ses assurés seniors (exemple : heures de ménages 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 prévoit de repositionner sa garantie hospitalisation en 2023, au regard du contexte économique et inflationniste.

De plus, en réponse à l'émergence des problèmes psychologiques des Français, liés notamment à la crise sanitaire, Pacifica couvre désormais les consultations psychologiques jusqu'à présent couvertes au travers du forfait "médecines alternatives". Désormais, pour les consultations de psychologie, après l'intervention du régime obligatoire, Crédit Agricole Assurances rembourse le reste à charge pour l'assuré quelle que soit la formule souscrite.

ASSURANCE DES ACCIDENTS DE LA VIE

En juin 2018, Pacifica a renouvelé son offre "Assurance des Accidents de la vie". Au-delà de l'ouverture à la souscription aux personnes de moins de 75 ans, Pacifica a apporté une attention particulière aux personnes les plus âgées avec une extension de la couverture à leurs petits-enfants (s'ils ont moins de 18 ans) lorsqu'ils en ont la garde et en l'absence des parents. En 2019, cette extension a été 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 leur couverture avec le "Coup Dur 50/50" qui garantit aux personnes de plus de 50 ans le versement de 50 €/jour en cas d'hospitalisation de plus de 48 h dans la limite de soixante jours par événement garanti.

Inclusion des populations fragiles

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 forte utilité en matière de lutte contre l'exclusion, de cohésion sociale ou de développement durable. Predica a lancé en 2013 le "Contrat Solidaire", premier contrat d'assurance-vie multisupport solide labellisé Finansol ⁽¹⁾. Innovant, il conjugue 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 est 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 :
 - sept supports solidaires, labellisés Finansol, comprenant entre 5 % et 10 % d'investissements dans des entreprises solidaires (*via* Amundi). Le complément est géré selon des critères ESG,
 - un support labellisé Greenfin ⁽²⁾.

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

(2) Le label Greenfin certifie les fonds finançant des entreprises qui contribuent à l'économie verte et excluant celles du secteur nucléaire et des énergies fossiles.

Chaque année, Predica adresse aux adhérents au “Contrat Solidaire” un reporting d’impact social engendré par les supports du contrat (nombre d’emplois créés ou consolidés, nombre de personnes relogées, nombre de bénéficiaires de soins, tonnes de déchets recyclés, nombre de bénéficiaires de microcrédits à l’international...)

En 2022, le Contrat Solidaire a été inscrit dans le plan d’animations à destination des Caisses régionales et a été mis en avant durant la semaine de la finance solidaire (du 7 au 14 novembre 2022).

À fin 2022, le Contrat Solidaire affichait les performances suivantes :

- ▶ un encours de 34,26 M€ (en progression de 8,31 % par rapport à fin 2021) ;
- ▶ 24 Caisses régionales du Crédit Agricole ont référencé le contrat.

PARTICIPATION AU DISPOSITIF COMPLÉMENTAIRES SANTÉ SOLIDAIRES

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. 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 le remboursement de 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 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. Plus de 500 000 bénéficiaires santé ont accès à ce fonds de solidarité, ce qui permet d’accompagner les salariés financièrement pour répondre à des situations de fragilité. Crédit Agricole Assurances alloue environ 200 000 € chaque année à ces aides financières liées à des frais de santé ou à des situations de handicap.

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.

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

Lutter contre le changement climatique en encourageant les comportements vertueux des clients

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 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. Elle accompagne aussi les situations à risques.

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 et multirisques professionnels et agricoles. Ces offres prévoient, sans surcoût, une responsabilité civile producteur d’énergie en cas de préjudice commis 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.

(1) L’ACS (Aide à l’acquisition d’une Complémentaire Santé) est une aide versée par l’État prenant en charge tout ou partie des cotisations complémentaires santé. Elle est attribuée en fonction des revenus et de la composition du foyer, le montant de l’aide est fonction de l’âge du bénéficiaire. Depuis le 1^{er} juillet 2015, une dizaine d’organismes, dont Pacifica, était habilitée à proposer des contrats de complémentaire santé spécifiquement dédiés aux bénéficiaires de l’ACS.

(2) Couverture maladie universelle complémentaire.

Assurance auto

Pacifica favorise l'assurance des véhicules électriques en offrant un Bonus Vert : 100 € remboursés la 1^{re} année pour la souscription d'un véhicule électrique. Ce Bonus Vert 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 Électriques Individuels répondant ainsi aux besoins assurantiels et accompagnant les nouvelles mobilités urbaines.

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

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 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 l'ensemble des contrats d'assurance-vie et de prévoyance décès de Crédit Agricole Assurances, 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 2022, 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 588 493 arbres en France.

Depuis 2019, ce sont ainsi plus de 1,5 million d'arbres qui ont été plantés ou protégés, ce qui représente plus de 4,5 millions d'abris pour animaux et la création de plus de 200 000 jours de travail non délocalisable.

Don aux associations

Du 1^{er} mai au 31 juillet 2022, 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. 33 Caisses régionales se sont engagées dans cette action qui a permis de verser 362 920 euros de dons à 107 associations qui répondent à des problématiques sociétales ou environnementales.

Investissement Responsable

Predica propose des unités de compte labellisées (ISR, Greenfin ou Finansol) dans les contrats d'assurance-vie multisupports distribués par ses réseaux. Elles comportent notamment des approches thématiques et des approches *best-in class*.

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. Cette gamme responsable s'étend grâce aux efforts des gestionnaires d'actifs partenaires pour permettre la labellisation de leurs supports, comme celle de l'OPCI Opicimmo en 2021 et du fonds Amundi Vie en 2022. 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 2022, 232 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 2022, il est de 21,76 milliards d'euros (il était de 14 milliards d'euros à fin 2021).

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.

Assurances Tous Mobiles

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. 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.

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 M€ d'engagement), des professionnels (jusqu'à 3 M€ de chiffre d'affaires) et depuis 2020 à des entreprises (réalisant de 2 à 50 M€ de chiffre d'affaires environ) en France.

Les produits d'assurance pour les clients particuliers ou professionnels ne sont pas distribués hors de France. 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 secteurs charbon, pétrole et gaz ;
- 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.

2.2.5 AMPLIFIER LA DÉMARCHE 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 mis 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.

Le contexte actuel est marqué par une forte mutation des risques, avec des exercices 2020/2021 marqués par la crise sanitaire de la Covid-19, une croissance des risques climatiques de forte intensité, une digitalisation toujours plus forte des usages qui contribue à une croissance des risques Cyber et l'évolution des mobilités personnelles ou professionnelles. Dans un tel environnement, une démarche de Prévention, au travers des conseils et de l'accompagnement qu'elle prodigue, constitue un levier essentiel de préservation des populations et de leur patrimoine.

Sensibiliser les clients

Conseiller

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

- dans les conditions générales de l'ensemble des contrats d'assurance portés par la filiale d'assurance dommages, 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 spécifiques organisés au sein d'événements plus larges ou initiés par les Caisses locales ;
- au travers du dispositif d'alertes météo adressées en temps réel lors d'événements météorologiques majeurs.

Cette année, des conseils se sont aussi portés sur des sujets du quotidien auxquels les assurés peuvent être confrontés tels que la dépendance aux écrans ou la protection des données personnelles. Concernant les risques sur la route, il était central de prendre en compte l'essor de l'usage des EDPM (Engins de Déplacements Personnels Motorisés).

Aujourd'hui, Crédit Agricole Assurances propose un large catalogue d'actions de prévention sur différents risques (routiers, accidents de la vie, cybersécurité, 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.

Ces conseils de prévention ont également été proposés aux sociétaires dans le cadre des assemblées générales de Caisses locales du 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'apprendre à maîtriser leur véhicule en situation d'urgence. Depuis 2011, plus de 215 000 stages ont été prescrits, dont près de 50 000 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, 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, 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.

Pour accompagner la sécurisation de l'activité des clients agriculteurs et professionnels, un réseau de plus de 24 experts prévention a été constitué au sein des Caisses régionales, au plus proche des clients. Les experts Prévention suivent une formation resserrée au sein de l'IFCAM (l'Université du groupe Crédit Agricole).

Crédit Agricole Assurances accompagne les Caisses régionales qui proposent à leurs sociétaires des animations ludiques et pédagogiques autour du thème de la prévention des risques routiers, 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.

Par ailleurs, Crédit Agricole Assurances a rejoint en 2022 la *Better Driving Community*, lancée en 2019 par le groupe Michelin à travers son activité *Driving Data to Intelligence* (DDi), aux côtés de Colas, CGI et TotalEnergies. Cette initiative a pour ambition de promouvoir une mobilité routière plus sûre et plus responsable grâce aux données de conduite.

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 en 2021 d'un ingénieur 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 de l'assuré dans le cadre de projets de construction ou de réduction du risque ;
- 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 1 h 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 ;
- une proposition de formation à l'éco-conduite des salariés.

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. En 2022, plus de 13 millions de SMS ont été déclenchés, soit 43 %

de plus qu'en 2021. 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 téléconseil et téléconsultation, possibilité d'obtenir un avis médical spécialisé pour les décisions importantes (maladies graves, rares, invalidantes). À fin 2022, 270 000 assurés en bénéficiaient, soit environ 75 % des assurés éligibles. Par ailleurs, l'Indice de Recommandation Client du service téléconsultation est de + 65 en 2022 ⁽¹⁾. Par ailleurs, depuis 2021, Crédit Agricole Assurances accompagne ses assurés en cas d'hospitalisation *via* son service Hospiclaire : 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 un agriculteur sur quatre face aux aléas climatiques à horizon 2025.

En accord avec le 3^e 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 favoriser l'installation des nouveaux agriculteurs en proposant une réduction aux jeunes agriculteurs sur leur cotisation d'assurances.

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, vignes, cultures arboricoles), contre la quasi-totalité des événements climatiques qui peuvent les affecter comme la sécheresse, la grêle, l'excès d'eau, les inondations, la tempête, le gel. À fin 2022, Pacifica gère plus de 27 000 contrats d'assurance climatique (assurance "Récoltes", assurance "Grêle" et assurance "Prairies").

Depuis onze ans, une initiative de recherche sur les nouveaux risques en agriculture (notamment liés au changement climatique) et les moyens pour y répondre est activement menée en partenariat avec l'université Paris-Dauphine, l'université de Paris-Nanterre, plusieurs laboratoires de recherche et Airbus Defence and Space. Dans un premier temps, cette initiative a permis de travailler sur des dispositifs de sécurisation de nouveaux risques en agriculture suite à des aléas climatiques, sanitaires ou de marché. L'assurance "Prairies"

est née de cette initiative. La fondation Grameen Crédit Agricole est associée à ces travaux de recherche afin de pouvoir en décliner des solutions opérationnelles d'assurance des cultures dans les pays en développement.

Depuis trois ans, la dimension transition agricole est intégrée dans les travaux afin de déterminer quels sont les nouveaux risques induits par les nouvelles pratiques agricoles. En effet, l'agriculture biologique et les nouvelles pratiques culturales plus respectueuses de l'environnement sont en plein développement. Ainsi, 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, tant sur les assurances Récoltes que l'assurance des élevages. Afin de renforcer son expertise sur ce sujet, Pacifica projette de combiner une approche satellitaire et une approche de modélisation de croissance des plantes dans ses travaux futurs.

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 réflexion 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.

(1) 752 assurés Assurances Collectives ont répondu à l'enquête post téléconsultation, entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre.

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, comme c'est le cas par exemple pour l'assurance Récoltes.

Accompagner l'agriculture française dans le développement des énergies renouvelables

En tant que 2^e 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, cogénération, 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 méthanisation agricole augmente fortement (plus de 800 projets sur le territoire) tout comme les installations photovoltaïques sur toiture ou dans les champs (*trackers* solaires, ombrières solaires). 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 participant à des groupes de travail avec GRDF pour l'élaboration de guides pratiques mais également 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. Toutes ces actions se traduisent par un nombre d'exploitations agricoles produisant des énergies renouvelables assurées par Pacifica multiplié par deux entre 2014 et 2022. Les exploitations agricoles produisant des énergies renouvelables représentent aujourd'hui presque 5 % du portefeuille Multirisques Agricoles de Pacifica.

Protéger les agriculteurs face aux aléas de la vie spécifiques à leur métier

Crédit Agricole Assurances accompagne les agriculteurs et leurs salariés face aux aléas de la vie, en leur proposant des offres de santé, prévoyance et retraite.

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 de sa filiale Pacifica, Crédit Agricole Assurances propose une assurance complémentaire santé individuelle et une assurance des accidents de la vie qui couvre l'agriculteur et sa famille, aussi bien dans sa sphère personnelle que professionnelle ;
- Predica propose un contrat qui couvre la perte de revenus en cas d'arrêt de travail, incapacité ou 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" notamment ;
- des solutions d'épargne et de retraite sont proposées par le réseau des conseillers bancaires ;
- les employeurs de main-d'œuvre sont accompagnés pour protéger leurs salariés non-cadres en santé et prévoyance collective, *via* les offres du groupe Agrica, partenaire de Crédit Agricole Assurances, accréditées par les partenaires sociaux de leur branche professionnelle. Elles garantissent aux employeurs une réponse adaptée à leurs obligations légales et réglementaires.

Des avantages tarifaires sont accordés aux jeunes agriculteurs, afin de leur faciliter l'accès à ces dispositifs.

Crédit Agricole Assurances accompagne étroitement 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, 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). Cela lui permet de proposer, dans le cadre de la Multirisques Entreprise Environnement, une couverture plus complète des risques de pollution, accidentelle et/ou graduelle. Cette couverture concerne les conséquences causées aux tiers, à l'environnement, et 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 l'assurance corporelle des passagers et du conducteur et l'assurance de la responsabilité 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

assurantielle 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 intermédiaire. Ainsi, un 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.

Cobaturage ou conavigation 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 Nouveaux Véhicules Électriques Individuels (NVEI)

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, voire pour l'année scolaire. 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" a ainsi été mis en place 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 accompagne 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/ cyberharcèlement 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 enfants de moins de 26 ans bénéficient également d'une garantie "Accompagnement psychologique" en cas de harcèlement et/ou cyberharcèlement. 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 souvent difficiles et parfois violents.

Cyberprotection – Clients professionnels, agriculteurs, entreprises et associations

La pandémie mondiale, contribuant au développement du télétravail, a augmenté la vulnérabilité des entreprises aux cyberattaques. Dans ce contexte, les attaques et les demandes de rançons se sont intensifiées en 2022 notamment à l'encontre des moyennes entreprises. Les plus petites entreprises ont vu l'incidence des attaques quasiment quadrupler. Ces cyberattaques 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 cyberattaque 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 cyberfraude ou la cyberextorsion 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 cyberattaque, ou lorsque le prestataire informatique de l'assuré est indisponible suite à une cyberattaque (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 cyberattaque.

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 consultable sur le site ca-assurances.com.

Crédit Agricole Assurances poursuit sa démarche d'investissement responsable. À fin 2022, Crédit Agricole Assurances détient 10 milliards d'euros d'obligations vertes, plus de 1,3 milliard d'euros en *social bonds* et 2,2 milliards d'euros en *sustainable bonds*.

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

Crédit Agricole Assurances s'appuie sur l'expertise en matière d'intégration de critères extra-financiers (Environnementaux, Sociaux, Gouvernance) d'Amundi, le gérant d'actifs du groupe Crédit Agricole. 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).

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.

Ainsi, à fin 2022, 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 174 milliards d'euros sur un montant global de 272 milliards d'euros d'actifs investis au titre des fonds euros et des fonds propres.

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 2022, Crédit Agricole Assurances détient près de 12,3 milliards d'euros d'actifs immobiliers certifiés en valeur d'expertise, soit plus de 2,2 millions de m² de surfaces certifiées sur un total de 4,7 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.

2.3.2 FINANCER UNE ÉCONOMIE BAS-CARBONE

Se désengager du charbon

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

Afin d'atteindre son ambition de sortie du charbon thermique en 2030, Crédit Agricole Assurances poursuit une politique sectorielle spécifique au charbon, qui s'applique à 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.

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

- dans l'extraction du charbon, les émetteurs réalisant plus de 20 % de leur chiffre d'affaires ou produisant 70 millions de tonnes et plus de charbon par an (extraction minière) ;
- les 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 ;
- quand 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, et dès lors que ce dernier présente une trajectoire de transition insuffisante ;
- 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).

Par ailleurs, au cas par cas, certains émetteurs sont interdits à l'achat dans nos portefeuilles d'investissement.

Le portefeuille d'investissements directs 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 date, la capacité installée s'élève à 11,8 GW.

Par ailleurs, 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 également dans les énergies renouvelables au travers d'infrastructures énergétiques.

Ainsi, 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 2022, les investissements suivants ont été réalisés :

- Eolia (2022) : acquisition d'infrastructures solaires et éoliennes d'une capacité de 869 MW, en partenariat avec Engie ;

- Repsol Renovables (2022) : acquisition d'une participation dans des installations existantes de 1,6 GW en éolien, solaire et hydroélectricité, en consortium avec Energy Infrastructure Partners (EIP) et aux côtés de Repsol dans la péninsule ibérique, en Amérique Latine et aux États-Unis. Le consortium prévoit également de développer de nouvelles installations ;
- Hornsea 2 (2022) : acquisition d'une participation, en consortium avec AXA IM, aux côtés d'Orsted dans des installations de 1,3 GW en éolien offshore en Mer du Nord.

Contribuer à la transition énergétique et financer des solutions innovantes

Crédit Agricole Assurances investit dans des obligations vertes, durables et sociales (11,2 Mds au total à fin 2022) 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 M€ 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 Md€) géré par Hy24, une coentreprise 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, bancaires et financières, 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 ;
- 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 définition 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 ;
- les reportings sur les risques et actions de conformité qui permettent d'évaluer la mise en œuvre des dispositifs de 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 outils de partage 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 outils en matière de respect des franchissements de seuils sur les titres donnant accès au capital ou aux droits de vote des émetteurs.

Ces fonctions sont exercées en équivalent temps plein (ETP) par 60 collaborateurs et structurées en ligne-métier au sein de Crédit Agricole Assurances afin d'assurer l'homogénéité des pratiques en matière de conformité et de sécurité financière.

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.

Un programme de formation spécifique au métier Assurances a été conçu en 2015 pour les collaborateurs les plus exposés 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 la prévention de la corruption est assurée notamment au travers d'un *e-learning*.

À fin 2022, sur le cycle de référence en moyenne plus de 90 % des collaborateurs concernés de Crédit Agricole Assurances ont pu suivre une formation sur :

- ▶ *la conformité au quotidien (97 %) ;*
- ▶ *la prévention contre la fraude externe (97 %) ;*
- ▶ *et la lutte contre la corruption (97 %).*

Les formations sur la thématique "Sanctions internationales" et "Lutte anti-blanchiment" ont également été suivies par plus de 92 % des effectifs concernés.

Enfin, le nouveau module RGPD a été suivi par 97 % des effectifs.

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 deux 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 2022, les actions des affaires publiques ont visé les pouvoirs publics français, dans le contexte de l'adoption de réformes structurantes pour l'assurance, mais aussi les institutions et associations européennes (Commission européenne, Parlement européen et Conseil de l'Union européenne, EFRAG, Insurance Europe).

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 des cadres prudentiels et comptables, la réglementation de la finance durable, 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.

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, Crédit Agricole Assurances investit notamment dans les nouvelles formes d'énergies bas-carbone, à l'image de sa participation au fonds Clean Hydrogen Infrastructure géré par Hy24, le plus grand fonds mondial dédié aux infrastructures d'hydrogène décarboné,
 - 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 reporting extra-financier, Crédit Agricole Assurances communique auprès de ses assurés sur sa politique ESG-Climat par le biais d'articles dédiés sur son site Internet,
 - 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 pour les pays de l'UE et de l'OCDE. 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 avec Engie pour développer les énergies renouvelables en Europe ;
- investir et favoriser les financements des projets d'énergie renouvelable à grande échelle, comme l'acquisition du 2^e portefeuille hydroélectrique au Portugal avec Mirova et Engie.

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 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).

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 à la combinaison du scénario de risque physique (scénario "RCP 8.5" du GIEC) et d'un scénario de risque de transition (les quatre scénarios considérés étant un scénario de référence "transition ordonnée" correspondant à la Stratégie Nationale Bas-carbone ; un scénario adverse de transition retardée ; un scénario adverse de transition accélérée). En mai 2021, l'ACPR a publié les résultats de cet exercice réalisé par neuf groupes bancaires et 15 groupes d'assurance dont Crédit Agricole Assurances. En 2022, Crédit Agricole Assurances a participé avec l'ACPR et France Assurances aux ateliers de préparation du nouvel exercice prévu pour 2023.

L'ensemble de ces éléments contribue à alimenter le plan de vigilance de la société mère.

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, en particulier avec la création d'une nouvelle Direction de la Transformation, Crédit Agricole Assurances a poursuivi ses recrutements tant en France qu'à l'international. Toutefois, le 1^{er} juillet 2022, Crédit Agricole Assurances a cédé l'entité la Médicale qui comptait un effectif de 250 collaborateurs, ce qui explique des chiffres 2022 en baisse par rapport à 2021.

EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRAT

(en nombre)	31/12/2022			31/12/2021		
	France	International	Total	France	International	Total
Effectif CDI actif en poste	2 570	638	3 208	2 648	628	3 276
Effectif en CDD	84	24	108	125	23	148
Effectif actif total	2 654	662	3 316	2 773	651	3 424
Effectif CDI en dispense d'activité	59	7	66	34	-	34
EFFECTIF TOTAL	2 713	669	3 382	2 807	651	3 458
Périmètre couvert : Total France + International	99,4 %			100,0 %		

Favoriser le mode de travail hybride

Dans un contexte incertain, marqué par de multiples crises et compte tenu de l'évolution des attentes des collaborateurs sur la dimension qualitative du rapport au travail, Crédit Agricole Assurances est convaincu de la nécessité d'explorer de nouveaux leviers favorisant l'engagement des collaborateurs et la performance collective. Il 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.

Enfin, Crédit Agricole Assurances poursuit sa mobilisation en faveur des salariés aidants, notamment en leur octroyant plus de temps et plus de flexibilité. Tous les collaborateurs ont la possibilité de faire un don de jour de congé ou de RTT (jusqu'à cinq jours par an) afin qu'ils puissent bénéficier aux salariés aidants. Grâce à la solidarité entre collaborateurs, ce sont donc près de 290 jours de congé aidants qui ont été utilisés en 2022 par les bénéficiaires. En 2022, le Groupe s'engage à poursuivre son engagement en faveur des aidants avec un objectif de 25 000 aidants soutenus en 2025.

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'application d'une charte le 1^{er} janvier 2022 et la diffusion d'un guide ;
- l'organisation d'une webconférence sur le thème du "prendre soin de soi et des autres" ainsi que sur les formations managériales.

Par ailleurs, des actions de sensibilisation ont été organisées à l'occasion d'Octobre Rose avec la venue d'un médecin de l'institut Curie et la possibilité de suivre une webconférence.

Un parcours digital pour maîtriser ses addictions, proposé par la MSA, est disponible pour tous.

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 6e accord Groupe, en nombre de personnes en situation de handicap recrutées. La part de l'emploi des salariés en situation de handicap a par ailleurs progressé.

La diversité et l'inclusion sont un des cinq axes RH prioritaires du projet d'entreprise. L'engagement de la Direction générale sur le sujet se traduit par la création d'un comité Diversité et Inclusion composé de membres du Comité exécutif et des comités de direction des différentes entités, la création d'un réseau d'ambassadeurs pour une meilleure diffusion d'une culture inclusive au sein de l'ensemble de l'entreprise. À l'occasion du mois des diversités qui a eu lieu en novembre, cet engagement a été réaffirmé par le Directeur général, par l'organisation d'une webconférence interactive de sensibilisation sur les biais, les stéréotypes et la réponse inclusive à apporter et par de nombreuses communications.

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

(en nombre)	2022	2021
France	287	216
International	118	115
TOTAL DES RECRUTEMENTS EN CDI	405	331
Périmètre couvert : Total France	100,0 %	99,5 %

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 déployé un ensemble de politiques et actions visant à assurer l'égalité professionnelle dans le domaine des ressources humaines : recrutement, formation, gestion de carrière, rémunération...

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

REPRÉSENTATION DES FEMMES

(en nombre)	2022			2021		
	Nbre	Base	%	Nbre	Base	%
Dans les effectifs	1 762	3 316	53,1 %	1 948	3 458	56 %
Dans les effectifs recrutés en CDI	229	405	56,5 %	165	331	50 %
Dans le Comité exécutif	5	25	20,0 %	4	17	24 %
Dans les 10 % des effectifs de chaque filiale ayant les plus hautes rémunérations	86	321	26,8 %	103	323	32 %
Périmètre couvert : Total France + International			99,4 %			97,00 %

PROMOTIONS

(en nombre)	31/12/2022			31/12/2021
	Hommes	Femmes	Total	Total
Promotion dans la catégorie non-cadre	30	74	104	52
Promotion de non-cadre à cadre	3	17	20	16
Promotion dans la catégorie cadre	108	100	208	176
TOTAL DES PROMOTIONS	141	191	332	244
Pourcentage	42,5 %	57,5 %	100,0 %	
Périmètre couvert : France		100,0 %		98,8 %

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 provision 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.

Ces accords ont été renouvelés pour 2023 et apporteront des avancées notables en particulier en faveur de la parentalité (accès en crèches, CESU jeunes parents).

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

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 ont été ouvertes en fin d'année pour élaborer de futurs accords seniors pour l'année 2022 et ainsi enrichir les dispositifs déjà existants.

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 ;
- contribuer à l'insertion des jeunes par l'alternance en amplifiant le nombre d'alternants accueillis (objectif concrétisé par le soutien au mouvement 1 jeune 1 solution fondé en 2020).

C'est ainsi que, malgré le contexte sanitaire, Crédit Agricole Assurances a maintenu et amplifié sa campagne de recrutement en accueillant cette année 66 stagiaires de longue durée et 224 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 2022.

Crédit Agricole Assurances a réalisé deux interventions auprès de classes de 3e REP et huit jeunes ont été accueillis en stage en décembre.

EFFECTIF MOYEN DE STAGIAIRES ET ALTERNANTS SUR L'ANNÉE

Effectif moyen sur l'année

	2022	2021
Stagiaires	25	22
Alternants	159	136
Périmètre couvert : Total France	100,0 %	100,0 %

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 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.

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 trois 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.

De plus, 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 présélection.

C'est ainsi que 1 362 entretiens de gestion individuelle ont été réalisés en 2022 et 1 037 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 2022 avec la tenue de :

- 23 comités talents ;
- 4 comités ligne-métier (Finance – Actuariat – IT et Marketing/ Développement).

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 avec une promotion pilote a été reconduit en 2022, 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 trois 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 a été mis en place également avec des talents des filiales internationales avec une première session tenue dans la filiale italienne 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.

MOBILITÉS

(en nombre)	2022	2021	Périmètre	2022	2021
Mobilités intragroupe entrantes	112	70	France et International Total	99,4 %	99,5 %
Mobilités intragroupe sortantes	103	65	France et International Total	99,4 %	99,5 %
Mobilités intra-entité CDI Actifs	153	80	France et International Total	99,4 %	99,5 %

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.

La formation

L'activité de formation a été soutenue, portée par une hausse de 30 % du budget formation afin de couvrir les enjeux liés au projet d'entreprise.

La priorité est donnée au déploiement de programmes favorisant l'acquisition des nouvelles compétences métiers nécessaires au développement (DATA, IA, Digital...), au renforcement de l'excellence relationnelle (notamment au sein des unités de gestion de sinistres), à l'acquisition de modalités de travail plus hybrides et agiles, mais aussi en soutien à l'internationalisation de Crédit Agricole Assurances et au développement des compétences linguistiques des collaborateurs.

Des initiatives concrètes ont également été déployées en soutien aux engagements pris par Crédit Agricole Assurances sur des thématiques sociétales. Ont notamment été mis en place des programmes d'accompagnement pour les managers et collaborateurs autour de la prévention des risques psycho sociaux, des enjeux de l'inclusion et de la diversité et de l'égalité des genres. Ces actions se poursuivront en 2023.

Hors formations réglementaires, l'année 2022 s'est achevée avec environ 10 000 stagiaires et près de 90 000 heures de formation dispensées, confirmant ainsi la forte activité formation sur la période.

Pour rappel, le 1^{er} juillet 2022, Crédit Agricole Assurances a cédé La Médicale (250 collaborateurs), ce qui explique un changement de périmètre.

FORMATION

(en nombre)	2022		2021	
	Nb de salariés formés	Nb heures de formation	Nb de salariés formés	Nb heures de formation
France	2 947	64 420	3 062	45 406
International	673	18 451	3 641	60 473
TOTAL	3 620	82 871	6 703	105 879
Périmètre couvert : France + International	98,9 %		97,7 %	

THÈME DES FORMATIONS

(en nombre d'heures)	2022				2021	
	Total	%	France	International	Total	%
Connaissance du groupe Crédit Agricole S.A.	634	1 %	301	333	132	0,3 %
Management des hommes et des activités	9 596	12 %	7 897	1 699	4 205	8,7 %
Assurances	8 649	10 %	4 348	4 302	9 509	19,8 %
Banque, Droit, Économie	569	1 %	87	482	463	1,0 %
Gestion financière (Comptabilité, Contrôle de Gestion, Fiscalité...)	2 855	3 %	1 691	1 164	2 340	4,9 %
Risques	224	0 %	3	221	143	0,3 %
Conformité	10 926	13 %	9 663	1 263	6 702	13,9 %
Méthode, organisation, qualité	4 270	5 %	3 353	917	4 153	8,6 %
Achat, Marketing, distribution	446	1 %	400	46	138	0,3 %
Informatique, Réseaux, Télécommunications	10 176	12 %	10 034	142	5 098	10,6 %
Bureautique, logiciels métiers, NTIC	3 222	4 %	2 034	1 188	3 892	8,1 %
Langues étrangères	10 488	13 %	6 218	4 270	5 574	11,6 %
Hygiène et Sécurité	4 066	5 %	2 932	1 134	2 337	4,9 %
Droits Humains et Environnement (développement durable)	427	1 %	363	64	247	0,5 %
Développement personnel, Communication	14 682	18 %	13 655	1 027	11 448	23,8 %
Ressources humaines	1 643	2 %	1 443	201	1 187	2,5 %
TOTAL	82 871	100 %	64 420	18 451	48 081	120,0 %
Périmètre couvert : France + International		98,9 %				97,7 %

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 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 ses objectifs de 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).

Trois objectifs à horizon 2030 ont ainsi été définis :

- - 50 % d'émissions de gaz à effet de serre (GES) en valeur absolue sur les scopes 1 et 2 par rapport à 2019 ;
- - 50 % d'émissions de GES en valeur absolue sur les déplacements professionnels (scope 3, catégorie 6) par rapport à 2019 ;
- 100 % d'électricité renouvelable pour l'ensemble des sites Crédit Agricole S.A. en France et à l'international par rapport à 2019.

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 réalisée de leurs empreintes propres respectives. Pour Crédit Agricole Assurances, les objectifs à horizon 2030 pour réduire son empreinte de fonctionnement sont les suivants :

- - 42 % d'émissions de GES liées à l'énergie (scope 1 & 2) par rapport à 2019 ;
- - 30 % d'émission de GES liées à la flotte automobile (scope 1) par rapport à 2019 ;
- - 29 % d'émissions de GES liées aux déplacements professionnels (scope 3) par rapport à 2019.

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.

En 2022, la consommation totale de papier a augmenté en raison de l'évolution du périmètre de reporting et d'une hausse d'activité éditique en assurance-vie (Predica) pour répondre aux obligations de communications réglementaires.

INDICATEURS PAPIER

	2022	2021
Consommation totale	1 304 tonnes	902 tonnes
Part de papier responsable	76 %	95 %

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 arrière-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 ;
- programme d'aménagement et de rénovation des sites.

Les bâtiments parisiens ont obtenu la certification HQE Exploitation en 2019 pour la prise en compte des préoccupations environnementales dans le processus d'exploitation des bâtiments, ainsi que la certification ISO 50001 en 2021 pour le management de la performance énergétique du parc immobilier.

Le bâtiment Space X, occupé depuis fin 2021 par les collaborateurs lillois est labellisé BREEAM pour l'intégration des préoccupations environnementales dans l'architecture du bâtiment et dans son exploitation.

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. Après six mois d'usage de Smart Impulse, un premier bilan a été réalisé, permettant d'identifier les équipements, horaires et bâtiments les plus énergivores et des actions ont pu être mises en place pour réduire la consommation.

En 2021, deux bâtiments parisiens (Falguière et le 30-32) ont été libérés. Les collaborateurs qui occupaient ces bâtiments ont rejoint le 16-18 ou le 36-44.

En 2022, le bâtiment Saint-Vincent de Paul occupé par les collaborateurs de La Médicale est également sorti du périmètre de reporting suite à la cession de La Médicale au groupe Generali.

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.

D'autres mesures complètent ce dispositif pour réduire durablement la consommation d'électricité.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET ÉMISSIONS DE CO₂

	2022			2021		
	Consommations (kWh)	Ratio (kWh/m ² /an)	Taux de couverture estimé	Consommations (kWh)	Ratio (kWh/m ² /an)	Taux de couverture estimé
Électricité	9 786 752	146	100 %	10 291 465	158	100 %
Vapeur	1 075 560	44	100 %	2 295 020	79	100 %
Fuel	105 722	30	100 %	131 227	37	100 %

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

Le ratio d'électricité par m² et la consommation de chauffage urbain par m² ont diminué en 2022. Ceci est dû notamment :

- aux évolutions du parc immobilier ;
- aux actions de pilotage énergétique ainsi qu'aux mesures de sobriété énergétique mises en place : 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, et à la baisse de la température de l'eau dans les sanitaires ;
- à la fermeture du 16-18 durant plus d'un mois suite à un départ de feu dans un local technique.

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.

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 les sites du 36-44 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 des UGS (Unités de gestion de sinistres) bas-carbone. Il s'agit de bâtiments de bureaux 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.

Gestion des déchets

Les sites du 36-44 et du 16-18 boulevard de Vaugirard 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.

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

Les ordinateurs en fin de vie (fixes et portables) sont collectés par une entreprise du secteur adapté qui assure le recyclage aux

normes D3E pour le matériel hors service ou obsolète et permet la valorisation ou le don du matériel en état de marche. Les autres déchets dangereux (tubes fluorescents, LED...) entrent également dans les filières de recyclage réglementaires.

Les déchets alimentaires sont générés essentiellement par les restaurants d'entreprise gérés sous la responsabilité des prestataires de restauration collective de Crédit Agricole Assurances. Les déchets alimentaires des Restaurants Inter-Entreprises (RIE) du boulevard de Vaugirard sont valorisés sous forme de méthanisation.

INDICATEURS DÉCHETS

	Fin juin 2022	2021
Quantité totale de déchets	53 tonnes	131 tonnes
Quantité de déchets valorisés	22 tonnes	8 tonnes

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

La diminution du volume de déchets est liée à la baisse de fréquentation des sites par les collaborateurs notamment suite à l'augmentation du temps de télétravail.

L'ensemble des déchets papier, plastique, carton, verre et canettes sont désormais valorisés.

Les émissions de gaz à effet de serre

En 2019, Crédit Agricole Assurances a réalisé son Bilan Carbone® sur l'exercice 2018. Celui-ci montre qu'un collaborateur émet en moyenne 7 tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre par an (périmètre consolidation financière France), contre 11,4 en 2014. Ce bilan a fait l'objet d'une diffusion auprès de l'ensemble des collaborateurs en 2020 sous forme d'infographie publiée dans l'intranet.

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® pour chacune des entités françaises annuellement à compter de 2022.

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.

INDICATEUR TRANSPORT

	Distances parcourues en milliers de kilomètres		
	Train	Avion	Total
2022	3 202	1 738	4 940
2021	1 623	665	2 288
Variation	97 %	161 %	116 %

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

Après deux années marquées par la situation sanitaire, les déplacements professionnels ont repris en 2022 mais ils restent à un niveau très inférieur par rapport à 2019.

Conformément à la politique transport, le train reste le transport privilégié : 65 % des kilomètres parcourus en 2022.

Concernant la politique véhicules de la flotte automobile, un nouveau catalogue de flotte automobile a été mis en place en décembre 2022 pour les véhicules de direction, de fonction et de service avec 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 modèle hybride rechargeable 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 transport "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 € par an et par salarié, il est exonéré fiscalement et socialement. Dans le cadre d'un cumul avec le remboursement obligatoire des frais de transport en commun, ce budget est relevé à 650 €. 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.

Sensibilisation des salariés

Dans le cadre de la politique de sensibilisation, 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.

Les semaines européennes du Développement Durable ont été organisées du 12 au 23 septembre autour de la thématique du numérique responsable. Les conférences en format digital et les ateliers sur site ont rassemblé près de 500 collaborateurs :

- conférence "Stratégie Climat de Crédit Agricole Assurances" ;
- conférence sur les impacts du numérique et les bonnes pratiques à adopter (Céline Ferré – association point de M.I.R) ;
- ateliers Fresque du Numérique ;
- ateliers Clean'up mail ;
- conférence sur l'écoconception (Frédéric Bordage – GreenIT.Fr) ;
- conférence sur la fracture numérique (Associations Emmaus Connect & Konexio).

Crédit Agricole Assurances a pour ambition de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux sociétaux dont climatiques et de former 100 % des collaborateurs du Groupe aux enjeux de la RSE d'ici 2025. La sensibilisation des collaborateurs aux écocgestes se renforce avec la création d'une rubrique dédiée sur l'intranet et la constitution d'un réseau d'ambassadeurs RSE fin 2022 qui relaiera localement le dispositif écocgestes.

La fresque du climat continue à se jouer chez Pacifica. Depuis 2020, 412 collaborateurs de Pacifica ont été sensibilisés aux enjeux climatiques. D'autres Business Units ont démarré en 2022 la réalisation de la Fresque du Climat. Au total, plus de 690 collaborateurs de Crédit Agricole Assurances ont été sensibilisés par la Fresque du Climat.

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 une éco-conduite et permet de compenser les émissions de CO₂ enregistrées. La plateforme de *e-learning* à l'éco-conduite de WeNow va également être mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs de Crédit Agricole Assurances pour leur permettre d'acquérir les bonnes pratiques au volant afin de réduire leur consommation de carburant et d'adopter une conduite plus citoyenne.

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 **sont triées** 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 biodéchets. Les biodéchets sont méthanisés. Des mesures ont également été mises en place pour limiter le gaspillage alimentaire.

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 cinq 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 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 SA.

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 SA 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*. Plus de 2 600 fournisseurs communs aux entités du groupe Crédit Agricole S.A. sont aujourd'hui notés ; la notation de fournisseurs complémentaires est en cours.

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.

Une feuille de route pour l'année 2023 est en cours de construction et repose sur trois chantiers :

1. cadrer et opérationnaliser une réduction des émissions : accompagner et embarquer l'ensemble des acteurs de l'écosystème achats vers un dispositif adapté et harmonisé de réduction des émissions ;